

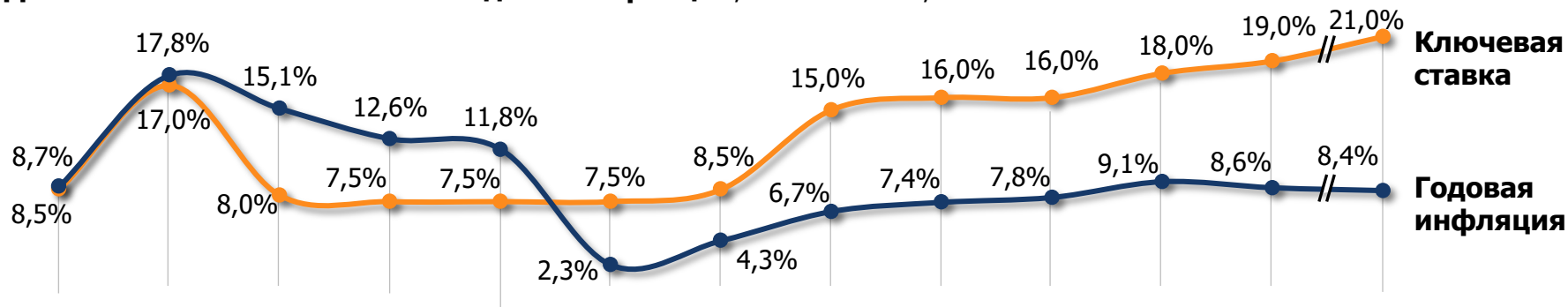
Premium banking в России 2024

—
Много званных, а мало избранных...

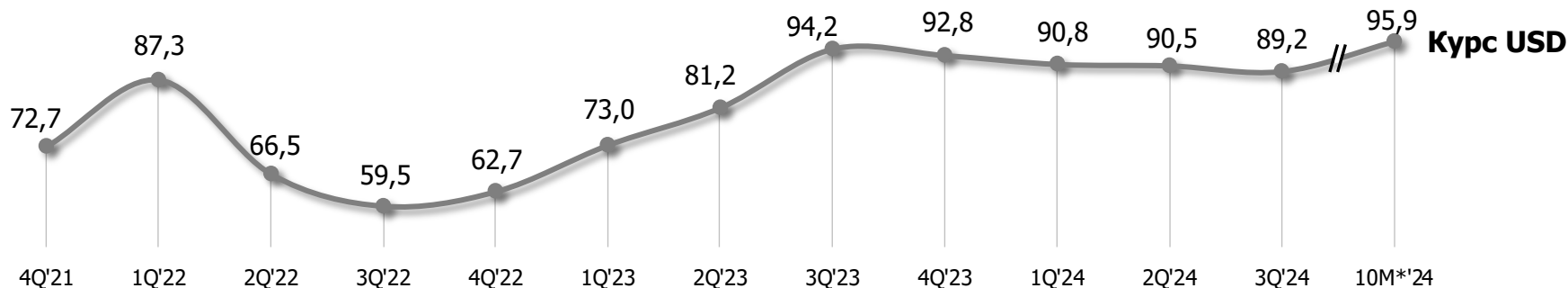
Октябрь 2024

Курс доллара стабилизировался, ставка продолжает расти...

Динамика ключевой ставки и годовой инфляции, 2021-2024 гг., %

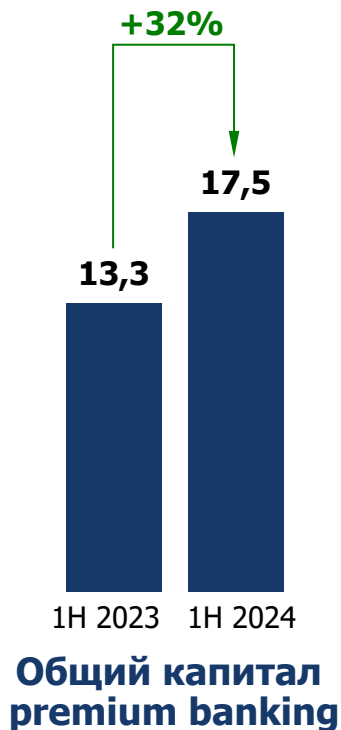


Динамика курса USD, 2021-2024 гг., ₽

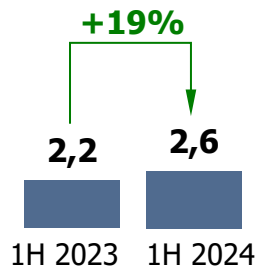


Капитал премиальных клиентов вырос на треть в 2024 году

Объем финансового капитала клиентов premium banking, 2023-2024 гг., трлн руб., %



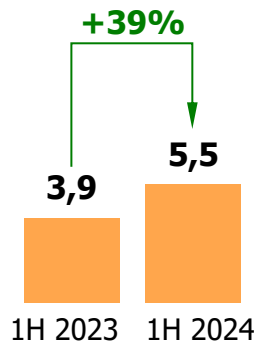
LIFAN



Pre-affluent
1-3 млн руб.



