

# Private banking в России 2021

Презентация для медиа

18 мая 2021

## Об исследовании «Private Banking в России 2021»

Исследование Frank RG «Private Banking в России 2021» – шестое ежегодное исследование рынка частных банковских услуг.

### Задачи исследования:

- Проанализировать международные тенденции рынка private banking.
- Определить основные тенденции развития российского рынка услуг private banking.
- Оценить объемы рынка private banking в России, доли основных игроков, динамику развития рынка в будущем.
- Выявить продуктовые предпочтения и оценить удовлетворенность обслуживанием российских клиентов сегментов HNW и UHNW.
- Описать параметры предложения продуктов и услуг для клиентов сегментов HNW и UHNW на российском рынке.
- Сформировать рекомендации по стратегическому развитию для участников рынка private banking.

### Метод Frank RG «360 градусов»:

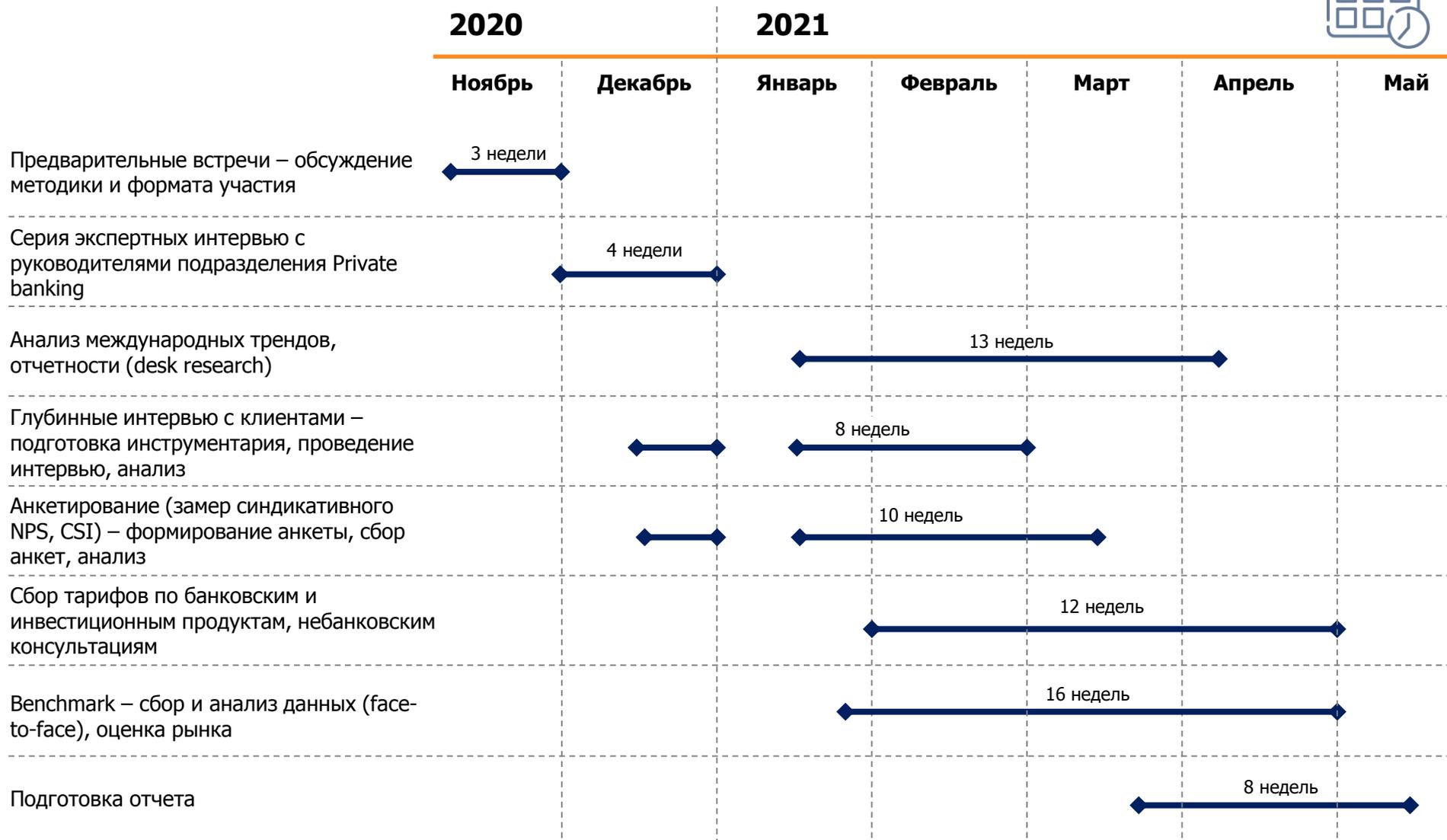
- Анализ тарифов и условий обслуживания: изучили наполнение 13 программ private banking.
- Экспертные интервью: провели 26 интервью с **руководителями подразделений, инвестиционными специалистами**.
- Анкетирование: опросили **613 премиальных клиентов** из 12 банков.
- Benchmark: банки предоставили уникальные данные по более чем **500** бизнес-показателям.
- Рейтингование: сформировали **интегральный рейтинг** банков по **695** параметрам.

