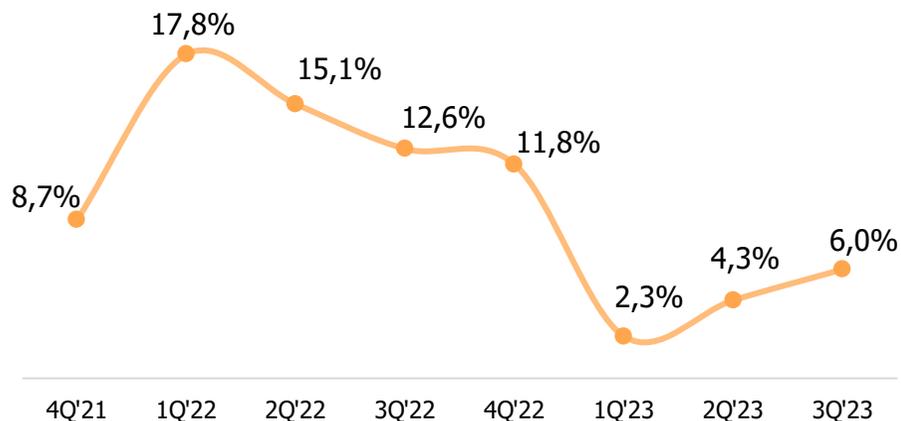


Premium banking в России 2023

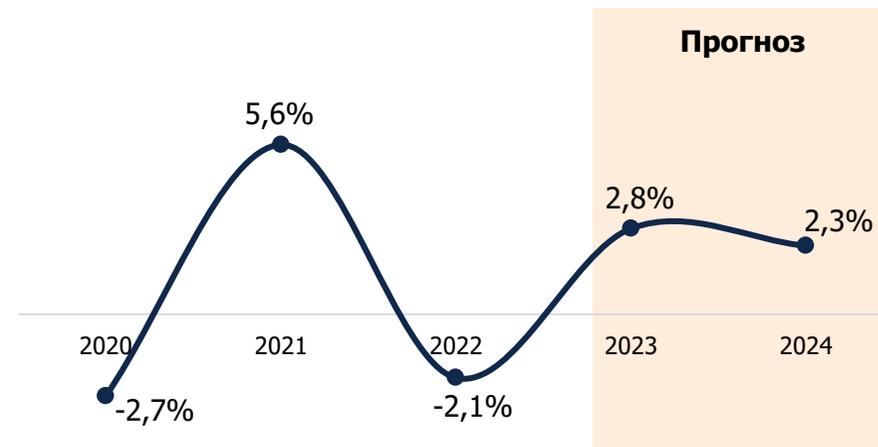
—
Стадия принятия неизбежного и переход к росту

Все растет: курс, инфляция, «ключ»...

