

ПРЕМИАЛЬНОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

А. В. Шишаева

Научный руководитель: доцент, к. экон. наук Т. В. Счастливая
Национальный исследовательский Томский государственный университет,
Россия, г. Томск, пр. Ленина, 36, 634050
E-mail: alexandra_shishaeva@mail.ru

PREMIUM BANKING SERVICE IN MODERN CONDITIONS

A. V. Shishaeva

Scientific Supervisor: Associate Professor, T.V. Schastnaya
Tomsk State University, Russia, Tomsk, Lenin str., 36, 634050
E-mail: alexandra_shishaeva@mail.ru

***Abstract.** In the present study, we formulated the main features of premium banking services in Russia and revealed its the advantages and disadvantages. We analyzed packages of premium services in different banks and revealed similarities and differences. The study formulates proposals to improve the mechanism for premium service in a particular bank and in the country as a whole.*

Введение. В настоящее время некоторые авторы не выделяют премиальное банковское обслуживание как самостоятельное направление деятельности и нередко заменяют его термином «private banking». Однако эти понятия значительно отличаются друг от друга. Private Banking – это целая стратегия управления активами клиента, их сохранения и приумножения, а также дальнейшего перераспределения. Премиальное банковское обслуживание – совокупность банковских продуктов и небанковских услуг, предоставляемых клиенту на особых более выгодных условиях. Изучение данного направления в современных условиях актуально, так как оно получает значительную популярность среди банков и клиентов, что связано с желаниями банков получить наиболее надежного клиента, а клиентов – получить выгодные условия и дополнительные привилегии. Целью исследования является изучение премиальных программ, предлагаемых российскими банками, а также формулировка предложений по совершенствованию механизма премиального обслуживания.

Материалы и методы исследования. В ходе исследования был проведен сравнительный анализ предложений крупнейших российских банков в области премиального обслуживания, выявлены особенности, достоинства и недостатки каждой из программ, а также схожие и отличительные черты. Данный анализ основывается на исследовании банковского премиального обслуживания компания Frank Research Group, а также на материалах, представленных на официальных сайтах банков, включенных в анализ.

Результаты. Особенности премиальных программ, которые в настоящее время предлагают коммерческие банки, можно условно разделить на три группы: способствующие привилегированному сервису, способствующие сохранению и приумножению капитала, а также дополнительные сервисы и привилегии [1].

В своем исследовании банковского премиального обслуживания компания Frank Research Group выделяет следующие клиентские сегменты: массовый сегмент с суммарными активами 0,7-1 млн. руб.,

премиальный сегмент (Mass Affluent) с активами 2,5-10 млн. руб., а также VIP (Private) с активами 30-40 млн. руб. Материалы анализа, проводимого агентством Frank Research Group, основаны на изучении следующих ведущих банков: Сбербанк, Газпромбанк, ВТБ24, Россельхозбанк, Альфа-Банк, ЮниКредит Банк, Промсвязьбанк, Росбанк, Райффайзен Банк, Citibank [2].

Так как российский рынок премиального банковского обслуживания находится в стадии формирования, существуют определенные проблемы, которые препятствуют его эффективному развитию:

1) В России нет законодательно закрепленных механизмов, существующих на мировых рынках, которые могли бы регулировать и разграничивать деятельность всех участников премиального обслуживания.

2) Ограниченность продуктового ряда по сравнению с зарубежными банками, которые предлагают более гибкие, мобильные инструменты.

3) Централизация премиального обслуживания и услуг Private Banking. В основном премиальные клиенты в основном сосредоточены в центральных регионах страны.

4) Некомпетентность и недостаточная подготовленность персонала, занимающегося обслуживанием премиальных клиентов [1].

Отличия среди банковских премиальных программ наблюдаются в основном в стоимости обслуживания.