### Исследование Frank RG «Private Banking в России 2021» уникально:

- Мы исследуем рынок банковских услуг для состоятельных клиентов (premium и private banking) с 2012 года. За это время наша команда накопила опыт, знания и данные, позволяющие утверждать, что **мы лучшие эксперты по российскому рынку private banking**.
- Метод исследования Frank RG позволяет получить **исчерпывающие знания о том, как устроен рынок**, какие факторы на него влияют, как участники рынка конкурируют друг с другом. Каждое исследование включает:
  - **Глубинные интервью с руководителями** private банков и с руководителями инвестиционных подразделений в банках
  - Синдикативное **анкетирование более 500 достоверных private клиентов**. Доступ к клиентам мы получаем при поддержке банков-участников исследования
  - Получаем от банков **данные управленческой отчетности**, не раскрываемые в публичной отчетности
- Проведенное синдикативное анкетирование частных банковских клиентов является **самым масштабным независимым исследованием клиентских предпочтений на рынке**.

**Сроки:** ноябрь 2020 – май 2021.

## Этапы проведения исследования



## Победители номинаций Frank Private Banking Award (1/3)

Номинация	Банк	Описание методики
<p><b>Самая эффективная бизнес-модель private banking в России</b></p>		<p>Интегральная оценка учитывает показатели 2020 г. и динамику за 2019-2020 гг.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Эффективность построения процессов и управление персоналом</li> <li>• Количество целевых клиентов с капиталом от 60 млн руб.</li> <li>• Посегментную структуру клиентской базы и капитала</li> <li>• Средний чек</li> <li>• Долю инвестиций в портфеле, долю инвестирующих клиентов</li> <li>• Размер комиссионного дохода в пересчете на клиента, капитал, менеджера</li> </ul>
<p><b>Самый динамичный private банк в России</b></p>		<p>Интегральная оценка учитывает динамику показателей за 2019-2020 гг.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Привлеченных целевых клиентов и капитала (от 60 млн руб.)</li> <li>• Среднего размера капитала на клиента</li> <li>• Инвестиционного портфеля</li> <li>• Команды персональных менеджеров и инвестиционных консультантов</li> </ul>
<p><b>Самый надежный private банк в России</b></p>		<p>Интегральная оценка учитывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Рейтинг рейтинговых агентств</li> <li>• Организационную структуру</li> <li>• Стабильность структуры и персонала</li> <li>• Порог входа</li> <li>• Средний размер капитала, средний размер капитала без ТОП-10</li> <li>• Структуру клиентской базы посегментно</li> <li>• Объем комиссионного дохода на клиента и на капитал</li> <li>• Каналы привлечения клиентов</li> <li>• Взаимодействие с корпоративным, розничным блоками</li> </ul>

## Победители номинаций Frank Private Banking Award (2/3)

Номинация	Банк	Описание методики
<p><b>Лучший клиентский сервис private banking в России</b></p>		<p>Интегральная оценка учитывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Результаты оценки банка клиентами – NPS, CSI</li> <li>• Уровень прозрачности и простоты условий обслуживания</li> <li>• Нагрузку персонала</li> <li>• Систему обратной связи от клиента</li> <li>• KPI менеджеров</li> <li>• Характеристику банковских отделений</li> <li>• Практику контроля за продажами менеджера</li> </ul>
<p><b>Самый цифровой private банк в России</b></p>		<p>Интегральная оценка учитывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Условия удаленного банковского обслуживания</li> <li>• Цифровые каналы</li> <li>• IT-решения инвестиционного обслуживания</li> </ul>
<p><b>Лучший инвестиционный сервис private banking в России</b></p>		<p>Интегральная оценка учитывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Условия по вкладам и счетам</li> <li>• Оценку инвестиционной компетенции банка клиентами</li> <li>• Эффективность работы инвестиционного подразделения</li> <li>• Принципы инвестиционного обслуживания</li> <li>• Качество инвестиционной аналитики</li> <li>• Структуру инвестиционного предложения</li> </ul>

