

# Рынок золота в России 2022

—  
Высокий спрос, низкий уровень сервиса

## **Содержание**

1. Об исследовании (3 слайда)
2. Инвестиции в золото – причины привлекательности для частного инвестора (11 слайдов)
3. Возможности инвестирования в золото для частного инвестора в России (9 слайдов)
4. Слитки и монеты
  - 4.1. Слитки и монеты: организация процесса инвестирования в золото для премиального сегмента (18 слайдов)
  - 4.2. Слитки и монеты: сравнение тарифных условий (9 слайдов)
  - 4.3. Слитки и монеты: информирование и позиционирование банками (12 слайдов)
5. Обезличенные металлические счета
  - 5.1. ОМС: организация процесса инвестирования в золото для массового сегмента (9 слайдов)
  - 5.2. ОМС: организация сервиса в digital-каналах (21 слайд)
  - 5.3. ОМС: сравнение тарифных условий (8 слайдов)
  - 5.4. ОМС: позиционирование банками (15 слайдов)
6. Фонды на золото: модели работы и сравнение тарифных условий (4 слайда)

# **1 Об исследовании**

## Об исследовании

### Цель исследования

Проанализировать основные тренды рынка золота в России и Море, ценовые и неценовые параметры вариантов инвестирования в золота для различных клиентских сегментов, модели продаж основных игроков на российском рынке, изучить лучшие практики.

Реализация задач исследования представлена в следующих разделах:



#### Инвестиции в золото – причины привлекательности для частного инвестора

- рынок золота в целом, основные потребители и производители
- особенности рынка золота по сравнению с другими ресурсными рынками
- перспективы роста спроса на золото в мировой экономике



#### Возможности инвестирования в золото для частного инвестора в России

- варианты размещения средств в золоте для розничных инвесторов
- основные различия между массовым и премиальным сегментом при размещении капитала в золоте
- прогнозы роста спроса на слитки и монеты в России



#### Инвестиции в золото для премиального сегмента – слитки и монеты

- организация процесса продаж физических металлов, уровень сервиса в отделениях и компетенции сотрудников
- лучшие практики продаж на рынке
- сильные и слабые стороны анализируемых игроков
- сравнение тарифных условий
- позиционирование слитков и монет банками



#### Инвестиции в золото для массового сегмента – ОМС, фонды

- потребительский опыт открытия, управления, закрытия ОМС, лучшие практики на рынке
- результаты тестирования функционала мобильных приложений и интернет-банков для управления ОМС
- позиционирование ОМС банками
- модели работы золотых фондов на российском рынке
- сравнение тарифных условий по ОМС и фондам

**Сроки:** февраль – май 2022

### Команда проекта:



**Любовь Прокопова**  
Проектный директор  
[prokopova@frankrg.com](mailto:prokopova@frankrg.com)



**Антон Соколов**  
Старший аналитик  
[a.sokolov@frankrg.com](mailto:a.sokolov@frankrg.com)



**Маргарита Гусаковская**  
Аналитик  
[gusakovskaya@frankrg.com](mailto:gusakovskaya@frankrg.com)



**Софья Канцерева**  
Младший аналитик  
[kantserova@frankrg.com](mailto:kantserova@frankrg.com)

## Анализируемые банки и параметры анализа в рамках этапа mystery shopping

№	Банк	Лого банка (для отображения в отчете)	Параметры, анализируемые в рамках mystery shopping						
			Консультация по ОМС	Открытие ОМС в отделении банка	Открытие ОМС в digital- каналах банка	Заккрытие ОМС в отделении банка	Заккрытие ОМС в digital- каналах банка	Консультация по золотым слиткам	Консультация по инвестиционным монетам
<b>В алфавитном порядке</b>									
1	<b>Альфа Банк</b>		●	●	●	●	●	●	●
2	<b>АТБ</b> <small>Азиатско-Тихоокеанский Банк</small>		●	●	●	●	●	●	●
3	<b>БАНК РОССИЯ</b>		●	●	●	●	●	●	●
4	<b>ВТБ</b>		●	●	●	●	●	●	●
5	<b>ГАЗПРОМБАНК</b>		●	●	●	●	●	●	●
6	<b>открытие</b>   Банк		●	●	●	●	●	●	●
7	<b>РоссельхозБанк</b>		●	●	●	●	●	●	●
8	<b>СБЕР БАНК</b>		●	●	●	●	●	●	●

- – проведено в рамках этапа mystery shopping
- – не проводилось в рамках этапа mystery shopping
- – недоступно в банке

## **2      Инвестиции в золото – причины привлекательности для частного инвестора**

## Золото – традиционное средство хеджирования в моменты неопределенности

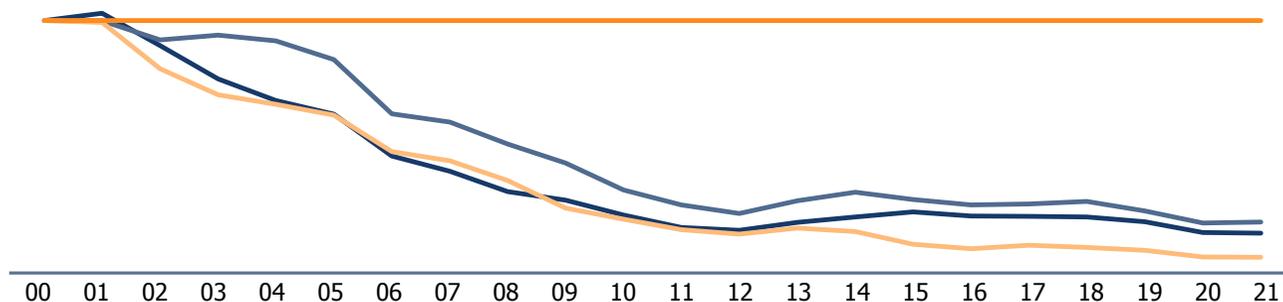


**Золото – актив для долгосрочного сохранения покупательской способности капитала**

## Покупательная способность основных валют ...

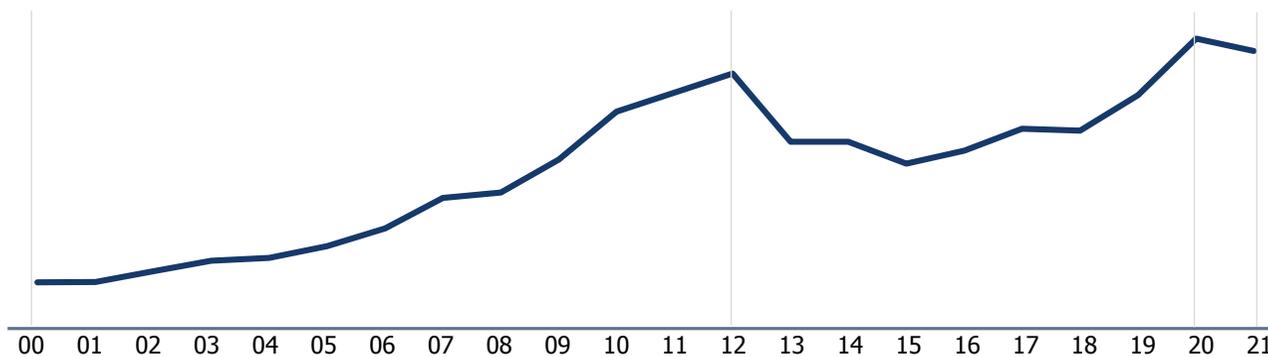
Снижение покупательной способности валют относительно золота, 2000-2021 гг.

Активная эмиссия валют  
центральными банками ...

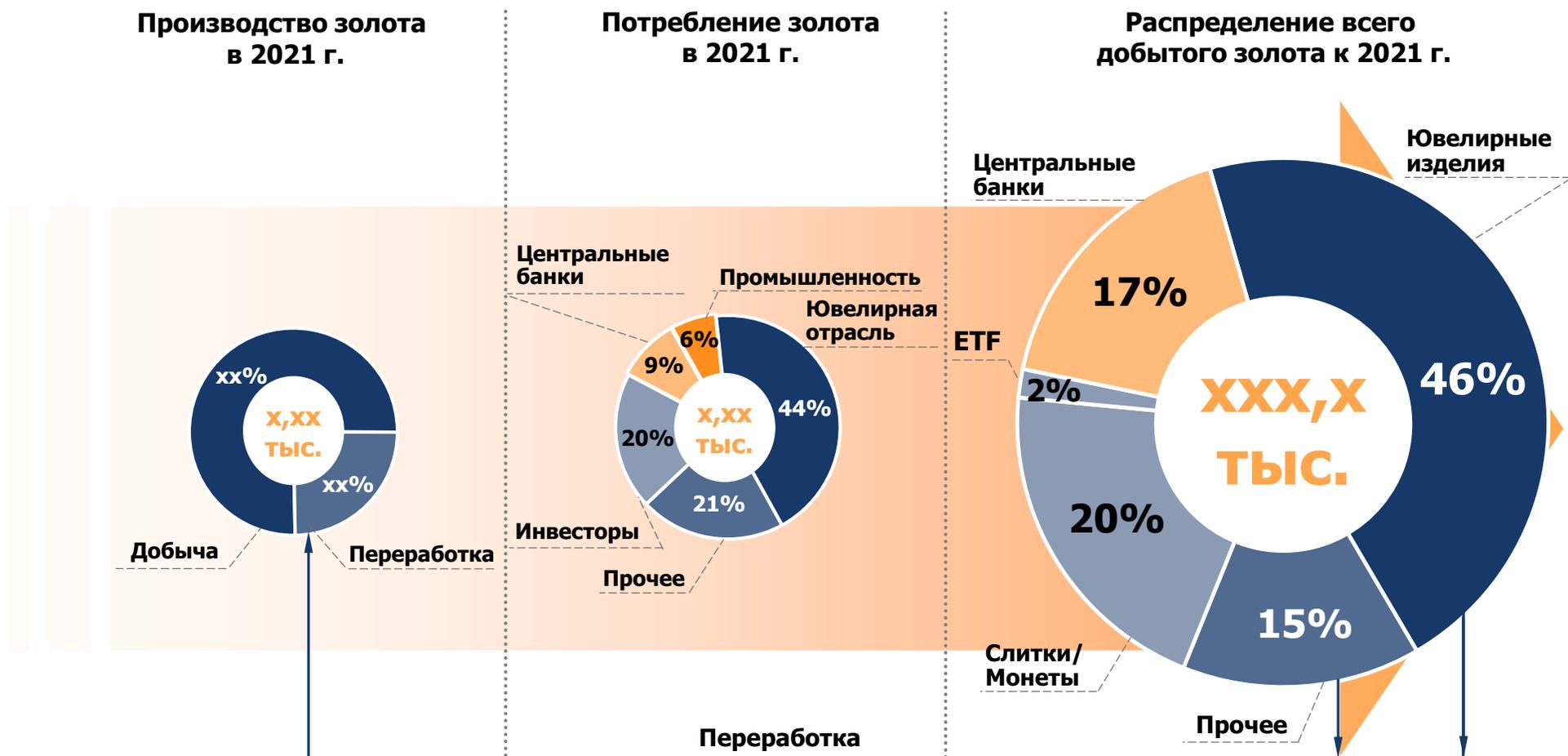


Курс золота, USD/тройская унция, 2000-2021 гг.

