

Premium banking в России 2021

—
Рост рынка, поиск сервисной модели для инвесторов и цифровых клиентов

DEMO

Приветственное слово руководителя проекта

Уважаемые коллеги!

Команда Frank RG рада представить вам седьмое ежегодное исследование российского рынка premium banking. Мы вновь проанализировали программы обслуживания в крупнейших российских банках для клиентов сегмента affluent, встретились с экспертами – руководителями премиальных программ, услышали мнение клиентов о качестве сервиса, а также собрали ключевые бизнес-показатели участников исследования.

По итогам 2020 года рынок premium banking вырос как по размеру клиентской базы, так и по объему капитала под управлением банков. Главными трендами прошедшего года стали рост инвестиционных портфелей и числа инвестирующих клиентов на фоне волатильности фондового рынка и снижения ключевой ставки, а также переход банков на удаленное обслуживание клиентов из-за пандемии. В 2021 году игроки сосредоточились на улучшении качества сервиса, формировании единого клиентского пути для клиентов, предпочитающих обслуживаться как в отделении, так и онлайн. Другой темой года стало предоставление инвестиционного сервиса клиентам, которые ранее не имели подобного опыта – рынок находится в поиске модели, которая будет устраивать банки и защищать интересы клиентов.

От лица всей команды Frank RG хочу поблагодарить вас за то, что доверяете нам свои данные, интересуетесь нашей аналитикой. Мы надеемся, что исследование этого года также поможет вам выбрать вектор развития на стремительно меняющемся рынке и сформировать эффективную стратегию на ближайшие годы.

Команда проекта



Станислав Зайцев

Старший проектный лидер,
руководитель проекта
zaitsev@frankrg.com



Ирина Довыденко

Старший аналитик
dovydenko@frankrg.com



Антон Соколов

Аналитик
asokolov@frankrg.com



Екатерина Старикова

Аналитик
starikova@frankrg.com



Юлия Бабенкова

Аналитик
babenkova@frankrg.com



Маргарита Гусаковская

Младший аналитик
gusakovskaya@frankrg.com



Софья Канцерова

Младший аналитик
kantserova@frankrg.com



Анастасия Кудрякова

Старший проектный лидер,
Мониторинг конкурентной
среды
kudryakova@frankrg.com



Виталий Санакулов

Младший аналитик,
Мониторинг конкурентной
среды
sanakulov@frankrg.com

Содержание

1. Об исследовании (4 слайда)
2. Рынок Premium banking в России – основные тренды 2020-2021 гг. (37 слайдов)
3. Портрет премиального клиента (7 слайдов)
4. Конкуренция на рынке Premium banking в России (13 слайдов)
5. Рейтинг банков Frank Premium Banking Award 2021 (7 слайдов)
6. Оценка надежности (2 слайда)
7. Оценка уровня сервиса (4 слайда)
 - 7.1. Оценка уровня сервиса – мнение клиентов (20 слайдов)
 - 7.2. Оценка уровня сервиса – результаты mystery shopping (74 слайда)
 - 7.3. Оценка уровня сервиса – результаты тестирования digital-каналов (121 слайд)
8. Сравнение тарифов на основные банковские операции (19 слайдов)
9. Возможности для размещения средств клиента (65 слайдов)
10. Небанковские привилегии (22 слайда)
11. Предложение по дебетовым картам (28 слайдов)
12. Предложение по кредитным картам (21 слайд)
13. Предложение по кредитам (9 слайдов)

1 Об исследовании

Об исследовании

Исследование Frank RG «Premium Banking в России 2021» – седьмое ежегодное исследование рынка премиальных банковских услуг.

Задачи исследования:

- Собрать **статистику рынка**: объем рынка, доли основных игроков, региональное распределение, особенности сегментации, распределение капитала между депозитами и инвестиционными продуктами, кредитные портфели в распределении по типам кредитов, объемы транзакций по кредитным и дебетовым картам, эффективность продаж комиссионных продуктов.
- Определить вектор **развития рынка** и его основных игроков.
- Изучить **продуктовое наполнение** премиальных программ.
- Проанализировать **клиентские предпочтения** и уровень удовлетворенности премиальным обслуживанием;
- Сравнить функциональное наполнение **интернет-банка, мобильного приложения, инвестиционного приложения** для премиальных клиентов.
- Оценить **уровень сервиса** в банках на этапе первичного консультирования клиента и последующего премиального обслуживания в течение трёх месяцев.
- Определить **лучшее премиальное обслуживание в России** с точки зрения клиента.

Сроки: май – октябрь 2021 г.

Программы премиального банковского обслуживания:

- Ориентированы на клиентов со среднемесячным доходом от 200 тыс. руб., имеющих балансы на счетах от 3 млн руб.
- Предлагают улучшенные условия по банковским продуктам, предложение по альтернативному размещению средств, набор небанковских привилегий, а также обслуживание персональными менеджерами в выделенных премиальных зонах.

Метод Frank RG «360 градусов»:

- Анализ публичной информации: изучили наполнение **15 премиальных программ**, верифицировали данные у 10 банков.
- Экспертные интервью: провели 10 интервью с **руководителями подразделений** премиального обслуживания.
- Анкетирование: опросили **1 663 премиальных клиентов**.
- Глубинные интервью: провели 21 интервью с премиальными клиентами разных профилей – недавно обслуживающиеся в канале, инвесторы, пользователи привилегий.
- Mystery shopping: тайные покупатели посетили банки и проконсультировались с премиальными менеджерами – по 3-5 визитов в 15 банков. Всего было сделано **70** визитов и открыто **45** премиальных программ, протестированных в течение **3 месяцев**.
- Тестирование интернет-банков, мобильных приложений: выделили **177** наиболее важных функций в интернет-банках и мобильных приложениях, распределили на 5 категорий, характеризующих **потребности премиального клиента**, выделили 49 наиболее важных функций инвестиционного приложения, проанализировали эти функции в 15 банках.
- Benchmark: банки предоставили уникальные данные по **665** бизнес-показателям.
- Рейтингование: сформировали **интегральный рейтинг** банков по **1 244** параметрам.

Уникальность исследования

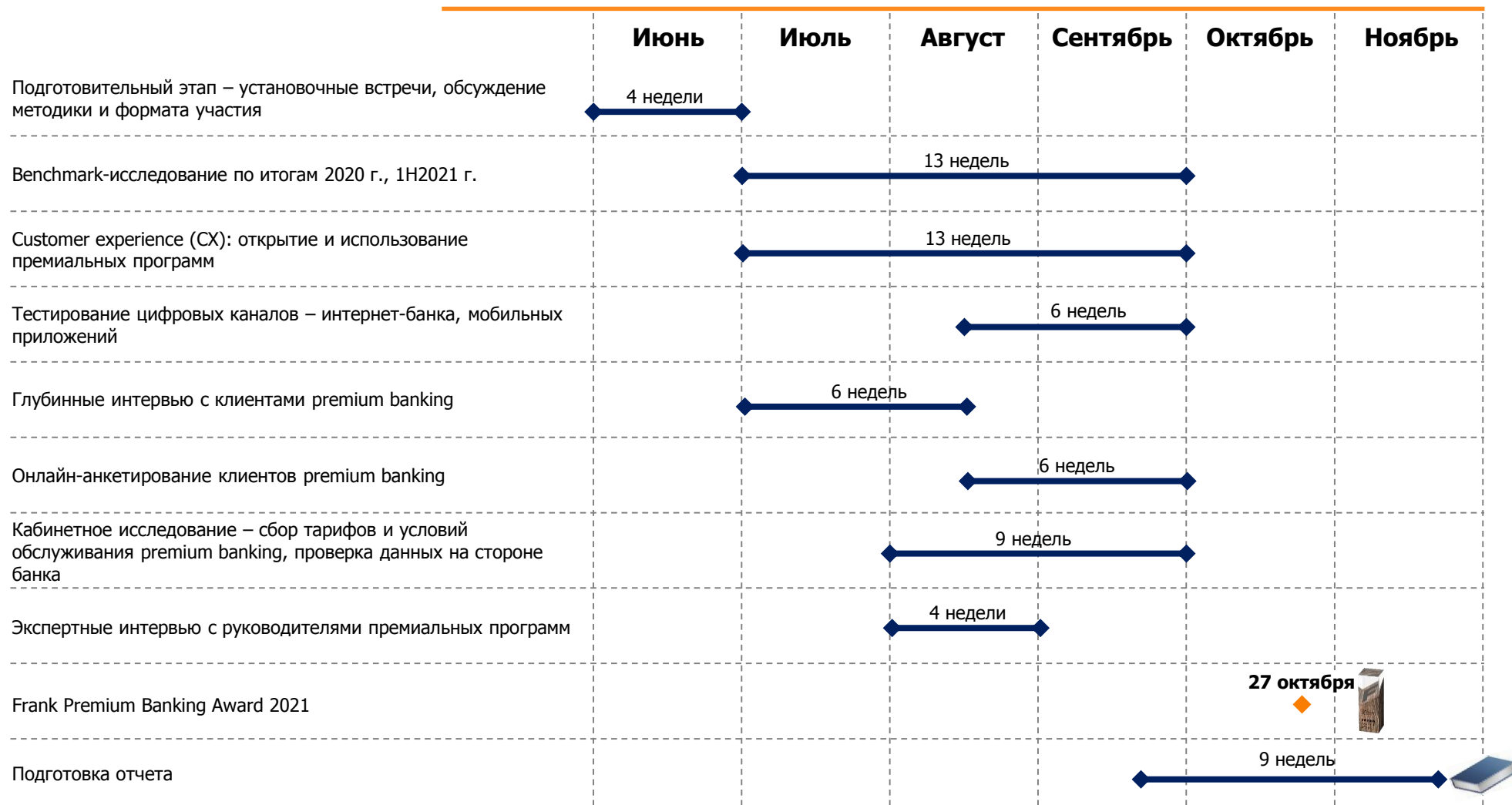
Исследование Frank RG «Premium Banking в России 2021» уникально:

- 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 premium 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** премиального обслуживания и с руководителями инвестиционных подразделений в банках
 - Синдикативное **анкетирование более 1 500 достоверных премиальных клиентов**. Доступ к клиентам мы получаем при поддержке банков-участников исследования.
 - Получаем от банков **данные управленческой отчетности**, не раскрываемые в публичной отчетности.
 - Тайные покупки **с открытием премиальных пакетов** и владение ими в течение 3 месяцев.
- Проведенное синдикативное анкетирование премиальных клиентов является **самым масштабным независимым исследованием клиентских предпочтений на рынке**. Анкетирование проводилось отдельно по 3-м клиентским сегментам. Анализ ответов клиентов разных сегментов позволил выявить зависимость клиентских предпочтений от объема располагаемого капитала и ежемесячных транзакций по картам:
 - Saver (капитал до 4 млн руб., траты по картам до 200 тыс. руб./мес.)
 - Spender (капитал до 4 млн руб., траты по картам более 200 тыс. руб./мес.)
 - True affluent (капитал от 4 млн руб.)
- Полученные данные от участников сегментированы по капиталу:
 - mass – капитал до \$10 тыс.
 - pre-affluent – капитал от \$10 тыс. до \$100 тыс.
 - affluent – капитал от \$100 тыс. до \$1 млн
 - HNWI – капитал от \$1 млн
- Сотрудники Frank RG анализировали процесс открытия премиальных программ и последующее премиальное обслуживание разных клиентов в каждом банке-участнике. Все тайные покупатели действовали по единому сценарию, поэтому Frank RG имеет возможность объективно сравнить качество обслуживания нового премиального клиента во всех банках-участниках исследования.






























Основные этапы исследования Premium Banking 2021



2021



Список банков-участников исследования (по алфавиту)

№	Банк	Программа premium banking	Лого банка (для отображения в отчете)
Участники рейтинга			
1	Альфа Банк	Альфа-Премиум	
2	 БАНК САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	Программа Премиум	
3	 ГАЗПРОМБАНК	Газпромбанк. Премиум / Премиум UP	
 4	 БАНК	Пакет услуг Премиальный	
5	 открытие Банк	Открытие «Премиум»	
6	 РоссельхозБанк	ПУ «Ультра»	
7	 СБЕР БАНК	Пакет услуг СберПремьер	
8	 citibank	Citigold	
9	 Тинькофф	Tinkoff Black - Премиум	
10	 ЮниКредит Банк	Prime	
Дополнительно Frank RG анализировали			
11	 ВТБ	Привилегия	
12	 ПСБ	Orange Premium Club	
13	 Райффайзен БАНК	Premium Banking	
14	 РОСБАНК SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP	Премиальный	
15	 УРАЛСИБ БАНК	Премиальное обслуживание	

2 Рынок Premium banking в России – основные тренды 2020-2021 гг.

Фокус на цифровизацию бизнеса, масштабирование за счет сегмента pre-affluent

Affluent и pre-affluent – целевые сегменты для premium banking

Целевой для premium banking сегмент **affluent** – люди, которые располагают свободными к размещению средствами от 4 до 60 млн руб. – составляет 0,8% от всех банковских клиентов, при этом аккумулирует 23,6% капитала, размещенного в российских банках. 79% из этих клиентов уже обслуживаются в premium banking.

Сегмент **pre-affluent** – ...

В 2021 году сохраняется фокус на развитие цифрового обслуживания и инвестиционных сервисов

В этом году участники исследования вновь отметили ...

Самым важным параметром премиального обслуживания клиенты называют сервис

Сервис сохранил первое место в оценке относительной важности параметров премиального обслуживания.

Третий год подряд важность **тарифов на основные банковские услуги** оказалась выше, чем важность **надежности**.

...

Ключевые темы 2021 года – поиск цифровой премиальности и контроль продаж инвестиционных инструментов

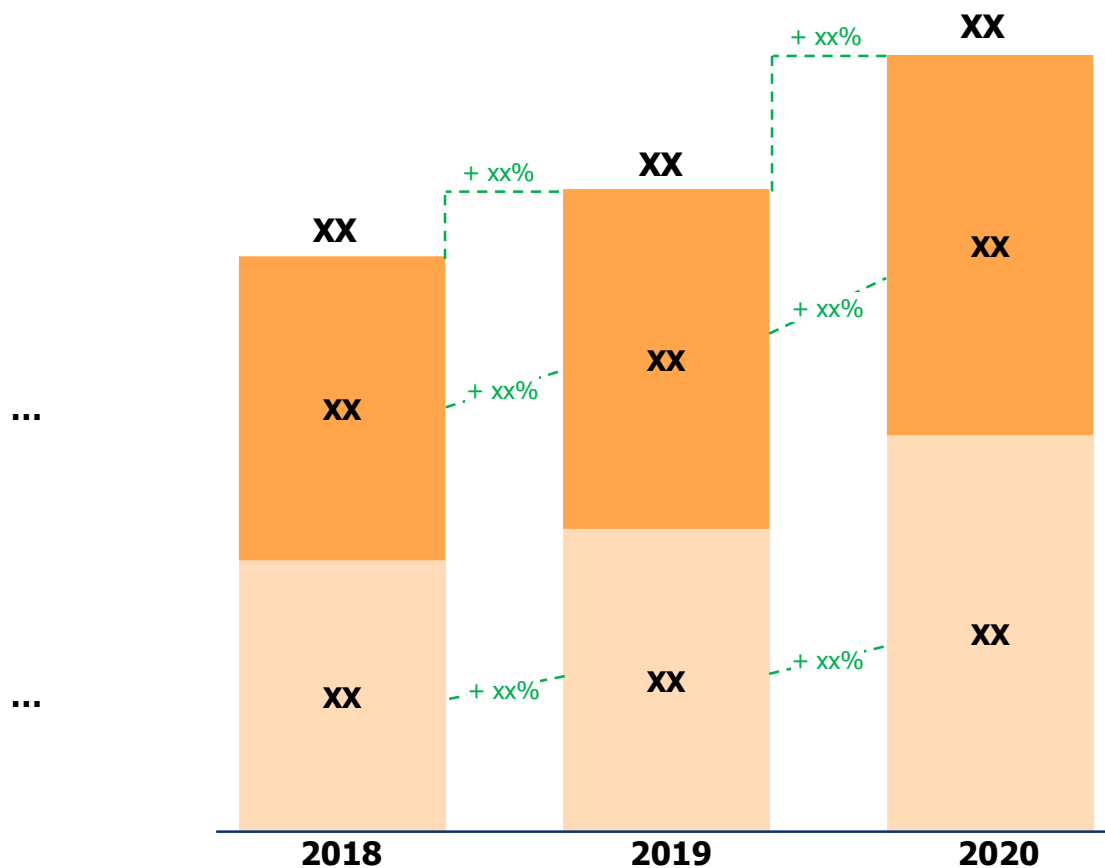
Участники отмечают, что пока нет единого понимания, как сохранить премиальность сервиса в условиях повсеместной цифровизации.