## Победители номинаций Frank Private Banking Award (3/3)

Номинация	Банк	Описание методики
<p><b>Лучшие небанковские и юридические консультации на рынке private banking в России</b></p>		<p>Интегральная оценка учитывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Консультации по налоговым/юридическим вопросам</li> <li>• Консультации по недвижимости</li> <li>• Консультации по Lifestyle</li> <li>• Количество клиентских мероприятий</li> <li>• Страховые продукты</li> </ul>
<p><b>Лучшие мероприятия для клиентов private banking в России</b></p>		<p>Интегральная оценка учитывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Количество организованных онлайн и офлайн мероприятий для клиентов, проникновение в клиентскую базу, долю участников от приглашенных клиентов</li> <li>• Тематическое разнообразие, наличие развлекательных и бизнес-мероприятий</li> <li>• Востребованность проводимых мероприятий клиентами</li> </ul>
<p><b>Лучшая программа ответственного инвестирования – ESG</b></p>		<p>Интегральная оценка учитывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Актуальное предложение по социально-ответственному инвестированию</li> <li>• Риск-профиль действующих стратегий</li> <li>• Широта инвестиционной линейки</li> <li>• Доходность стратегий за 2020 год</li> </ul>
<p><b>Лучшая программа для членов семей и наследников капитала</b></p>		<p>Интегральная оценка учитывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Возможность обслуживания семьей</li> <li>• Образовательные финансовые и инвестиционные программы</li> <li>• Наличие уникального продуктового предложения для членов семей</li> <li>• Тематические мероприятия на тему наследия</li> </ul>

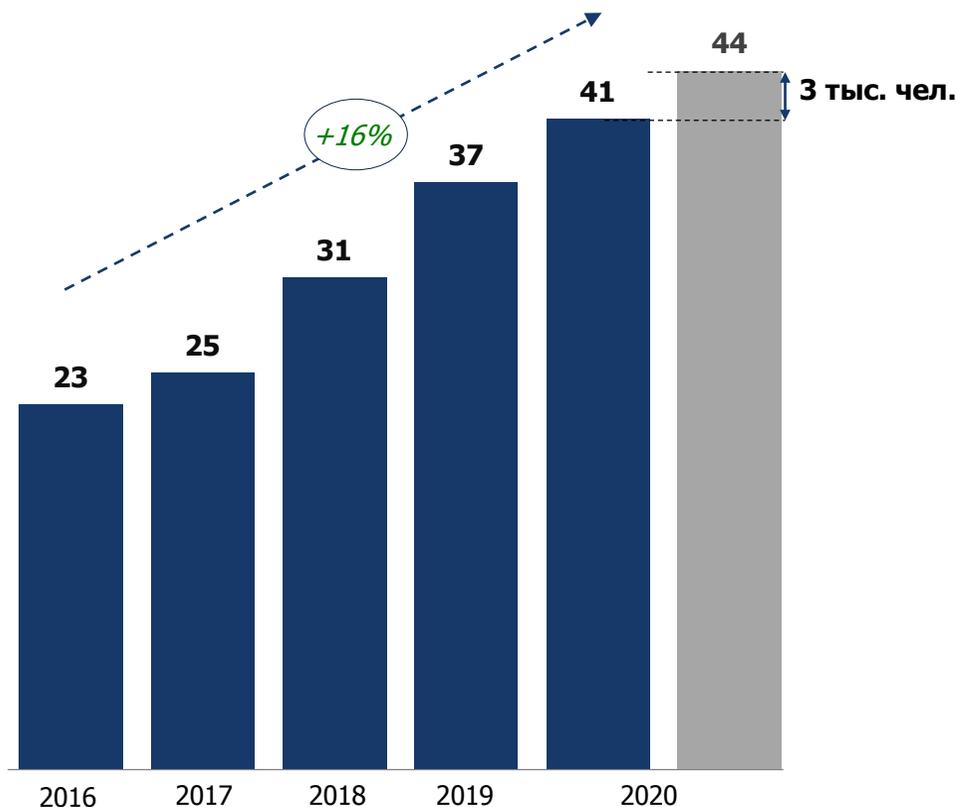
## Целевых клиентов private banking в России около 44 тысяч человек

Состоятельные люди России с финансовыми средствами от \$1 млн, тыс. чел.

**FRANK RG**

в банковской системе РФ

**CREDIT SUISSE**  
всего



Источник: Credit Suisse Global Wealth Databook 2016-2019 гг., Frank RG, 2021 г.

Оценка доли финансовых активов в 20% от общего капитала состоятельных людей позволяет ресегментировать клиентскую базу. По этой методике целевым клиентом private banking является человек с общим состоянием более \$5 млн и финансовыми активами от \$1 млн.

Расчеты Frank RG на основе данных Credit Suisse и собственной оценки показывают, что в 2020 году финансовые активы от \$1 млн имели 44 тыс. человек.

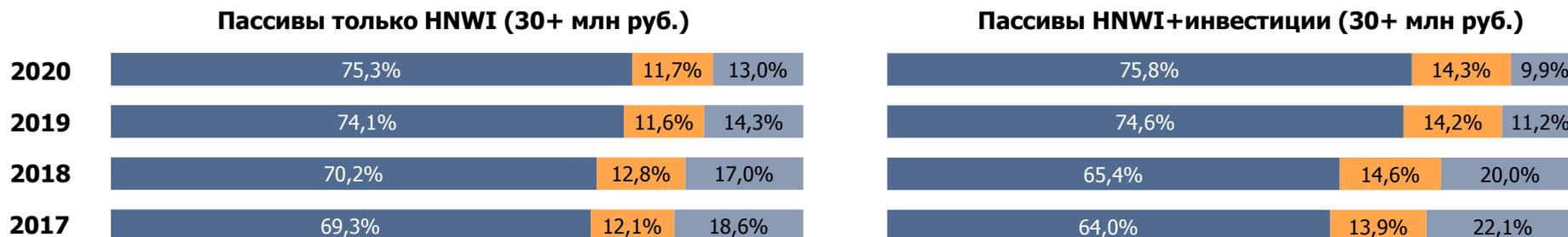
Benchmark-исследования Frank RG подтверждают, что в российских банках размещают свои средства около 41 тыс. человек с финансовыми активами от \$1 млн. Их число ежегодно увеличивается на 16%.