В период с 2000 по 2012 гг. ...



## 20% всего добытого золота хранится в форме слитков и монет



**Большая часть нового предложения золота обеспечивается добычей (75%).** 25% золота, поступающего на рынок – это переработка ювелирных изделий, устаревшей техники, электроприборов и т.п. **Основным потребителем золота** в мире является **ювелирная отрасль**, на которую приходится **х,х тыс. т** потребления, что составляет **44% от общего спроса**. Далее идут **инвесторы** с потреблением в **х,х тыс. т** (20% от общего спроса) и **центральные банки** с потреблением в **х,х тыс. т** (9% от общего спроса).

## Спрос на золото распределен между разными типами потребителей снижая степень волатильности металла

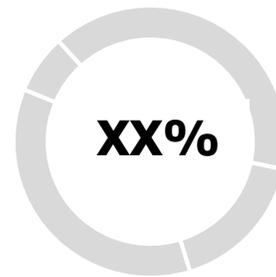
Спрос на золото между основными потребителями, 2012-2021 г.\*



Ювелирные изделия



Промышленность



Центральные Банки



Инвесторы

Производство ювелирных изделий ...

Промышленность ...

Центральные банки ...

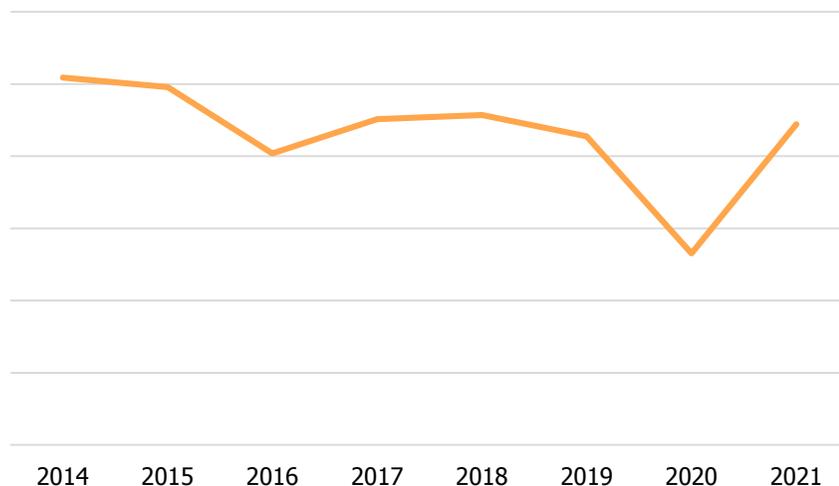
Инвесторы ...

\* Рассчитано с использованием среднегодового спроса за 10-летний период с 2012 по 2021 год

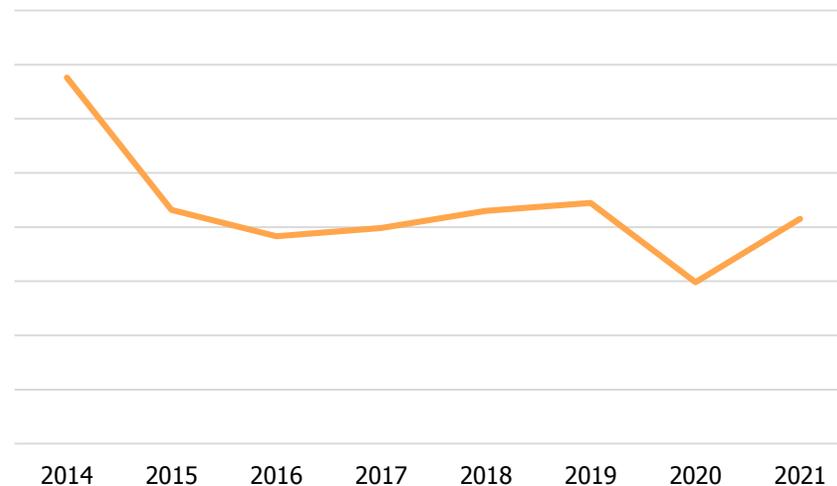
Источник: Frank RG, World Gold Council, 2022 г.

## Спрос на ювелирные изделия из золота в мире достиг...

Спрос на ювелирные изделия во всем мире, тонны, 2014-2021 гг.



Спрос на ювелирные изделия в России, тонны, 2014-2021 гг.



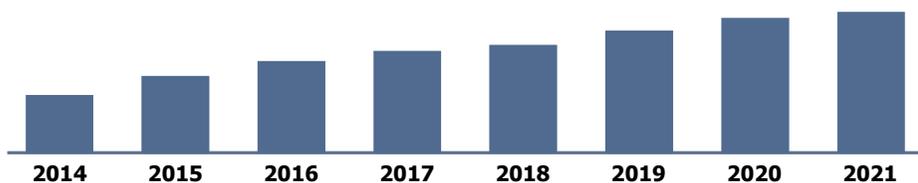
После значительного спада на  $xx\%$  в 2020 г. в результате пандемии **мировой спрос на ювелирные изделия полностью восстановился к концу 2021 г.**, достигнув уровня в  $xx$  тыс. тонн. Спрос на ювелирные изделия наблюдался на рынках по всему миру, однако ключевым драйвером восстановления выступила ...

**В России прирост спроса** на золото был ...

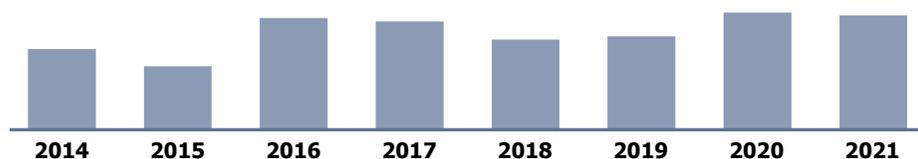
## Развивающиеся страны создают ....

Объем золота в мировых золотовалютных резервах, тыс. тонн

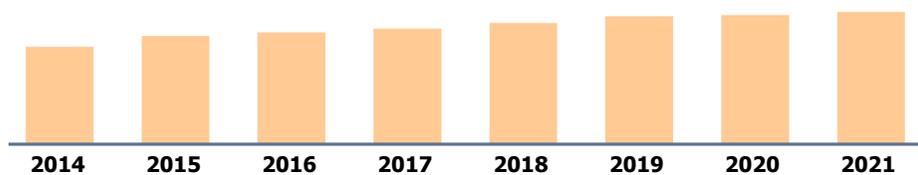
Весь мир



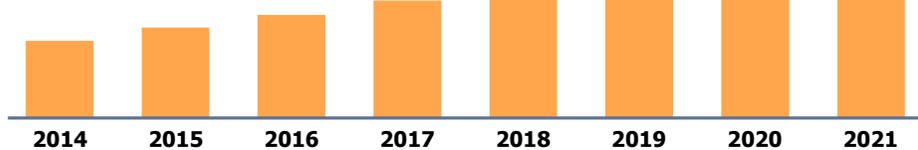
Развитые экономики



Развивающиеся экономики

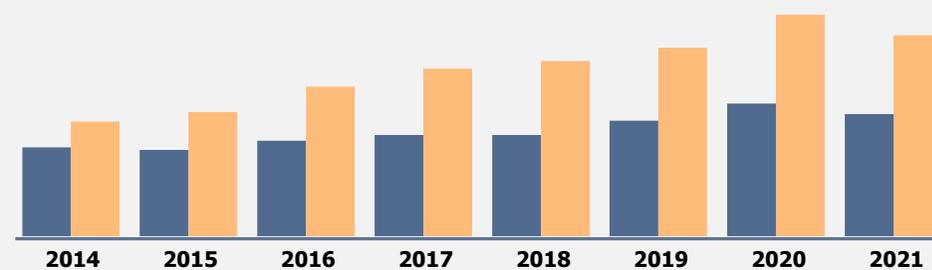


Россия



Объем золота в мировых золотовалютных резервах на конец 2021 г составил **рекордное ...**

Доля золота в золотовалютных резервах в мире и России, %



## LBMA – основная платформа для торговли золотом и серебром на мировом рынке



**London Bullion Market Association** – лондонский внебиржевой рынок для торговли золотом и серебром: более 145 компаний-членов в более чем 20 странах мира. Это финансовые учреждения, а также горнодобывающие, аффинажные, транспортные, торговые и складские компании. Контрагенты и их клиенты осуществляют свои операции через лондонский рынок, при этом физические слитки распределяются в безналичной форме между счетами. Таким образом, LBMA обеспечивает **гибкость в ценообразовании**, размере сделок и продолжительности контрактов.



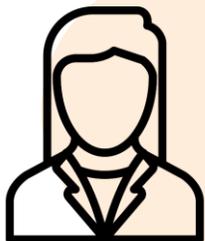
# **3**      **Возможности инвестирования в золото для частного инвестора в России**

## У розничного клиента есть 4 варианта размещения средств в драгоценных металлах

### Варианты инвестиций в драгоценные металлы

	Ювелирные изделия	Слитки/ монеты	ОМС	Фонды (ПИФы, ETF)
Преимущества	<ul style="list-style-type: none"> <li>Эстетическое удовольствие</li> <li>Возможный рост коллекционной ценности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Надежность</li> <li>Независимость от банка</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Хранение и транспортировка</li> <li>Ликвидность</li> <li>Отсутствие НДС*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Низкий порог входа</li> <li>Ликвидность</li> <li>Налоговые льготы</li> <li>Хранение и транспортировка</li> <li>Низкая комиссия на покупку</li> </ul>
Недостатки	<ul style="list-style-type: none"> <li>Хранение и транспортировка</li> <li>Чистота металла</li> <li>Необходима экспертная оценка</li> <li>Наценка за работу ювелира</li> <li>Ликвидность</li> <li>Риск повреждения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Спред</li> <li>Хранение и транспортировка</li> <li>Ликвидность</li> <li>Высокий порог входа</li> <li>Риск повреждения</li> <li>Налоги*</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Спред</li> <li>Риски эмитента</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ежегодная комиссия УК</li> <li>Геополитические риски</li> <li>Риски эмитента</li> <li>Низкая прозрачность</li> </ul>