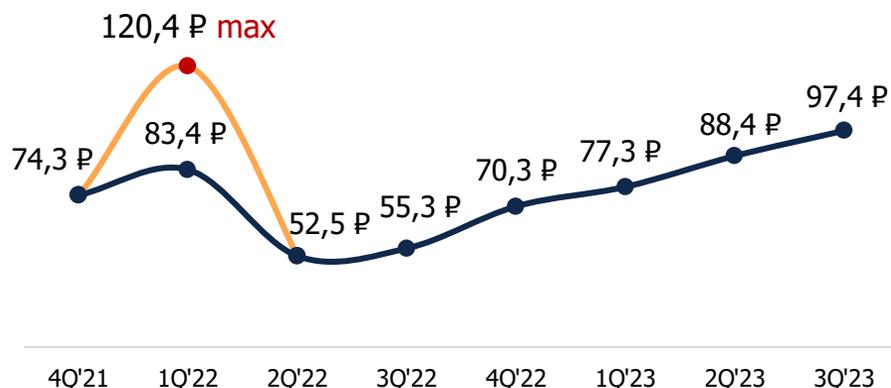
Годовая инфляция, %



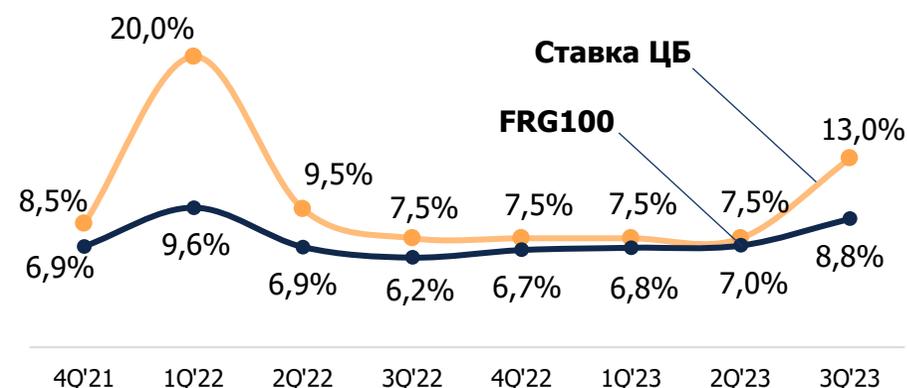
Динамика изменения ВВП России, %



Динамика курса USD, ₪

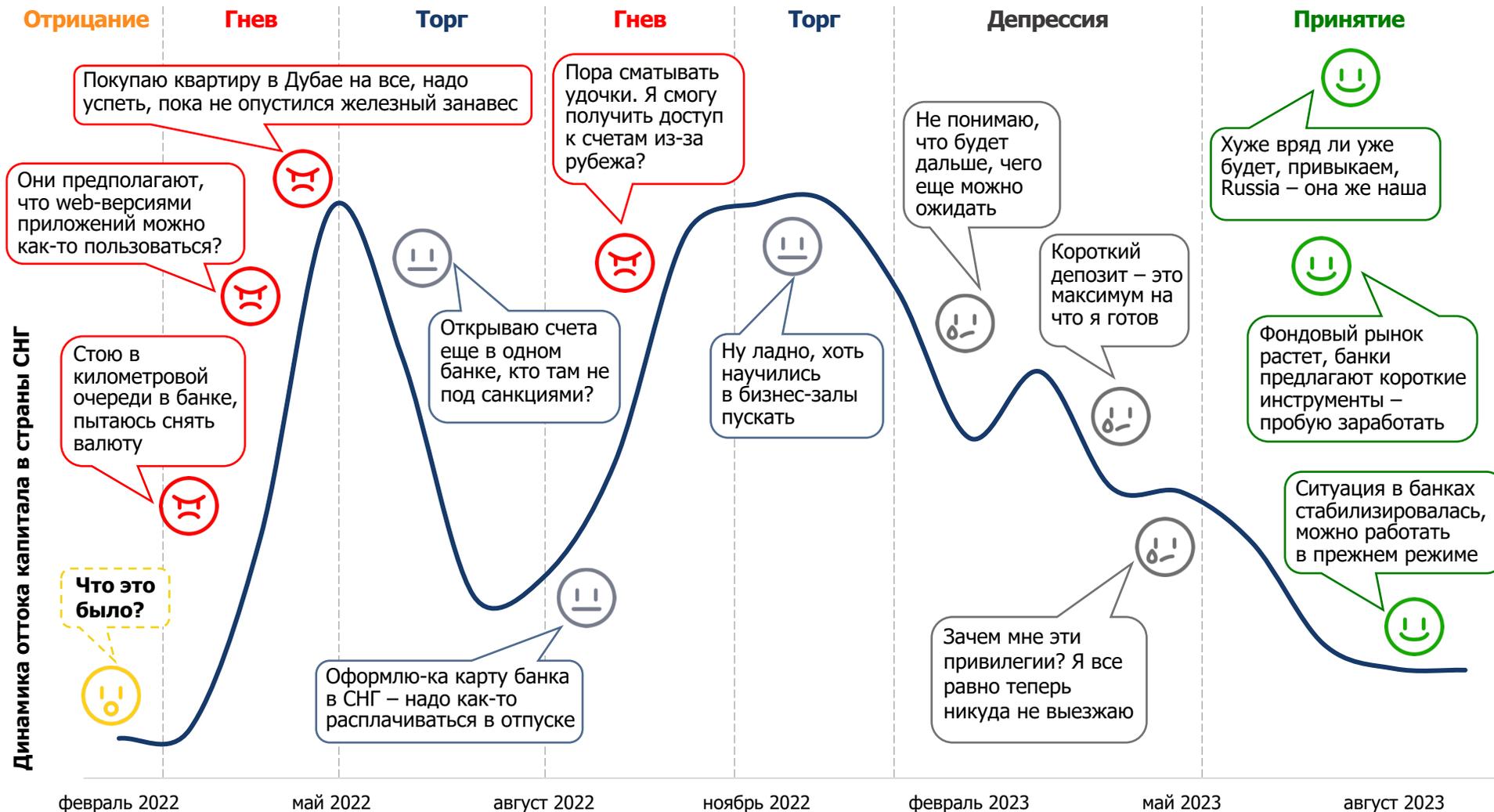


Динамика ключевой ставки и индекса FRG100, %



Отток капитала остановился, клиент готов принимать банк как есть