По сравнению с 2019 г., общее количество целевых клиентов выросло на 7%, а количество человек, обслуживающихся в банковской системе РФ как private клиенты – на 10%. Несмотря на положительную динамику, прирост в 2020 г. был ниже, чем в 2019 г. и 2018 г., как и в случае с общим числом HNWI клиентов.

По Credit Suisse, по итогам 2020 г. в России 297 тысяч человек обладают общим капиталом более \$1 млн – на 21% больше по сравнению с 2019 г.

## Доля госбанков в капитале к 2020 году увеличилась на 11,4 п.п.

Распределение средств под управлением по категориям банков, 2017-2020 гг., %



### Российские банки с государственным участием

- АК Барс
- ВТБ
- Газпромбанк
- ДОМ.РФ
- Россельхозбанк
- Промсвязьбанк\*
- ФК «Открытие»
- СберБанк (СберПервый, Sber Private Banking)

### Крупнейшие частные банки с российским и иностранным капиталом

- Альфа-Банк
- Райффайзенбанк
- РОСБАНК
- Ситибанк
- УРАЛСИБ
- ЮниКредит Банк

### Другие банки

Источник: Frank RG, 2021 г.

\*При расчете доли госбанков учитывался переход Промсвязьбанка в государственный сектор с 2018 г.

В 2020 г. на банковском рынке в России продолжился тренд консолидации рынка у крупных государственных банков – по итогам 2020 г. доля пассивов под их управлением составила более 75%.

В сегменте HNWI (по методике Frank RG анализируются вклады в банках от 30 млн руб.) сохраняется тренд консолидации рынка в государственном секторе – доля банков с госучастием в общем объеме средств, размещенных во вкладах и счетах составила 75,3% к 2020 г. (+1,2 п.п. по сравнению с 2019 г.). В 2020 г. доля крупнейших частных банков с российским и иностранным капиталом в общем объеме пассивов HNWI клиентов составила 11,7%. Рост данного показателя незначительный (+0,1 п.п. за 2020 г.).

При учете инвестиционного портфеля под управлением, доля крупных государственных и частных банков увеличивается за счет наличия экспертизы и инфраструктуры для управления инвестициями. Доля нишевых игроков до 2019 года была выше, чем в распределении по пассивам, за счет наличия бутиковых инвестиционных предложений в некоторых небольших банках, однако они теряют актуальность из-за доступа крупных игроков к международным платформам.

## Клиенты по-прежнему предпочитают хранить средства в валюте

### Валютная структура капитала

#### Все анализируемые банки

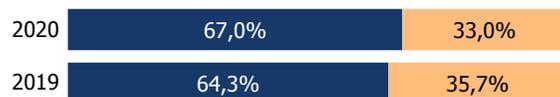


#### Госбанки



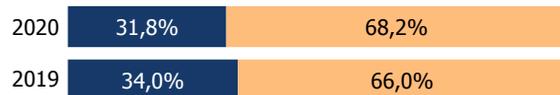
Газпромбанк, Дом.РФ, ФК Открытие, ПСБ, СберПервый, Sber Private Banking

#### Российские частные банки



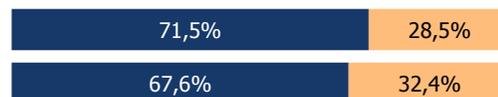
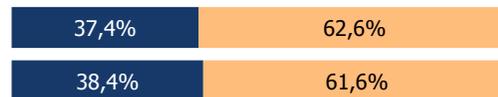
Альфа-Банк, Локо-Банк, Совкомбанк, Уралсиб

#### Частные банки с иностранным капиталом



Райффайзенбанк, Росбанк, ЮниКредит Банк

### Валютная структура пассивов\*



В **структуре общего капитала** клиентов private banking преобладает валюта, в 2020 г. ее доля выросла с 53,6% до 55,3%.

В структуре средств анализируемых **госбанков** доля рублевых сбережений снизилась на 3 п.п. по сравнению с 2019 г. Ставки по валютным депозитам в госбанках остаются выше рынка, что стимулирует клиентов выбирать банки с госучастием для хранения средств в валюте, наряду с иностранными банками.

В **российских частных банках** доля валютных средств минимальная и продолжает снижаться. За исследуемый период доля валюты сократилась на 2,7 п.п. до 33%.