## **Инвестиции в физическое золото остаются доступны только премиальным клиентам**



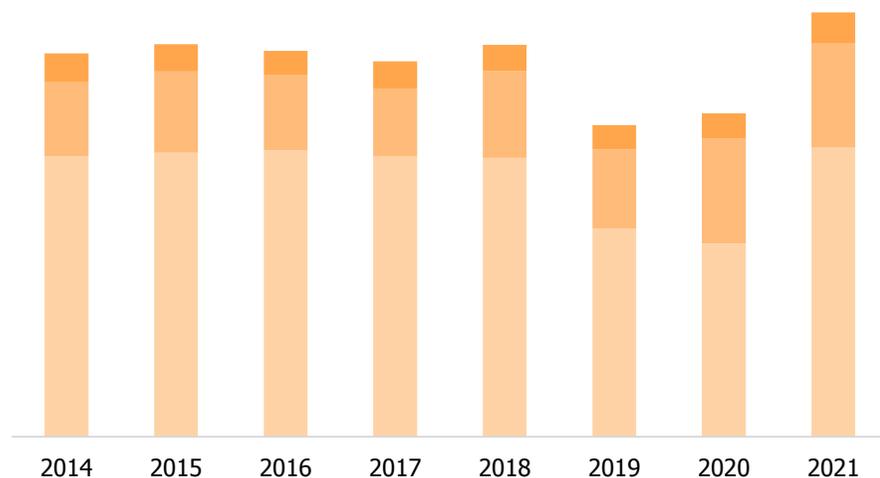
**Массовый клиент ...**



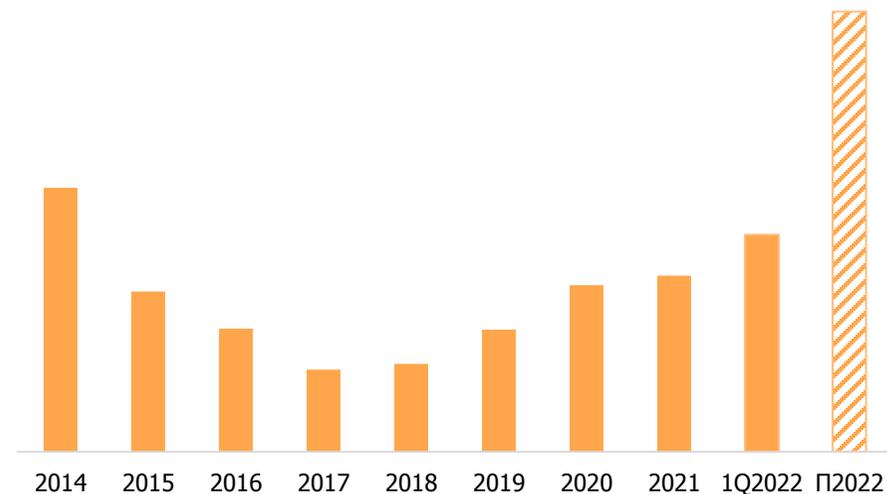
**Премиальным клиентам ...**

## В 2022 году спрос на золотые слитки и монеты в России может вырасти более чем в 2 раза

Спрос на слитки и монеты во всем мире, тонны, 2014-2021 гг.

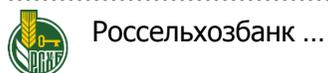


Спрос на слитки и монеты в России, тонны, 2014-2021 гг.



На фоне высокой инфляции в 2021 г. мировой спрос на слитки и монеты ...

## Повышенный интерес к физическому золоту со стороны частных инвесторов отмечают в крупнейших банках страны



## Золотые слитки и монеты не ...

### Клиентам трудно ...

Банки **предоставляют информацию** о слитках и инвестиционных монетах на своих сайтах **не ...**, а **сотрудники колл-центров ...**

**Информацию о доступных слитков** к покупке, их стоимости и наличии в конкретном отделении **получить ...**

**Актуальные котировки** покупки слитков у банка можно найти только ...

Информация об условиях обратного выкупа также ...

### Премиальным клиентам не ...

Ни в одном из банков ...

Ни сотрудники общего зала, ни премиальные менеджеры ...

Особая заинтересованность в продаже ...

### Покупка золота может быть ...

Покупка физического золота осуществляется **в ...**

В Банке 1 **можно забронировать золото** удаленно (через премиального менеджера).

**Наиболее комфортная модель продаж** физического золота – в Банке 1: сделку можно совершить ...

**Обратный выкуп золотых слитков** банком у клиента доступен только ...

### В банках нет ...

**Банк 1** – единственный банк, который позиционирует вложения в золото, как **премиальный продукт ...**

В отличие от слитков и ОМС, **монеты ...**

## Процесс продаж инвестиций в золото через ОМС в банках не отлажен

### Этап mystery shopping выявил ...

В феврале 2022 года Frank RG открыла ОМС в 8 банках.

Главные проблемы банков – ...

Модель продажи ОМС – ...

### Digital-поддержка ОМС в большинстве банках ...

В **xx банках** открытие и все другие **операции по ОМС** возможны **только в отделениях**.

**Банк 1** имеет наиболее широкую функциональную наполненность по ОМС в digital-каналах. Это **единственный банк**, в котором ОМС можно ...

### Ценообразование ОМС не зависит от ...

**Высокий спред** между покупкой/продажей металла снижает привлекательность продукта. В низко востребованных металлах (платина, палладий) **спред**, в зависимости от банка, **может отличаться** более чем **в 6 раз**.

В **Банке 1** и **Банке 2** самый **широкий функционал**:

- Выдача металла с ОМС в виде слитков.
- Зачисление металла в физической форме на ОМС.
- Учет средств на ОМС в премиальном пакете.

**Банк 3** и **Банк 4** проводят выдачу металла с ОМС **без дополнительных комиссий**.

### В банках отсутствует ...

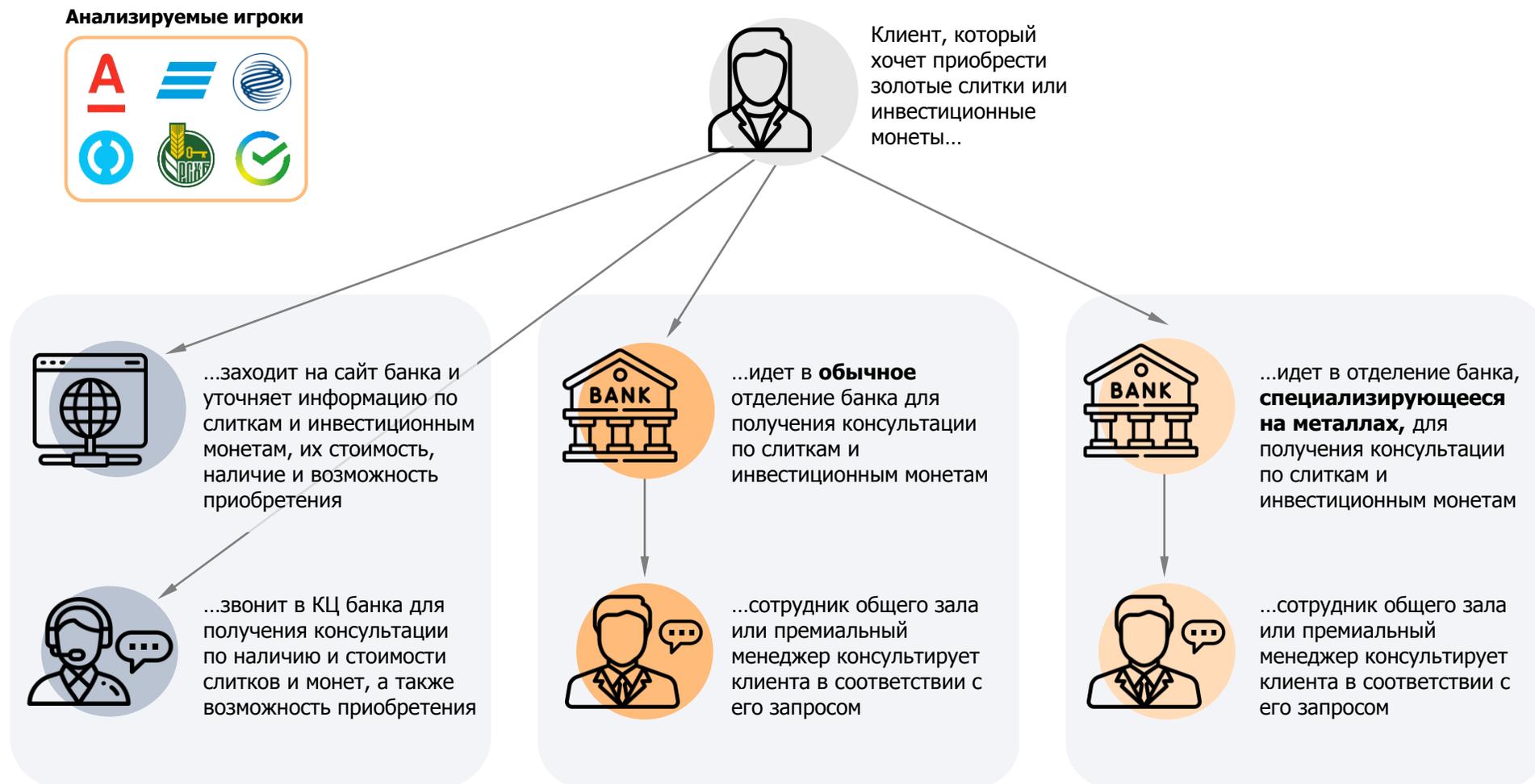
Размещение продукта ОМС на сайтах в банков отличается от ... Такой подход **не может сформировать** ...

**Объем информации об ОМС** по сравнению с другими продуктами на сайтах банков и в социальных сетях ...

## **4.1 Слитки и монеты: организация процесса инвестирования в золото для премиального сегмента**

## Путь клиента: Консультация по приобретению слитков и монет – опыт Frank RG

Пути получения консультации по наличию, стоимости и приобретению слитков и инвестиционных монет



## Посещение отделений: организация процесса продажи физического металла

Банк	Общее отделение	Премиальный менеджер	Выделенное отделение	Премиальный менеджер	Касса
		→			
		→			
		→			
		→			
		→			
		→			



**Количество консультаций** –  
8 консультаций в отделениях банков



**Период посещения отделений**  
– апрель 2022 года



**География исследования**  
– Москва

- **Организация посещений**

**Первичное обращение** осуществлялось в **розничные отделения** банков. При необходимости ...

- **Легенда «Тайного покупателя»**

В **розничных отделениях** – тайные покупатели ...

