



Prime от МТБанка: почувствуйте себя Номером Один

Прошло несколько лет с тех пор, как МТБанк громко заявил о себе в премиальном сегменте обслуживания, предложив аудитории сервисы Prime и Prime Line. Чем МТБанк собирается удивлять искушенных клиентов сегодня? О высоких стандартах и новых трендах The Times Review поговорил с начальником управления премиального обслуживания МТБанка Анатолием ПИЛИШВИЛИ.

Изначально МТБанк вывел на рынок два решения — Prime и Prime Line. В чем отличие этих премиальных решений?

Prime Line и Prime отличаются наполнением пакета услуг. В МТБанке выделены два уровня: premium и private. Это классическое разделение аудитории на два сегмента.

Prime дает больше возможностей. Это исключительный уровень обслуживания, эксклюзивные предложения по банковским продуктам и карточкам. Персональный менеджер придет на помощь не только вам, но и членам вашей семьи. Клиенты обслуживаются в отдельном премиальном офисе. Prime Line ориентирован на премиум-сегмент. Если говорить образно, то это мост, по которому премиум-клиенты потом смогут

перейти в высшую лигу private, чтобы воспользоваться предложением Prime. Хочу обратить внимание на одну важную деталь: при выполнении определенных условий обслуживание в рамках обоих пакетов бесплатно.

Премиальные клиенты — очень взыскательная аудитория. Как МТБанку удается соответствовать их ожиданиям?

МТБанк предложил решение для премиум-сегмента. В нем сочетаются индивидуальный подход, сильные карточные продукты, разнообразные привилегии, абсолютный комфорт при обслуживании в банке. Мы максимально сфокусировались на клиенте. Иначе говоря, мы готовы быть номером два, потому что НОМЕР ОДИН — это наш клиент.

Чтобы выстраивать долгосрочные отношения с требовательными клиентами и соответствовать их ожиданиям, надо меняться самим и совершенствовать продукт. Сейчас перед нашей командой стоит несколько задач: повышение компетенций персональных менеджеров, расширение линейки инвестиционных инструментов и выход в регионы

Выбор интересных инвестиционных инструментов у белорусов не так уж велик. Расскажите об этом подробнее. С учетом вашего опыта работы в крупном российском банке, где вы имели дело с разработкой и развитием продаж инвестиционных продуктов для состоятельных клиентов, команде МТБанка удалось предложить нечто особенное?

По моим наблюдениям, в том, что касается инструментов сбережений, белорус-

ские инвесторы склоняются к депозитам. Кстати, клиенты Prime и Prime Line могут оформить вклад на индивидуальных условиях. Но капитал надо не только сохранять, но и приумножать, формируя свой портфель из инструментов с разной доходностью и степенью риска — тем более если у вас на счетах крупные суммы.

Поэтому Prime эволюционирует и наполняется новыми эксклюзивными инвестиционными продуктами. Мы «встроили» в пакет разнообразные решения. Прежде всего это классика — слитки драгметаллов и металлические счета. Далее — инвестиции в зарубежные ценные бумаги. МТБанк предлагает выход на фондовый рынок России и Китая в партнерстве с ведущим российским брокером «Финам». На платформе доступны более 1000 различных инструментов и отдельные стратегии, созданные исключительно для клиентов нашего банка.

На подходе совершенно новый продукт для белорусского рынка — программы инвестиционного страхования жизни. Мы также разрабатываем программы по покупке премиальной недвижимости за рубежом, которые включают консультации и полное сопровождение сделки. В первую очередь речь идет об ОАЭ, странах Азии, где мы активно налаживаем партнерские связи.

Я понимаю, что подобные продукты являются новыми для белорусского рынка и требуют изучения. МТБанк уделяет большое внимание расширению инвестиционного кругозора клиентов и проводит образовательные бизнес-ланчи по этой тематике. В этом контексте важная миссия возлагается на персональных менеджеров. Они должны стать центром экспертизы, то есть грамотно презентовать инвестиционные продукты, информировать о новых решениях.

Сейчас наши менеджеры повышают компетенции в сфере управления капиталом. Каждый персональный менеджер должен владеть навыками портфельного инвестирования, чтобы помочь клиенту с учетом его интересов и склонности к риску сформировать сбалансированный инвестиционный портфель, а также уметь анализировать состояние активов и вовремя предложить выгодные решения исходя из ситуации на зарубежных рынках.

Получается, что роль персонального менеджера в общении с клиентом значительно возрастает?

Индивидуальный подход — основа взаимодействия с представителями премиум-сегмента. За каждым клиентом закрепляется персональный менеджер. Но сейчас



мы принципиально меняем модель этих взаимоотношений. Менеджер берет на себя более активную роль. Уже на первом этапе общения наш специалист изучает предпочтения клиента, его интересы, оценивает риск-профиль инвестора и в дальнейшем предлагает продукты и решения, которые максимально закроют его потребности и приведут к достижению финансовых целей. Бывает так, что наш сотрудник знает о клиенте больше, чем его окружение, и это нормально. Конечно, при этом соблюдается полная конфиденциальность. Персональный менеджер в Prime — это личный помощник, который готов выполнить самые разнообразные поручения клиента вплоть до выбора подарка для бизнес-партнера или личного финансового консультирования.