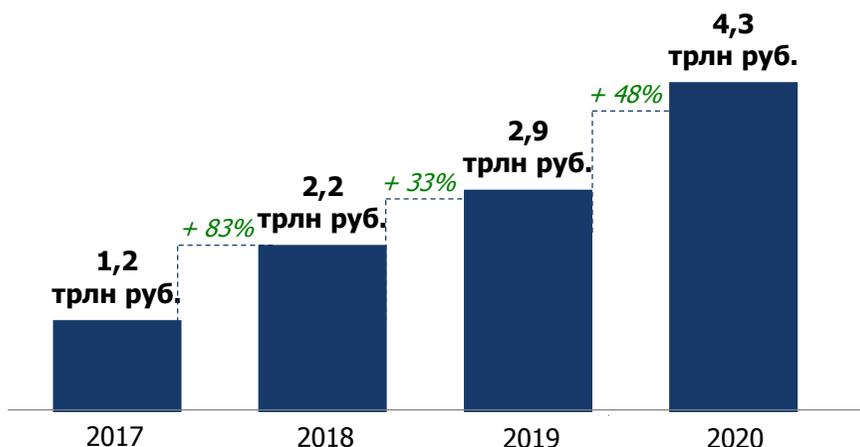
В **частных банках с зарубежным капиталом** исторически доля сбережений в валюте наибольшая – 68,2% в 2020 г.

В **структуре пассивов** private banking также преобладают валютные инструменты, однако их доля снижается.

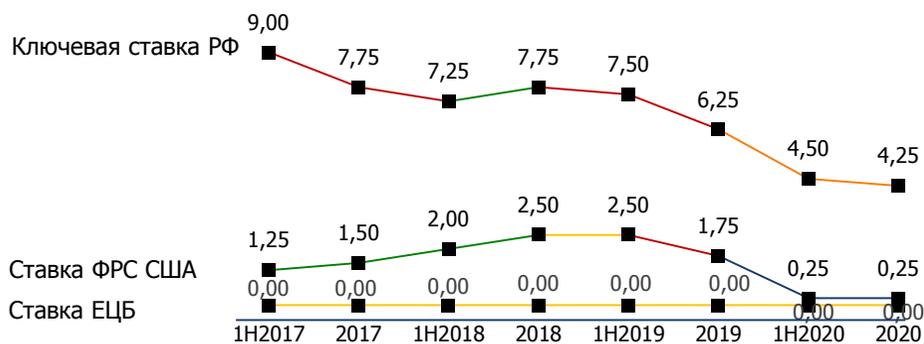
Рост доли валютных пассивов отмечается в госбанках и банках с иностранным капиталом.

## Объем инвестиционного портфеля private клиентов за 2 года вырос почти в два раза

Объем инвестиционного портфеля private банков, 2017-2020 гг., трлн руб.



### Динамика ключевых ставок: Россия, США, ЕС, %



Источник: Frank RG, 2021 г.

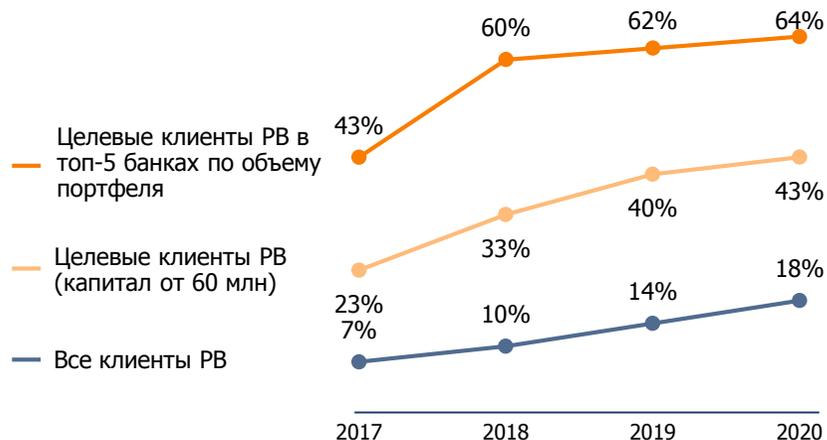
В 2020 г. ключевая ставка ЦБ РФ продолжала снижаться. За год ставка снизилась на 2 п.п., что стало главной причиной роста интереса к инвестиционным продуктам за счет сокращения интереса к депозитам.

- В 2019 г. изменился порядок налогообложения еврооблигаций Минфина – с держателей был снят валютный риск, при исчислении налога стал учитываться только курс ЦБ, действующий на момент продажи/погашения. Данные ценные бумаги стали надежной заменой депозитам для многих консервативных private клиентов, как отмечают руководители инвестиционных подразделений крупнейших private банков.
- В декабре 2018 г. были введены регуляторные стандарты инвестиционного консультирования, определения риск-профиля и продажи соответствующих профилю клиента инвестиционных продуктов – клиенты стали более защищены от misselling'a.
- Интерес клиентов не полностью определяется колебаниями ключевой ставки и изменением налогообложения. Частично он обусловлен новой моделью продаж инвестиционных продуктов, их продвижением банками. В период турбулентности во втором квартале 2020 г. банки активно консультировали клиентов, помогая заработать на фондовом рынке.
- По мнению Frank RG, в ближайшие годы тренд роста объема инвестиционного портфеля клиентов private банков сохранится.