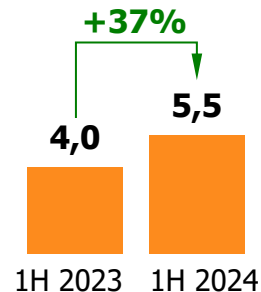
GEELY



Affluent
3-10 млн руб.



Z E E K R



Top affluent
10-60 млн руб.

Идея создать «облегченную» премиальную программу не прошла проверку временем

2014

Premium banking

2020

Premium banking

Полноформатная программа
для **целевых** клиентов

Premium light

Облегченная программа
для клиентов «**на вырост**»

2024

Premium banking

- Единая программа
- Единый клиентский путь
- Внутренние продуктовые надстройки

Количество банков с программами premium light

2

банка

10

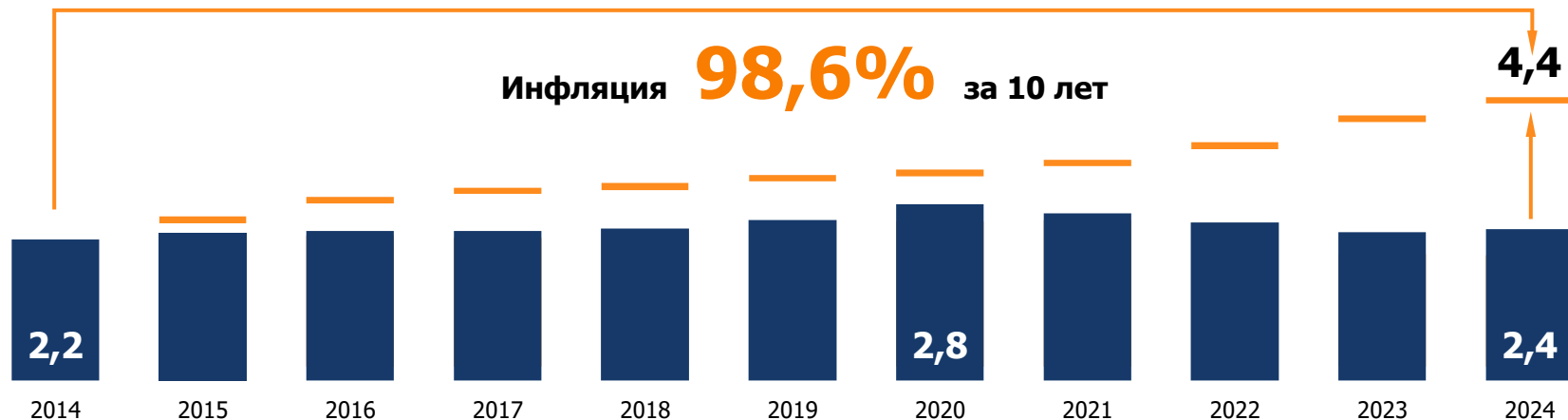
банков

4

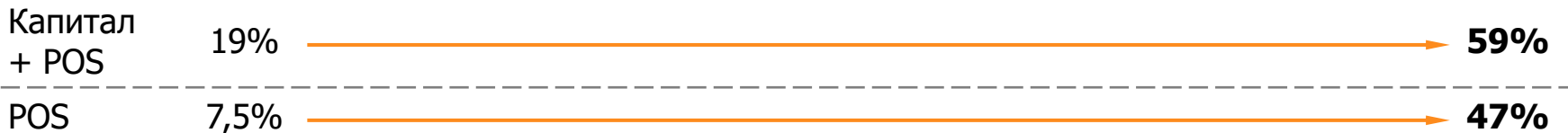
банка

С учетом инфляции текущие пороги входа ниже целевых почти в 2 раза

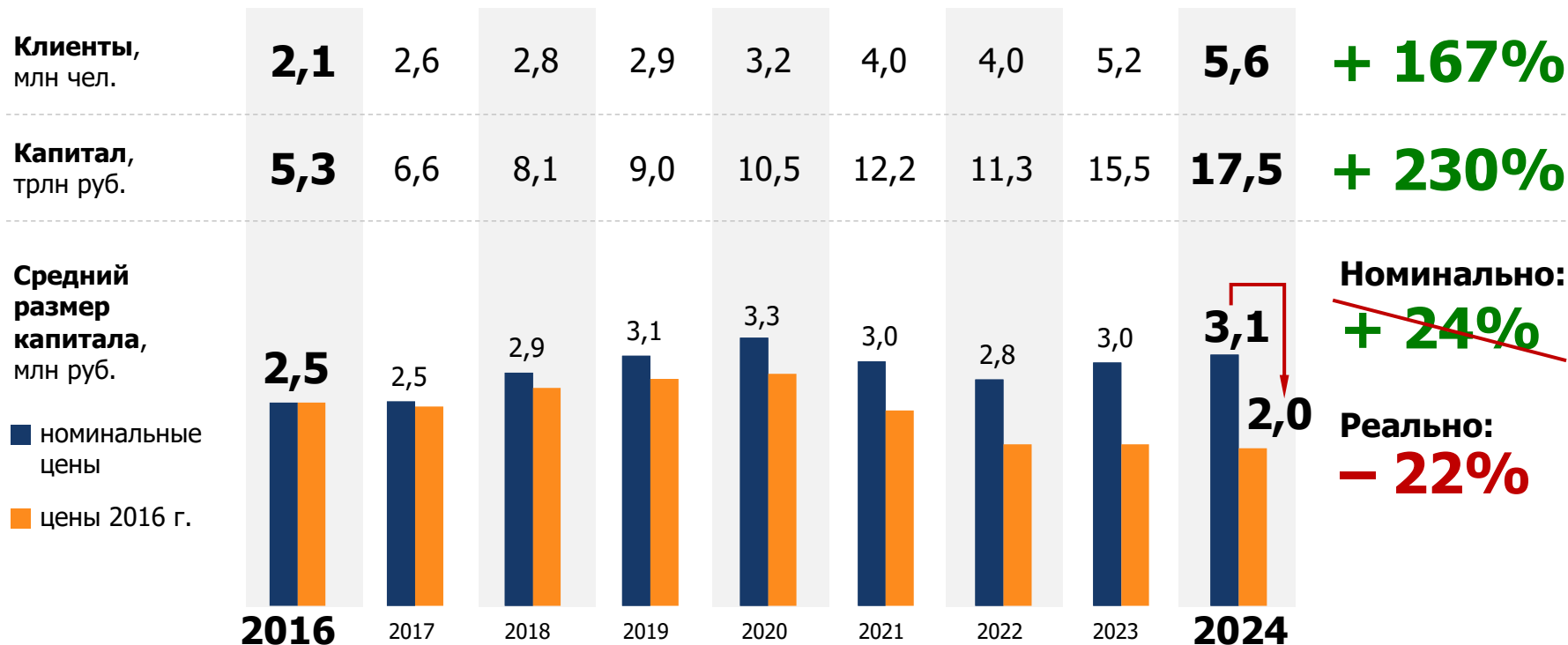
Средний порог входа в премиальные программы, 2014-2024 гг., млн руб.