По мнению Frank RG, ключевой принцип ...

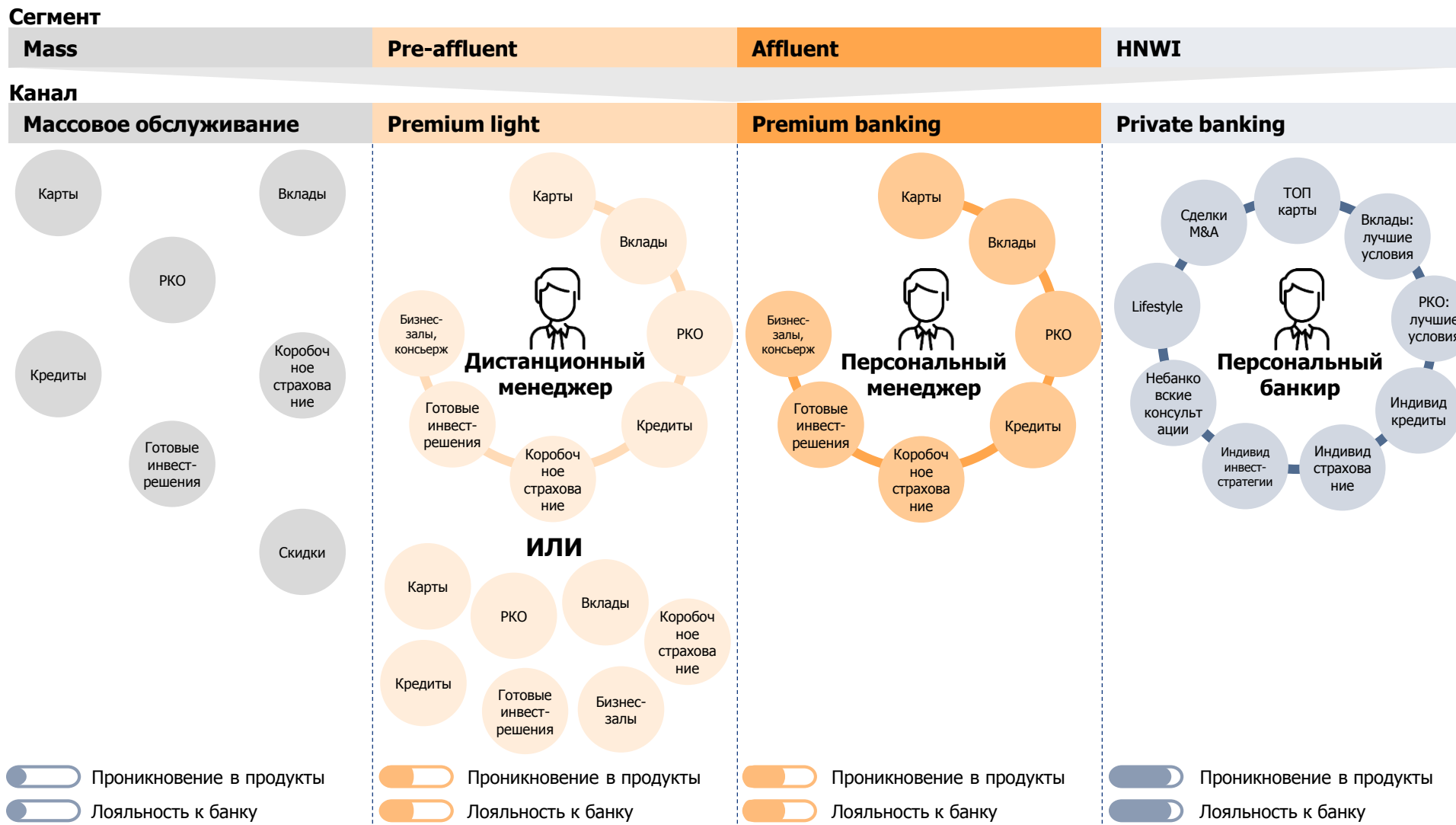
Совокупный объем сегментов pre-affluent и affluent ...

Объем капитала в сегментах pre-affluent и affluent в России, 2020 г., трлн руб.

Общий объем капитала в сегментах pre-affluent и affluent в 2020 году составил 17,4 триллиона рублей. Прирост составил ...

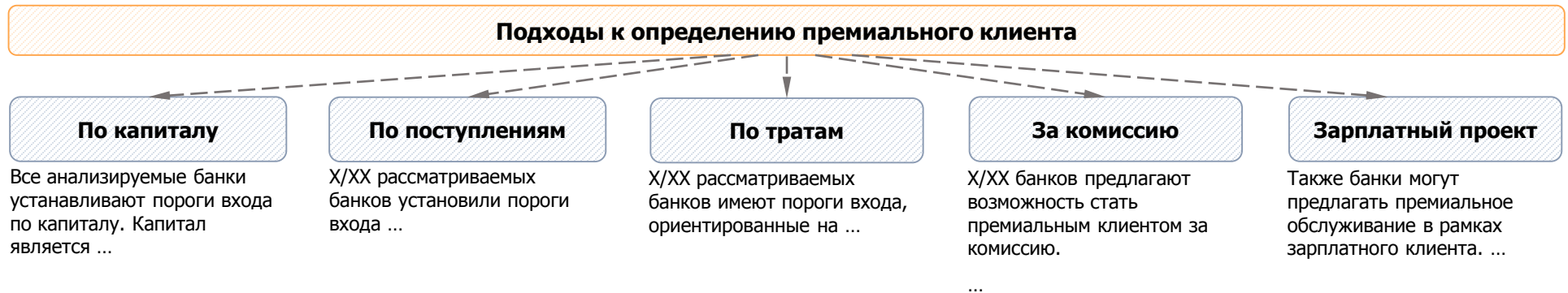


Банки предлагают канал обслуживания premium banking для клиентов сегмента affluent и канал premium light для клиентов сегмента pre-affluent



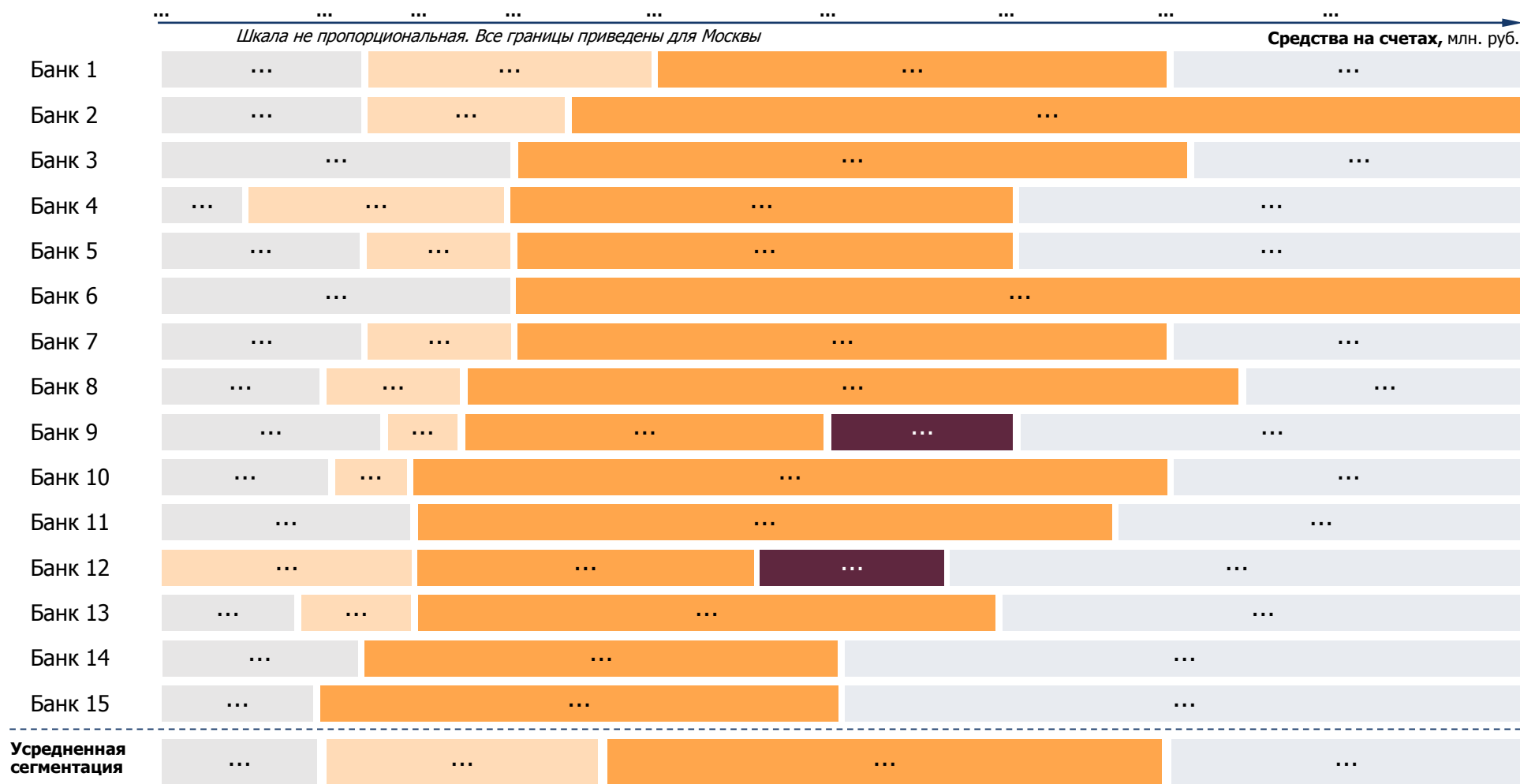
Российские банки считают оптимальной модель обслуживания из 4 уровней

Большинство банков имеет **4 модели обслуживания**: массовая розница, premium light, premium banking и private banking. ...



Порог входа в premium banking составляет ...

Пороги входа по объему **капитала** в Москве, 2021 г.



Источник: Frank RG, 2021 г.

Из 15 анализируемых банков ... поменяли условия бесплатности

Условия бесплатности обслуживания в премиальных программах в Москве, 2021 г.

	...	:	:	:	:
Банк 1	... млн	●	●	●		—	—	—	—	—	... руб.
Банк 2	new! ... млн	●	●	●		—	—	—	—	—	... руб. new!
Банк 3	... млн	●	●	●		...	—	...	—	—	... руб.
...	... млн	●	●	●		—	—	—	—	—	—
...	... млн	●	●	●		—	—	... руб.
...	... млн	●	●	●		—	—	—	... руб.
...	... млн	●	●	●		...	—	—	— руб.
...	... млн	●	●	●		—	—	... руб.
...	... млн	●	●	●		—	—	—	... руб.
...	... млн	●	●	●		—	— руб.
...	new! ... млн	●	●	●		—	—	—	... руб.
...	... млн	●	●	●		— руб.
...	... млн	●	●	●		...	—	...	—	—	... new!
...	... млн	●	●	●		...	—	—	... руб.
...	new! ... млн	●	●	●		—	— руб.
...	... млн	●	●	●		—	— руб.

Источник: Frank RG, 2021 г.



Среднемесячный остаток



Минимальный остаток за месяц



На последний день месяца

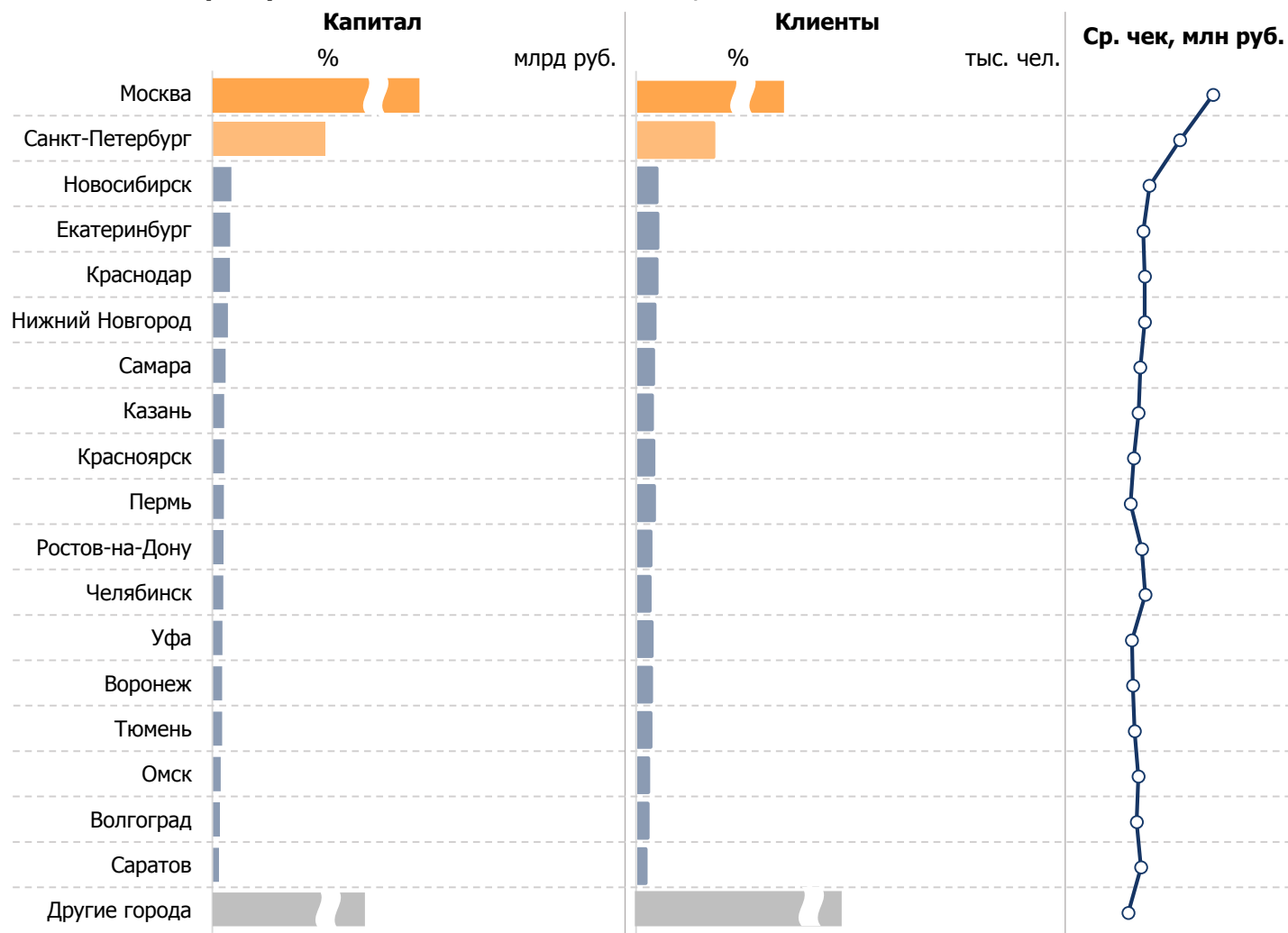


На момент оформления

Все условия приведены для Москвы

Средний чек московских премиальных клиентов превысил ...

Региональное распределение клиентов и капитала, 2020 г.



Региональное распределение клиентов ...

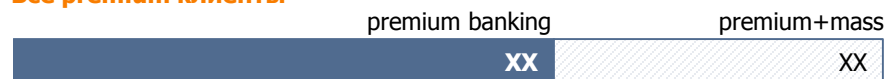
Источник: Frank RG, данные benchmark-исследования, 2021 г.,

База банков: Альфа-Банк, Банк ДОМ.РФ, Газпромбанк, ФК Открытие, Россельхозбанк, Банк Санкт-Петербург, СберБанк, Тинькофф, Банк ЮниКредит.

34% клиентов обслуживаются в нескольких программах premium banking

Среднее количество банковских программ у премиальных клиентов

Все premium клиенты



Saver – капитал до 4 млн руб., оборот до 200 тыс. руб.



Spender – капитал до 4 млн руб., оборот от 200 тыс. руб.



True Affluent – капитал от 4 млн руб.



В рамках анкетирования клиенты premium banking отмечали, в каком количестве банков они обслуживаются, а также модель обслуживания – массовую, премиальную или private banking.

По результатам анкетирования ...