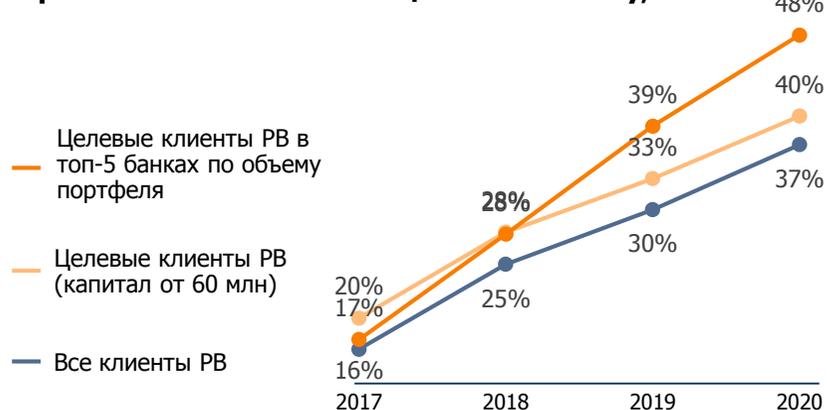
Однако клиенты не откажутся от депозитов полностью, продолжают комбинировать их с инвестиционными инструментами, так как они достаточно консервативны и пока не готовы активно вкладываться в рискованные инструменты.

## Целевые private клиенты более вовлечены в инвестирование

### Проникновение в инвестиции по клиентам, %



### Проникновение в инвестиции по капиталу, %



Источник: Frank RG, 2019 г.

Среди всех клиентов private banking, с учетом нецелевых, 18% клиентов имеют открытые инвестиционные продукты на первое полугодие 2019 г. При этом общий объем инвестиционного капитала этих клиентов составляет 28% от всего капитала под управлением российских private банков.

С 2017 г. интерес клиентов к инвестициям растет, доля инвестирующих клиентов стабильно увеличивается, как и доля инвестируемых средств.

Среди целевых клиентов private banking, чей совокупный капитал превышает 60 млн руб., доля инвестирующих клиентов существенно выше – в 2020 г. среди таких клиентов показатель равен 43%. А общий объем инвестиций составляет 40% от капитала этих клиентов.

В топ-5 банках-лидерах по объему инвестиционного портфеля еще большее число целевых private клиентов в 2020 г. имеют хотя бы один инвестиционный продукт на 1 полугодие 2019 г. – 64%, с учетом пересечения клиентских баз. Доля средств, вложенных в инвестиционные продукты, составляет 48% от общего объема средств этих клиентов.

Это говорит о том, что на данный момент **наиболее вовлеченные в инвестиции клиенты предпочитают инвестировать до половины своего портфеля, остальные – около 40%.**

## Пандемия оказала наибольшее влияние на рынок private banking в 2020 году

«Что повлияло на рынок private banking в 2020 г.?» **Пандемия**



Основным фактором влияния на банковскую сферу стала пандемия COVID-19.

Эксперты единогласно отметили, что вирус привел к ухудшению глобальной экономической ситуации. Это сказалось в том числе на private клиентах, владельцах бизнеса. Во время локдауна и банкам, и клиентам пришлось адаптироваться к новым реалиям взаимодействия.

В то же время любой кризис – возможность преумножить состояние. Эксперты отмечали рост интереса к инвестированию в медицинскую отрасль, в т.ч. в разработку вакцины, что послужило драйвером роста в мировой экономике.

### Госрегулирование

В последние годы регулятор уделяет внимание ужесточению контроля над процессом инвестиционного консультирования. На банки возложен контроль за качеством предоставляемых консультаций и рекомендаций, которые должны быть правильно выстроены.

В то же время ни банки, ни клиенты не ощутили сильного влияния на рынок со стороны государства. Клиенты воспринимают налоговые изменения как правила игры, требующие только оптимизации и адаптации механизмов.

### Макроэкономика

За последний год инвестиционные продукты адаптировались к актуальным мировым трендам: появлялись инвестиционные фонды, ориентированные на ESG-рейтинг компаний, выход IPO.

Некоторые эксперты отмечают также переток инвестиционных активов с европейского и американского рынков на китайский рынок. Один эксперт отметил, что это было связано с быстрым восстановлением китайской экономики после первой волны пандемии, развитием новых технологий.

Эксперты отмечали, что последствия санкций продолжают оказывать влияние на российских private клиентов – банкам приходится корректировать клиентский портфель, убирать российский риск-фактор и минимизировать последствия для клиента. Однако эксперты также отмечали, что эта проблема не новая – и банки, и клиенты уже «успели привыкнуть».