## Продажа золота для премиального клиента должна быть комплексным решением

В условиях резкого возросшего спроса на физическое золото **банки не успели перестроиться ...**

### Осведомленность



## Минимальный объем инвестирования в золото ...

### Информация о слитках на сайтах банков

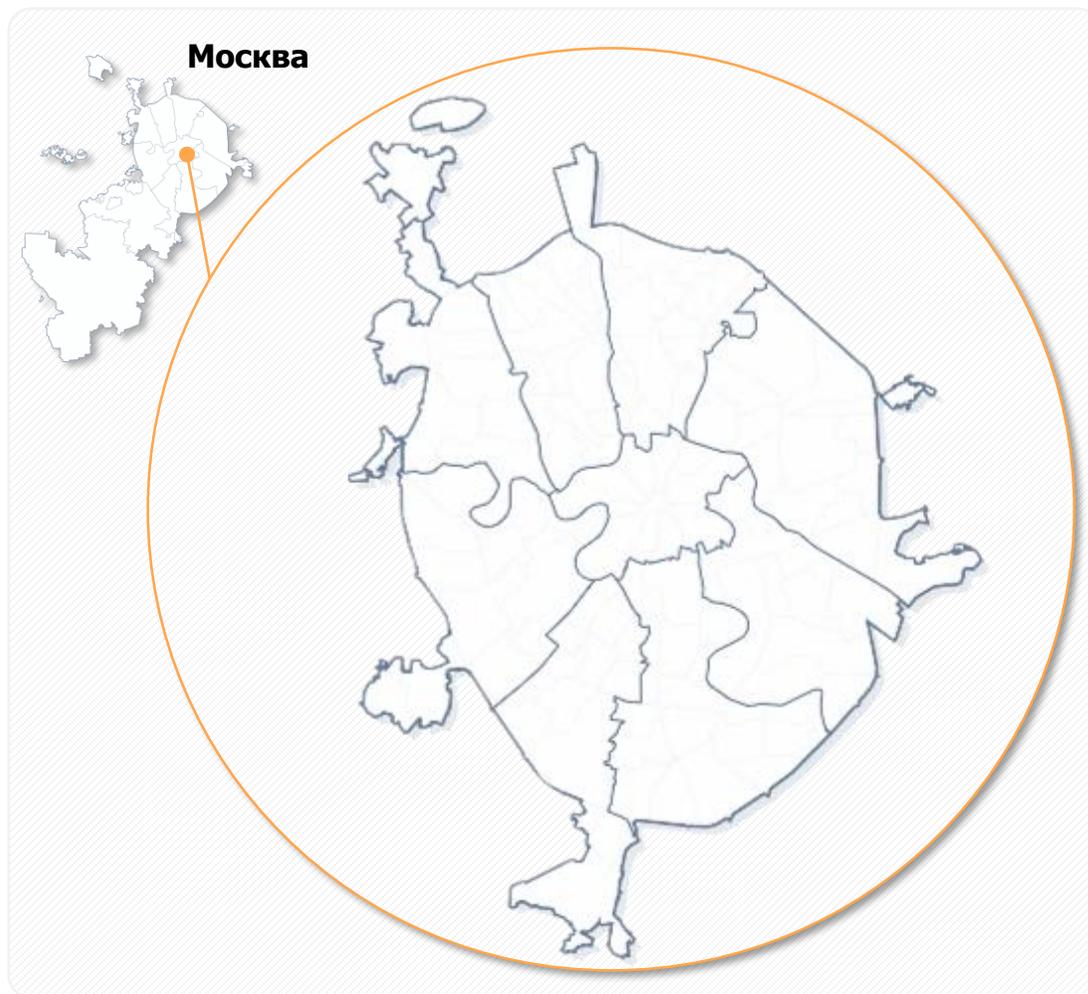
Банк	Адреса отделений		Доступные слитки				Дополнительная информация
	В разделе «Слитки»	В разделе «Отделения»	Металл	Минимальная масса	Актуальные котировки	Хранение слитков	
	●	●	●	●	●	●	—
	●	●	●	●	●	●	—
	●	●	●	●	●	●	—
	●	●	●	●	●	●	Правила покупки слитков
	●	●	●	●	●	●	Правила покупки слитков, FAQ, динамика цен на золото

**Информация об отделениях, предлагающих слитки, доступна в**

...  
...

## Слитки из золота можно ...

Карта отделений анализируемых банков, которые специализируются на операциях со слитками из драгметаллов и инвестиционными монетами



В 2022 году совершение операций со слитками из драгоценных металлов и инвестиционными монетами доступно далеко **не во всех отделениях анализируемых банков ...**

## Customer journey. Низкий уровень компетенций премиального менеджера препятствует полноценному и комфортному обслуживанию клиента

Банк                      Общее отделение                      Премиальный менеджер                      Выделенное отделение                      Премиальный менеджер                      Касса



По запросу клиента о размещении капитала, сотрудник общего зала корректно перенаправил клиента к нужному специалисту.

На первичную консультацию ...

Тайный покупатель обратился в phygital-офис Альфа-Банка, после озвученного запроса в размещении капитала ...

Тайную покупательницу проводили в ...

## **4.2    Слитки и монеты: сравнение тарифных условий**

## Операции со слитками из драгоценных металлов

Покупка слитков в банке осуществляется по текущим котировкам на момент сделки. К покупке клиентам доступны слитки нескольких видов:

- Мерные слитки отличного качества
- Мерные слитки удовлетворительного качества
- Стандартные слитки

Государством установлены ...

### Маркировка мерного слитка



## Покупка мерных слитков в четырех металлах ...

Стоимость мерных слитков отличного качества при покупке в банке в зависимости от массы и типа металла, руб.\*

Банк	Наличие	Металл	Масса слитка, граммы									
			1	5	10	20	50	100	250	500	1 000	
	Да	Золото	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Нет	Серебро	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Нет	Платина	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Нет	Палладий	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Да	Золото	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Да	Серебро	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Да	Платина	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Да	Палладий	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Да	Золото	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Нет	Серебро	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Нет	Платина	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Нет	Палладий	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Да	Золото	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Да	Серебро	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Нет	Платина	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Нет	Палладий	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Да	Золото	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Да	Серебро	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Да	Платина	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	Да	Палладий	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx

\*Данные на 21.04.2022 г.

В Альфа-Банке, АТБ и Банке Россия недоступны к покупке слитки из драгоценных металлов.

## В XXX цена продажи инвестиционных монет выше, чем у других игроков

Доступность покупки монеты «Георгий Победоносец» номиналом 3 рубля в серебре, вес – 31,10 г.\*



Банк	Монетный двор		Год выпуска	Стоимость	Скидка	
	ММД	СПМД				
	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx
	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx
	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx
	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx
	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx
	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx
	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx
	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx

Доступность покупки монеты «Георгий Победоносец» номиналом 25 рублей в золоте, вес – 3,11 г.\*



Банк	Монетный двор		Год выпуска	Стоимость	Скидка	
	ММД	СПМД				
	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx
	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx
	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx
	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx
	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx
	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx
	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx
	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx

\*Данные на 18.04.2022 г.

Источник: Frank RG, 2022 г.

## **4.3 Слитки и монеты: информирование и позиционирование банками**

## В Альфа-Банке худшая практика предоставления информации клиентам по инвестициям в драгметаллы

На сайте Альфа-Банка указано, что **сделки по продаже и покупке слитков** осуществляются исключительно **с юридическими лицами**, но в колл-центре банка об этом не сообщили. По операциям и наличию инвестиционных монет на сайте банка информации нет.

The screenshot shows the Alfa-Bank website interface. At the top, there is a navigation menu with the Alfa-Bank logo and links for 'Частным лицам', 'Малому бизнесу и ИП', and 'Корпорациям'. Below this, there are links for 'Карты', 'Вклады', 'Кредиты', 'Ипотека', 'Инвестиции', and 'Ещё'. A search bar and a 'Стать клиентом' button are also visible. The main heading is 'Операции со слитками драгоценных металлов'. Below the heading, there is a list of services: 'покупку драгоценных металлов в слитках у недропользователей и кредитных организаций' and 'продажу драгоценных металлов в слитках кредитным организациям'. A callout box points to the second item, stating: 'Не указана информация о не возможности сделок по слиткам с физическими лицами.' Below this, there is a paragraph: 'Альфа-Банк приглашает к сотрудничеству субъектов предпринимательской деятельности, имеющих лицензию на пользование недрами, а также аффинажные заводы и кредитные организации.' Another callout box points to the text 'Минимальный размер сделки: 5 млн долларов США или 150 кг золота.', stating: 'Минимальный размер сделки.' At the bottom, there is a section 'Преимущества работы с Альфа-Банком' with a list of benefits: 'минимальный дисконт к цене Лондонского фиксинга;', 'возможность авансирования услуг аффинажного завода;', and 'возможность предварительной оплаты по сделке.' A callout box points to the second item, stating: 'Указаны преимущества по работе со слитками в банке.'

Альфа-Банк осуществляет следующие виды операций со слитками

- покупку драгоценных металлов в слитках у недропользователей и кредитных организаций;
- продажу драгоценных металлов в слитках кредитным организациям.

Не указана информация о не возможности сделок по слиткам с физическими лицами.

Альфа-Банк приглашает к сотрудничеству субъектов предпринимательской деятельности, имеющих лицензию на пользование недрами, а также аффинажные заводы и кредитные организации.

Минимальный размер сделки: 5 млн долларов США или 150 кг золота.

Минимальный размер сделки.

### Преимущества работы с Альфа-Банком

- минимальный дисконт к цене Лондонского фиксинга;
- возможность авансирования услуг аффинажного завода;
- возможность предварительной оплаты по сделке.

Указаны преимущества по работе со слитками в банке.