Обслуживаются в нескольких premium banking в России

Обслуживаются в нескольких банках в России

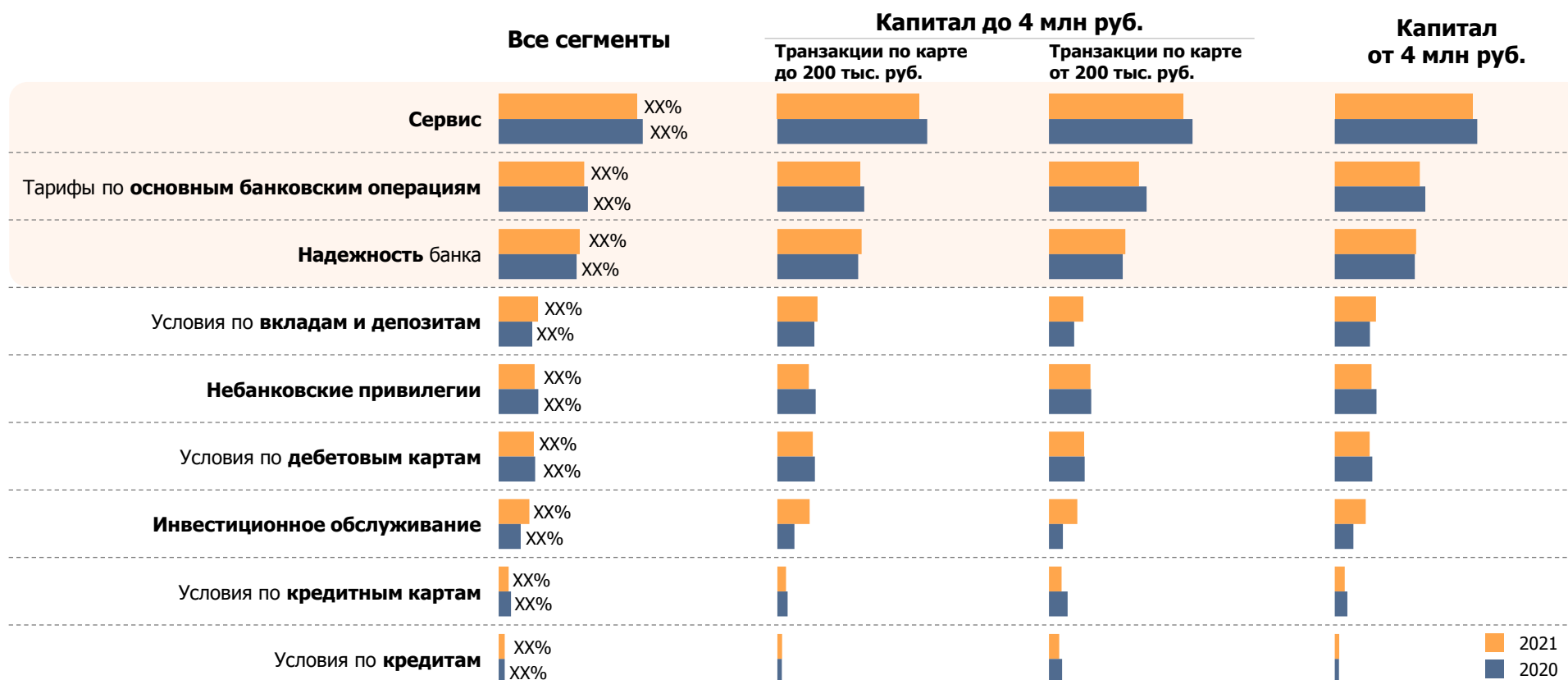
Причины обслуживания клиентов в различных банках, по результатам глубинных интервью



По сравнению с 2020 годом доля клиентов, которые обслуживаются в нескольких премиальных программах ...

Несмотря на снижение важности, сервис остается ключевым фактором выбора премиального банковского обслуживания

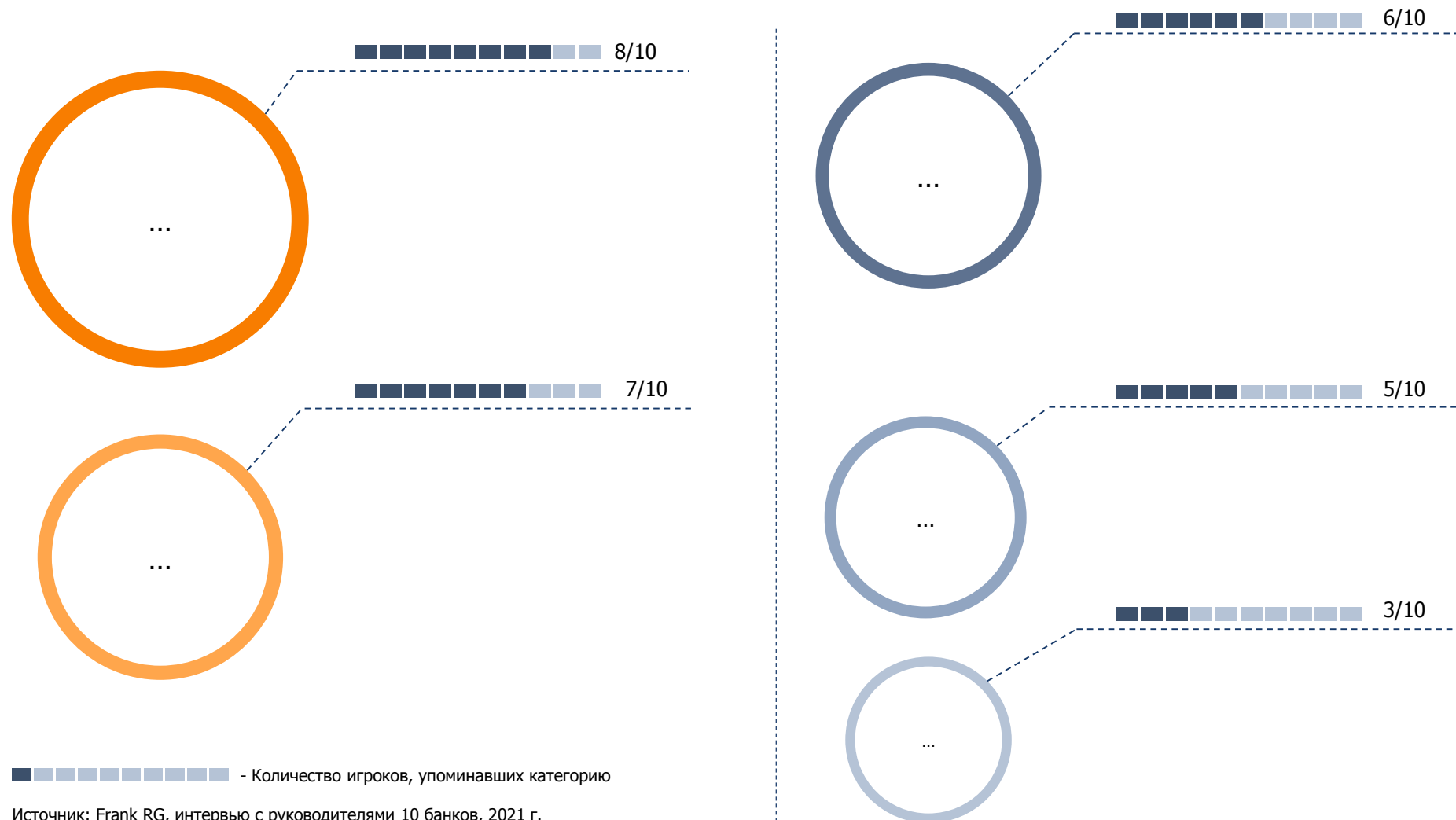
В 2021 году важность сервиса ...



Источник: Frank RG, результаты анкетирования клиентов, 2021 г.: 1 163 анкеты, 2020 г.: 3 629 анкет
 Вес параметров (%) рассчитывается с помощью отношения нормализованных баллов по оценке важности к суммарному значению баллов (шкала оценки – от «1. Совсем не важно» до «5. Очень важно»)

За последний год участники были сфокусированы на ...

Основные изменения в premium banking за последний год, по мнению экспертов



Разделение моделей обслуживания – путь к повышению эффективности

Уровень дохода premium banking в России составляет **100 000 – 120 000 руб./клиента в год.**

- премиальные клиенты affluent: средний доход **200 000 руб./клиента в год**
- премиальные клиенты pre-affluent: средний доход **100 000 руб./клиента в год**
- премиальные клиенты mass: **10 000 – 50 000 руб./клиента в год**

Доходность премиального клиента превышает ...

Отдельный бренд, позиционирование

Affluent

Premium
Banking

Продуктовое предложение:

- карта повышенной категории
- большее количество карт в пакете
- выделенная линия
- премиальный менеджер
- проходы в бизнес-залы аэропортов (большее количество бесплатных проходов)
- услуги трансфера

Pre-affluent

Premium
Light

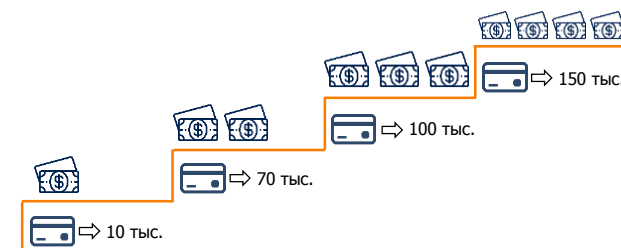
Продуктовое предложение:

- карты пониженной категории
- выделенная линия / удаленный менеджер
- возможность консультации по инвестициям
- проходы в бизнес-залы аэропортов (меньшее количество бесплатных проходов)

Сегментация внутри бренда, управление продуктом

Premium
Banking

Программы лояльности по картам:
больше трат = больше вознаграждения



Нефинансовые привилегии:

больше капитала = больше привилегий



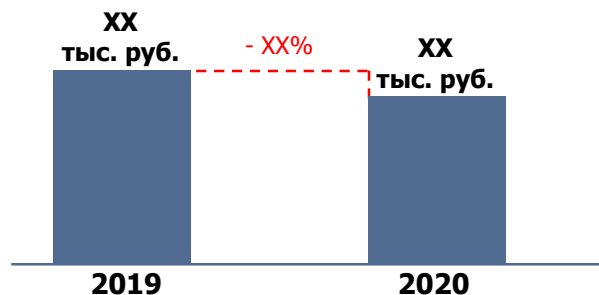
Персональный менеджер:

разделение функций:

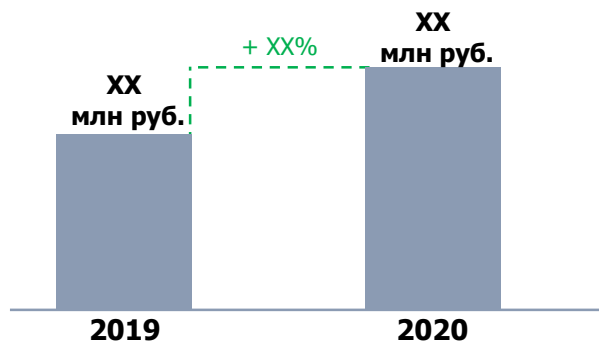
Привлечение, распознавание ↔ Обслуживание, развитие

Комиссионный доход в год на клиента и менеджера растет

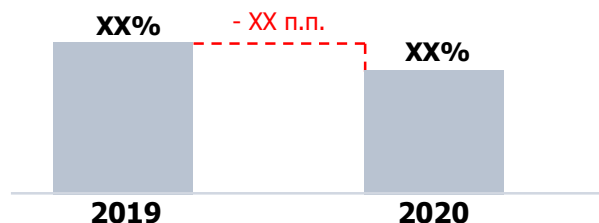
Комиссионный доход на **клиента**, 2019-2020 гг.



Комиссионный доход на **менеджера**, 2019-2020 гг.



Комиссионный доход на **капитал**, 2019-2020 гг.



Объем комиссионного дохода на клиента по категориям, тыс. руб., min-max, 2020 г.

Конвертация	Переводы /платежи	Продажа инвестиций	Продажа ИСЖ/НСЖ	Оплата пакета	Интерчейндж	Всего
...

Комиссионные доходы – доходы, полученные за оказание клиентам банковских услуг некредитного характера:

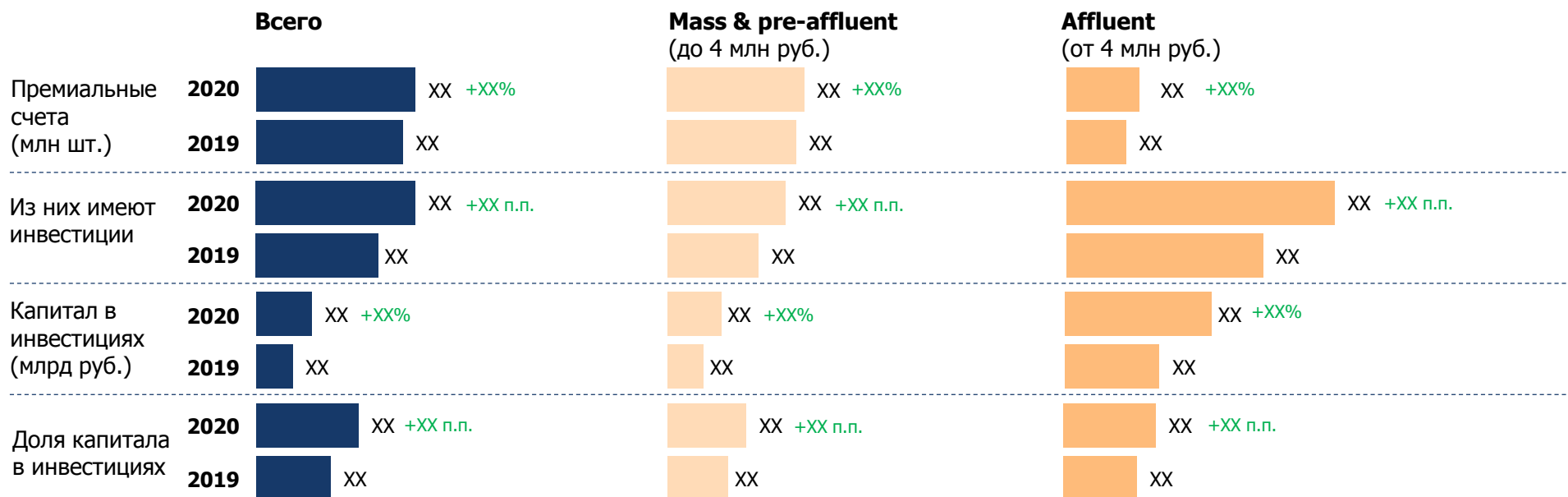
- доходы от РКО (конвертация валюты, платежи, переводы)
- продажа инвестиционных продуктов (продукты УК, брокерское обслуживание, инвестиционно-страховые продукты)
- другое (интерчейндж за вычетом выплат по программам лояльности, плата за премиальное обслуживание)

Среднее значение комиссионного дохода на клиента в год по анализируемой выборке в 2020 году составляет ...

Различие в инвестиционном поведении требует разных подходов к продаже инвестиционных продуктов клиентам pre-affluent и affluent

В 2020 году количество клиентских счетов в премиальных программах ...

Проникновение инвестиционных продуктов в число клиентских счетов и капитал premium banking, 2019-2020 гг.



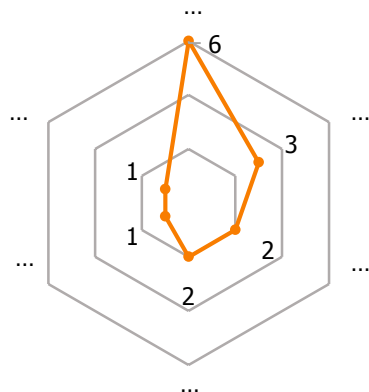
Источник: Frank RG, 2021 г.

В следующем году банки будут сфокусированы на ...

Основные направления развития premium banking в 2022 году, по мнению экспертов



Основные барьеры развития premium banking



Основные задачи в 2022 году связаны с ...

3 Портрет премиального клиента

Рынок, конкуренция, факторы выбора банка

Наибольшая доля клиентов premium banking в возрасте старше 45 лет

Премиальными клиентами являются преимущественно ...

Мобильное приложение стало наиболее важным критерием выбора банковского обслуживания

...

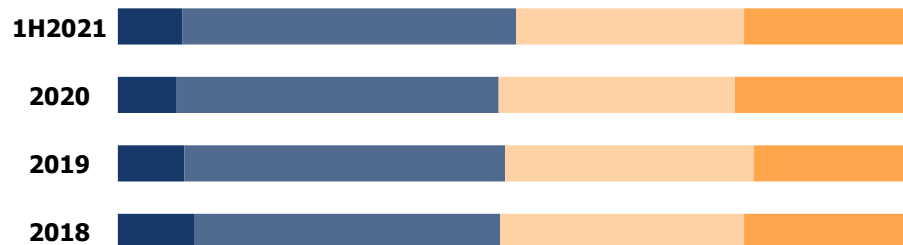
Более 40% клиентов premium banking – мужчины в возрасте от 31 до 45 лет

Распределение премиальных клиентов **по полу** по статистике банков, %

С 2019 года наблюдается тренд ...