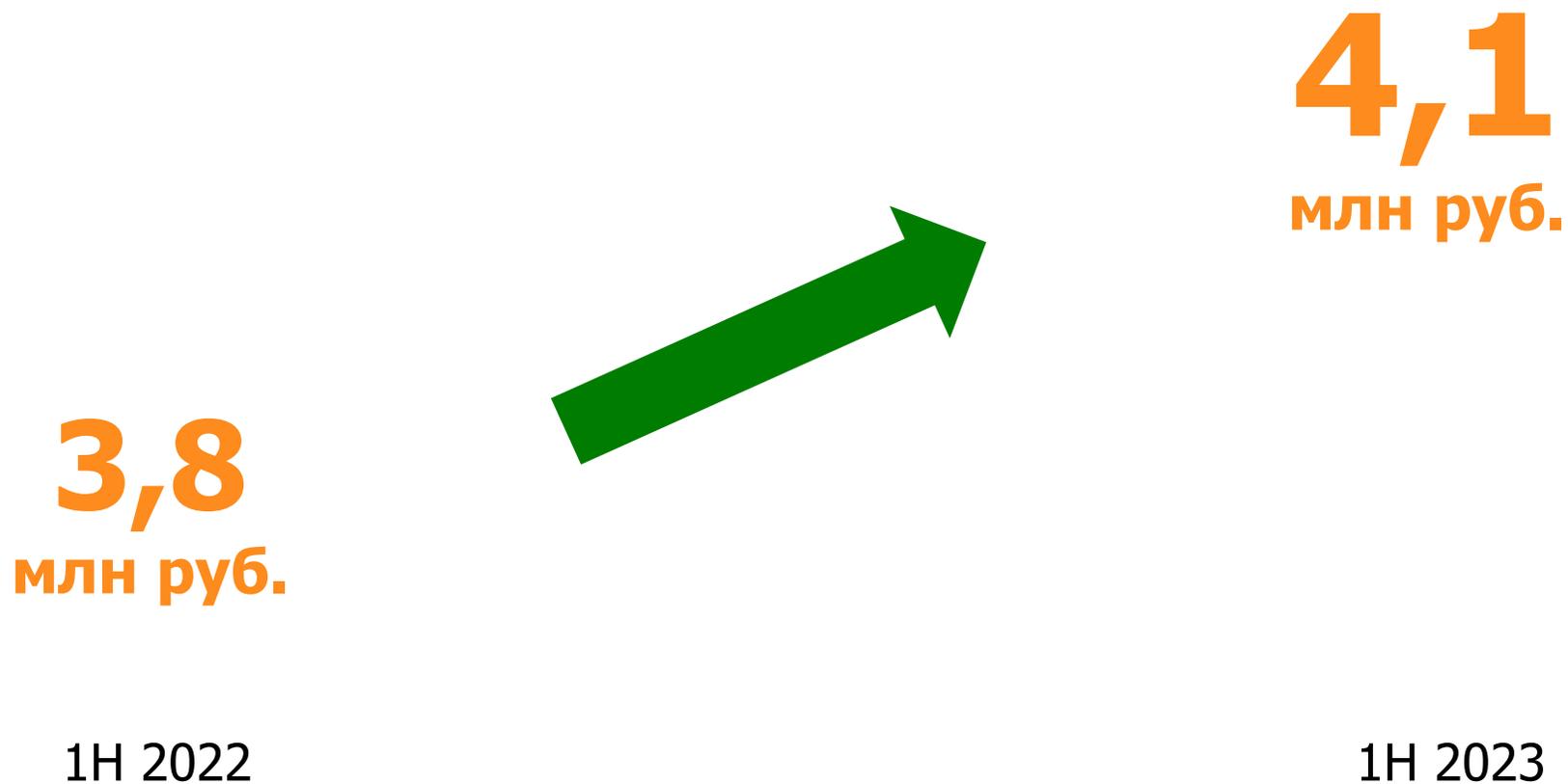
CJM премиального клиента 2022-2023



Растет общий капитал под управлением premium banking

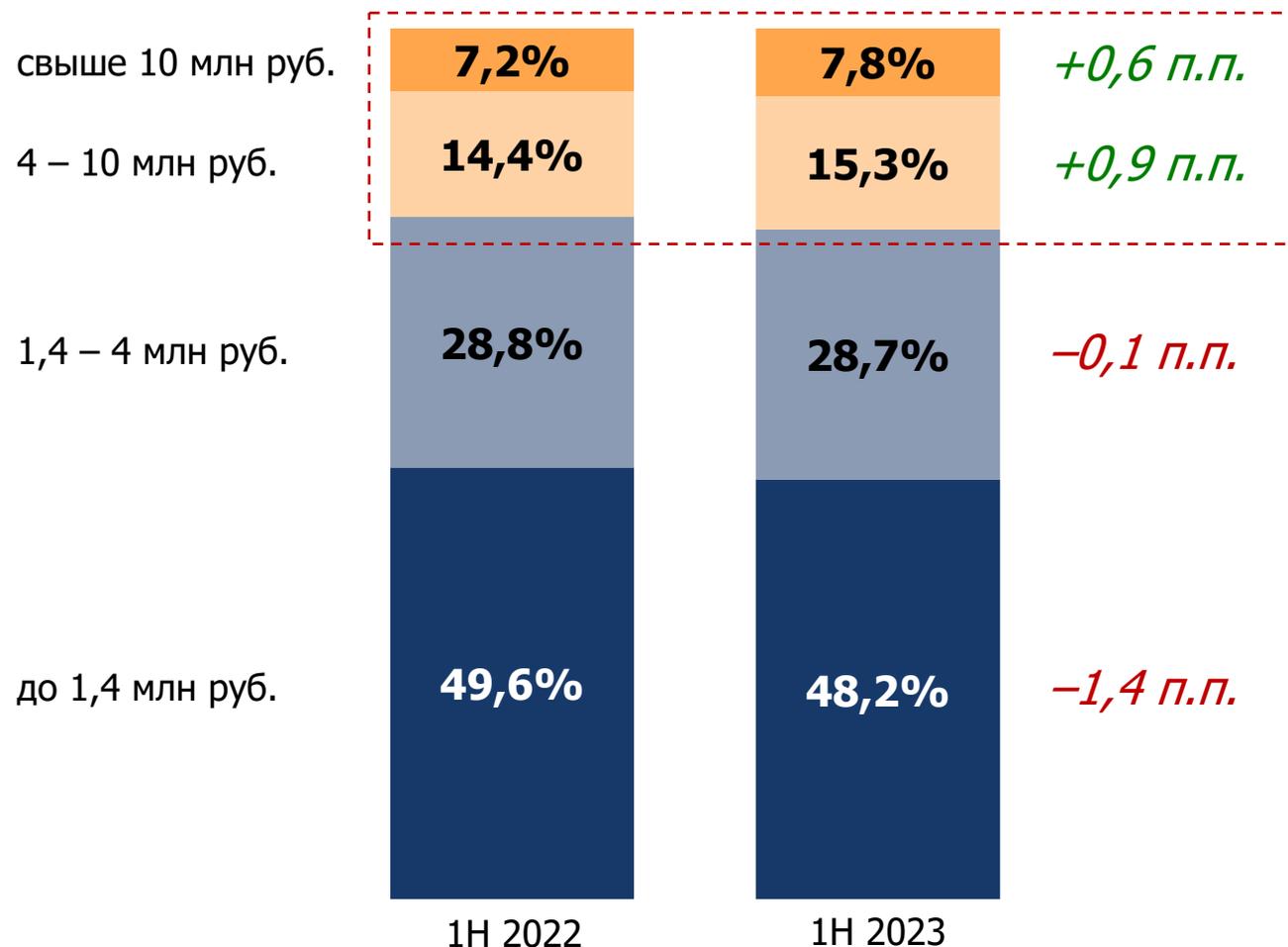
	1Н 2022	1Н 2023	
	трлн руб.	трлн руб.	
	Капитал всего	10,0	13,1 ▲ +31%
	TOP Premium (10+ млн руб.)	4,7	6,3 ▲ +34%
	Premium banking	4,0	5,0 ▲ +25%
	Premium Light	1,3	1,8 ▲ +38%

