

В Перми растет число миллионеров. В условиях усиливающейся конкуренции банки готовы предоставлять состоятельным клиентам все больший выбор премиальных услуг. Сами клиенты в этом году предпочитают скорее консервативные стратегии и традиционные банковские продукты.

Миллионы пермские

С каждым годом все больше пермяков декларируют миллионные доходы. По итогам прошлого года доходы свыше 1 млн руб. задекларировали 12460 человек. Рост по сравнению с прошлым годом составил 24,6%.

Первый офис для обслуживания состоятельных клиентов в Перми открыл пермский банк «Урал ФД». Еще в 2011 году это был отдельный офис UFD Private Banking, который предоставил клиентам не только банковские услуги, но также услуги доверительного управления, возможность получать доход от инвестиций в инструменты фондового рынка благодаря партнерству с УК «Парма-менеджмент» (обе принадлежат ПФП-группе Андрея Кузьева).

Последним, кто открыл в Перми свой «Прайм» для состоятельных клиентов, оказался ВТБ24. Сейчас в нем обслуживается 110 человек, которые обеспечивают пассивы банка на 8 млрд руб. Во время визита в Пермь президент ВТБ24 Михаил Задорнов отмечал, что в целом по стране у ВТБ24 клиентов такого уровня – 7 тыс. человек с членами семей, но они обеспечивают 30% всех депозитов банка. По его оценкам, всего в России граждан с такими доходами – не более 40 тыс. человек. «Им мы предлагаем одинаковый сервис во всех территориях присутствия банка – по всей России и в странах СНГ, а также на Кипре и в Австрии. Самое главное – это конфиденциальность. Мы гарантируем полную безопасность информации об этих средствах», – пояснял он.

В Западно-Уральском банке Сбербанка России отмечают, что состоятельным клиентам предлагаются максимальные ставки по депозитам, выгодный курс обмена валют, скидка на аренду ячеек и прочее. Кроме инвестиционных возможностей VIP-клиенты получают широкий спектр дополнительных услуг: от консультирования по различным вопросам до консьерж-сервиса и услуг парт-неров банка. «Мы заботимся не только о наших клиентах, но и об их семьях. Несколько месяцев назад мы запустили новый продукт

накопительного страхования жизни. «Образовательный счет» – это возможность для клиентов откладывать денежные средства на образование детей с рождения, а также уникальная возможность создать индивидуальный образовательный план: начиная с дошкольного развития и заканчивая учебой в университете», – поясняют в Западно-Уральском банке Сбербанка России.

Снижают планку

Банки делят своих клиентов на несколько групп. К примеру, возможность бесплатно получить пакет услуг «Сбербанк Первый» имеет клиент, разместивший в банке 4 млн руб. Минимальный «входной билет» для получения обслуживания в премиальном формате «Сбербанк Премьер» – размещение средств на счетах клиента либо владение активами в сумме не менее 1 млн руб. «Это может быть не просто размещение депозита, но и использование других, более сложных банковских продуктов – к услугам клиентов Сбербанка паевые инвестиционные фонды, доверительное управление, брокерские счета», – поясняют в банке. В рамках пакета «Сбербанк Первый» можно обеспечить страховкой до 1 млн долларов каждого держателя карты, а также членов семьи клиента и так далее.

Клиенты UniCredit Bank могут получать специализированные услуги для состоятельных клиентов, если они разместят в банке от 1,2 млн руб. или же приобретут пакет Prime. «В Пермском крае владельцами премиальных пакетов являются около 1000 клиентов. За этот год их количество увеличилось в два раза», – рассказывает заместитель управляющего филиалом UniCredit Bank в регионе «Урал» Кристина Волкова.

Райффайзенбанк предлагает сервис Premium Banking клиентам с активами от 1 млн руб. – именно с такой суммы возможно бесплатное обслуживание. Второе направление, Premium Direct, вообще не предполагает взаимодействия с персональным менеджером. Хотя именно эту идею первоначально все закладывали в частное банковское обслуживание. Стать клиентом этого направления можно от 300 тыс. руб.

Разница между Private Banking и премиум-обслуживанием – в десятках миллионов рублей. Но при этом банкиры готовы предоставлять таким клиентам, как они заявляют, похожие стандарты организации обслуживания – взаимодействие с персональным менеджером, максимально возможные ставки при открытии депозитов и льготные условия по таким продуктам, как доверительное управление, пенсионное страхование и

страхование жизни и здоровья, различные бонусы. Например, карта Priority Pass, владельцу которой гарантированы проход и пребывание в VIP-залах более чем 700 аэропортов по всему миру, вне зависимости от класса авиабилета. А также возможность открыть до десяти бесплатных премиальных карт Visa и MasterCard. Или получить значительный кэшбэк (от 10% до 20%) при оплате картой соответствующего уровня в любых ресторанах. Стоит отметить, что наиболее сильная конкуренция между банками разворачивается в премиальном сегменте. И она год от года только усиливается. Новые предложения возникают в ответ на растущий спрос.

Консервативные инвестиции

Состоятельные клиенты менее склонны к риску, они становятся все более осторожными, говорят опрошенные «Ъ» банкиры. «Все активнее клиенты интересуются услугами по налоговому планированию, планированию наследства, пенсионному и страховому. Мы также отмечаем смену приоритетов состоятельных клиентов: если раньше основной задачей для них было приумножить капитал, получить максимум доходности, то сейчас на первый план выходит другая задача – сохранить имеющийся уровень. Соответственно, мы предлагаем консервативные стратегии с минимальными рисками», – поясняют в банке «Урал ФД».

При этом банкиры признаются, что из-за того, что они снижают требования к «входному» билету, клиенты с большими доходами имеют возможность быть клиентами сразу нескольких банков.

«В этом сегменте банкам приходится прикладывать много усилий для того, чтобы разработать действительно стоящие продукты, а также предоставить высококачественное персональное обслуживание». При этом госпожа Волкова отмечает, что банк постепенно переводит общение с такими клиентами в дистанционные каналы. «Такие клиенты, как правило, имеют собственный бизнес, предпочитают не тратить время и проводить все финансовые операции удаленно. Так в нашем банке 80% клиентов размещают депозиты через интернет-банк и мобильное приложение», – поясняет коммерческий директор региона «Урал» Кристина Волкова.

Генеральный директор Frank Research Group Юрий Грибанов отмечает, что банки видят преимущества в работе с клиентами премиального сегмента и будут продолжать развивать это направление. «Это люди со стабильным высоким доходом, ценящие

высокое качество услуг и готовые платить за это качество. Премиальные клиенты более устойчивы к кризису по сравнению с массовым клиентским сегментом, так как имеют большой опыт и знания в управлении своими личными финансами. Ключевой задачей банков при работе с премиальными клиентами становится поиск баланса между привлекательностью продукта для клиента и доходностью этого продукта для банка. Премиальное обслуживание – это розничный бизнес, который должен создавать для клиента иллюзию индивидуального обслуживания. Этого можно добиться только построением надежных бизнес-процессов, системы обучения сотрудников и внедрением современных банковских CRM-систем».

Источник: [Коммерсантъ \(г. Пермь\)](#), № 219, 27.11.15

Автор: Емельянова Н.