Распределение премиальных клиентов **по возрасту** по статистике банков, %

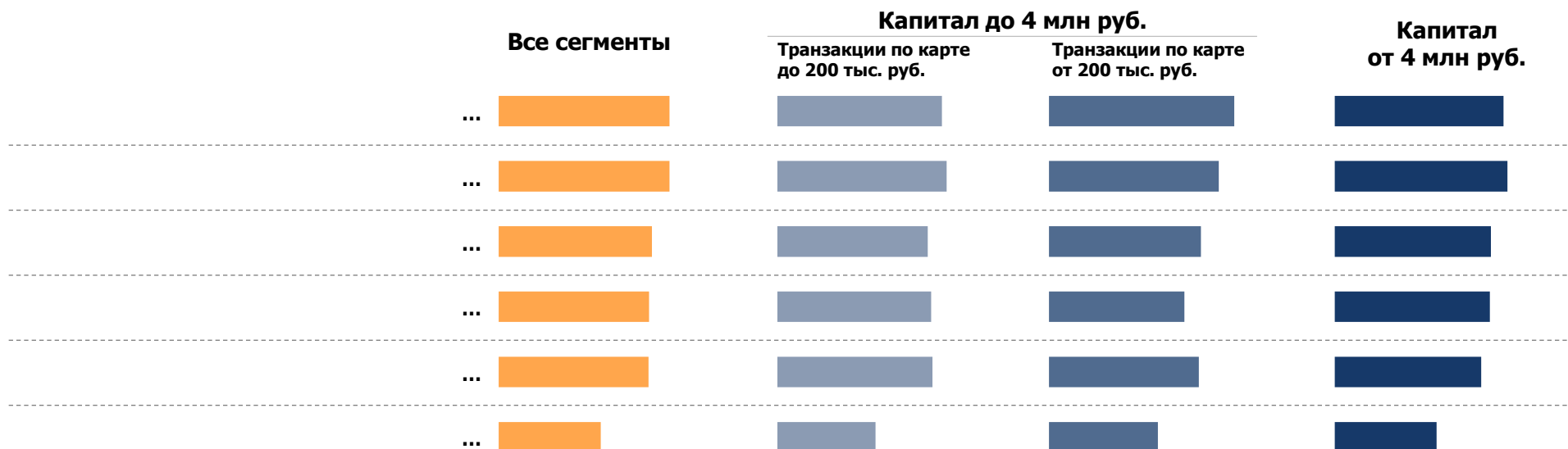


Распределение премиальных клиентов **по типу занятости** (по результатам анкетирования), %



Сервис. ... – один из ключевых показателей при выборе банка для премиального обслуживания

«Что Вам важно при выборе пакета премиального банковского обслуживания?», %



При выборе банка для премиального обслуживания клиенты в первую очередь обращают внимание на ...

4 Конкуренция на рынке Premium banking в России

Рынок, конкуренция, факторы выбора банка

Альфа-Банк признан участниками рынка наиболее конкурентным банком для premium

...

Доля госбанков в premium banking продолжает снижаться

...

В 2021 году один банк открыл премиальную программу, один банк перезапустил премиальную программу

...

Участники рынка назвали Альфа-Банк и ВТБ самыми конкурентными банками для премиальных клиентов

Наиболее конкурентный банк с премиальной программой, по мнению экспертов

Альфа Банк XX

ВТБ XX

XX

XX

XX

XX

XX

XX

XX



По результатам экспертных интервью наиболее часто упоминаемыми конкурентными банками с премиальной программой ...

Общее восприятие бренда банка – его основное конкурентное преимущество

Общее восприятие банка

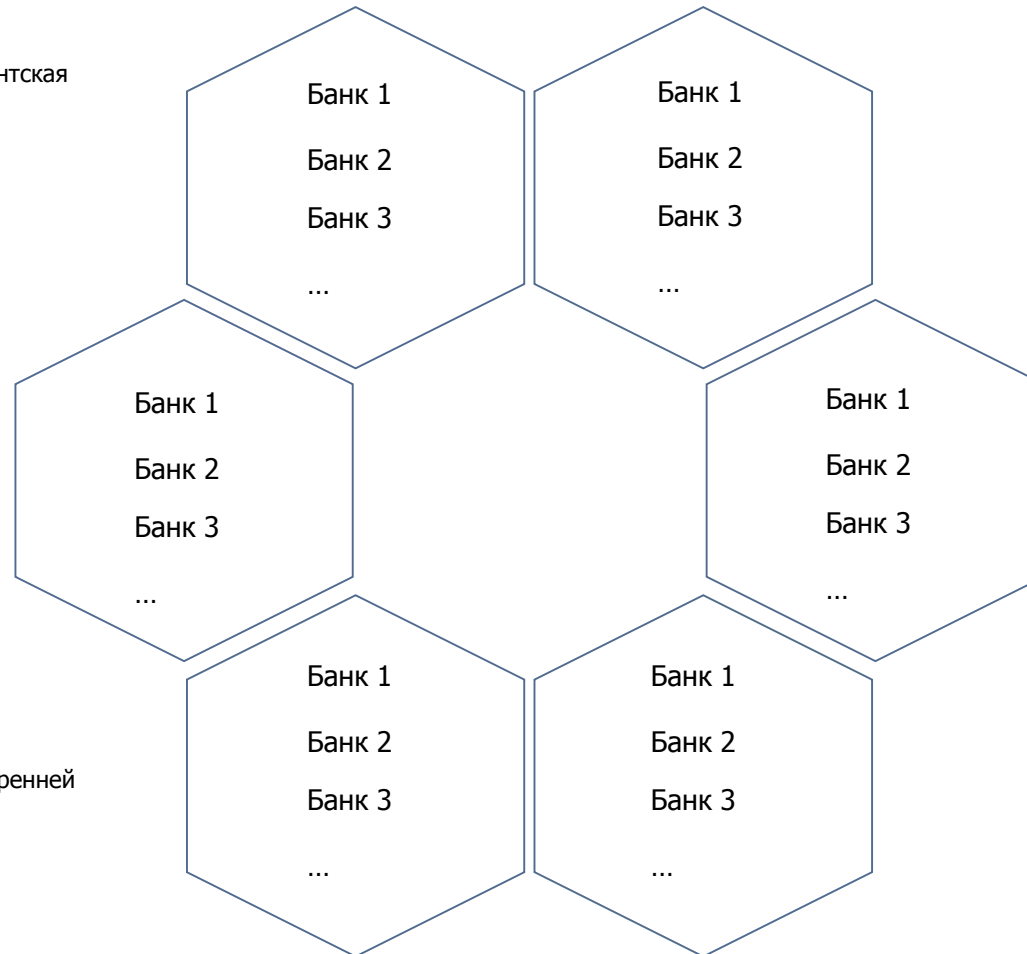
- Масштаб бизнеса, большая клиентская база, большие возможности
- ...

Технологичность

- Инновационность
- ...

Стратегия развития

- Большое внимание развитию персональных менеджеров, внутренней и внешней обратной связи
- ...



Банковские продукты

- Конкурентное наполнение пакета, привлекательные карты
- ...

Сервис

- Высокий уровень сервиса
- ...

Инвестиционные продукты и экспертиза

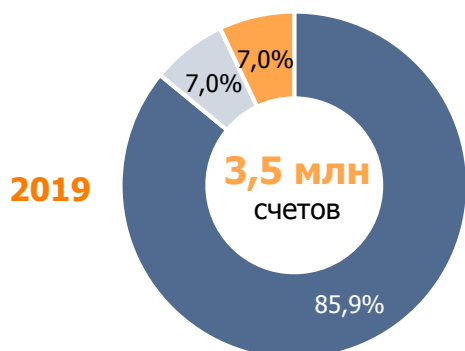
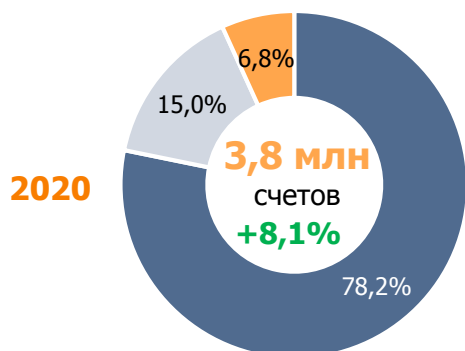
- Широкая инвестиционная линейка
- ...

Частные банки с российским капиталом вдвое увеличили долю в клиентских счетах, на треть – в объеме капитала

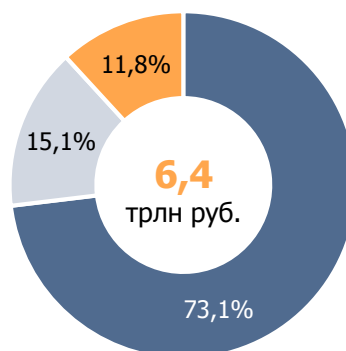
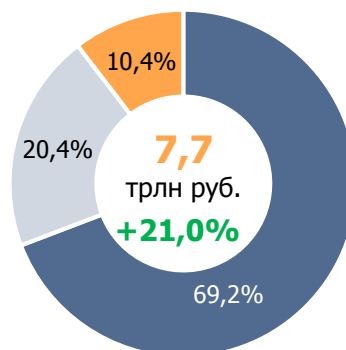
В 2020 году доля госбанков снизилась как в клиентских счетах, так и в объеме капитала: госбанки всё еще доминируют на рынке, занимая 78,2% в количестве счетов и 69,2% в объеме капитала, но при этом доля сократилась на 7,7 п.п. в счетах, на 3,9 п.п. в капитале.

Выросла доля частных банков с российским капиталом: в счетах доля составляет 15,0% (прирост 8 п.п.), в капитале – 20,4% (прирост 5,3 п.п.). Доля частных банков с иностранным капиталом сократилась и в счетах (6,8%, -0,2 п.п.) и в капитале (10,4%, -1,4 п.п.)

Клиентские счета premium banking



Объем капитала клиентов premium banking



- Банки с государственным участием
 - СберБанк
 - ВТБ
 - Газпромбанк
 - Россельхозбанк
 - Промсвязьбанк
 - ФК Открытие
 - Банк ДОМ.РФ
- Частные банки с российским капиталом
 - Альфа-Банк
 - Банк Санкт-Петербург
 - Банк УРАЛСИБ
 - БКС Премьер
 - Русский Стандарт
 - Тинькофф
- Частные банки с иностранным капиталом
 - Райффайзенбанк
 - Росбанк
 - Ситибанк
 - ЮниКредит Банк

Около XX% премиальных клиентов обслуживаются только в одном банке

Пересечение клиентских баз программ premium banking и банков (только премиальный канал)

	Банк, в котором обслуживается клиент														Моно-клиенты	
Альфа-Банк	-	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	
Банк Санкт-Петербург	XX%	-	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	
ВТБ	XX%	XX%	-	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	-	
Газпромбанк	XX%	XX%	XX%	-	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	
Банк ДОМ.РФ	XX%	XX%	XX%	XX%	-	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	
ФК Открытие	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	-	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	
Промсвязьбанк	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	-	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	-	
Райффайзенбанк	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	-	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	-	
Росбанк	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	-	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	-	
Россельхозбанк	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	-	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	
Сбербанк	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	-	XX%	XX%	XX%	XX%	
Ситибанк	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	-	XX%	XX%	XX%	
Тинькофф	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	-	XX%	XX%	
ЮниКредит Банк	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	XX%	-	XX%	
База	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	

>30%
 20-29%
 10-19%
 5-9%
 <5%

В среднем на одного клиента с учетом только премиального канала обслуживания приходится ...

5 Рейтинг банков Frank Premium Banking Award 2021

Описание основных категорий рейтинга (1/2)

Оценка премиального обслуживания осуществляется по параметрам, объединённым в 8 категорий.

Суммарный балл по всем категориям составляет 1 000 баллов (100%).

Распределение суммарного балла по категориям и параметрам осуществляется на основе результатов проведенного анкетирования клиентов (всего 1 663 анкет).

Максимальная сумма баллов по каждой категории/параметрам зависит от важности данной категории для клиентов.

Методика оценки параметров:

- **Да/нет.** По параметрам, подразумевающим наличие или отсутствие продукта или услуги, а также параметрам, предполагающим организацию услуги определенным образом (например, возможность перепривязки карты к другому счету), начисляются (либо не начисляются) баллы.
- **Оценка отставания от лидера.** По параметрам, представленным числовыми значениями, максимальный балл начисляется банку-участнику с лучшим значением по определенному параметру. Остальные банки-участники получают баллы, исходя из отношения текущего значения к максимальному.
- **Место в числовом диапазоне.** По некоторым параметрам баллы начисляются в зависимости от места в том или ином числовом диапазоне, смоделированном с учетом вариации значений по банкам-участникам.

По результатам оценки мы присвоили каждому банку в каждой категории рейтинга оценки от А до Е, в зависимости от отставания от лидера. Лидер был оценен по шкале от А-1 до А-5, в зависимости от отставания от максимально возможного балла.

Название категории



Сервис offline & online

Mystery shopping + Frank RG тесты+
мнение клиентов



Надежность

Оценка рейтинговых
агентств



Переводы, снятие наличных, обмен валют



Размещение денежных средств



Небанковские привилегии



Дебетовые карты



Кредитные карты



Кредиты







Широта продуктовой линейки + выгода для
клиента

Оценка	Описание	Оценка	Описание
A	Лучшая оценка по параметру	A-1	Максимально возможный балл
B	75-99% от балла лидера	A-2	80-99% от максимума
C	50-74% от балла лидера	A-3	60-79% от максимума
D	1-49% от балла лидера	A-4	40-59% от максимума
E	Участник набрал 0 баллов / нет такого параметра	A-5	20-39% от максимума



Описание основных категорий рейтинга (2/2)

Оценка премиального обслуживания осуществляется по параметрам, объединённым в 8 категорий. Суммарный балл по всем категориям составляет 1 000 баллов (100%).

Максимальная сумма баллов по каждой категории/параметру зависит от важности данной категории для клиентов, которая была определена на основе анкетирования.

Название категории	Количество параметров	Количество подпараметров	Максимальный балл по категории
 Сервис offline & online	7	426	299,0
 Переводы, снятие наличных, обмен валют	14	173	184,9
 Надежность	1	5	175,3
 Размещение денежных средств	15	407	151,4
 Небанковские привилегии	10	119	78,2
 Дебетовые карты	10	52	76,1
 Кредитные карты	10	54	22,0
 Кредиты	2	8	13,1
Итого:	69	1 244	1 000

Результаты рейтинга Frank Premium Banking Award 2021 – premium banking

№	Банк	Сервис offline & online	Переводы, снятие наличных, обмен валют	Надежность	Размещение денежных средств		Небанковские привилегии	Дебетовые карты	Кредитные карты	Кредиты	Итого
					Инвестиции	Вклады и счета					
1		B	A-3	B	B	A-3	B	B	D	A-3	A-3
2		A-2	B	C	C	B	B	A-3	D	C	B
3	...	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	...	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	...	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6	...	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	...	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	...	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9	...	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	...	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1	...	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	...	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	...	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	...	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	...	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		29,9%	18,5%	17,5%	9,3%	5,8%	7,8%	7,6%	2,2%	1,3%	100,0%



Буквенный рейтинг формируется исходя из отставания от лидера по показателю: **A** лидер (максимальный балл участников), **B** 75-99% от балла лидера, **C** 50-74%, **D** 1-49%, **E** 0%

Рейтинг лидера дополнительно отражает долю от максимально возможного балла: **A-1** 100% (максимально возможный балл), **A-2** 80-99%, **A-3** 60-79%, **A-4** 40-59%, **A-5** 20-39%


Источник: Frank RG, 2021 г.

ВТБ, Промсвязьбанк, Райффайзенбанк, Росбанк, Банк УРАЛСИБ не участвовали в интегральном рейтинговании, проранжированы отдельно; Промсвязьбанк не оценивался в рамках оценки сервиса.