## Комплекс маркетинга по слиткам, транслируемый на сайтах банков



### Инвестиции



**Продукт.** Золотые слитки – это долгосрочное вложение ...



### Премиальный продукт



**Продукт.** «Сохраните свой капитал»: золотые слитки – это ...



### Драгметаллы

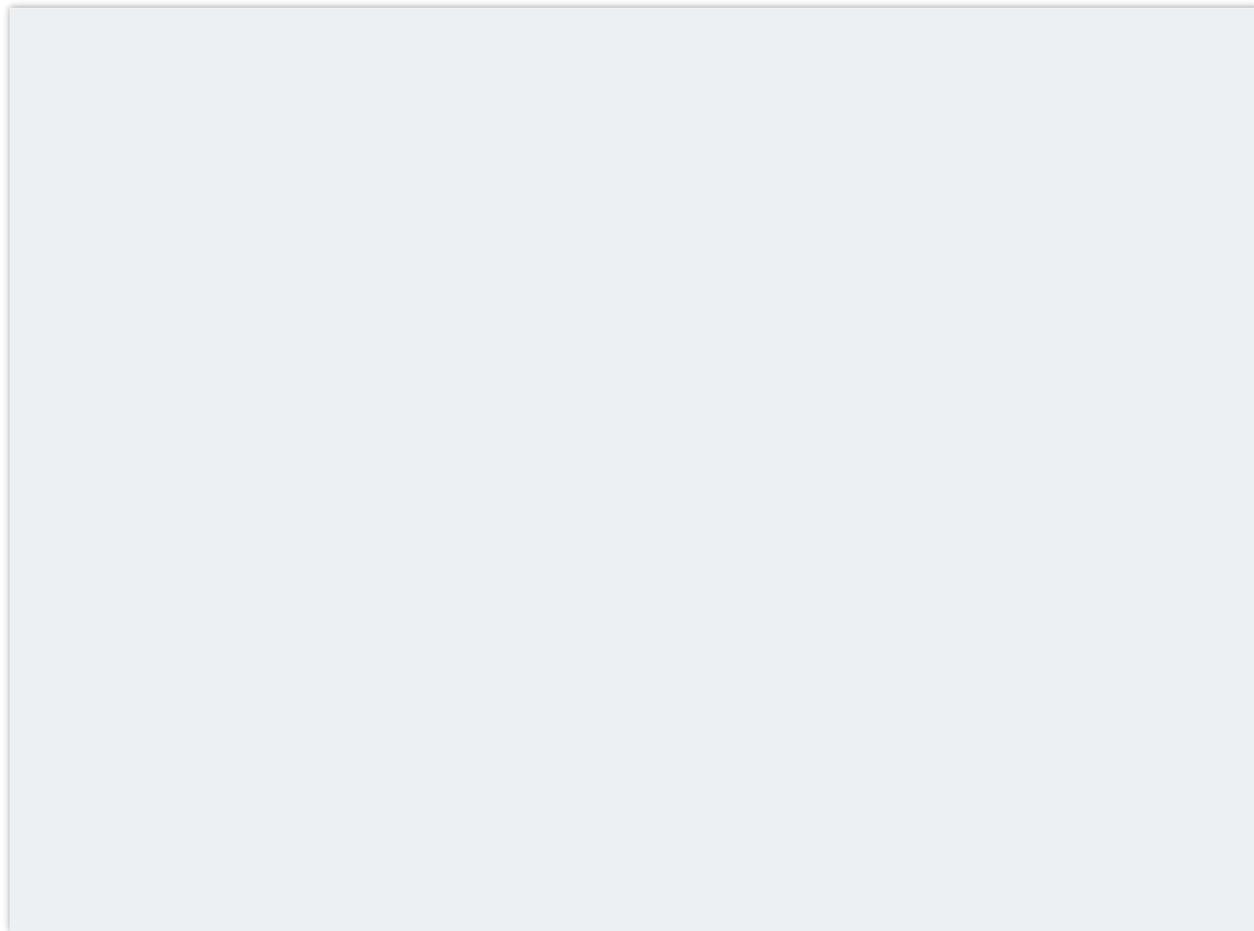


**Продукт.** Золотые слитки – это драгоценный металл ...

## Только в банке ВТБ золотые слитки позиционируются как продукт ...



**ВТБ** – единственный банк, который позиционирует ...



## 5.1 ОМС: организация процесса инвестирования в золото для **массового сегмента**

## В 2022 году Frank RG открыла ОМС в золоте в 8 банках

### Формат полученных консультаций и открытых ОМС

Банк	Визит в отделение без предварительной договоренности (Walk-in)		Оформление в digital-каналах		Количество открытых счетов
	Консультация	Открытие счета в отделении*	Открытие счета через МП/ИБ		
 <b>Альфа Банк</b>	1	1	Нет возможности		1
 <b>АТБ</b> <small>Азиатско-Тихоокеанский Банк</small>	2	1	Нет возможности		1
 <b>БАНК РОССИЯ</b>	1	1	Нет возможности		1
 <b>ВТБ</b>	1	—		1	1
 <b>ГАЗПРОМБАНК</b>	1	1	Нет возможности		1
 <b>открытие</b> Банк	1	—		1	1
 <b>РоссельхозБанк</b>	1	—		1	1
 <b>СБЕР БАНК</b>	1	—		1	1
<b>ИТОГО</b>	<b>9</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	<b>8</b>

\* При отсутствии возможности открытия в digital-каналах

— Не проводилось в рамках этапа mystery shopping

**Frank RG провела mystery shopping с целью** выявить и проанализировать модели продаж ОМС в отделениях банков в массовом сегменте и оценить возможность и удобство управления ОМС в дистанционных каналах.

**Срок проведения** – февраль-апрель 2022

**География** – Москва

**Консультации** – 13 консультаций:

- Визиты walk-in для получения консультации **без оформления** продукта
- Визиты walk-in для получения консультации **с оформлением** продукта

**ОМС** – открыто 8 обезличенных металлических счетов в золоте:

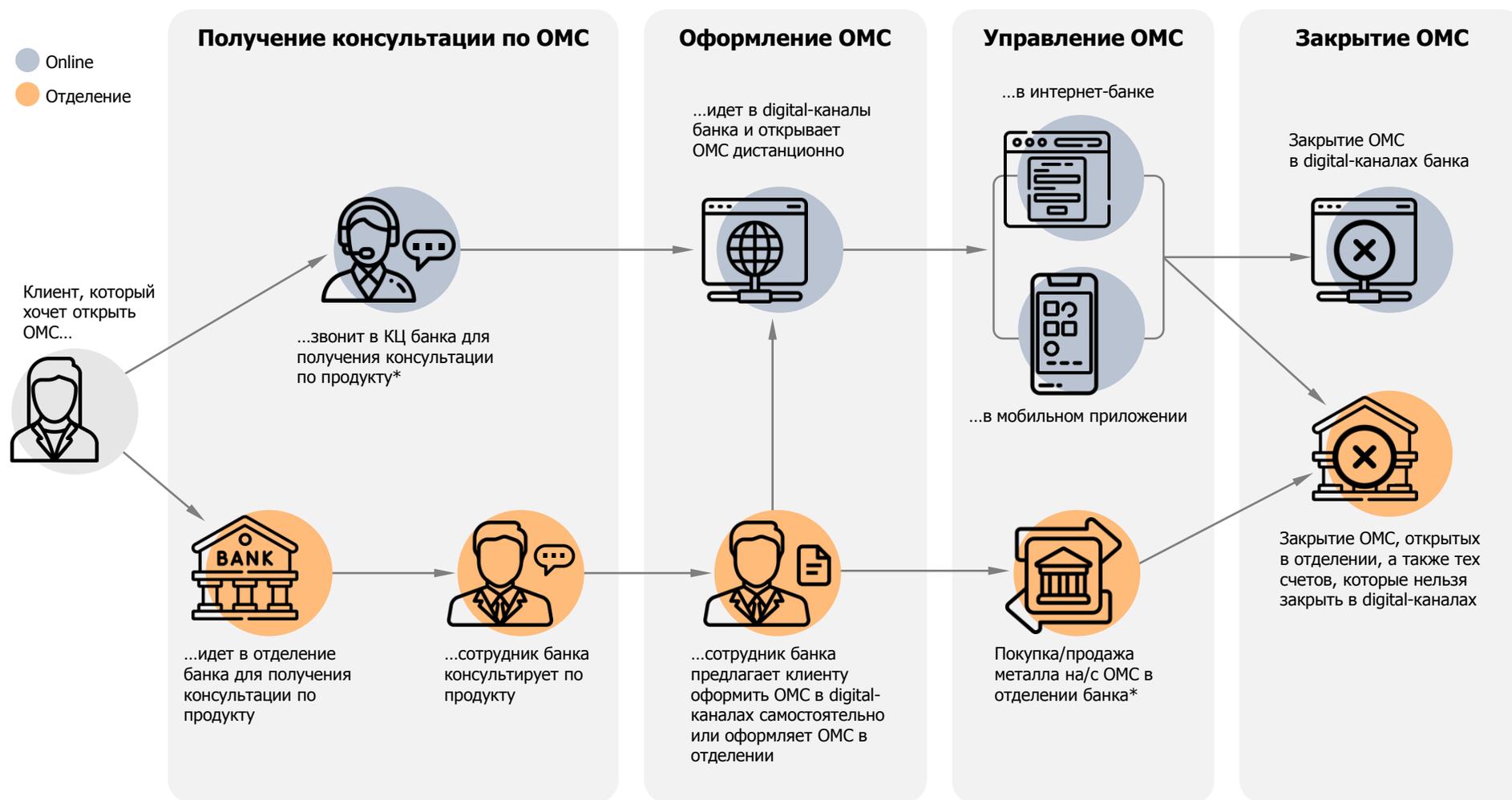
- 4 счета были открыты в **отделениях банков**
- 4 счета были открыты в **digital-каналах банка**

Были проанализированы следующие показатели, которые повлияли на формирование клиентского опыта:

- Комфортность банковского отделения и уровень сервиса
- Компетенции сотрудника
- Комфортность процесса консультирования по ОМС и его открытия

В данном разделе представлены основные выводы по результатам mystery shopping.

## Путь клиента: открытие, управление и закрытие ОМС – опыт Frank RG



\* Не проводилось в рамках этапа mystery shopping

Источник: Frank RG, результаты mystery shopping, 2022 г.

## Наиболее комфортным было посещение отделений ХХХ и ХХХ

**XX минут** среднее время ожидания клиента в очереди в отделении банка

**XX часа** провел клиент в ожидании в отделении АТБ

Комфортность отделения тестировалась в банках по следующим параметрам:

- Наличие встречающего персонала, взаимодействие при посещении
- Удобная навигация (встречающий персонал, указатели)
- Зона ожидания
- Комфортность ожидания
- Время ожидания

Дискомфорт у клиентов при посещении отделений был вызван ...

Альфа-Банк – ...

АТБ – ...



## Клиенту предлагают ОМС только после ...

| Комфортность общения, отсутствие "скрипта", неформальный контакт | <input type="radio"/> |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Фокус на потребностях клиента                                    | <input type="radio"/> |
| Сотрудник не предлагал НЕНУЖНЫЕ клиенту продукты*                | <input type="radio"/> |
| <b>Предложил ли сотрудник ОМС</b>                                | <input type="radio"/> |
| Структура тарифов  | <input type="radio"/> |
| Комиссии   | <input type="radio"/> |
| Налогообложение (вычеты, валютная переоценка)                    | <input type="radio"/> |
| Возможность физического вывода металла с ОМС (в слитках)         | <input type="radio"/> |
| Что могу делать удаленно и как. Можно ли открыть в ЛК?           | <input type="radio"/> |
| Убедительность "Мне захотелось приобрести данный продукт"        | <input type="radio"/> |

\* Инверсивная шкала

- Да  
 Нет

**ФК Открытие** – сотрудница уточнила финансовые цели ...

При обращении в банк тайные покупатели озвучивали потребность в размещении свободных денежных средств. Сотрудники банка чаще всего ...

