

УДК 336.71

**СОСТОЯНИЕ РЫНКА ИНДИВИДУАЛЬНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ****О.Г. ЧАЙКОВА***(Представлено: канд. экон. наук, доц. И.А. ПОЗДНЯКОВА)*

В статье представлены особенности белорусского рынка премиального банковского обслуживания клиентов, приведена сегментация VIP-клиентов и особенности их обслуживания в ОАО «Белагропромбанк», описаны модели организации индивидуального банковского обслуживания.

Информация о рынке индивидуального банковского обслуживания вследствие повышенной конфиденциальности является достаточно закрытой. Согласно ежегодному докладу швейцарского банка Credit Suisse о глобальном благосостоянии Global Wealth Report за 2019 год сегодня в Республике Беларусь насчитывается около 100 000 человек располагающих состоянием от 100 000 до 1 000 000 долларов [1]. Всего в мире, по последним данным, почти 47 миллионов человек, имеющих состояние свыше миллиона долларов. Больше всего миллионеров в США. В пятёрке лидеров – Китай, Япония, Великобритания и Германия.

Число богатых белорусов увеличивается, но этот рост незначительный, поэтому между банками обостряется борьба за право предоставлять им услуги. Обращаясь к истории создания сервиса премиального обслуживания и private banking в белорусских банках для анализа состояния рынка и тенденций его развития можно обнаружить, что информация об истории появления данного направления почти отсутствует. Известно лишь, что в начале 2010 года премиальное обслуживание было запущено в банке Приорбанк, а потом – в Альфа-банке [2; 3].

Впоследствии, специальные условия по обслуживанию VIP-клиентов стали предлагать и другие крупные банки страны. В 2017 году в ОАО «Белагропромбанк» была выделена новая целевая группа – сегмент «Премиальный», для обслуживания которой организованы зоны персонального обслуживания в двух точках продаж в г. Минске и разработана уникальная линейка сберегательных продуктов. На данный момент, в 2020 году открыто и успешно работает 19 точек персонального обслуживания для наиболее значимых клиентов банка. Точки персонального обслуживания расположены во всех областных центрах и наиболее крупных районных центрах банковских услуг [4].

В качестве примера сегментации VIP-клиентов и особенностей их обслуживания рассмотрим ОАО «Белагропромбанк».

Под клиентами сегмента «Премиальный» понимаются следующие категории клиентов банка:

1. объем средств, размещенных в банке (вклады (депозиты), текущие (расчетные) банковские счета (в том числе текущие (расчетные) банковские счета, к которым выпускается банковская платежная карта, а также облигации (при условии заключения в отношении их договоров банковского хранения)), на дату оценки клиента для присвоения статуса клиента сегмента «Премиальный» в сумме не менее 30 000 долларов США в эквиваленте;

2. размер среднемесячного получаемого дохода в виде заработной платы и приравненных к ней выплат за последние 6 месяцев, не считая месяца обращения клиента в банк, в сумме не менее 1 500 долларов США в эквиваленте;

3. ТОП-менеджмент (руководители и их заместители, главные бухгалтеры и их заместители) корпоративных клиентов банка, которым присвоены статусы «VIP», «Премиум», «Престиж» и «Бизнес ПЛЮС»;

4. держатели основных премиальных банковских платежных карт банка международной платежной системы VISA не ниже уровня Visa Platinum, а также банковских платежных карт международной платежной системы Mastercard не ниже уровня Platinum Mastercard;

5. иные физические лица по ходатайству руководителей Региональных дирекций, направленному на имя заместителя Председателя Правления, направляющего деятельность, и получения по итогам его рассмотрения положительного решения по вопросу присвоения клиенту статуса клиента сегмента «Премиальный».

Анализ отечественных и зарубежных источников и литературы по организации индивидуального банковского обслуживания позволил выделить следующие модели:

- премиальное банковское обслуживание;
- классическая европейская модель Private Banking;

Премиальное банковское обслуживание представлено практически в каждом крупном и среднем банке Республики Беларусь. Это, как правило, стандартная линейка банковских продуктов, с небольшими изменениями, внесенными с учетом повышенных требований состоятельных клиентов (отдельная линейка вкладов, предложения по кредитованию).