Победители в отдельных номинациях

№	Банк	Номинация	Описание методики
1	 БАНК САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	Лучший премиальный сервис в отделении банка	<p>Интегральная оценка учитывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> результаты опроса премиальных клиентов, оценку степени удовлетворенности: <ul style="list-style-type: none"> сервисом банка, работой персонального менеджера, работой колл-центра, интернет-банком, мобильным приложением. результаты mystery shopping, где оценивались: <ul style="list-style-type: none"> комфортность организации встречи комфортность премиальной зоны компетенции персонального менеджера качество обслуживания в течение 3 месяцев <p>Победителем номинации стал банк, получивший наивысшую оценку по сумме баллов.</p>
2	 Тинькофф Банк	Лучший daily banking в премиальном сегменте	<p>Интегральная оценка учитывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> результаты опроса премиальных клиентов, оценку степени удовлетворенности: <ul style="list-style-type: none"> интернет-банком мобильным приложением результаты тестирования функционального наполнения интернет-банка и мобильного приложения по 4-м категориям: <ul style="list-style-type: none"> Daily Banking привилегированное обслуживание инвестиционное обслуживание контакт с банком результаты mystery shopping, где оценивались: <ul style="list-style-type: none"> возможность удаленного открытия пакета удаленное обслуживание – контакт с менеджером, звонки в колл-центр результаты оценки тарифов и лимитов по основным банковским операциям: <ul style="list-style-type: none"> снятие и внесение наличных в банкоматах денежные переводы конвертация валюты <p>Победителем номинации стал банк, получивший наивысшую оценку по сумме баллов.</p>

Победители в отдельных номинациях

№	Банк	Номинация	Описание методики
3	 Альфа Банк	Лучшие условия инвестиционного обслуживания	<p>Интегральная оценка учитывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • широту инвестиционного предложения, уровень исторической доходности • размер комиссии на основные операции с ценными бумагами и инвестиционными продуктами • качество предоставляемых банком аналитических материалов и консультаций • результаты опроса премиальных клиентов, оценку степени удовлетворенности инвестиционным обслуживанием <p>Победителем номинации стал банк, получивший наивысшую оценку по сумме баллов.</p>
4	 Тинькофф Банк	Лучшее инвестиционное приложение для премиальных клиентов	<p>Интегральная оценка учитывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • результаты тестирования цифровых каналов, где оценивались: <ul style="list-style-type: none"> – наличие инвестиционного приложения – доступный функционал для инвесторов <p>Победителем номинации стал банк, получивший наивысшую оценку по сумме баллов.</p>

Победители в отдельных номинациях

№	Банк	Номинация	Описание методики
5	 ГАЗПРОМБАНК	Лучшие привилегии для премиальных клиентов	<p>Интегральная оценка учитывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • широту линейки нефинансовых привилегий и выгоду для клиента • доступность привилегий для клиента – качество консультаций у персонального менеджера, возможность получения привилегии через цифровые каналы банка • улучшенные условия по банковским продуктам для премиальных клиентов – вкладу, накопительному счету, программе лояльности по картам <p>Победителем номинации стал банк, получивший наивысшую оценку по сумме баллов.</p>
6	 СБЕР БАНК	Лучшее вовлечение клиентов в продукты банка	<p>Оценка учитывает данные benchmark-исследования:</p> <ul style="list-style-type: none"> • широту линейки предлагаемых банковских, нефинансовых и инвестиционных продуктов • среднее количество активных продуктов на одного премиального клиента <p>Победителем номинации стал банк, имеющий наибольшее значение показателя</p>

6 Оценка надежности

Оценка надежности рейтинговых агентств

По результатам проведенного анкетирования фактор «Надежность» ...

Кредитные рейтинги исследуемых банков на 01.07.2021 г.

Банк	Moody's (международная шкала)	Баллы	S&P (международная шкала)	Баллы	Fitch (международная шкала)	Баллы	Эксперт РА (национальная шкала)	Баллы	АКРА (национальная шкала)	Баллы	Итоговый балл*
...	▲
...
...
...
...
...	▲
...	▲	...	▲
...
...
...	...	▲	...	▲	▲
...	▲	...	▲	...
...
...
...	...	▲	▲	...	▲	...
...	...	▲	▲
...	▲	▲	...
...

▲▼ - рейтинг повысился/снизился по сравнению с 2020 г.

*Среднее значение между минимальным и максимальным значением рейтинга кредитоспособности банка

Источник: Frank RG, 2021 г.

7 Оценка уровня сервиса

Результаты оценки удовлетворенности клиентов, mystery shopping

Оценка уровня сервиса – главный показатель качества обслуживания

Наиболее удовлетворены
обслуживанием премиальные
клиенты ...

Отделения. ...

Менеджер. ...

Колл-центр. ...

Интернет-банк / мобильное
приложение. ...

Инвестиционное
обслуживание. ...

Несмотря на диджитализацию,
клиенты продолжают
посещать отделения для
управления сложными
продуктами

...

Лидером по результатам
mystery shopping стал Банк
Санкт-Петербург

...

По уровню soft/hard skills
также лидируют менеджеры
Банка Санкт-Петербург

...

Ускорение развития дистанционных каналов

Пандемия дала дополнительный толчок развитию дистанционных каналов

Тем не менее, возможность оформить премиальное обслуживание без визита в отделение до сих пор доступна только в ...

Мобильное приложение и интернет-банк стали главной точкой контакта банка с клиентом.

Большинство банков добавили функции ...

Большинство функций для розничного инвестора вынесено в отдельные мобильные приложения

7 из 15 банков имеют отдельное инвестиционное приложение. ...

Мобильные приложения и интернет-банки не транслируют премиальному клиенту его статус

В мобильных приложениях, лидирующих по количеству функций, уже реализован ...

7.1 Оценка уровня сервиса – мнение клиентов

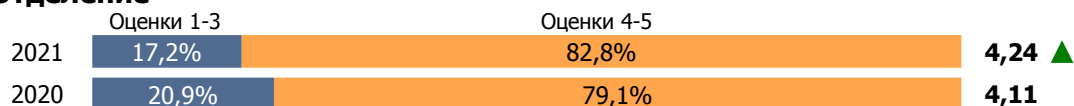
Количество лояльных клиентов выросло на 4,4 п.п. по сравнению с 2020 годом

Оценки клиентов premium banking, 2020-2021 гг.



Опрос премиальных клиентов показывает, что уровень лояльности клиентов существенно вырос по сравнению с 2020 годом. Индекс увеличился с 23% до 27%, а средняя оценка клиентов составила 7,83 балла в 2021 году.

Отделение



Доля лояльных клиентов год к году выросла с 46,2% до 50,6% (+4,4 п.п.), при этом доля клиентов, недовольных качеством премиального обслуживания осталась без изменений.

В 2021 году выросла доля тех клиентов, которые поставили отделениям банков высокие оценки, это связано и с повышением качества обслуживания, и со снятием ограничительных мер после пандемии.

Персональный менеджер



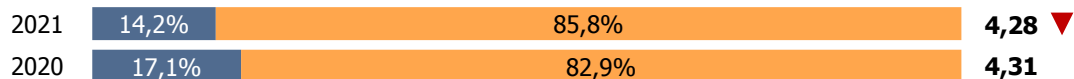
Более высокие оценки клиентов по сравнению с 2020 годом получил показатель «персональный менеджер» (4,22 балла), что связано с вновь доступными личными встречами и консультациями.

Колл-центр



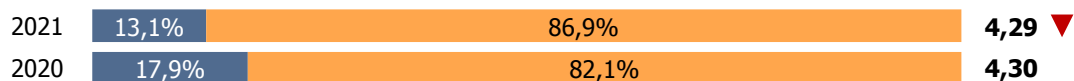
Оценка работы колл-центра незначительно снизилась, при этом доля лояльных клиентов выросла (+1,7 п.п. к 2020 году).

Мобильное приложение



Наблюдается снижение средних оценок мобильного приложения и интернет-банка по сравнению с оценками в 2020 году. В среднем в 2021 году интернет-банк был оценен на 4,29 балла (-0,01 балла), а мобильное приложение банка – 4,28 балла (-0,03 балла).

Интернет банк

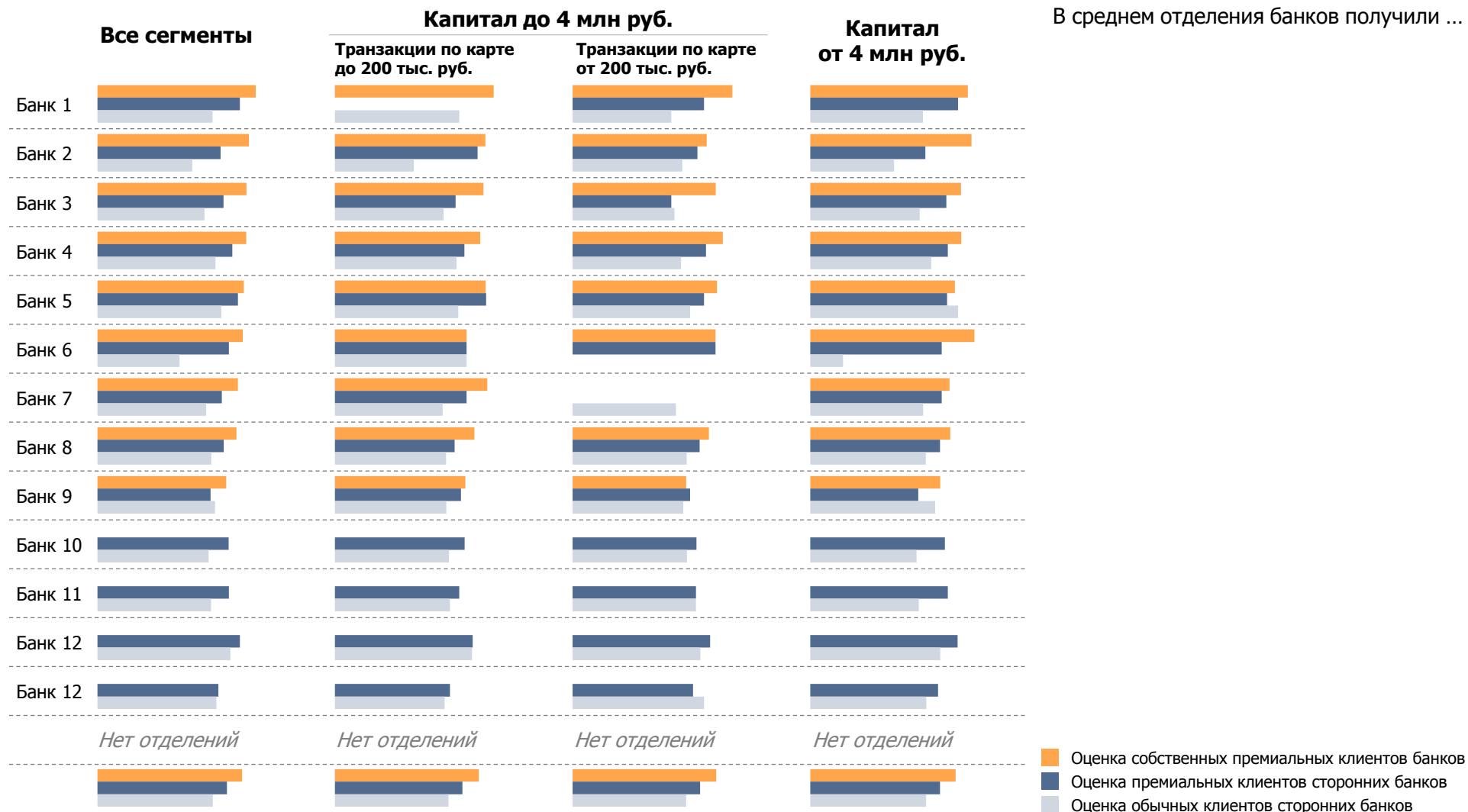


Респонденты выше, чем в 2020 году, оценили инвестиционные продукты и услуги в рамках премиального банковского обслуживания (оценка составила 3,90 балла), доля оценок 4-5 баллов выросла на 5,3 п.п. до 72,1%.

Инвестиции



CSI: Обслуживание в отделениях банка – оценки клиентов premium banking



Источник: Frank RG, результаты анкетирования клиентов, 2021 г.
 ВТБ, Промсвязьбанк, Райффайзенбанк и Росбанк не участвовали в анкетировании, показаны результаты по клиентам из сторонних баз.

Премиальные клиенты ... оценивают отделения банков ниже, чем клиенты других банков

Средняя оценка отделений банков с учетом опыта обслуживания в других premium банках (пересечение баз)

Банк, получивший оценку	Банк, в котором обслуживается клиент																Моно-клиенты	
Альфа-Банк	-	▼	XX	▲	XX	XX	▲	XX	▲	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Банк Санкт-Петербург	▲		-	▲	XX	▲	XX	-	XX	▲	XX	XX	XX	▼	XX	XX	XX	XX
ВТБ	▼	XX	▼	XX	-	XX	▲	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Газпромбанк	XX	▼	XX	XX	-	▲	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Банк ДОМ.РФ	▼	XX	-	▼	XX	▼	XX	-	▲	XX	▲	XX	▼	XX	▲	XX	-	XX
ФК Открытие	▼	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Промсвязьбанк	XX	XX	▼	XX	XX	▲	XX	▼	XX	XX	-	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Райффайзенбанк	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	-	XX	▲	XX	XX	XX	XX	XX
Росбанк	XX	▲	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Россельхозбанк	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
СберБанк	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Ситибанк	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Тинькофф	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ЮниКредит Банк	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX
База	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX	XX

■ >4,00 ■ 3,50-4,00 ■ <3,50 ▼/▲ Оценка банка ниже/выше, чем оценка другого банка, с которым пересекаются клиентские базы (более, чем на 0,5)

Мы сравнили оценки клиентов, имеющих опыт премиального сервиса в нескольких банках:

- Наиболее высокие средние оценки уровня сервиса в отделениях ...

Источник: Frank RG, результаты анкетирования клиентов, 2021 г.

ВТБ, Промсвязьбанк, Райффайзенбанк и Росбанк не участвовали в анкетировании, показаны результаты по клиентам из сторонних баз

Оценки могут иметь статистическую погрешность: в силу низкого пересечения клиентских баз многие оценки были получены на основе ответов менее 50 клиентов

7.2 Оценка уровня сервиса – результаты mystery shopping

В 2021 году Frank RG открыла 45 премиальных пакетов

Срок проведения – июнь-сентябрь 2021 г.

География – Москва, Санкт-Петербург.

Консультации – 71 консультация (по 4-5 консультаций в 14 банках):

- В отделении:
 - визиты по предварительной договоренности через колл-центры банков, либо путем подачи онлайн-заявок
 - визиты walk-in (без предварительных договоренностей)
- Удаленно по телефону
- В удобном для клиента месте (выезд менеджера)

Премиальные пакеты – открыто 45 премиальных пакетов, в течение 3 месяцев тестировался сервис:

- По 3 пакета в каждом банке (как правило, 3 пакета в отделении + 1 пакет с дистанционным оформлением в банках, где это доступно).
- Анализ «облегченных пакетов» premium banking light посвящено отдельное исследование.

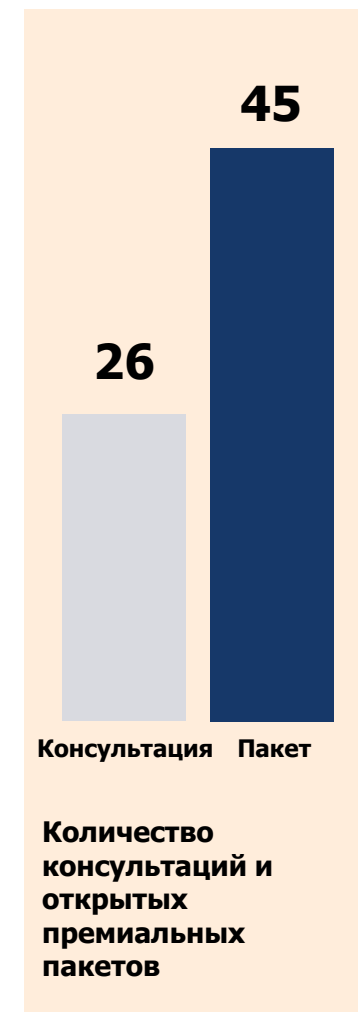
На следующем слайде представлена подробная информация о формате полученных консультаций и открытых пакетах.