Растет средний размер капитала клиента premium banking



Растет качество клиентской базы premium banking

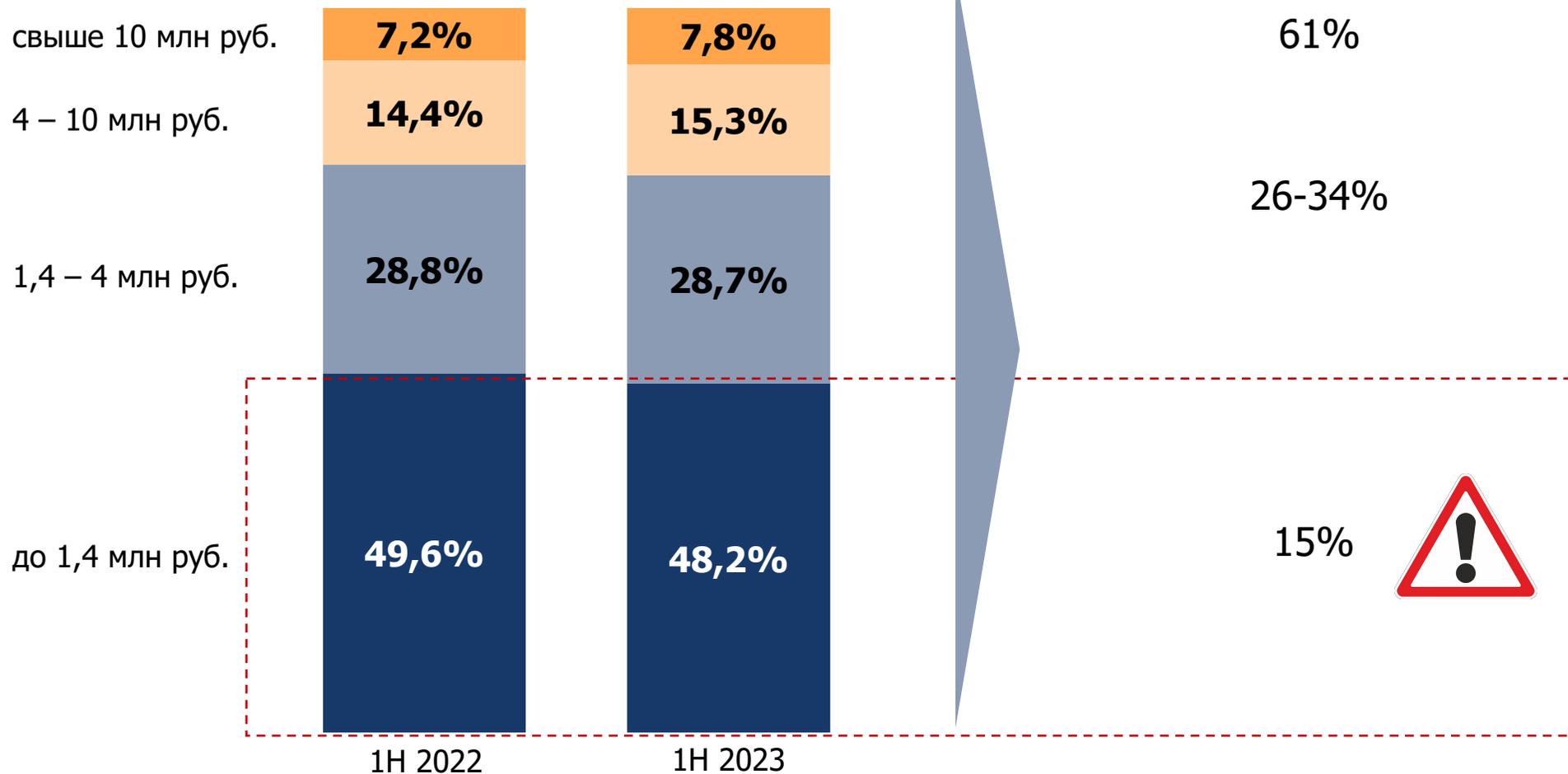
Распределение клиентов в premium banking в зависимости от капитала, %



С ростом капитала растет доля активных транзакторов

Распределение клиентов в premium banking в зависимости от капитала, %

Доля клиентов с POS-транзакциями от 150 тыс. руб.



Клиенты переходят на рубль и «мягкие» валюты

Доля клиентов с капиталом в пассивных продуктах по типу валюты, %

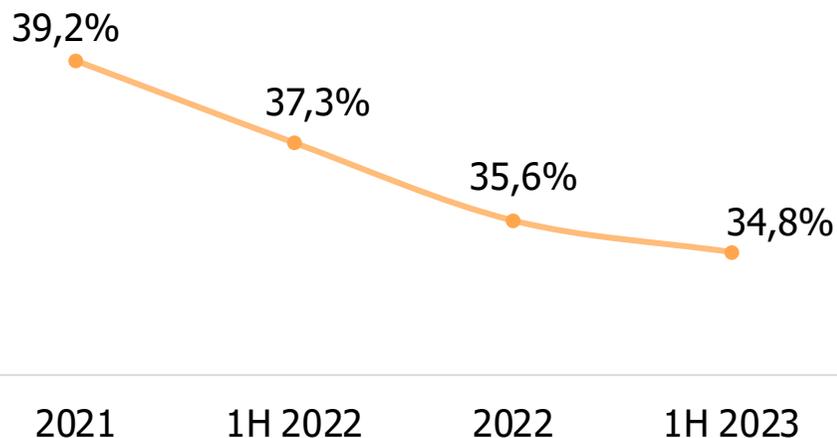
	1Н 2022	1Н 2023	
Доля валюты (пассивы)	20,0%	16,5%	▼ -3,5 п.п.

В том числе:

Доллары и евро	19,4%	15,2%	▼ -4,2 п.п.
Дирхамы и юани	0,1%	0,9%	▲ +0,8 п.п.
Другие валюты	0,5%	0,4%	▼ -0,1 п.п.

Возвращается интерес к инвестициям

Доля клиентов с инвестиционными продуктами, %



Доля капитала в инвестиционных продуктах, %



Доля клиентов, которым **важны инвестиционные продукты** при выборе банка

2022

24,4%

2023

29,5%

Клиенты привыкли к санкциям: только для трети опрошенных важен санкционный статус банка при его выборе

Доля клиентов, которым очень важно:



Банк с иностранным участием

18,5%



Российский частный банк

26,9%

Банк с государственным участием

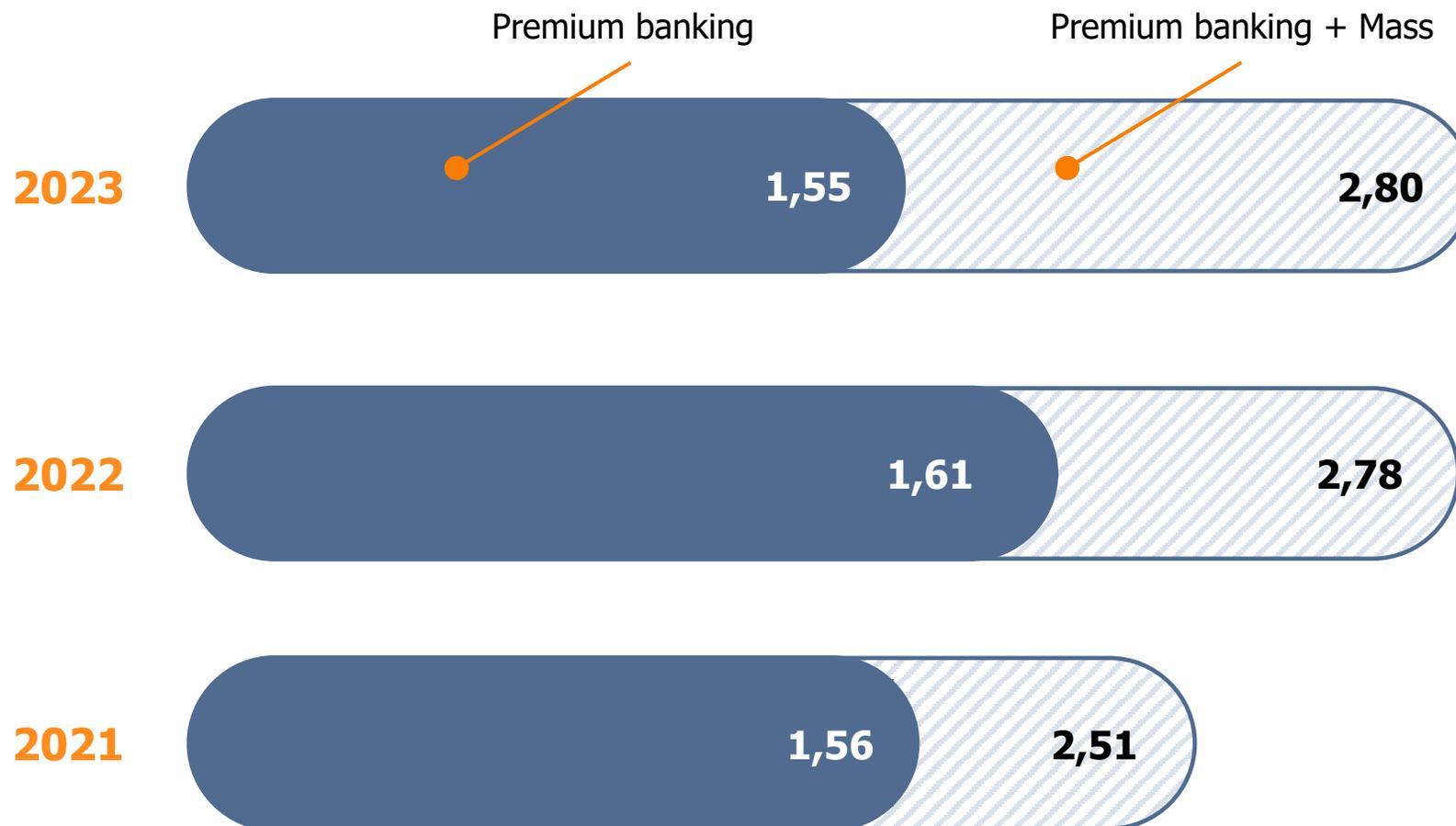
35,6%



Банк не под санкциями

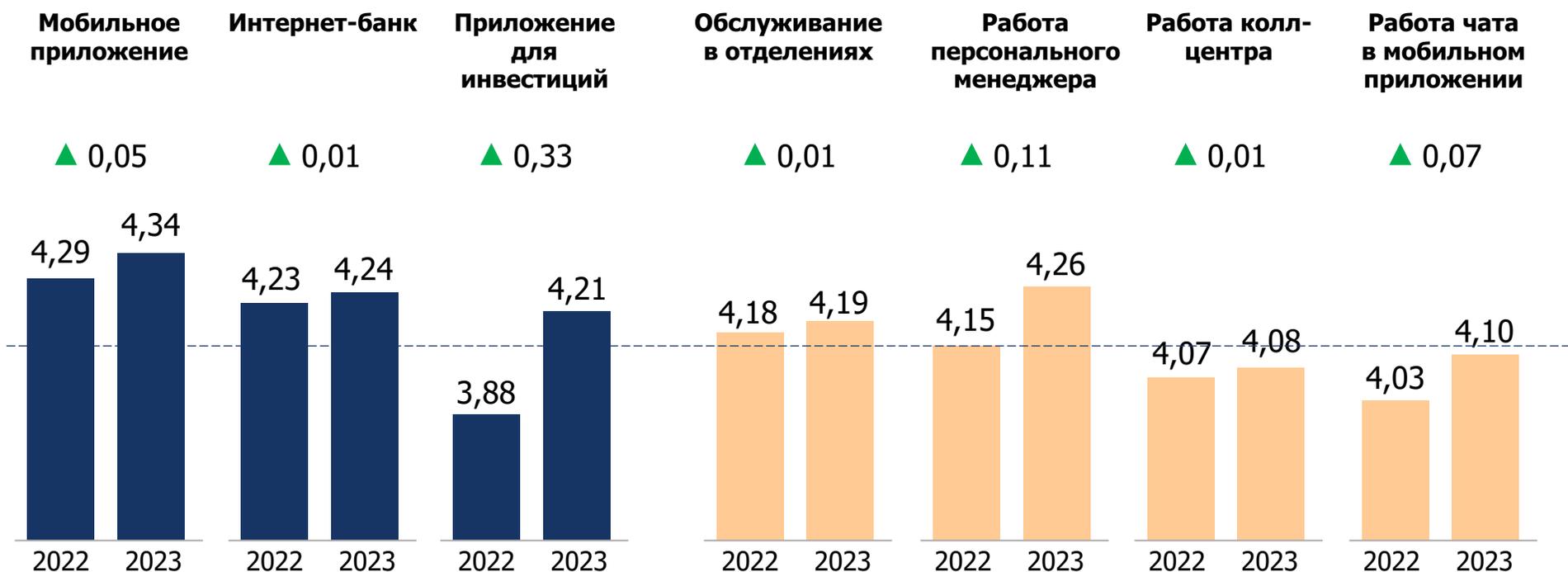
38,4%

Среднее количество премиальных программ на клиента снизилось



Удовлетворенность премиальным обслуживанием выросла

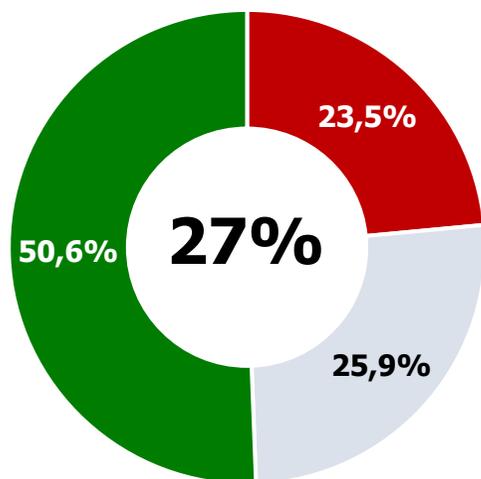
CSI – оценки клиентов premium banking по шкале от 1 до 5, 2022-2023 гг.