**АТБ** – ...

## **5.2 ОМС: организация сервиса в digital-каналах**

## В 3 банках ОМС не интегрирован в digital-каналы банковского обслуживания

№	Банк	Лого банка
<b>Анализируемые банки в рамках тестирования ДБО</b>		
1	<b>Альфа Банк</b>	
2	<b>ВТБ</b>	
3	<b>открытие</b> Банк	
4	<b>РоссельхозБанк</b>	
5	<b>СБЕР БАНК</b>	
6	<b>АТБ</b> Азиатско-Тихоокеанский Банк	
7	<b>БАНК РОССИЯ</b>	
8	<b>ГАЗПРОМБАНК</b>	

### Анализируемые каналы дистанционного банковского обслуживания по обезличенным металлическим счетам

Frank RG проанализировала функциональное наполнение мобильных приложений и интернет-банков **5 игроков** по ОМС:

- Альфа-Банк
- ВТБ
- ФК Открытие
- Россельхозбанк
- СберБанк



Интернет-банк



Мобильное приложение

В **АТБ, Банке Россия и Газпромбанке** все операции с ОМС производятся **только в отделении банка**, в том числе получение справок и выписок по счету.

В **Альфа-Банке** любые операции по ОМС осуществляются в отделении, при этом в **digital-каналах доступен только режим просмотра** (просмотр реквизитов счета, история операций и т.д.).

Анализ функционального наполнения интернет-банка и мобильного приложения был проведен по **33 параметрам в каждом канале**.

Наиболее полный digital-функционал в **Россельхозбанке**. В банке успешно реализовано:

- Интернет-банк: 24 из 33 параметров.
- Мобильное приложение: 22 из 33 параметров.

Несмотря на то, что **ОМС** может рассматриваться клиентами как инвестиционный продукт, счет **не отображается в инвестиционных приложениях** банков и не включен в инвестиционный портфель клиента.

## Функциональность digital-каналов по ОМС

### Отображение счета (XX параметров)

- ОМС в валюте
- ОМС в граммах

### Открытие счета (4 параметра)

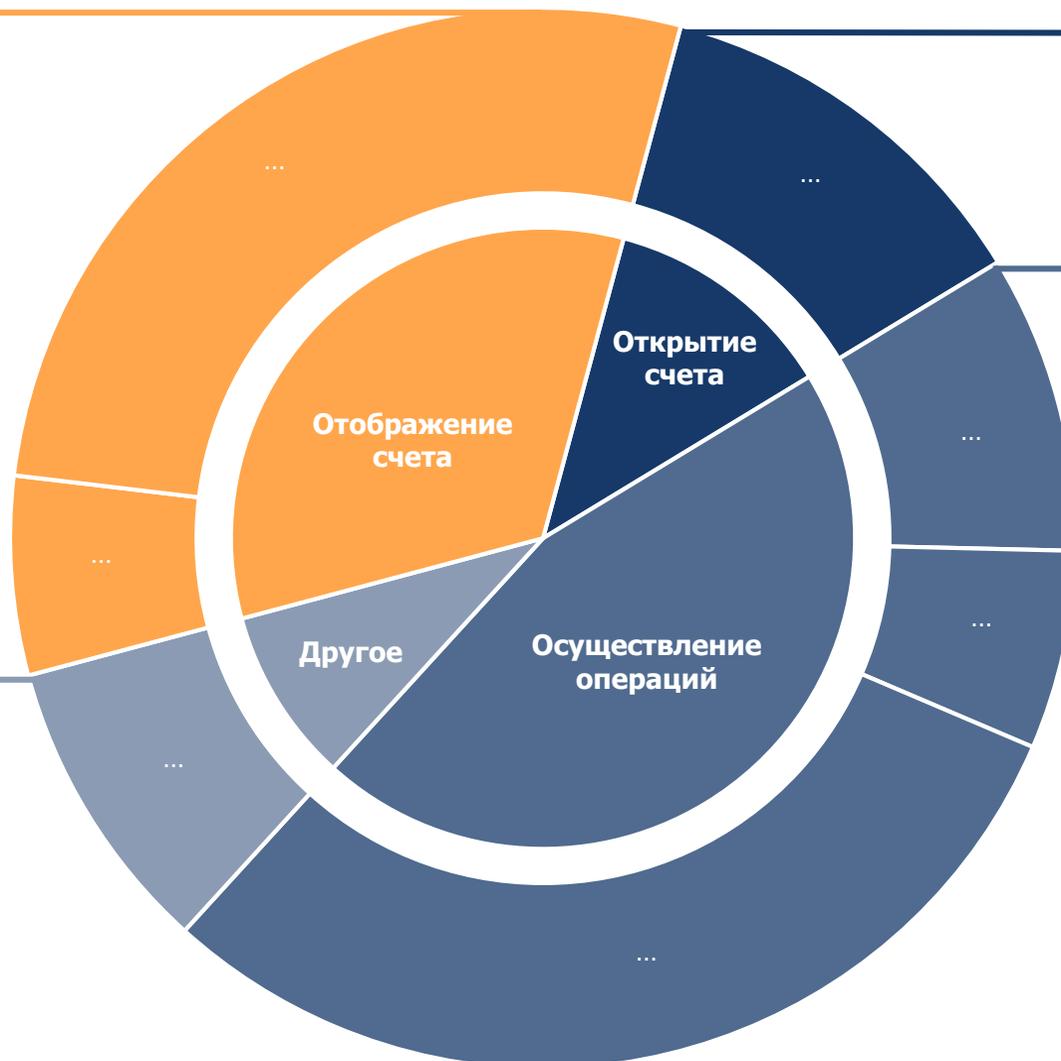
- Золото
- Серебро
- Платина
- Палладий

### Осуществление операций (XX параметров)

- ...
- ...

### Другое (4 параметра)

- ...
- ...



## Открытие счета. Открытие в digital-каналах

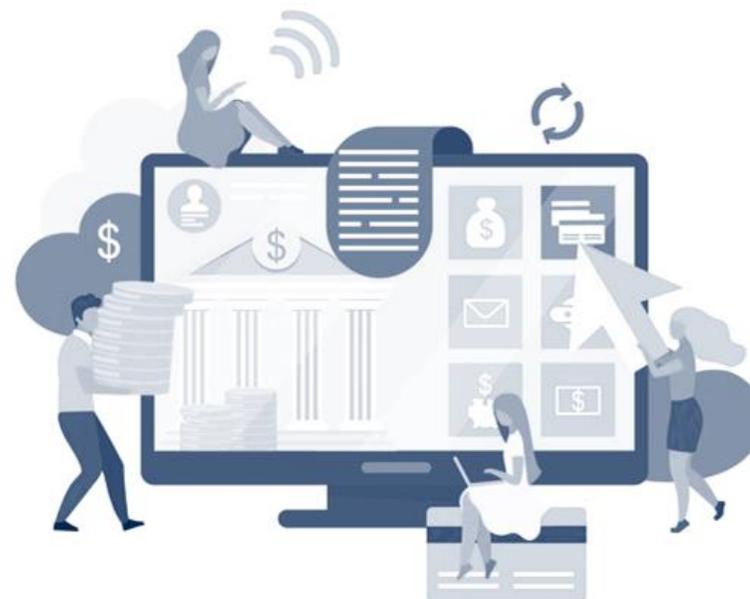
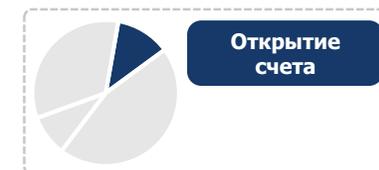


	A	Sberbank	Alfa Bank	Otkrytie Bank	Sberbank
ОМС в золоте	●	●	●	●	●
ОМС в серебре	●	●	●	●	●
ОМС в платине	●	●	●	●	●
ОМС в палладии	●	●	●	●	●

Интернет-банк теряет потребительскую привлекательность, банки сфокусированы на развитии...



	A	Sberbank	Alfa Bank	Otkrytie Bank	Sberbank
ОМС в золоте	●	●	●	●	●
ОМС в серебре	●	●	●	●	●
ОМС в платине	●	●	●	●	●
ОМС в палладии	●	●	●	●	●



● Да ● Нет

## **5.3 ОМС: сравнение тарифных условий**

## Активы на ОМС не входят в состав инвестиционных портфелей клиентов

Условия для открытия ОМС в анализируемых банках, апрель 2022 г.

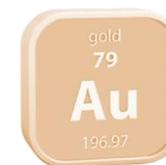
Банк	Условия для открытия ОМС			
	Необходимо быть клиентом банка	Текущий счет	Банковская карта	Брокерский счет
 <b>Альфа Банк</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
 <b>АТБ</b>   Азиатско-Тихоокеанский Банк	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
 <b>БАНК РОССИЯ</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
 <b>ВТБ</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
 <b>ГАЗПРОМБАНК</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
 <b>открытие</b>   Банк	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
 <b>РоссельхозБанк</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
 <b>СБЕР БАНК</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**АТБ – единственный банк, который готов открыть ОМС без действующих продуктов в банке.**

Банк Россия, ВТБ, ФК Открытие, Россельхозбанк и СберБанк ....

Да  Нет

## Спред на покупку / продажу золота, в зависимости от банка, может...



### Условия покупки/ продажи золота на ОМС, 5 апреля 2022 г.

Банк	Минимальный объем инвестиций, грамм	Спред покупка/ продажа, руб. за 1 грамм
Банк 1	0,1	 XX
Банк 2	1,0	 XX
Банк 3	0,1	 XX
Банк 4	1,0	 XX
Банк 5	0,1	 XX
Банк 6	1,0	 XX
Банк 7	0,1	 XX
Банк 8	0,1	 XX
<b>Средний спред</b>	—	 XX

**Средний спред** среди анализируемых банков составляет ...

## Большинство операций со слитками стандарта LGD банки ...

Комиссия по операциям зачисления / списания серебра в физической форме на/с ОМС

Банк	Выдача металла с ОМС в виде слитков			Зачисление физического металла на ОМС		
	Стандартные слитки		Мерные слитки	Стандартные слитки		Мерные слитки
	LGD	Без LGD		LGD	Без LGD	
	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...

В СберБанке недоступна выдача платины и палладия с ОМС ...

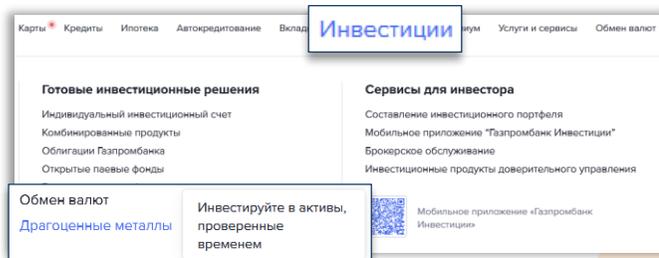
Комиссия зачисления / списания платины и палладия в физической форме на/с ОМС

Банк	Выдача металла с ОМС в виде слитков			Зачисление физического металла на ОМС		
	Стандартные слитки		Мерные слитки	Стандартные слитки		Мерные слитки
	LGD	Без LGD		LGD	Без LGD	
	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...
	...	...	...	...	...	...