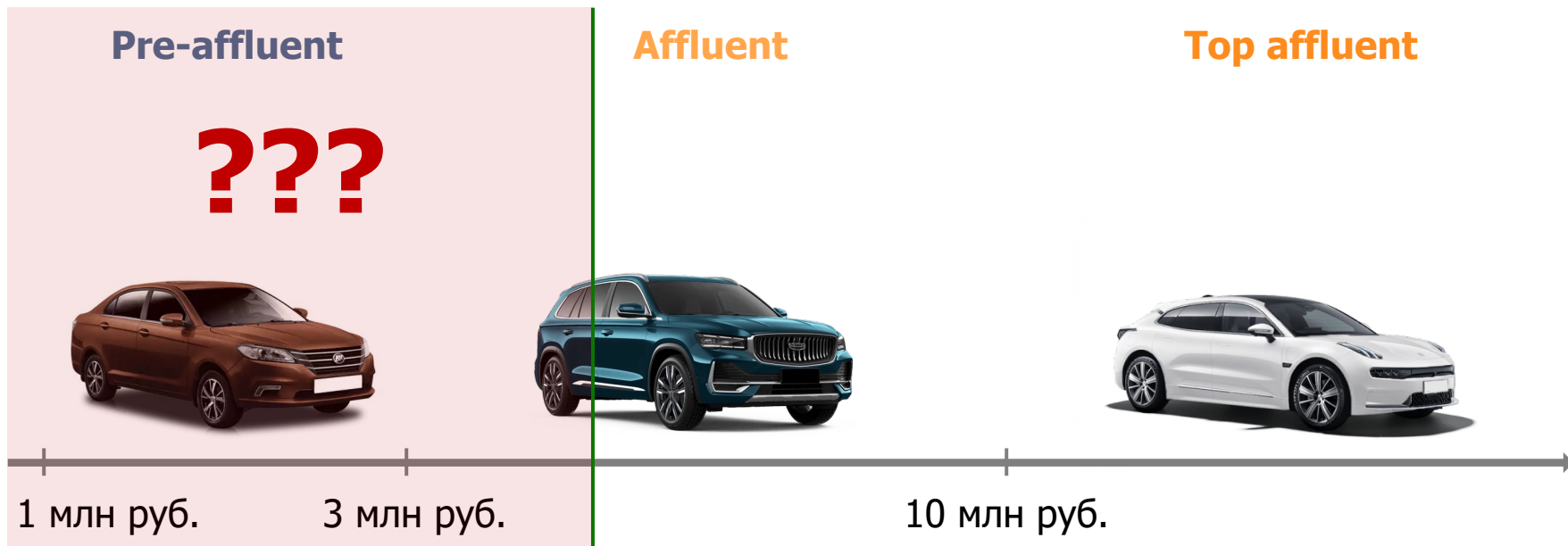
Доля банков с доп. критериями для входа в премиальные программы, 2014-2024 гг., %



Растет ли рынок premium banking не только количественно, но и качественно?



Что теперь делать с клиентами pre-affluent, если подходить к премиальной бизнес-модели прагматично?



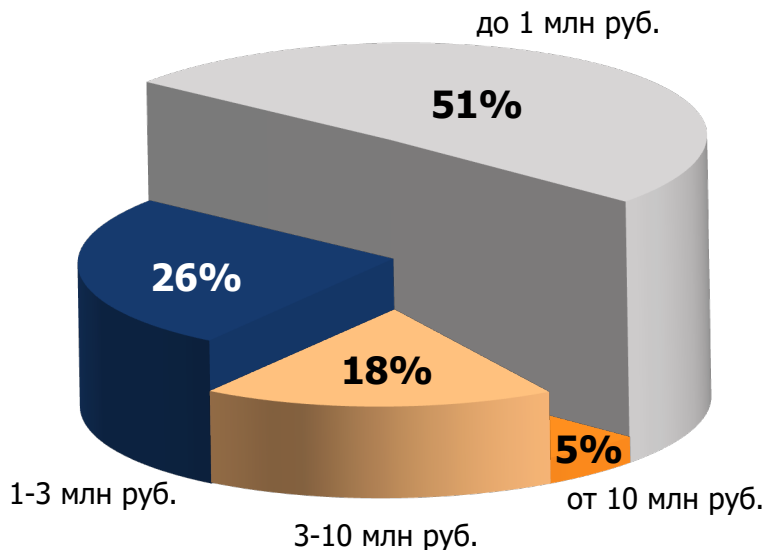
4,4 млн руб. – порог входа в premium banking

