Опубликовано на Швейцария: новости на русском языке (https://nashagazeta.ch)

Ольга Марголина: Сила частного банка – в людях | Olga Margolina : La force d’une banque privée est dans son personnel

Author: Надежда Сикорская, Цюрих , 22.01.2020.

Ольга Марголина (c) Nashagazeta.ch

Наша сегодняшняя гостья отвечает за отношения с частными клиентами из России и СНГ в швейцарском банке VP Bank. За внешней хрупкостью чувствуются характер и несгибаемый стержень.

|

Notre invitée de ce jour est chargée des relations avec les clients de la Russie et de l’espace postsoviétique dans la banque VP, à Zurich. Derrière l’apparence subtile on sent un caractère de fer.

Olga Margolina : La force d’une banque privée est dans son personnel

На фоне столпов швейцарской банковской индустрии с их многовековой историей банк VP – младенец. Он был основан в 1956 году бизнесменом из Лихтенштейна Гидо Фегером, сделавшим состояние в фидуциарном бизнесе (так называется доверительное управление активами и держание активов от имени и по поручению заказчика). Детей у Фегера не был, и он использовал накопленный капитал для создания благотворительного фонда для поддержки культурных проектов вообще и молодых композиторов и исполнителей в частности. Его примеру последовали ещё три семьи из Лихтенштейна. Их состояния и легли в основу банка.

Сегодня в управлении VP банка находятся 50 млрд шв. франков, из локального он постепенно перерос в глобальный, с шестью отделением в разных регионах мира.

Клиенты с постсоветского пространства, или русскоговорящие клиенты, обслуживаются из Цюриха, где был сформирован специальный центр экспертизы с сотрудниками, понимающими «наш» менталитет, знающими конъюнктуру рынка этого региона и владеющими юридической составляющей международного финансового регулирования. Именно этим особым подразделением и руководит Ольга Марголина.

Ольга, поскольку мы с Вами беседуем впервые, расскажите, пожалуйста, немного о себе.

Ольга Марголина: Я родилась и выросла в Москве в семье инженеров. Изучала иностранные языки, фортепиано, участвовала в школьном театре. Окончила модный тогда экономический факультет РГГУ по специальности Экономическая теория. В 2000 году по семейным обстоятельствам переехала жить в Швейцарию. С 2006 года влилась в банковский бизнес, так что в этом году отмечаю 15-летие на этом поприще.

Многие еще помнят те времена, когда обладание счетом в швейцарском банке было для жителей СССР также маловероятно, как полет на Луну. Сейчас это если и не стало нормой, то невероятным быть перестало. Более того, практически в каждом приличном швейцарском банке не только хранятся «постсоветские деньги», но и работают сотрудники, родившиеся на постсоветском пространстве. Для Вас VP Bank – уже третье место работы. Какие Ваши знания и навыки оказались наиболее востребованными?

Мне очень повезло на старте карьеры встретить человека, который стал моим ментором. Эта дама была венгеркой, прямого отношения к России не имела, но очень интересовалась экономическим развитием постсоветского пространства. Она объяснила мне принципы профессиональных отношений, строящихся на личных ценностях, научила понимать, что такое срочность, научила определять приоритеты, отличать «реанимацию» от «профилактики», если пользоваться медицинской терминологией, ценить конфиденциальность. Все ее наставления я приняла как базу

для построения своих деловых отношений, ведь это – та часть профессии, для которой не существует учебников, которая передается, как кулинарные рецепты в семье – из поколения в поколение. Это – основа, константа, а цифры – переменная величина, с ними просто работаешь. При работе с клиентами главное – общие ценности. Если их нет, лучше расставаться.

Банковская система – сложная, она находится в постоянном развитии и подвержена изменениям. То есть нужно все время держать руку на пульсе. Как Вы поддерживаете и повышаете квалификацию?

Следуя завету Ленина – учусь, учусь и учусь! (смеется) А если серьезно, то я, действительно, стремлюсь к самосовершенствованию. В 2013 году получила STEP диплом – по консультированию частных семейных предприятий. Это было важно, чтобы увидеть активы с перспективы семейного планирования, с учетом наследования, передачи контроля. А в 2019-м получила executive mba в лучшей российской бизнес школе Сколково, чтобы было полезно для меня, как руководителя. Приглашенные профессора из таких известнейших учебный заведений, как INSEAT, Оксфордский и Санкт-Галленский университеты преподавали нам бизнес-дисциплины. Модули по лидерству И личностному росту в российской глубинке особенно запомнились. В рамках учебного процесса защитили бизнес-проекты в Китае и Силиконовой долине. Очень интересный и полезный опыт, плюс новые деловые контакты и дружеские связи!