## Пандемия вновь актуализировала значимость критерия надежности при выборе банка среди private-клиентов

Распределение важности основных параметров выбора банка для клиентов в динамике, %



Средние оценки важности основных параметров выбора банка для клиентов в динамике, шкала 1-5

Основные параметры	Оценка клиента				
	2016	2017	2018	2019	2021
Надежность банка	4,67	▲ 4,93	▼ 4,73	▲ 4,88	— 4,87
Уровень сервиса	4,83	▼ 4,78	▼ 4,31	▲ 4,81	▼ 4,66
Набор и стоимость банковских продуктов и услуг	4,50	▲ 4,56	▼ 4,17	▲ 4,55	— 4,51
Инвестиционные возможности и качество консультирования	4,02	— 4,02	▼ 3,70	▲ 4,23	▲ 4,34
Возможность воспользоваться небанковскими консультациями	3,56	▼ 3,50	▼ 2,99	▲ 3,44	▼ 3,30
Размещение средств за рубежом	3,77	▼ 3,40	▼ 2,97	▲ 3,25	— 3,25
<b>Средняя оценка</b>	<b>4,23</b>	<b>— 4,20</b>	<b>▼ 3,74</b>	<b>▲ 4,19</b>	<b>— 4,16</b>

Результаты анкетирования показывают, что критерии надежности и уровня сервиса остаются наиболее важными при выборе банка по оценке клиентов.

Важность инвестиционного консультирования продолжила расти на фоне низких ключевых ставок, введения дополнительных налогов на доходы от депозитов и волатильности фондового рынка.

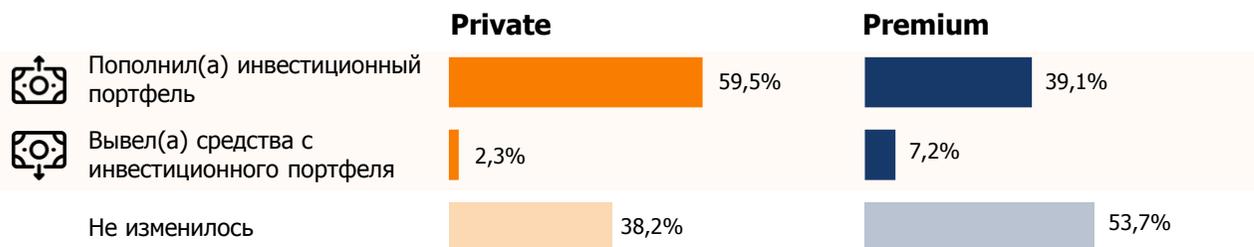
Небанковские привилегии и обслуживание за рубежом стали менее востребованными среди private-клиентов из-за введенных во время пандемии ограничений и карантинных мер.

Средняя оценка факторов при выборе банка незначительно снизилась по сравнению с 2019 г. и составила 4,16 балла.

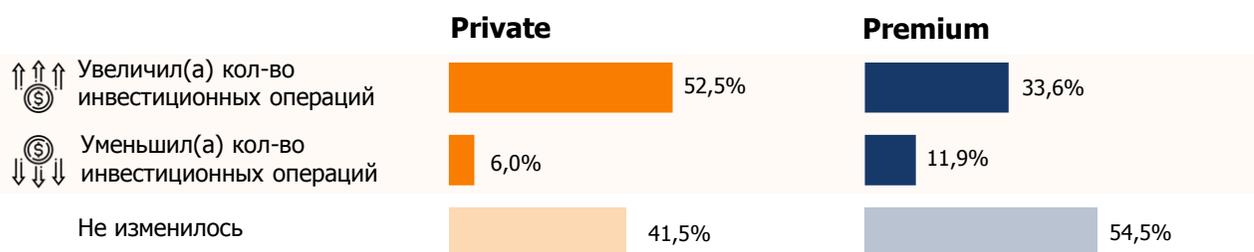
Уровень сервиса и возможность воспользоваться небанковскими консультациями стали менее значимыми для клиентов в 2021 г. Во многом это связано с цифровизацией, активным развитием digital-каналов и мобильных банковских приложений с автоматизированными процессами, а также с тем, что клиенты могут самостоятельно производить ряд операций, включая инвестирование и торговлю на бирже. Также на результат могла повлиять пандемия – из-за ограничений клиенты не могли получить полноценный сервис, поэтому важность этого параметра при выборе private банка для них снизилась – но эффект временный.