## **5.4 ОМС: позиционирование банками**

## Позиционирование ОМС в интернете определяется расположением продукта на сайте и его целевым назначением

### Карта восприятия ОМС



**Целевое назначение.** Информация на сайте должна отвечать на вопрос: зачем нужен ОМС? **Банки по-разному определяют мотивацию для вложения средств в ОМС:**

- ...
- ...
- ...



**Расположение на сайте.** Основные банковские продукты исторически расположены в определенных разделах, к которым клиенты ...



## Альфа-Банк: общие преимущества ОМС как продукта + преимущества ОМС в банке

### Наличие информации на сайте

Определение ОМС	Для кого предназначен	Общие преимущества ОМС	Преимущества ОМС в банке	Как открыть
—	—	Да	Да	Да

**Альфа Банк**

**Преимущества обезличенных металлических счетов**

Общие преимущества В Альфа-Банке

**Общие преимущества ОМС**

- Вы получаете доход от роста стоимости драгоценного металла
- Обезличенный металл дешевле слитков и монет. Его стоимость приближена к стоимости металла на мировом рынке
- Нет расходов на хранение и транспортировку
- Отсутствие рисков повреждения металла, что в случае слитков или монет значительно снижает их стоимость

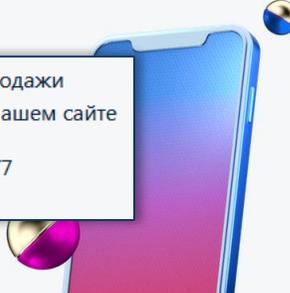


**Преимущества обезличенных металлических счетов**

Общие преимущества В Альфа-Банке

**ОМС в Альфа-Банке**

- Мгновенная покупка и продажа металла
- Для выбора лучшего момента покупки или продажи отслеживать стоимость в моменте можно на нашем сайте
- Информация об остатке на счёте доступна 24/7 в интернет-банке



Одна из эффективных стратегий позиционирования продукта – дифференциация, выделение тех атрибутов продукта, которых нет у конкурентов. Применить ее в таком продукте, как ОМС, довольно трудно, но **Альфа-Банк попытался разделить стандартные преимущества ОМС** на «Общие преимущества» и дополнительные преимущества «В Альфа-Банке»:

- Раздел с общими преимуществами указывает на выгодность сделки, рост доходов и отсутствие рисков и издержек.
- Раздел с банковскими преимуществами указывает на удобство совершения сделки, удобство использования продукта: покупка осуществляется мгновенно, для отслеживания курса и остатка на счете достаточно зайти на сайт.



## Основные PR-каналы для ОМС в банках – сайт и социальные сети

PR-каналы для продвижения ОМС и драгоценных металлов



### Сайт

**Пять банков выпускают пресс-релизы и новости** с информацией об ОМС и драгоценных металлах:

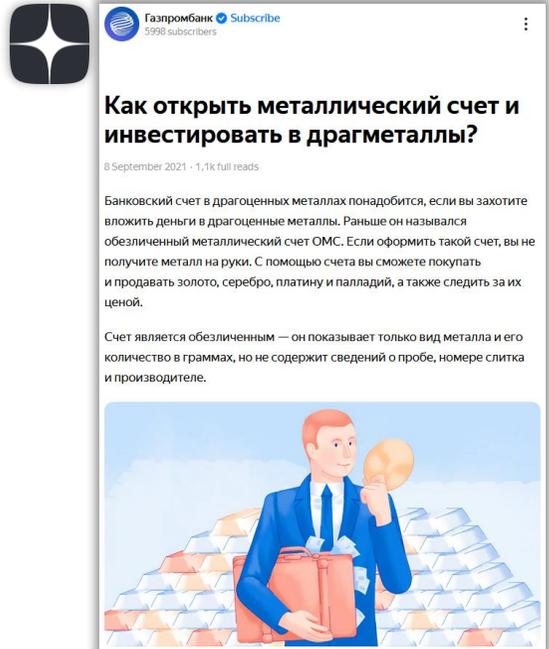
- ...
- ...
- ...

### Социальные сети

**Шесть банков информировали своих клиентов о возможностях открытия ОМС** и преимуществах счета:

- ...
- ...
- ...
- ...

## Информация об ОМС в социальных сетях банков чрезвычайно ограниченная...



**Газпромбанк** [Subscribe](#)  
5998 subscribers

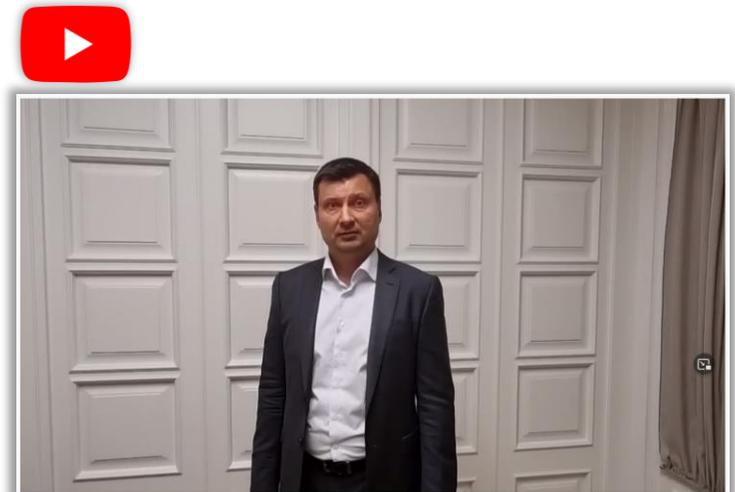
### Как открыть металлический счет и инвестировать в драгметаллы?

8 September 2021 · 1,1k full reads

Банковский счет в драгоценных металлах понадобится, если вы захотите вложить деньги в драгоценные металлы. Раньше он назывался обезличенный металлический счет ОМС. Если оформить такой счет, вы не получите металл на руки. С помощью счета вы сможете покупать и продавать золото, серебро, платину и палладий, а также следить за их ценой.

Счет является обезличенным — он показывает только вид металла и его количество в граммах, но не содержит сведений о пробе, номере слитка и производителе.





**Азиатско Титано**  
182 подписчика

### Драгоценные металлы. Полезная информация от экспертов АТБ

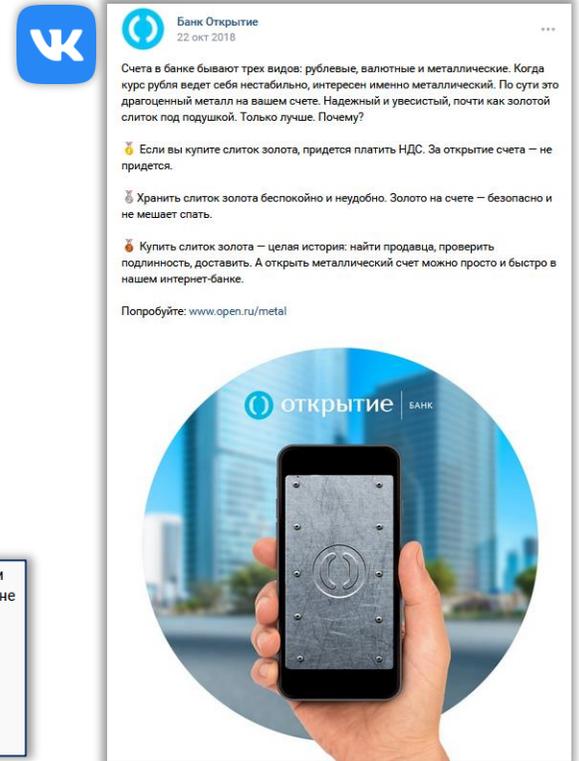
2 517 просмотров · 14 сент. 2021 г.

126 НЕ НРАВИТСЯ ПОДЕЛИТЬСЯ СОХРАНИТЬ

Мы в АТБ знаем о драгметаллах всё, ведь уже более 15 лет предлагаем нашим частным и корпоративным клиентам широкий перечень связанных с металлами банковских услуг - не только на российском рынке, но и на международных направлениях.

Чем АТБ может быть полезен тем, кто рассматривает их как надежное средство инвестирования?

Разбираемся в новом ролике с Артёмом Евстратовым, суперпрофессионалом АТБ по драгоценным металлам.



**Банк Открытие**  
22 окт 2018

Счета в банке бывают трех видов: рублевые, валютные и металлические. Когда курс рубля ведет себя нестабильно, интересен именно металлический. По сути это драгоценный металл на вашем счете. Надежный и увесистый, почти как золотой слиток под подушкой. Только лучше. Почему?

- Если вы купите слиток золота, придется платить НДС. За открытие счета — не придется.
- Хранить слиток золота безопасно и неудобно. Золото на счете — безопасно и не мешает спать.
- Купить слиток золота — целая история: найти продавца, проверить подлинность, доставить. А открыть металлический счет можно просто и быстро в нашем интернет-банке.

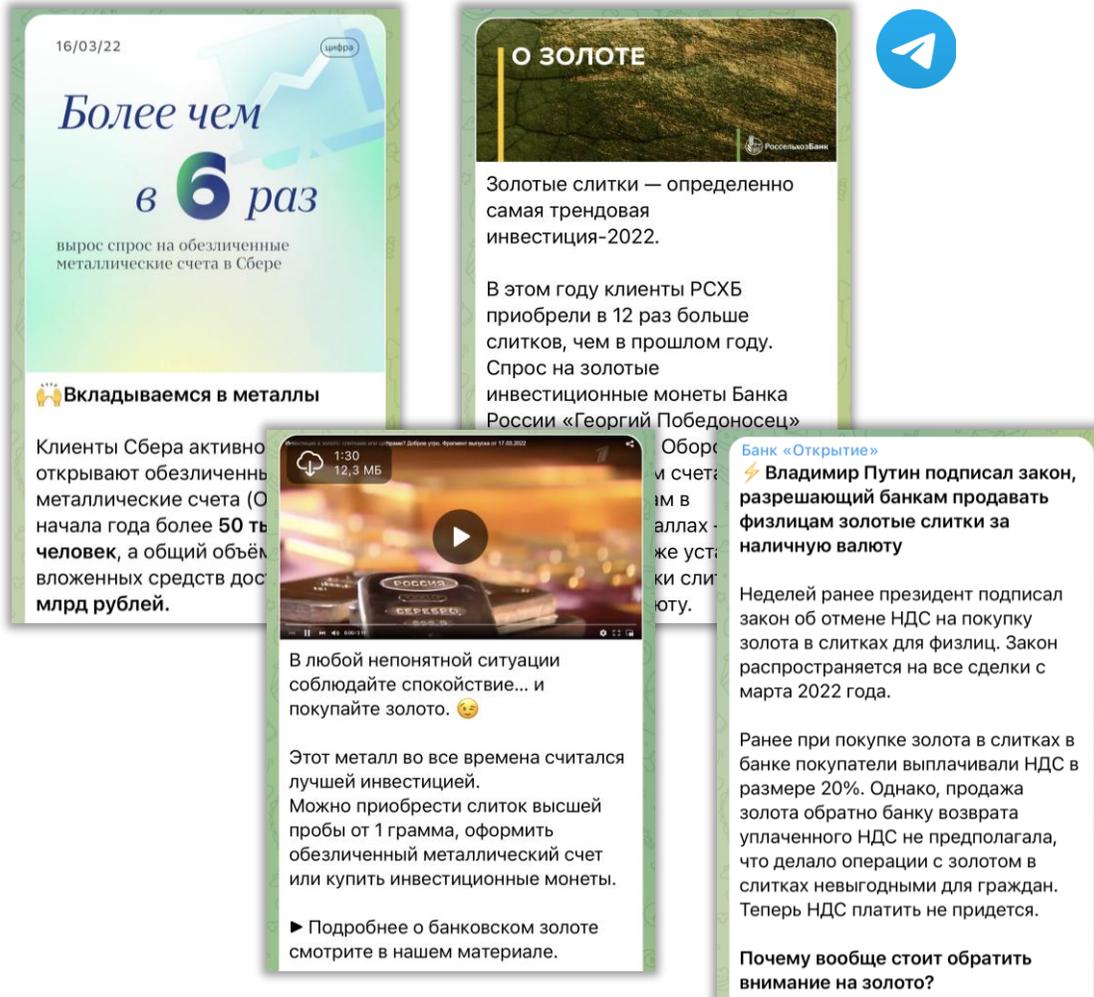
Попробуйте: [www.open.ru/metal](http://www.open.ru/metal)