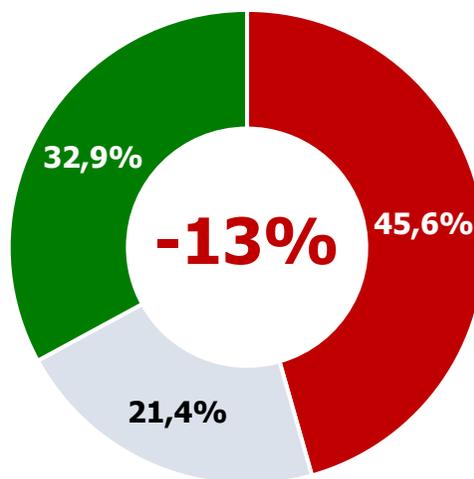
Прошлогодний провал в NPS преодолен

Индекс NPS, %

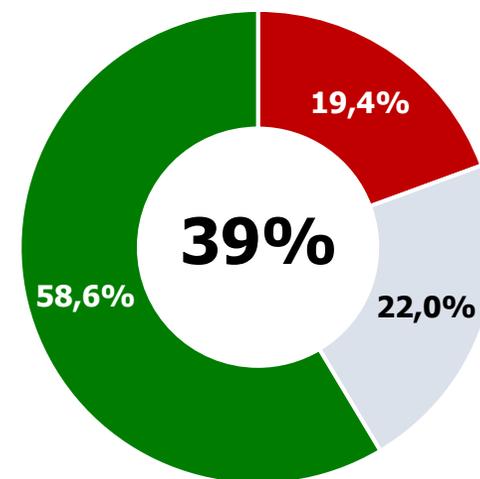
2021



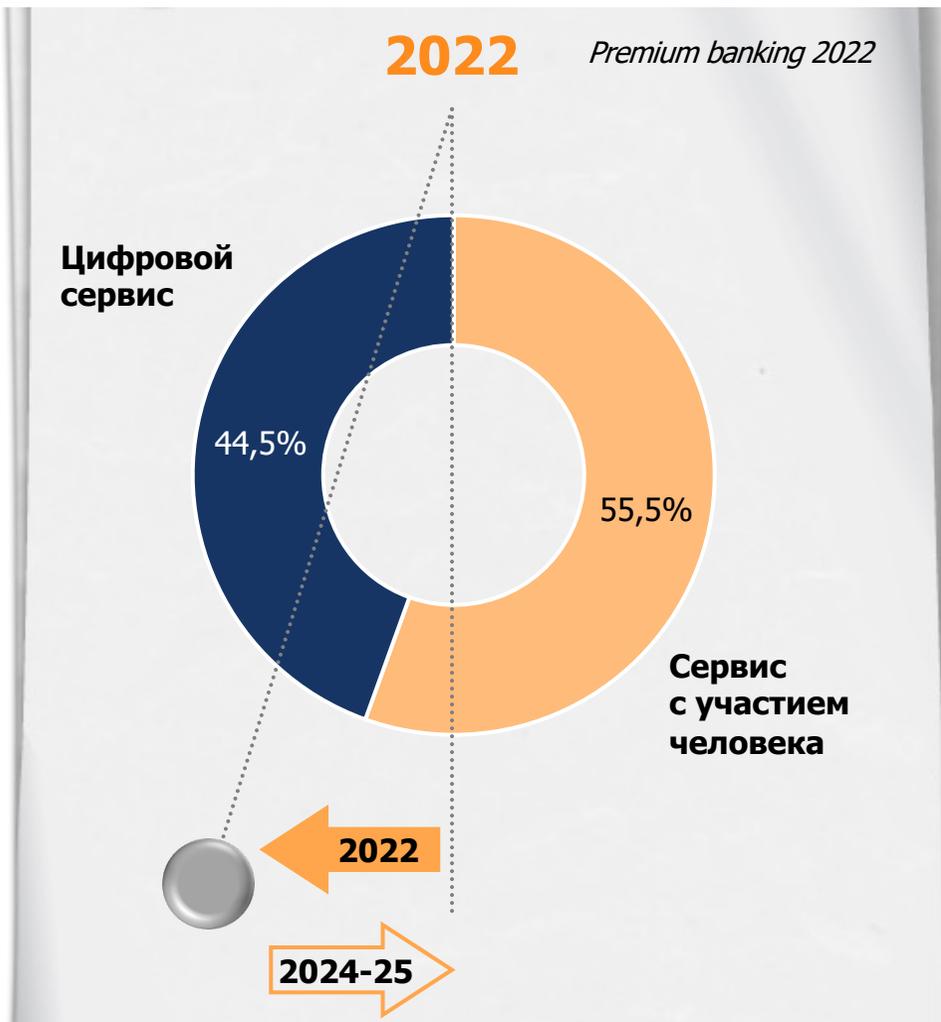
2022



2023



Важность цифровых сервисов для клиентов вернулась к досанкционному уровню



Банки преодолели проблемы с доступностью приложений

Время между удалением приложения и выпуском его замены **существенно сократилось**

Приложения можно беспрепятственно **скачать через провод в отделении**, либо у представителя банка

Разработали **Web версии**, которые по функционалу и удобству **почти аналоги приложениям**