Таблица 1

Сравнение стоимости премиальных программ и условий обслуживания

Банк	Программа	Стоимость обслуживания	Льготный период
Альфа-Банк	«Максимум+»	3000 рублей в месяц	нет
Промсвязьбанк	«Orange Premium Club»	2800 рублей в месяц	1 месяц
Сбербанк	«Сбербанк Премьер»	2500 рублей в месяц	2 месяца
ВТБ24	«Привилегия»	6000 рублей в квартал	-

В премиальной программе Сбербанка «Сбербанк Премьер» не удалось выделить отличительных особенностей и уникальных предложений, действует стандартный набор премиальных продуктов. Глядя на остальные премиальные программы, можно говорить о том, что особенности каждой программы сосредоточены в области небанковских привилегий. Программа «Максимум+» Альфа-Банка, занимающая наивысшую позицию среди представленных программ в рейтинге Frank Research Group, действительно обладает наиболее широким перечнем уникальных привилегий. Среди них премиальный накопительный счет «Активити», предполагающий получение средств на накопительный счет за пройденные расстояния, часы с технологией бесконтактной оплаты Alfa-Pay PayPass и услуга безопасной перевозки ценностей [3-5].

Выводы. Учитывая ситуацию на рынке банковского премиального обслуживания в целом по России и принимая во внимание все достоинства и недостатки, можно сформулировать следующие предложения по совершенствованию механизма премиального обслуживания:

- 1) Создание условий для поиска и обслуживания премиальных клиентов не только в центральных регионах, но и по всей стране. Банку следует уделить большее внимание подготовке, переподготовке кадров, необходимо регулярное проведение курсов повышения квалификации персонала. Также необходимо стимулировать сотрудников розничного подразделения банка на выявление перспективных для премиального обслуживания клиентов, для этого должна быть введена особая система мотивации персонала. С целью выявления новых клиентов и определения их потребностей банку следует регулярно проводить маркетинговые исследования, позволяющие разработать новые каналы привлечения клиентов.
- 2) Четкое разграничение понятий “Private banking” и “премиальное обслуживание” в каждом банке, который осуществляет данные виды деятельности.
- 3) Банкам следует не просто расширять продуктовый ряд, вводя все новые продукты в пакеты премиальных услуг, но и более глубоко исследовать уже существующие, чтобы повысить их качество.
- 4) Необходимо создание инструментов правового регулирования премиального обслуживания в банках. Примером таких инструментов может служить нормативно-правовой акт, закрепляющий права премиального клиента и предоставляемые ему гарантии на законодательном уровне. Наличие таких инструментов будет способствовать росту уровня доверия к банковской системе со стороны клиентов.
- 5) Повышение финансовой грамотности населения. Для конкретного банка это могли бы быть курсы по повышению финансовой грамотности для детей старшего школьного возраста, чьи родители используют премиальный пакет банковских услуг. На подобных курсах сотрудники банка могли бы рассказывать слушателям об использовании банковских продуктов и инструментов, о возможностях инвестирования, о рациональном управлении личными финансами. Помимо этого могли проводиться лекции по управлению личными финансами на базе организаций, чьи сотрудники являются зарплатными клиентами данного банка.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Яруллина А.А. Private Banking как инновационная форма активизации банковского обслуживания в отечественной экономике/ А. А. Яруллина // Вестник ТИСБИ. – 2014. – № 1(57).
2. Банковское премиальное обслуживание: 2015 год [Электронный ресурс] / Frank Research Group [Официальный сайт]. – Режим доступа: [http://www.frankrg.com/userfiles/Frank%20RG_Premium%20\(2015-07-23\)_Final_DEMO.pdf](http://www.frankrg.com/userfiles/Frank%20RG_Premium%20(2015-07-23)_Final_DEMO.pdf). – 25.02.17.
3. Пакет услуг Сбербанк Премьер [Электронный ресурс] / ПАО Сбербанк [Официальный сайт]. – Режим доступа: http://www.sberbank.ru/ru/person/sb_premier/paket_uslug. – 25.02.17.
4. Программа Orange Premium Club [Электронный ресурс] / ПАО Промсвязьбанк [Официальный сайт]. – Режим доступа: http://www.psbank.ru/Personal/OrangeClub?from=main_personal_slide3. – 25.02.17.
5. . Пакет услуг Максимум+ [Электронный ресурс] / ПАО Альфа-Банк [Официальный сайт]. – Режим доступа: <https://alfabank.ru/everyday/package/maximumplus/>. – 25.02.17.