Участники исследования используют три основные социальные сети: Яндекс.Дзен, YouTube и ВКонтакте. Относительно других банковских продуктов, новостей об ОМС практически нет. Данный вывод основан на контент-анализе социальных сетей (Яндекс.Дзен, YouTube, ВКонтакте, Telegram) исследуемых игроков за весь период существования аккаунтов до марта 2022 года. Интересными показались следующие кейсы:

- ...
- ...
- ...

## Однако в марте 2022 года банки начали публиковать информацию о драгметаллах и ОМС в Telegram-каналах

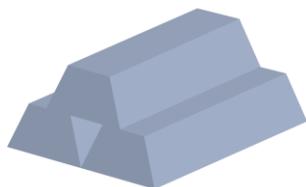


В марте четыре банка сделали публикации в своих Telegram-каналах:

- ...
- ...
- ...

## **6      Фонды на золото: модели работы и сравнение тарифных условий**

## На российском рынке существует 3 модели работы фондов золота



**УК инвестирует клиентские средства в физические золотые слитки**

Банк 1 единственный банк, который предлагает клиентам биржевой фонд инвестирующий в золотые слитки с физическим хранением в России.

...



**УК инвестирует клиентские средства в золото через товарную секцию MOEX**

Банк 2 единственный игрок на российском рынке, который в одном из своих фондов покупает золото для фонда через товарную секцию на Московской бирже ...

# ETF

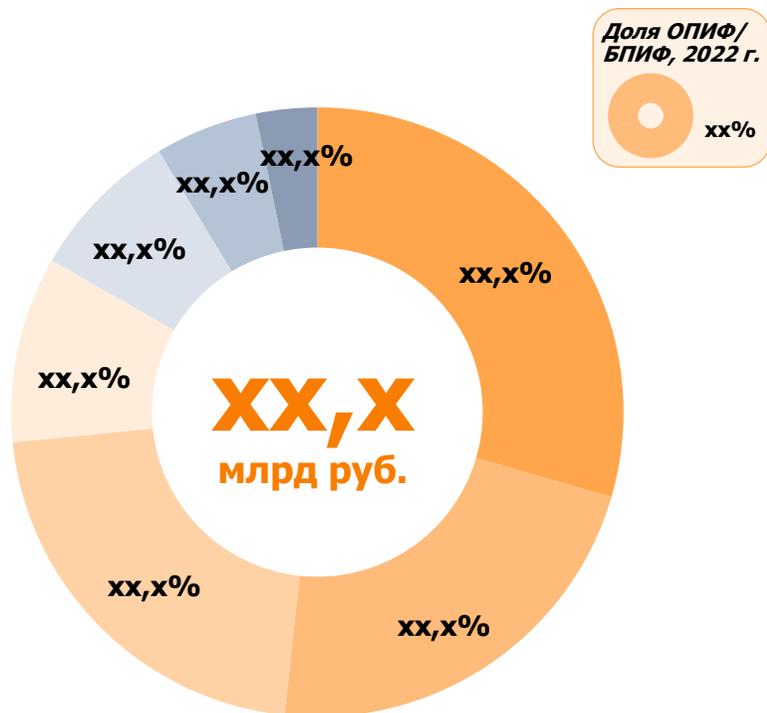
**УК инвестирует клиентские средства в зарубежные фонды**



Данный вариант размещения клиентских активов в золоте является наиболее ...

## Благодаря санкциям ... стала крупнейшей УК на рынке фондов золота

Распределение УК по СЧА ОПИФ+БПИФ, 25.02.2022 г., %



Благодаря переводу активов ...



## После санкций на российском рынке осталось ... функционирующих фонда золота

Показатели всех фондов золота российских УК, 01.05.2022 г.

Продолжают работать после санкций	УК	Название фонда	Базовый актив	СЧА, (25.02.2022), млрд руб.	Динамика СЧА		Вознаграждение			Доходность		
					1 год	3 года	УК	Депозитарий	Прочие расходы	1 год	3 года	
<b>ОПИФы</b>												
xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
<b>БПИФы</b>												
xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx

Среди всех фондов на золото на российском рынке продолжают нормально функционировать только ...

## Покупка металлов на товарной секции МОЕХ один из ....

### Комиссия за сделки на товарной секции МОЕХ, 01.05.2022 г.

Банк	Тариф	Комиссия за покупку/ продажу
Банк 1	xxx	 xx,х%
	xxx	 xx,х%
	xxx	 xx,х%
Банк 2	xxx	 xx,х%
	xxx	 xx,х%

Среди анализируемых банков только два дают доступ к товарной секции на МОЕХ для розничных инвесторов - ...

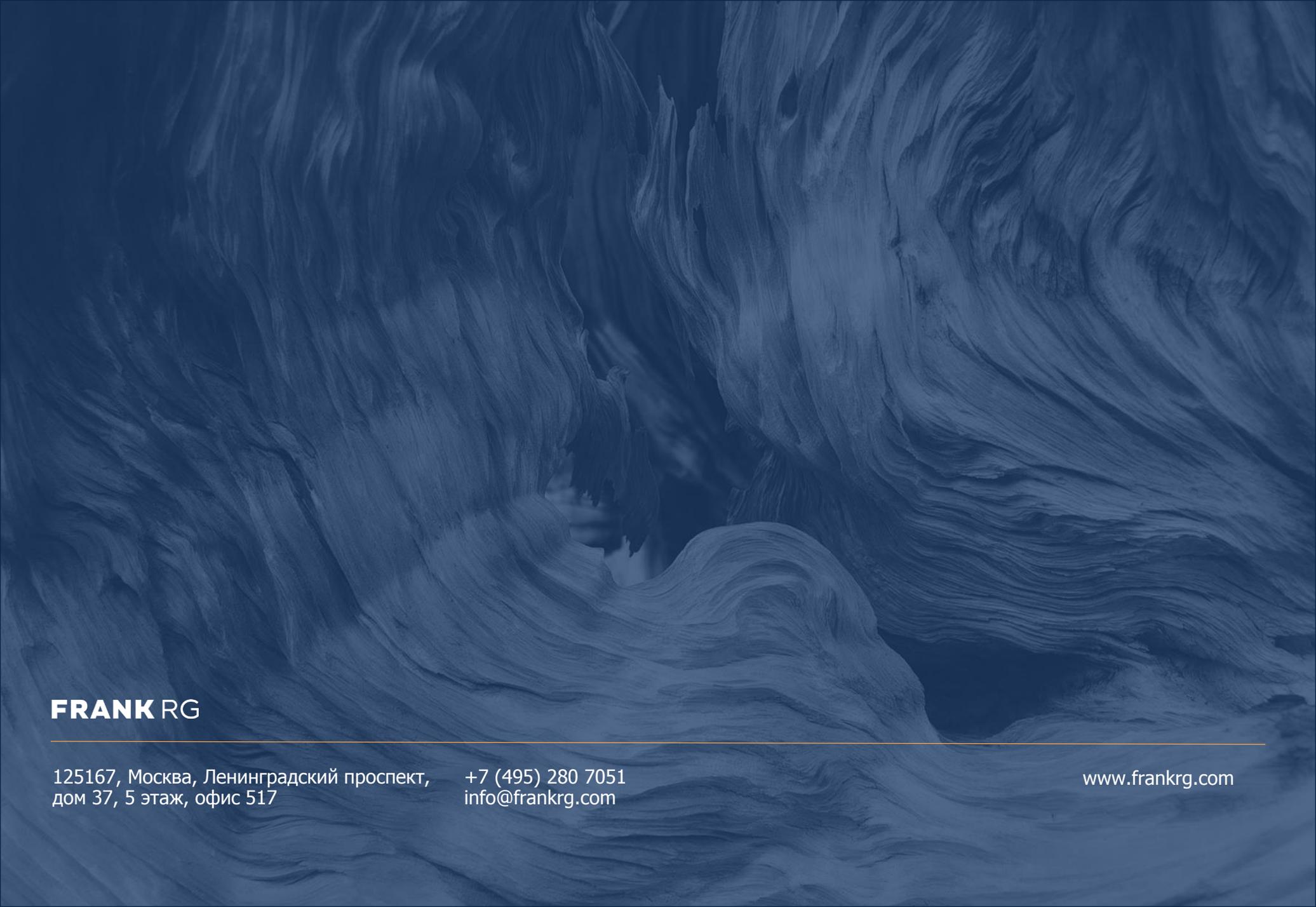
Во время проведения сделки **купленные** драгоценные **металлы зачисляются на металлический счет**, а физические слитки находятся в специальном хранилище — Национальном Клиринговом Центре. На руки получить их нельзя.

**Для торговли** на Московской бирже **доступно ...**

**Комиссия** у двух главных игроков на рынке **отличается ...**

Покупка золота на товарной секции выгодна для частных инвесторов благодаря ряду факторов:

- ...
- ...
- ...
- ...



**FRANK RG**

---

125167, Москва, Ленинградский проспект,  
дом 37, 5 этаж, офис 517

+7 (495) 280 7051  
info@frankrg.com

[www.frankrg.com](http://www.frankrg.com)