Система оценки – каждый банк-участник оценивался по группе параметров:

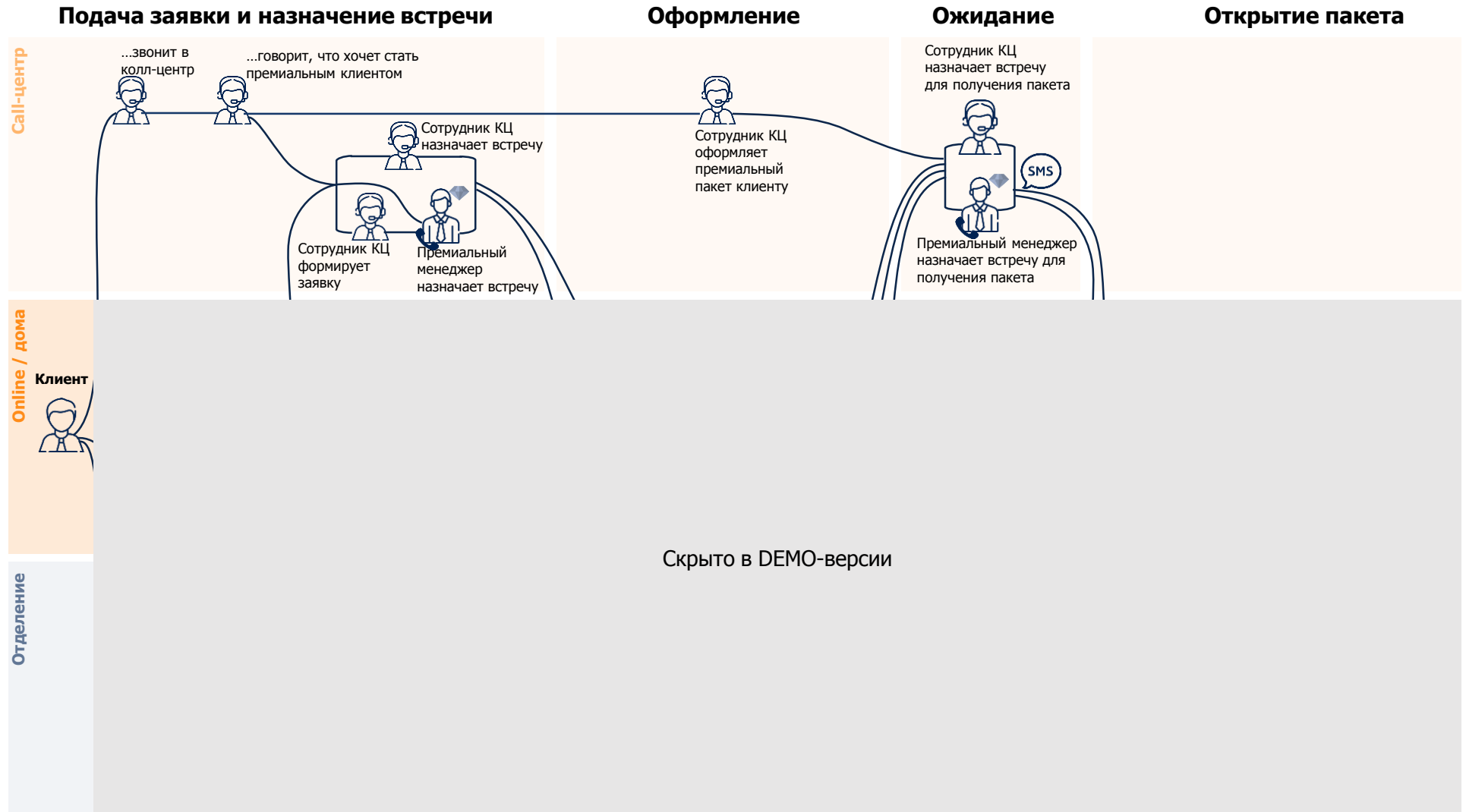
- Комфортность организации встречи
- Комфортность банковского отделения
- Самопрезентация и компетенция премиального менеджера
- Комфортность процесса открытия премиального пакета услуг и дальнейшего обслуживания

В данном разделе представлены основные выводы по результатам посещения банков-участников исследования тайными покупателями.

К отчету также прилагается документ формата Excel, где подробно описаны результаты тестирования по каждому из параметров.



Путь клиента к премиальному обслуживанию – опыт Frank RG 2021



Источник: Frank RG, результаты mystery shopping, 2021 г.

На сайтах ... – самый удобный поиск информации

Поиск информации на премиальной странице на сайте банка

Банк	Поиск премиальной страницы	Онлайн-форма звонок	Онлайн-форма оформление	Поиск телефона premium	Поиск чата	Поиск отделения	Итоговая оценка
Банк 1:					—		
Банк 2:			—				
...							
...			—				
...							
...			—				
...					—		
...			—				
...					—		
...			—				
...					—		
...			—				
...					—		
...		—	—				
...					—		

Все виды связи с банком доступны в ...

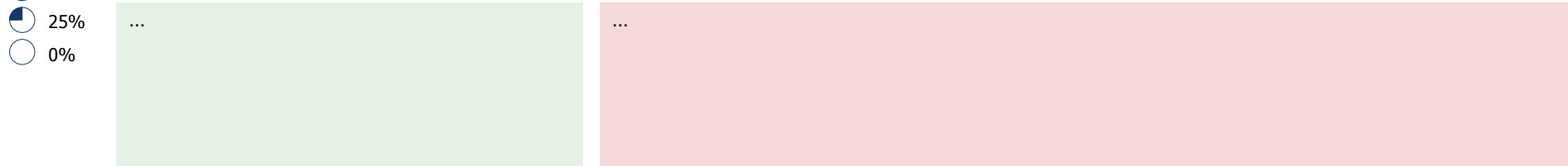
Наименее удобный поиск премиальной страницы в ...

... – наиболее комфортное оформление премиального пакета

Оформление премиального пакета

Банк	Комфортность				Проверка имени на карте				Digital-каналы				Срочный выпуск карты				Итоговая оценка
	Замер 1	Замер 2	Замер 3	Замер 4	Замер 1	Замер 2	Замер 3	Замер 4	Замер 1	Замер 2	Замер 3	Замер 4	Замер 1	Замер 2	Замер 3	Замер 4	
Банк 1	●	●			●	○			●	●			●	●			90-100%
Банк 2	●	●	●		●	○	●		●	●	●		—	●	●		90-100%
...	●	●	○		●	○	●		●	●	●		●	●	—		90-100%
...	●	●	●		●	○	○		○	●	●		●	●	●		90-100%
...	●	●	●		○	●	○		○	●	●		●	—	○		90-100%
...	●	○	●	○	●	●	○	○	●	●	●	●	—	○	—	○	90-100%
...	●	●	●	○	○	●	●	●	○	●	●		●	○	○	○	90-100%
...	●	●	●	○	○	●	●	●	○	○	●		○	●	○	○	90-100%
...	○	●			●	○			●	○			●	○	○		90-100%
...	○	●	●		●	●	○		○	●	○		—	○	○		49-0%
...	●	●			○	○			●	○			○	○			49-0%
...	●	○			●	○			●	○			○	○			49-0%

- 100% Оформление проходит в **кабинете менеджера**, а не в общем зале. Клиенту не приходится взаимодействовать с другими сотрудниками, от него не требуется дополнительных действий. Менеджер самостоятельно заполняет анкету, процедура оформления комфортная и достаточно быстрая, в пределах 15-20 минут. Менеджер объясняет, какие формы заполняет, что подписывает клиент, отвечает на вопросы, предлагает срочный выпуск карты, если уместно, установить мобильное приложение, демонстрирует его функционал и т.п.



Если клиенту не удобно приезжать в банк – банк должен приехать к клиенту



Пандемия дала дополнительный толчок развитию дистанционных каналов. Тем не менее, возможность оформить премиальное обслуживание без визита в отделение до сих пор доступна только в ...

Выезд менеджера для оформления пакета

- **В любое удобное для клиента место** – реализовано в ...

Удаленная консультация по телефону или видео-связи

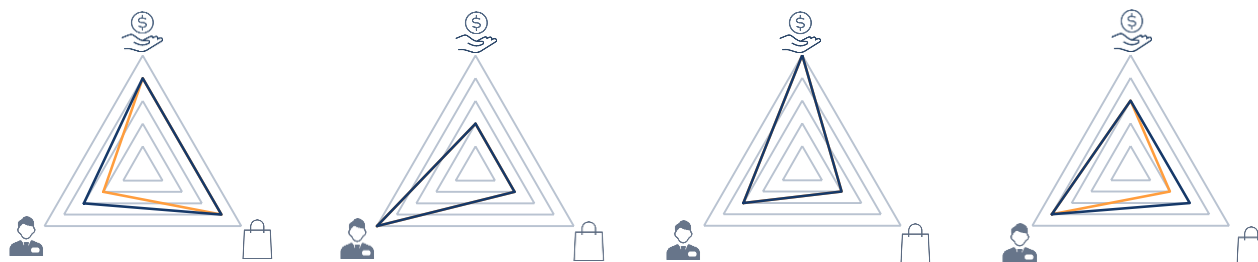
- **Дистанционный премиальный менеджер** – консультация доступна в ...

Оформление премиального пакета без визита в отделение

Тайными покупателями тестировалась возможность дистанционного оформления пакета во всех банках участниках. Дистанционное оформление доступно в ...

Только треть банков имеют четкое позиционирование премиального обслуживания

Банки с четким позиционированием






Отсутствие четкого позиционирования



По результатам тайных покупок, проведенных в 2021 г., в группу банков с четким позиционированием премиального сервиса вошли ...

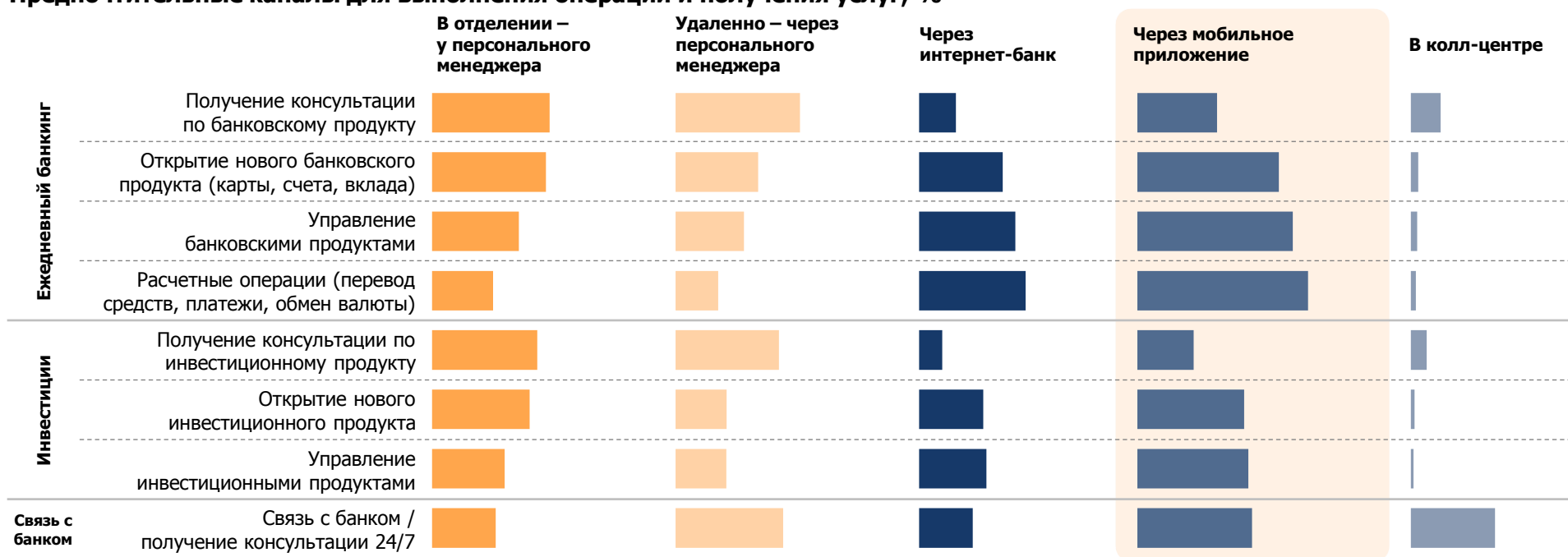
Позиционирование ухудшилось ...

Степень ясности **позиционирования** определяется тем, какие ценности транслировали менеджеры, консультирующие тайных покупателей.

-  Управление капиталом
 -  Менеджер
 -  Пакет банковских продуктов
- 2021 г.
— 2020 г.




Для получения консультаций по продуктам клиенты premium banking отдают предпочтение персональному менеджеру

Предпочтительные каналы для выполнения операций и получения услуг, %



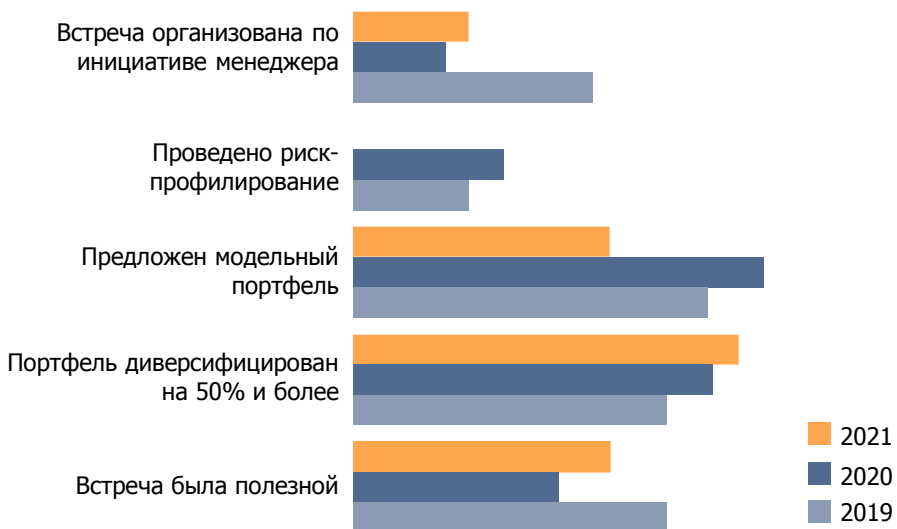
Мобильное приложение является наиболее ...

В большинстве банков есть возможность организовать встречу с инвестиционным консультантом онлайн

Организация встречи		 Очная встреча	 Телефон / онлайн*	
2021	Консультация с инвестиционным специалистом			
	Консультация проведена менеджером		—	
2020	Консультация с инвестиционным специалистом			
	Консультация проведена менеджером		—	

* В 2021 году некоторые консультации были проведены в онлайн-формате.

Основные параметры оценки встречи с инвестиционным консультантом, 2019-2021 гг., %



Возможность организации встречи в 2021 году ...

7.3 Оценка уровня сервиса – результаты тестирования digital-каналов

Онлайн-обслуживание должно транслировать клиенту его премиальный статус



VS



Премиальный менеджер

Мобильное приложение и интернет банк

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

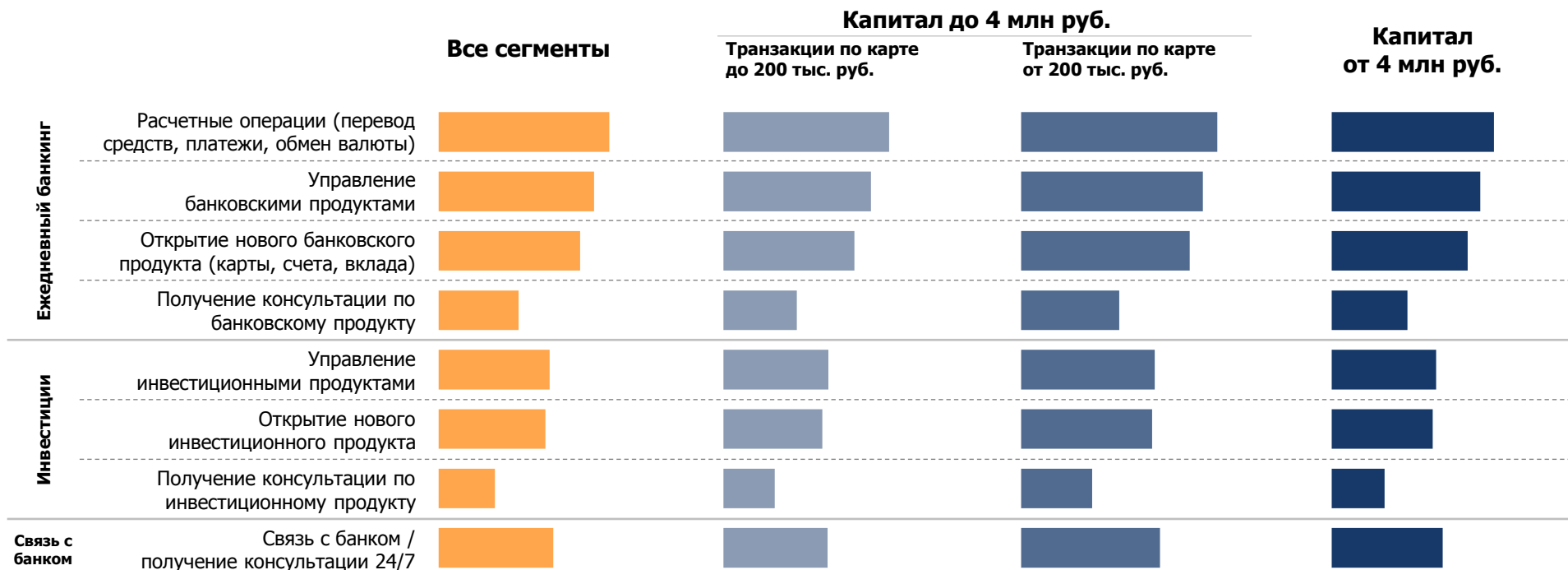
Мобильное приложение и интернет банк

XX% клиентов считают мобильное приложение банка важным при выборе премиального пакета

На данный момент в мобильных банках ...