## В условиях пандемии более половины опрошенных клиентов private banking повысили свою инвестиционную активность

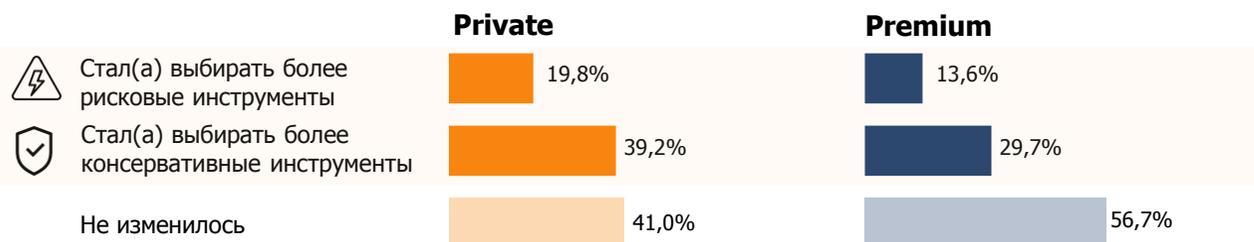
«Как изменился ваш инвестиционный портфель в условиях пандемии и колебаний на фондовом рынке», %



«Как изменилось количество инвестиционных операций в условиях пандемии и колебаний на фондовом рынке», %



«Как изменился выбор инструментов инвестирования в условиях пандемии и колебаний на фондовом рынке», %



По сравнению с премиальными клиентами банков, опрошенными Frank RG в 2020 г., клиенты private banking в условиях кризиса, вызванного пандемией COVID-19, повели себя инвестиционно более активно. С одной стороны, это связано с более высоким уровнем финансовой грамотности private клиентов – как правило, такие инвестирующие клиенты имеют большой опыт работы на фондовом рынке. Кроме того, private банки эффективно отработали кризисную ситуацию путем проактивной коммуникации менеджеров с клиентами, своевременной ребалансировки портфелей, запуска новых продуктов с учетом появившихся возможностей.

Около 59% клиентов private banking (на 20,3 п.п. больше, чем премиальных клиентов) воспользовались нестабильностью рынка и дополнили свой инвестиционный портфель. Только треть предпочли не менять баланс портфеля.

Около 53% private клиентов увеличили количество инвестиционных операций, по сравнению с 33,6% премиальных клиентов, 19,8% private клиентов взяли на себя больше риска.

39,2% private клиентов, по сравнению с 29,7% премиальных клиентов, стали выбирать более надежные и консервативные инструменты в условиях пандемии и колебаний на фондовом рынке.

## Во время пандемии у клиентов появилось больше времени, чтобы посещать online мероприятия, но им важно получать от этого пользу

«Какие мероприятия для Вас наиболее интересны?»

### Развлекательные мероприятия офлайн

Некоторые клиенты отметили, что до пандемии посещали специализированные тематические мероприятия от банка, такие, как выставки, походы в театры, закрытые дегустации, мероприятия для детей и другое.

Для немногих клиентов возобновление посещаемости данных мероприятий важно после пандемии, но большинство предпочитают мероприятия, связанные с банковской тематикой.

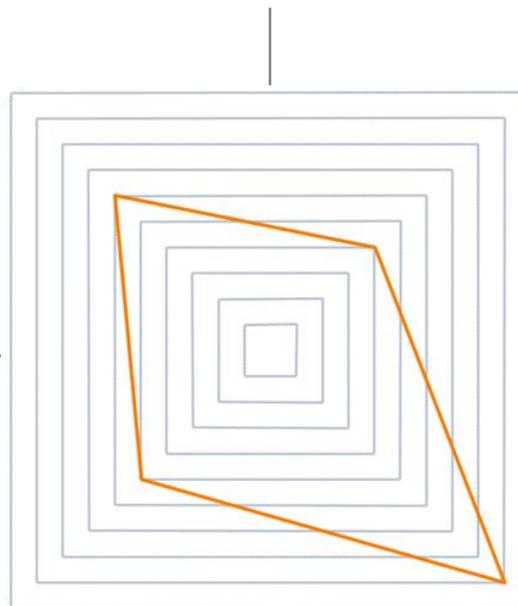
### Образовательные мероприятия офлайн

В очном формате private клиентам также интересно было бы участвовать в образовательных мероприятиях после возобновления массовых мероприятий.

Наличие личного присутствия и живого общения очень важно для private клиентов.

*«Интересна какая-нибудь дискуссия, где можно высказаться и быть услышанным. В нашей системе я пока этого не вижу.»*

– клиент private banking



### Развлекательные мероприятия онлайн

Меньше всего private клиенты заинтересованы в специальных развлекательных шоу в онлайн формате от банков.

Некоторые клиенты также отметили, что им было бы интересно посетить мероприятия, со спикерами «мирового масштаба».

### Образовательные мероприятия онлайн

Во время пандемии private клиенты смогли положительно оценить образовательные мероприятия в онлайн формате. Наиболее интересными темами для обсуждения клиенты считают обсуждение нововведений в банке и как ими пользоваться, описание новых банковских и инвестиционных продуктов.

*«В последнее время мероприятий стало меньше и большинство проводят в online формате – пандемия все убила, но мне очень понравился формат обучающих семинаров от банка. Это удобно и полезно.»*

– клиент private banking