Менеджер остается важным, но теперь обслуживает дистанционно



8

банков развивают дистанционный сервис

до 30%

клиентов закреплены за дистанционным менеджером

от 15% до 30%

менеджеров – дистанционные менеджеры

Нагрузка менеджера

Отделение

300-350

клиентов на
менеджера

VS

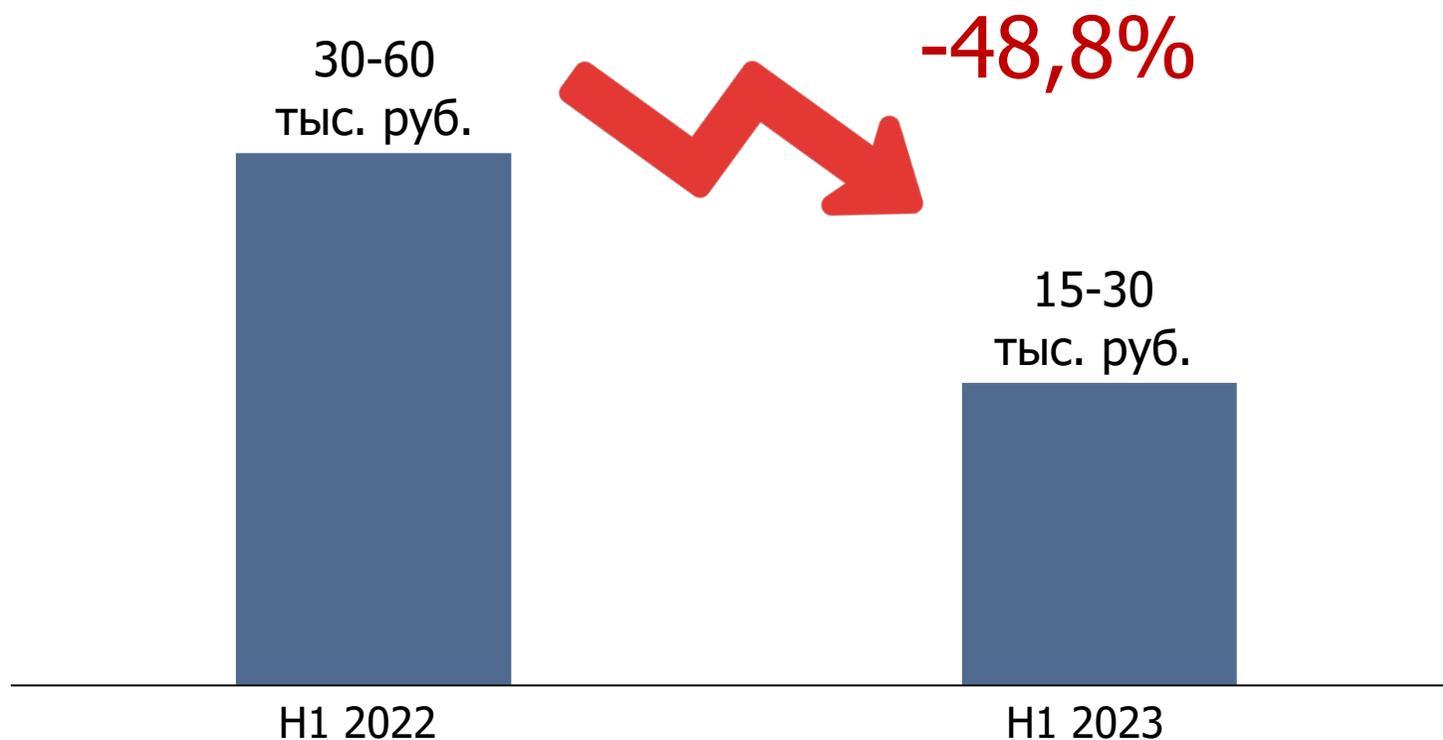
**Дистанционный
формат**

500-600

клиентов на
менеджера

Комиссионный доход рухнул в 2 раза, дистанционная модель может помочь банкам сэкономить

Комиссионный доход, тыс. руб., %

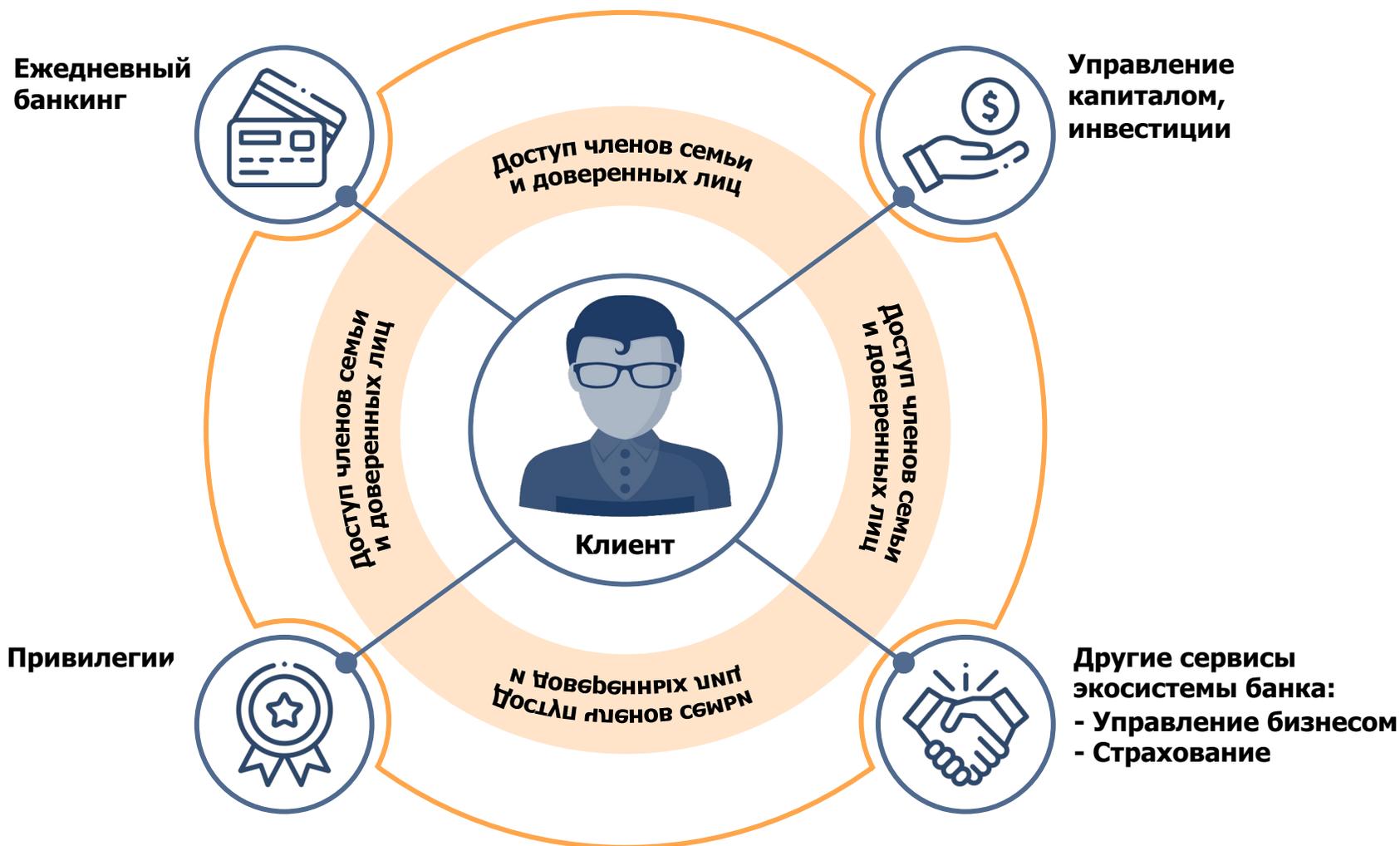


И клиенты готовы получать сервис **дистанционно**

Формат, который выбирают клиенты, для совершения различных операций в банке

	С участием менеджера		Самостоятельно (через цифровые каналы)	
	В отделении	Удаленно		
 Совершение повседневных платежей	9,3%	9,2%	93,5%	▲ 7,4 п.п.
 Обмен валюты	33,6%	12,7%	75,9%	▲ 17,4 п.п.
 Покупка инвестиционных инструментов	37,0%	15,8%	61,4%	▲ 10,9 п.п.
 Анализ состояния портфеля	47,2%	30,4%	56,1%	▲ 5,7 п.п.
 Решение сложных и нестандартных вопросов	53,7%	49,2%	43,4%	▲ 28,5 п.п.