Большинство финансовых операций сегодня перемещается в цифровые каналы. Так ли обязательны личные контакты и премиальные зоны?

Действительно, все больше клиентов выбирают дистанционное обслуживание. Это уже не тренд, а наша реальность. Команда банка постоянно работает над расширением функционала, удобства интерфейса и безопасности этих каналов. Наше мобильное приложение — одно из самых надежных на рынке. Для клиентов выделена отдельная линия в контакт-центре с круглосуточным доступом. Но так же верно, что для многих представителей премиум-аудитории важен личный контакт, особенно при решении сложных задач. Важны доверительные отношения с менеджером, а они возникают только при живом общении. Поэтому мы так много уделяем внимания физическому присутствию в регионах.

Маст-хэв премиального банкинга — топовые банковские карты. На что способны карты в рамках предложения Prime?

У МТБанка выстроены надежные партнерские отношения с двумя основными международными платежными системами — VISA и Mastercard. А это значит, что нашим клиентам доступны лучшие предложения от обеих систем. В рамках пакета премиального обслуживания Prime клиент может выбирать между картами Mastercard World Elite и Visa Infinite. Для пользователей пакета Prime Line это карты Mastercard Black Edition и Visa Signature.

Само собой, обладатель такой карты может воспользоваться всеми бонусами и привилегиями этих платежных систем и их партнеров. Любую из этих карт МТБанк может выпустить в трех валютах — белорусских рублях, долларах и евро. По картам предусмотрен мани-бэк до 1,5 % в месяц от ваших покупок, овердрафт с беспроцентным грейс-периодом до 50 дней. Еще один приятный бонус: клиенты Prime Line могут снимать наличные деньги без комиссий по всей Беларуси, а клиенты Prime — по всему миру.

Кстати, а насколько комфортно премиальные клиенты МТБанка будут себя чувствовать за рубежом? Ведь представители этого сегмента много путешествуют, поэтому для них важны комфорт во время деловых поездок и скорость обслуживания.

Карты МТБанка принимаются практически во всех странах. Любые расчеты за рубежом проводятся по специальному курсу — он всегда выгоднее, чем курсы по обычным платежным картам.

Много времени проводите в перелетах? Значит, оцените преимущества высококлассного обслуживания более



чем в 1200 аэропортах по всему миру. Наш премиальные клиенты могут посещать залы повышенной комфортности по программе Lounge Key с картами Mastercard и по программе Visa Airport Companion — с картой Visa. Для обладателей пакета Prime количество посещений не ограничено, для пользователей Prime Line — до 30 визитов в год. Есть привилегии в Национальном аэропорту Минск: для держателей карт Mastercard действует свободный доступ в бизнес-залы для всей семьи, а Visa предоставляет еще и специальный сервис — сдачу багажа на стойке бизнес-класса и контроль безопасности на приоритетной основе. Для обеих платежных систем в Национальном аэропорту Минск доступен сервис Fast Track.

У Visa и Mastercard разработаны партнерские программы лояльности по всему миру. Скидки и спецпредложения можно получать в ресторанах и отелях, при аренде автомобилей, покупке страховых продуктов, заказе экскурсий, оформлении роуминга. Перед вашей поездкой персональный менеджер может провести полный инструктаж по этим возможностям.

Для наших премиальных клиентов

мы всегда на связи. В режиме 24/7 работает консьерж-сервис. Команда личных ассистентов поможет в любой жизненной ситуации и в любой точке мира.

Какие у МТБанка планы по продвижению Prime в регионах? Работают ли персональные менеджеры в областных городах?

Мы хотим быть ближе к клиентам в регионах. Сейчас для пользователей Prime функционирует премиальный офис в центре Минска. Для тех, кто выбрал предложение Prime Line, действуют премиальные зоны обслуживания в семи столичных отделениях. Первую зону такого формата мы не так давно открыли в Гомеле в новом офисе. Дальше по графику — Брест и Витебск, а чуть позже — Гродно и Могилев. Да, в каждом областном центре будет работать свой персональный менеджер. Такой специалист уже обслуживает клиентов в Гомеле, и результаты впечатляющие.

Как стать клиентом премиальных сервисов Prime и Prime Line?

Это просто. Достаточно зайти на сайт МТБанка и заполнить форму обратной связи или позвонить в контакт-центр.

В ближайшее время с вами свяжется сотрудник нашего управления и пригласит на личную встречу с персональным менеджером.

Премиальный сервис давно вышел за рамки банковского обслуживания. Хорошим тоном считается предлагать клиентам небанковские сервисы, культурные и спортивные активности.

Наших клиентов объединяет увлечение игрой в гольф. Уже несколько лет МТБанк делает многое для популяризации этого красивого и статусного вида спорта. В 2024 году МТБанк выступил генеральным партнером Гольф-клуба Минск. В течение всего сезона клиенты сервисов Prime и Prime Line участвовали в соревнованиях и следили за состязаниями профессионалов. Именно такие активности и неформальное общение формируют сообщество успешных людей, разделяющих ценности сервиса Prime: ответственность, уважение к партнеру, стремление к совершенству и честной победе. 