С помощью мобильного приложения премиальные клиенты чаще производят расчетные операции и управляют банковскими продуктами

Предпочитаемый канал получения услуг – мобильное приложение банка



Сегмент premium как часть рынка банковских услуг ...

Ежедневный банкинг. Переводы



Шаблоны/ автоплатежи	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Автом. предложение частых операций	●	○	●	●	○	○	●	○	○	○	○	○	●	○	○
По карте	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
По номеру тел.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
По счету	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Юр. лицу	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
На брокерский счет / счет ДУ	●	●	●	●	●	●	●	○	○	●	○	●	●	●	●
Эл. кошельки	○	●	●	●	●	●	●	●	○	○	●	○	●	●	●
За рубеж / Swift- перевод	●	●	●	○	○	○	●	○	●	○	●	○	●	○	●
Между своими счетами	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

11 банков из 15 выделяют вкладку перевода на электронные кошельки WebMoney, Юmoney, QIWI и т.д.

Возможность создать в мобильном банке шаблоны переводов есть во всех банках.

В качестве переводов за рубеж **РСХБ, Банк УРАЛСИБ** выделяют категорию переводов через Western Union, Unistream.

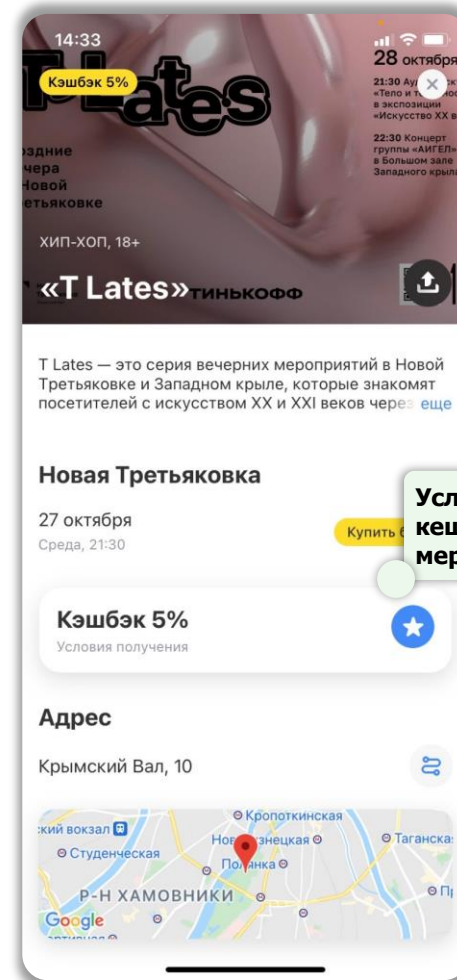
* Категория считается выделенной, если для перевода средств в категории требуется сделать не больше 2 кликов.

Источник: Frank RG, 2021 г.

Ежедневный банкинг. Изменения. Кешбэк и бонусы



Кешбэк и бонусы	
	...
	...
	...
	...
	...
	...
	...
	...
Реферальные программы	
	...
	...



Условия получения кешбэка на экране мероприятия



8 Сравнение тарифов на основные банковские операции

Снятие наличных, переводы, обмен валюты

При снятии наличных клиентам наиболее важен максимальный лимит на снятие наличных с карты через сторонние банкоматы

Условия по снятию наличных – наиболее важный параметр для клиентов среди остальных тарифов РКО.

Снятие наличных без комиссии в ...

Премиальные клиенты осуществляют денежные переводы ежедневно

При переводах в другой банк клиентам наиболее важна возможность перевода по номеру телефона / через СБП

В 2021 году ...

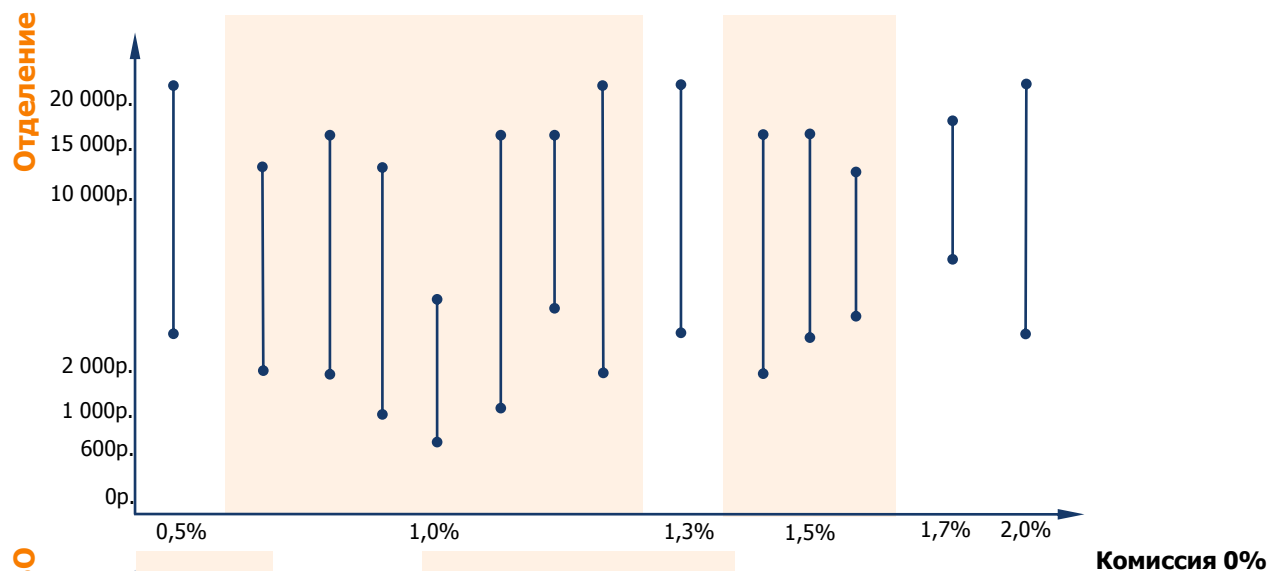
Почти во всех банках конвертация валюты через ДБО выгоднее, чем в отделении

Выгодные условия обмена валюты – по сравнению с 2020 годом важность параметра снизилась, сказалась относительно низкая волатильность курса национальной валюты.

Самый выгодный курс конвертации – в ...

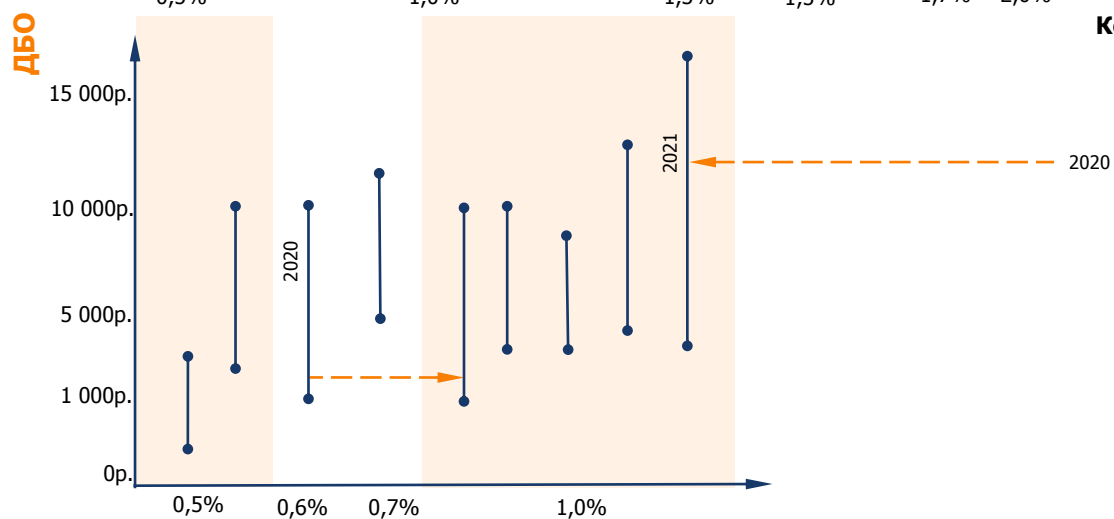
Комиссии за внешние валютные денежные переводы через отделение взимают все банки, комиссии незначительно меняются

Комиссии за внешние валютные денежные переводы



Комиссию за внешние денежные переводы через отделение ...

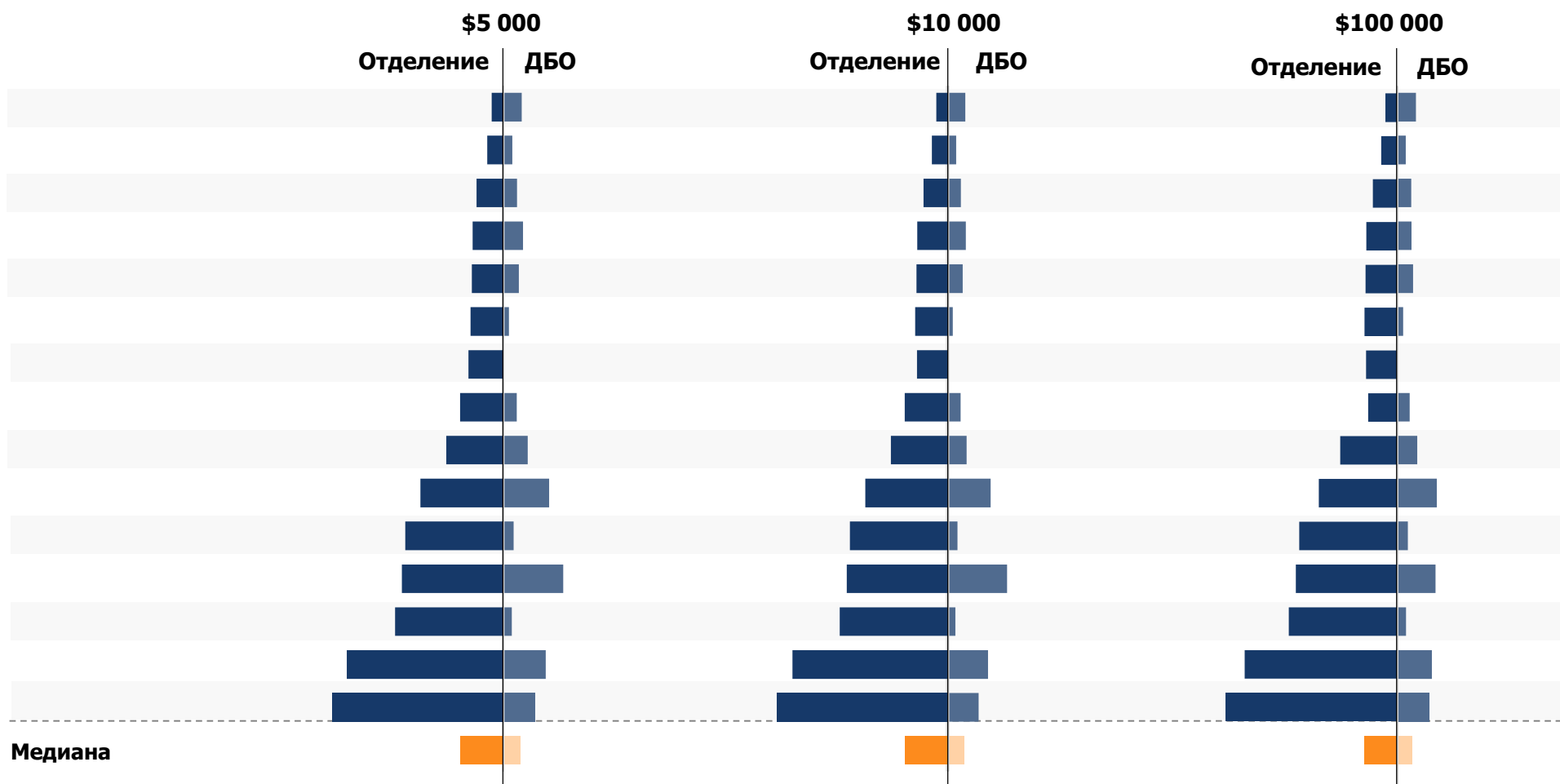
... стал взимать комиссию через ДБО, ... увеличил размер комиссии.



Источник: Frank RG, 2021 г.

В большинстве банков конвертация валюты через ДБО выгоднее, чем в отделении

Спреды от биржевого курса при конвертации валюты через отделение и ДБО



Медиана

Тинькофф – отделения отсутствуют, указан курс обмена валюты в банкоматах.

Источник: Frank RG, 2021 г.

9 **Возможности для размещения средств клиента**

Хранение средств, инвестиционное предложение, тренд на самостоятельное инвестирование

Вклады остаются наиболее востребованным продуктом для хранения средств

Доля пользователей **вкладами** наибольшая среди ...

Брокерское обслуживание – самый важный параметр для инвестирующих клиентов

По результатам анкетирования клиентов, в 2021 году **брокерский счет** стал ...

Широкая инвестиционная линейка представлена лишь в 4 анализируемых банках

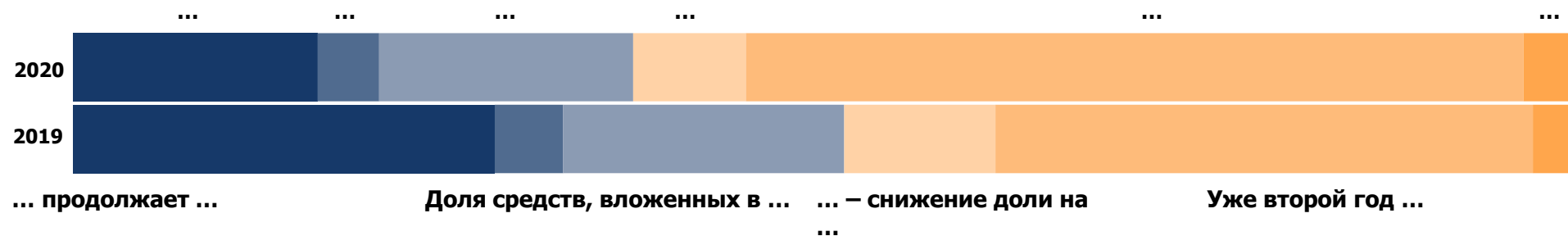
...

Клиенты продолжают активно вкладывать свой капитал в инструменты самостоятельного инвестирования

Уже второй год брокерское обслуживание показывает **рекордную динамику** по росту доли в ...