Премиальный цифровой банкинг интегрирует всю банковскую активность клиента в приложении



Но как в функциональном цифровом пространстве сохранить эмоцию?



Раньше все было понятно: премиальный – есть премиальный

2010

- Все стоят в очереди, а я нет
- Менеджер консультирует в отдельном кабинете, мне приносят кофе/чай
- Я чувствую отношение, не зря работаю



2023

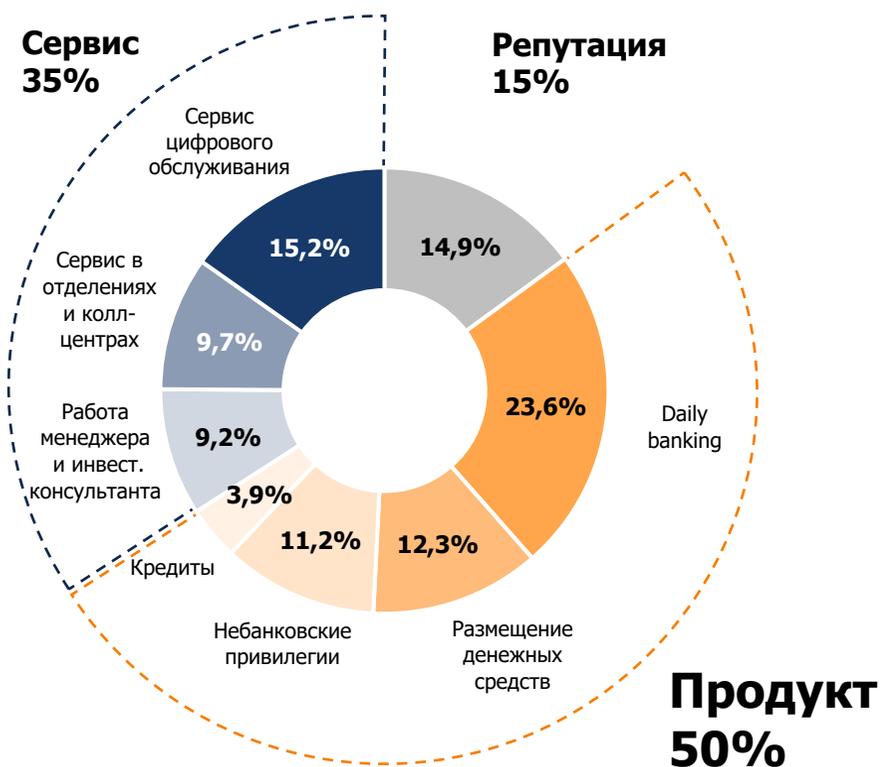
- Я все делаю сам, в приложении все понятно
- Я могу позвонить менеджеру, но поддержка тоже нормально справляется
- Что такое премиальное обслуживание?



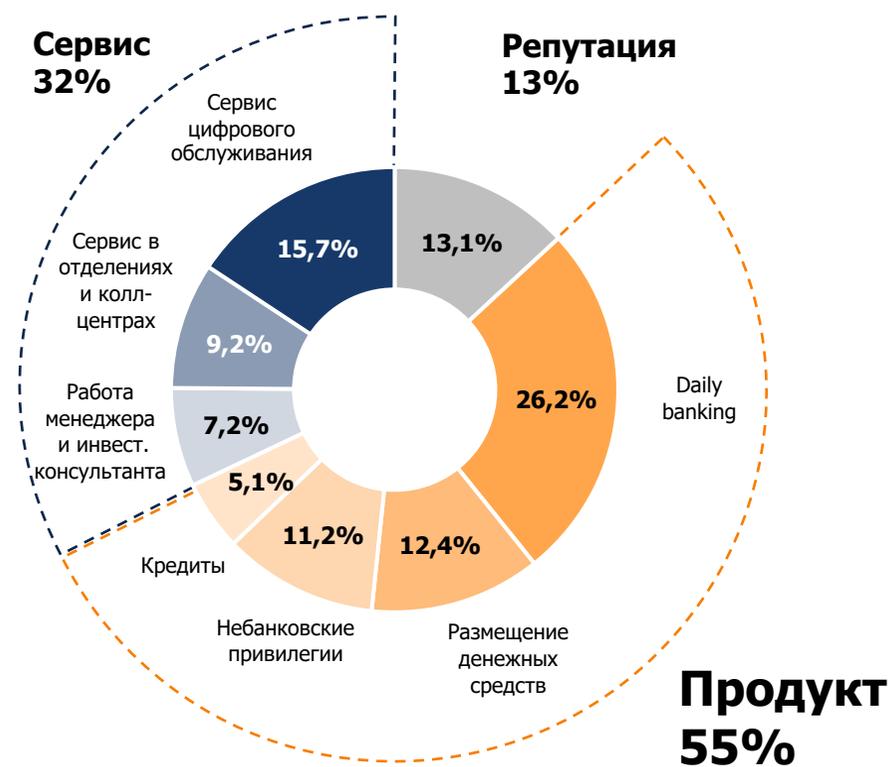
Премиальный клиент продолжает искать ценовую выгоду

Параметры выбора премиального обслуживания, %

2022



2023



Эмоцию банк «занимает» у других сервисов, которые становятся клиенту доступны за счет банка

Наиболее важные небанковские привилегии для премиальных клиентов, %

Привилегии в путешествиях



Бизнес-залы 81%

Страхование ВЗР 47%

Трансфер 25%

Страхование и медицина



Страхование ДМС 67%

Страхование жизни при НС 39%

КАСКО 32%

Образ жизни



Открытие карты за рубежом 53%

Мероприятия от банка 13%

Спорт



Скидки на фитнес-абонементы 84%

Скидки на спортивные товары 40%

Консультации



Консультации по налоговым вопросам 72%

Консультации по юридическим вопросам 67%

Должна быть персонализация предложения и оно должно быть прозрачным



Человек может присутствовать удаленно, но его компетенция должна быть безупречной

Менеджер решает **сложные вопросы**



Простые вопросы клиент может решить с помощью удобного приложения





Любовь Прокопова

Проектный директор
Premium & Private Banking,
руководитель проекта

prokopova@frankrg.com