Классическая европейская модель, адаптированная под наш национальный менталитет, существует пока только в Альфа-банке и, частично, она нашла свое применение в Приорбанке. Индивидуальный подход обеспечивается ключевой единицей в VIP-обслуживании – персональным менеджером.

Альфа-Банк (Беларусь) запустил специализированный информационный интернет-ресурс A-Club.by для VIP-клиентов, которые обслуживаются в единственном на территории Беларуси Отделении «А-Клуб» [3]. Интернет-сайт А-Клуба представляет собой эксклюзивный информационный продукт, отражающий специфику и уникальный сервис обслуживания премиум-клиентов Альфа-Банка (Беларусь), в том числе специально разработанные для клиентов Клуба финансовые и банковские продукты.

Персональное обслуживание премиальных клиентов ОАО «Белагропромбанк» строится на следующих принципах:

- Индивидуальный подход – обслуживание (консультирование, продажа, послепродажное сопровождение по продуктам и услугам банка) ведется закрепленным за клиентом специалистом, осуществляется предложение персональных продуктовых решений;
- Комплексность обслуживания – универсальность специалиста позволяет совершать основные операции по широкому спектру предлагаемых банком продуктов и услуг по принципу «одного окна»;
- Удобство обслуживания – информационная поддержка клиента удобным для него способом в части новых и действующих продуктов и услуг банка, осуществление обслуживания по предварительной договоренности либо записи;
- Безопасность и конфиденциальность – обслуживание ведется в условиях максимальной комфортности и конфиденциальности, обеспечивающих ограничение доступа третьих лиц к процессу работы специалиста с клиентом [4].

Работа точек персонального обслуживания ведется на основании Положения о персональном обслуживании частных клиентов в ОАО «Белагропромбанк» (сегмент «Премиальный»), в котором обозначены все ключевые условия по обслуживанию VIP-клиентов банка. В будущем, планируется произвести разделение данного сегмента «Премиальный» на два направления: обслуживание VIP (так называемый аналог Private Banking) и само по себе «Премиальное обслуживание». Порог для входа в сегмент VIP будет выше, нежели для сегмента «Премиальный», однако и привилегий у VIP клиентов будет больше. Однако данный проект сейчас находится на стадии разработки.

Востребованность услуг по управлению крупным частным капиталом будет возрастать как в столице, так и в регионах. Причем именно в регионах данный процесс идет более быстрыми темпами, чем в Минске или в областных центрах. Клиент в небольших и средних городах очень тщательно подходит к выбору обслуживающего его финансового учреждения, и высокая степень доверия, неформальные отношения и гарантии, которые даются ему лично, становятся определяющими. Услуги для состоятельных клиентов должны отвечать высоким стандартам доверительности и конфиденциальности, а также носить индивидуальный характер. Последнее требование особенно важно, поскольку в большинстве случаев соотношение числа сотрудников и VIP-клиентов в банках составляет 1 к 400. В такой ситуации сложно говорить об индивидуальном подходе к каждому клиенту.

Таким образом, учитывая новизну рынка премиального банковского обслуживания для Беларуси, формирование концептуальных основ данных услуг должно происходить с применением инновационных технологий. При этом можно выделить даже некоторое преимущество белорусских банков перед иностранными: проще сразу сделать новую услугу качественной, чем переделать привычную старую. А развитие премиального обслуживания в республике должно сочетаться с внедрением инновационных информационных технологий.

ЛИТЕРАТУРА

1. The Global wealth report 2019 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.credit-suisse.com/about-us/en/reports-research/global-wealth-report.html>. – Дата доступа: 01.09.2020.
2. Запущен сайт А-Клуба – Отделения для VIP-клиентов Альфа-Банка [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.newsite.by/about/news/zapushchen_sayt_a_kluba_otdeleniya_dlya_vip_klientov_alfa_banka/. – Дата доступа: 11.09.2020.
3. Приорбанк первым в Беларуси предложил удаленное обслуживание для премиум-клиентов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://select.by/content/view/8966/892/>. – Дата доступа: 11.09.2020.
4. Персональное обслуживание [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.belapb.by/rus/natural/personalnoe-obsluzhivanie/>. – Дата доступа: 11.09.2020.