Понятно, что доверить кому-то управление своими капиталами – дело непростое. Легче, когда нет выбора. А как разобраться в обилии частных банков? Что служит триггером? Какими качествами должен обладать банкир, чтобы вызвать доверие потенциального клиента?

Недавно я побывала на женском форуме в Сколково, где профессор МГУ, социальный психолог Тахир Базаров вел семинар о том, как создается доверие. Есть понятие «из одной детской», подразумевающее некие общие биографические данные. Но мало просто быть приятным человеком – без профессионализма, без результатов на одной дружбе долго не продержаться. К необходимым профессиональным качествам в нашей сфере относятся порядочность, организованность и последовательность.

Что же касается выбора банка, то нужно сравнить объективные показатели, убедиться, что банк завтра не исчезнет, прислушаться и к рекомендациям, и к собственной интуиции. Слушателей всех бизнес школ проводят через эксперимент, показывающий, что после рационального анализа принимается эмоциональное, интуитивное решение.

Мы помним период, породивший массу анекдотов про новых русских в малиновых пиджаках и с голдами на шеях, ставивших на ресторанный столик чемодан, служивший кошельком. Таких уже нет. Но если говорить об этой особой популяции, то каким образом они изменились в качестве клиентов? Стали ли они иначе себя вести?

Безусловно. Должна с благодарностью отметить, что мой собственный опыт профессионального взаимодействия с нашими соотечественниками – сугубо положительный и успешный, хотя разных историй я слышала немало. В последние годы, принятие более жестких международных правил касательно перемещения

капитала и требований к прозрачности, потребовало и от клиентов большей ответственности за то, что происходит с их деньгами после того, как они дали распоряжение банку куда-то их отправить. Прошло время номерных счетов и сообщаемых по телефону паролей, когда банкир зачастую не знал, кто стоит за номером, как в середине 1990-х. Сегодня много появилось клиентов, идеально владеющих собственной финансовой ситуацией и легко предоставляющих всю необходимую для банка информацию. Особую группу составляют так называемые millenials – люди в возрасте до 35 лет, сумевшие заработать достаточный капитал и стремящиеся открыть счет в швейцарском банке.

Но именно в 90-е годы швейцарские банки, поняв, что за принесенным чемоданчиком с наличными может скрываться еще, да и не один, начали массово нанимать студентов или новоиспеченных выпускников-лингвистов с хорошими коммуникативными способностями для работы с новыми клиентами.

NA BECK

(Фото из личного архива Ольги Марголиной)

Но раньше ведь клиенты как появлялись неожиданно, так и исчезали внезапно и с концами…

Совершенно верно, и тут можно говорить об одном из главных изменений, произошедших за последние два десятилетия: исчезнуть сейчас практически невозможно. Сегодня во всем мире действует взаимная рекомендательная система, что вынуждает обеспеченных людей сознательно относиться к своей репутации, к своему имиджу в социуме. Как известно, сначала мы работаем на репутацию, а затем она работает на нас. Клиентская история в швейцарском банке – одна из самых ценных в мире рекомендаций, которая полезна как в деловых, так и в частных проектах.

Ослаб ли поток желающих открыть счет в швейцарском банке после введения антироссийских санкций?

Нет! Но появились нюансы. Было время, когда дополнительным плюсом считалось упоминание в досье клиента его высоких связей в правительстве. Сейчас полезность этого фактора более чем спорная! Безусловно, санкции наложили ограничения на некоторые категории лиц, в первую очередь, на чиновников. Но их не так много. Параллельно же существующая политическая ситуация в России породила новую волну отъезжающих среди тех, кому не удается реализовать свои деловые планы на месте – они и их семьи решают поменять место жительства и деятельности. Основные источники их мотивации обозначают аббревиатурой ДД – деньги и дети. Бывшие резиденты СНГ, ставшие клиентами частных банков, разбросаны по всему миру: Монако, Мальта, Кипр, Лондон, Лазурный берег… Их очень много, и чем менее стабильна политическая ситуация, тем мощнее становится их поток.

Но разве Швейцария может, в обход санкций, открывать новые счета российским гражданам?

Для лиц, непосредственно затронутых санкциями, не может. Но их не так много. И Россия не ограничивается Москвой и Санкт-Петербургом. Представьте себе город типа Тюмени или Ульяновска, где есть крупные бизнесы, не попавшие пока в радар прессы. В регионах отлично работает сарафанное радио – очень важны рекомендации, личный позитивный опыт.