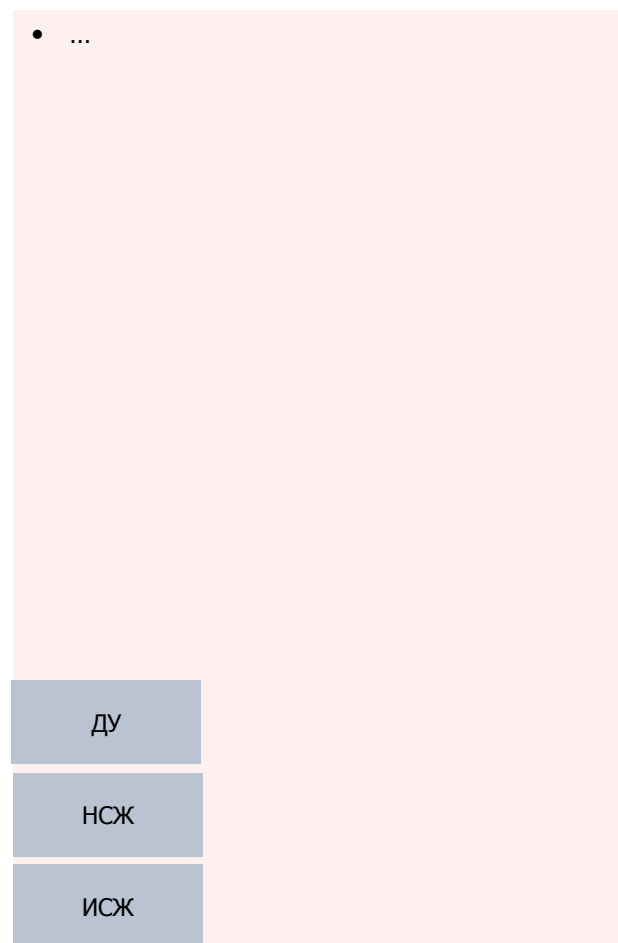
Более половины инвестиционного капитала приходится на брокерские счета

Инвестиционный капитал премиальных клиентов в разбивке по инвестиционным продуктам / способам инвестирования, %

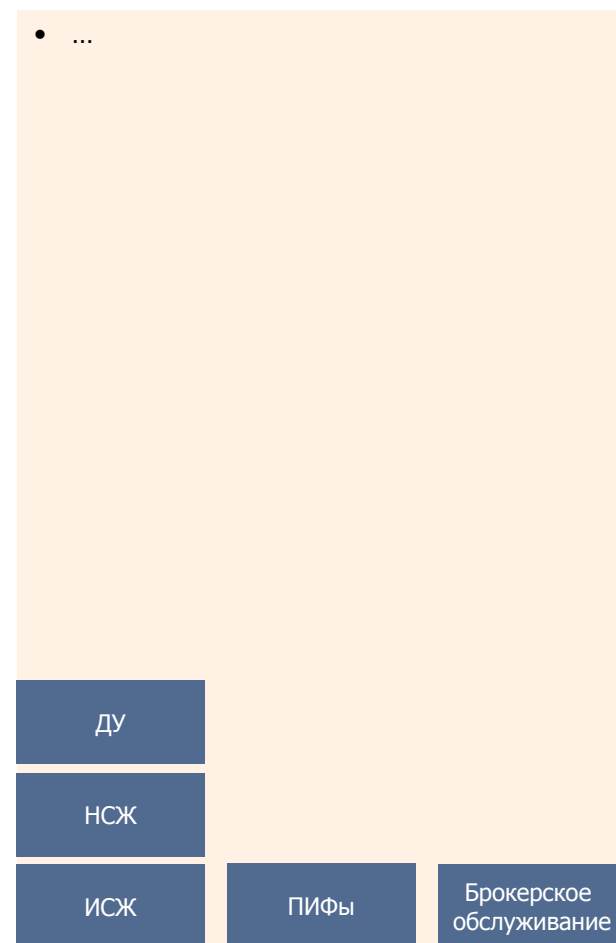


Наполнение продуктовой линейки в банках отличается

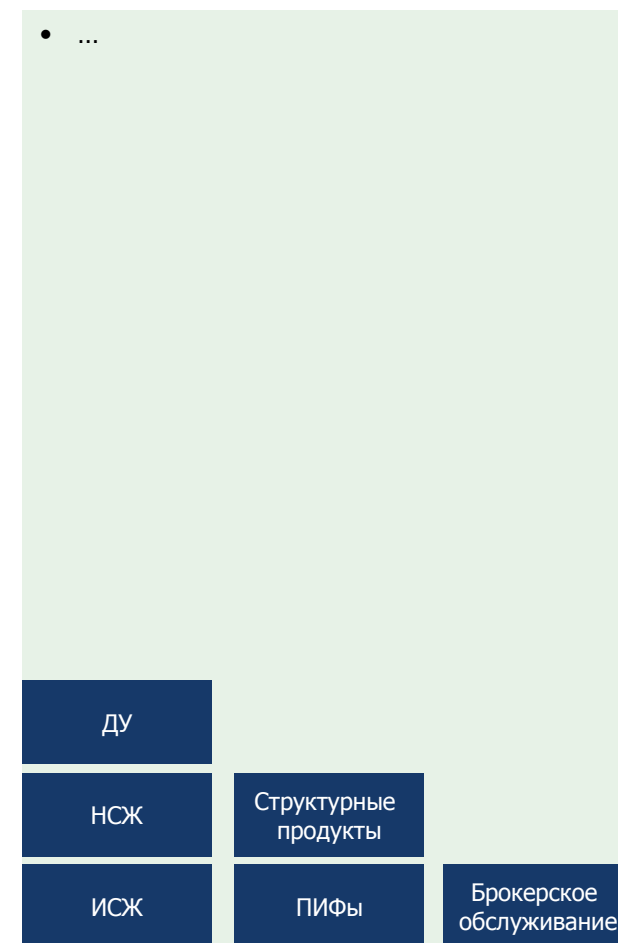
Узкая инвестиционная линейка



Ограниченная инвестиционная линейка



Широкая инвестиционная линейка



... предлагает клиентам самые низкие брокерские комиссии на рынке

В 2021 году ... открыл для клиентов доступ к ...

- ...

... – самые выгодные комиссии, ... – самые дорогие

- ...

Тарифы брокеров при обороте от 1,5 млн руб./день, 2021 г.

Банк	Тариф	1,5 млн руб.	
		МОЕХ	СПВЕХ
Банк 1	...	XX%	XX%
Банк 2	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%

Тарифы брокеров при обороте 100-300 тыс. руб./день, 2021 г.

Банк	Тариф	100-300 тыс. руб.	
		МОЕХ	СПВЕХ
Банк 1	...	XX%	XX%
Банк 2	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%
...	...	XX%	XX%

Данные отсортированы по тарифам Московской Биржи
Источник: Frank RG, 2021 г.

Линейка структурных нот большинства банков ...

Предложения по структурным нотам, 2021 г.

		Название банка - УК											
Тип нот		Банк 1	Банк 2
Защитные	Кол-во нот												
	Порог входа												
Частичная защита	Кол-во нот												
	Порог входа												
Барьерные	Кол-во нот												
	Порог входа												
Валюта нот													
RUB													
USD													
EUR													
Эмитент нот													
Способ приобретения													

10 Небанковские привилегии

Привилегии в путешествиях, услуги от партнеров, скидки и мероприятия

Проходы в бизнес-залы сохранили первое место по важности для клиентов среди небанковских привилегий, несмотря на снижение пользования

Клиенты отмечают ...

Страхование путешественников – вторая по важности для клиентов небанковская привилегия

Как и с проходами в бизнес-залы ...

Скидки на товары и компенсация денежных средств за покупки стали более востребованными привилегиями

Повышение важности скидок на товары и возможности компенсировать покупки объясняется ...

Трансфер – потенциально востребованная услуга, которую предлагают менее половины банков

Уже 3 года растет количество банков ...

... – лучшее предложение по небанковским привилегиям в сегменте премиум

...

Небанковские привилегии, 2021 г.

	Бизнес залы проходы в год (при остатках + оборот по карте, руб.)			Страхование Путешественника						Трансфер в аэропорт (при остатках + оборот по карте, руб.)						Мероприятия от банка		
				Дети			Покрытие медицинских расходов											

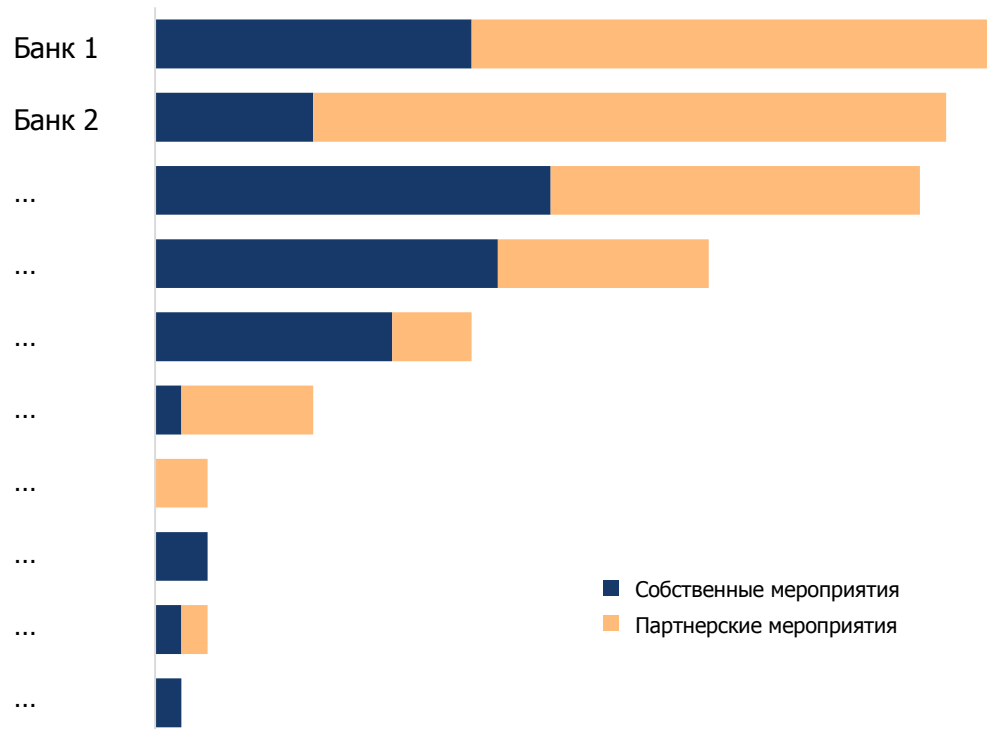
Банк 1
Банк 2
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...
...

* - категория Прочие включает следующие услуги: Налоговые консультации, Юридические консультации, Консультации по недвижимости, Медицинская поддержка, Помощь на дорогах, Визовая поддержка, Возврат налогов

Источник: Frank RG, 2021 г.

Лишь некоторые банки провели мероприятия ...

Количество мероприятий, организованных банками, 1H2020 - 1H2021



Из-за пандемии количество мероприятий сократилось в первом полугодии 2021 г.

- В прошлом году было организовано 168 мероприятий, в этом ...

Мероприятия прошли в разных онлайн- и офлайн-форматах:

- Бизнес-завтрак
- ...

11 Предложение по дебетовым картам

Выбор программы лояльности, POS-обороты, перепривязка карты к разным счетам

Премиальные клиенты – активные пользователи дебетовых карт

...

Наиболее востребованные опции дебетовых карт – начисление % на остаток и кешбэк

В 2021 году, как и годом ранее, премиальные клиенты отметили

...

Овердрафт остается наименее важным критерием для клиентов при выборе дебетовой карты

Возможность подключения овердрафта к дебетовой карте важна ...

Лидерами по предложению дебетовых карт являются Тинькофф и Альфа-Банк

Тинькофф предлагает **мультивалютные карты в 30 валютах**, включая ...

Газпромбанк предлагает самую выгодную бонусную программу для премиальных клиентов



Линейка премиальных карт с бонусными программами, 2021 г. (1/2)

Банк	Название карты	Платежная система/ категория			Валюты	Пере- вязка	Мульти- валютные карты	Кол-во скидочных программ	Механика программы	Чистая выгода в рамках пакета за 2 года*
		VISA	МИР	Мир						
Банк 1	
Банк 2	
...	
...	
...	
...	
...	
...	
...	
...	
...	
...	

*при условии соблюдения условий бесплатного обслуживания пакета



- Программы с «чистым» кешбэком



- Программы с бонусным кешбэком



- Да



- Нет

Источник: Frank RG, 2021 г.

Premium. Линейка карт с кешбэком (1/4)



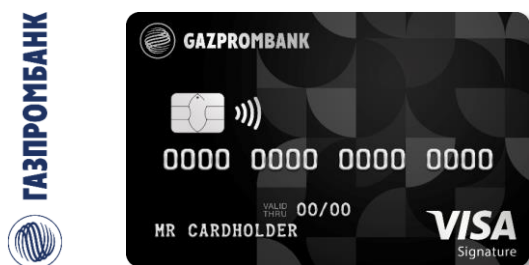
Банк	Название карты, валюты	Карт бесплатно	Кешбэк по категориям		Минимальная сумма трат в месяц	Лимит возврата средств в месяц	Дополнительные условия	Выгода в рамках пакета за 2 года
			Категория	% выплат				

Мультикарта Привилегия



₽ / \$ / €

Visa – Signature



₽ / \$ / €

Рестораны, кафе

Интернет-магазины

Путешествие

Образование

Авто

Супермаркеты

Одежда и обувь

Кино, Театр

Товары для дома

Другие покупки

12 **Предложение по кредитным картам**

Выбор программы лояльности, POS-обороты, льготный период, лимиты, ставка

Доля премиальных клиентов с активной кредитной картой выше средней по всем сегментам

За последний год произошло ...

Наиболее востребованные опции кредитных карт – длительность grace-периода и кешбэк

Важность этих параметров остается приблизительно одинаковой уже 3 года.

В группе клиентов-транзакторов – основных пользователей кредитных карт – важность ...

Льготный период, лимит, процентная ставка – важные параметры для транзакторов

Важность **grace-периода** для транзакторов составляет ...










Лидерами по предложению кредитных карт являются ФК Открытие и СберБанк

...

ЮниКредит Банк предлагает самую выгодную мильную программу для премиальных клиентов



Линейка премиальных кредитных карт с «мильными» программами, 2021г.



Банк	Название карты	Платежная система/ категория			Валюты	Макс. Кредитный лимит	Мин.% ставка	Льготный период (дней)	Чистая выгода в рамках пакета за 2 года*
		VISA		МИР					
Банк 1		
Банк 2		
...		
...		
...		
...		
...		
...		

*при условии соблюдения условий бесплатного обслуживания пакета

Источник: Frank RG, 2021 г.

Premium. Линейка карт с «мильными» программами (1/4)



Банк	Название карты, валюты	Карт бесплатно	Курс начисления миль	Использование миль	Чистая выгода в рамках пакета за 2 года
Альфа Банк	Аэрофлот Black Edition				
					
ЮниКредит Банк	AIR Mastercard				
					

13 Предложение по кредитам

Выбор программы лояльности, POS-обороты, льготный период, лимиты, ставка

Услуга кредитования остается
низко востребованной в
premium banking

Клиенты с большими остатками на
счетах ...

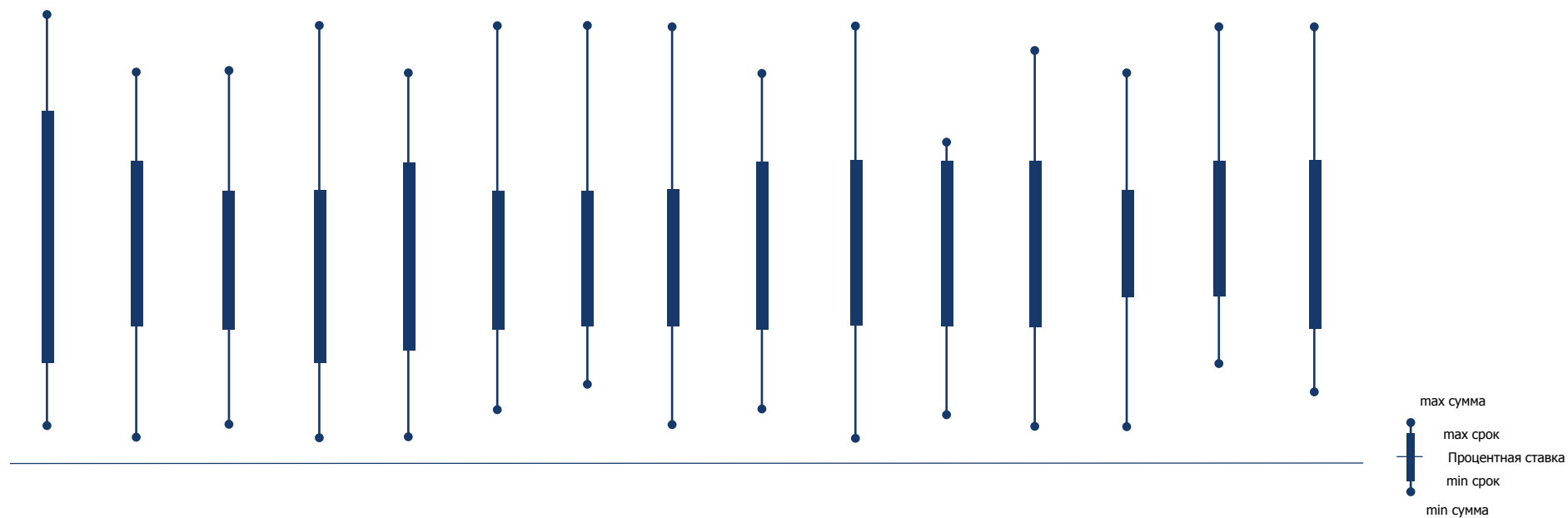
По результатам
анкетирования премиальных
клиентов ипотека остается
более востребованной, чем
кредиты наличными

Значительный рост цен на ...

... предлагает самые низкие ставки по кредитам наличными

В 2021 году средняя сумма ...

Максимальный срок кредита в 2021 году ...





FRANK RG

125167, Москва, Ленинградский проспект,
дом 37, 5 этаж, офис 17, помещение 2

+7 (495) 280-70-51
info@frankrg.com

www.frankrg.com