Любой человек хочет сохранить и, по возможности, преумножить свое состояние – и кто его за это осудит?! Однако далеко не каждый разбирается в банковских тонкостях, владеет экономической ситуацией. Многих, например, испугала новость о введении в Швейцарии, с декабря 2014 года, отрицательных процентных ставок, о которых Наша Газета уже немало писала. Так ли страшен черт, как его малюют?

Отрицательные процентные ставки – это необходимая мера стимулирования слабого экономического роста со стороны центральных банков. Такая ситуация существует, в основном, в Швейцарии и в Европе, но не в США, например. Инвестор, не желающий терять деньги и платить за «привилегию» содержания их в швейцарском банке, может повысить свой инвестиционный аппетит к риску, приобретая облигации

компаний вместо правительственных или акции, выплачивающие высокие дивиденды. С другой стороны, отрицательная или низкая процентная ставка – это идеальные рыночные условия для дешевых кредитов, которые можно использовать для приобретения частной недвижимости или расширения бизнеса. И тут банки выступают в роли идеальных партнеров.

Кроме того, есть отдельная категория инвестиций – альтернативная. К ней относятся инструменты, на которые не влияет динамика ценных бумаг (акций и облигаций), то есть произведения искусства, драгоценные металлы, редкие вина, раритетные автомобили. Участвуя в них напрямую или через банковские управляемые ИНСТРУМЕНТЫ, инвестор хеджирует (защищает) себя рисков рынков валют и ценных бумаг.

Криптовалюты также представляют собой интересную альтернативу, хотя пока и наименее изведанную. Классическая инвестиционная стратегия указывает, что в альтернативные инвестиции стоит вкладывать не более 5% капитала, принимая во внимание фактор их неликвидности.

Независимо от выбранной инвестиционной стратегии, банк нужен как адрес, на который могут быть переведены деньги и где с ними можно работать. Банковская система – это навигационная карта. Я бы дала такой базовый совет: покупайте то, что вы понимаете.

VP Bank родился из благотворительного проекта, то есть его социальная направленность не поддается сомнению. Важно ли это для ваших клиентов?

В целом, близкое знакомство с ценностями, видением, миссией основателей банка, стоявшими за его бизнес моделью, – это и есть цель долгого путешествия, в которое мы приглашаем наших клиентов. При условии, разумеется, безукоризненного исполнения банком его прямых, финансовых обязательств. Мне бы очень хотелось, чтобы это было важно, чтобы этот момент учитывался при выборе банка. Большое спасибо за Ваш вопрос. Сегодня важно обращать внимание на ценностную базу отношений между банком и клиентами, ведь клиенты становятся нашими партнерами, и мы вместе организовываем мероприятия, призванные дать возможность приобрести новые знания, прикоснуться к культуре, поддержать экологию.

Обеспеченные граждане, которым есть что положить на счет, очень любят эксклюзив в самых разных его проявлениях. Какие «изюминки» предлагает клиентам VP Bank ?

Всем хочется интересного общения, но сегодня не всегда бывает ни уместным, ни даже безопасным самостоятельно, без предварительных рекомендаций заводить деловые, а иногда и личные знакомства. Мы стремимся создать для наших клиентов необходимые условия посредством, например, участия в культурных мероприятиях, проводимых нашим банком или при его финансовой поддержке – назову в качестве примеров знаменитый оперный фестиваль в Брегенце или быстро набирающий обороты фестиваль классической музыки в Бад Рагаце, недалеко от Давоса. Яхт-Шоу в Монако, турниры по гольфу в Андалузии, коллективное восхождение в Альпы или ралли раритетных автомобилей VP Bank, проводимое недалеко от нашей штаб-квартиры, – все это особый совместный опыт.

Участвуя в них, наши клиенты становятся как бы членами закрытого клуба и получают возможность общаться с единомышленниками, одновременно открывая для себя новые культурные горизонты. Скромная поддержка банком Нашей Газеты или, например, совместные мероприятия с Антикварным клубом Бальцер в Москве и Санкт-Петербурге относятся к филантропическим проектам, которые интересны и самому банку, и, безусловно, нашим клиентам.

Во все времена находятся люди, предвещающие «конец света» как глобально, так и в отдельных областях. Начались разговоры и об исчезновении, в связи с развитием технологий и компетентности пользователей, профессии банкира и самих банков в их традиционной форме. Что Вы об этом думаете?

Лично я была бы рада поручить часть заданий роботам. При этом с возрастом я все больше всего ценю качественное человеческое общение. Я убеждена, искусственный интеллект не может заменить интеллект эмоциональный. А именно в индивидуальном человеческом подходе – сила частного швейцарского банка.

банки в Швейцарии

Source URL:
https://nashagazeta.ch/news/les-gens-de-chez-nous/olga-margolina-sila-chastnogo-banka-v-lyudyah