Более 50% премиальных клиентов имеют капитал менее 1 млн рублей

Распределение клиентов premium banking в зависимости от капитала, %

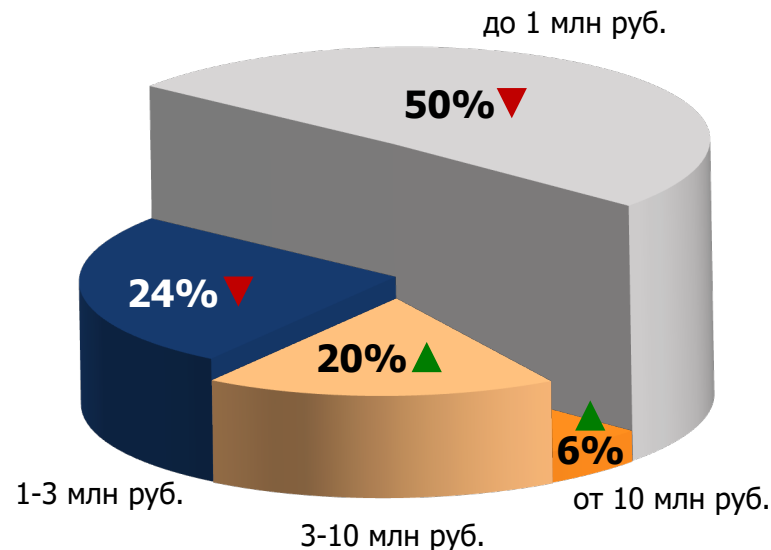
1H 2023

всего **4,5 млн** клиентов



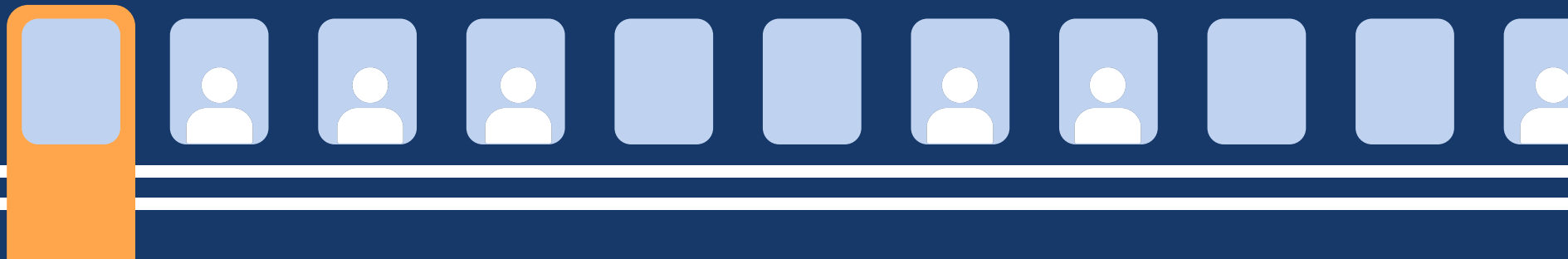
1H 2024

всего **5,6 млн** клиентов **▲ 25,1%**



Следующая станция – premium banking

ПАССАЖИРЫ С КАПИТАЛОМ ДО 1 МЛН РУБЛЕЙ



2014

**Боремся за доходность**

2024

**Боремся за долю рынка**

В более состоятельных сегментах доля частных банков выше

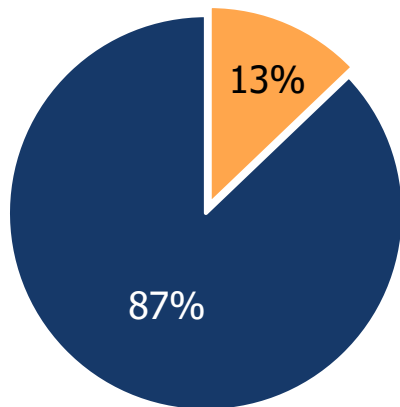
Соотношения капитала под управлением между государственными и частными банками, 1H 2024, %

■ Госбанки ■ Частные банки

Pre-affluent
1-3 млн руб.

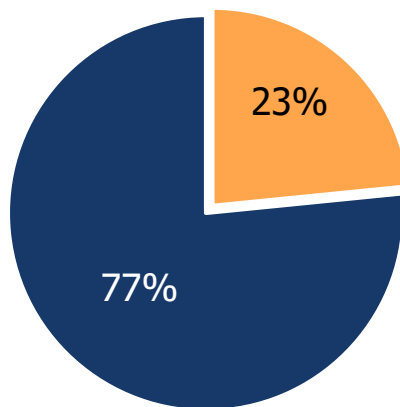
**Динамика
с 2022 г.:**

+ 3 п.п.



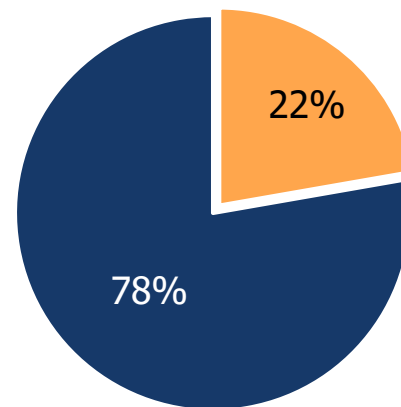
Affluent
3-10 млн руб.

+ 2 п.п.



Top affluent
10-60 млн руб.

+ 2 п.п.

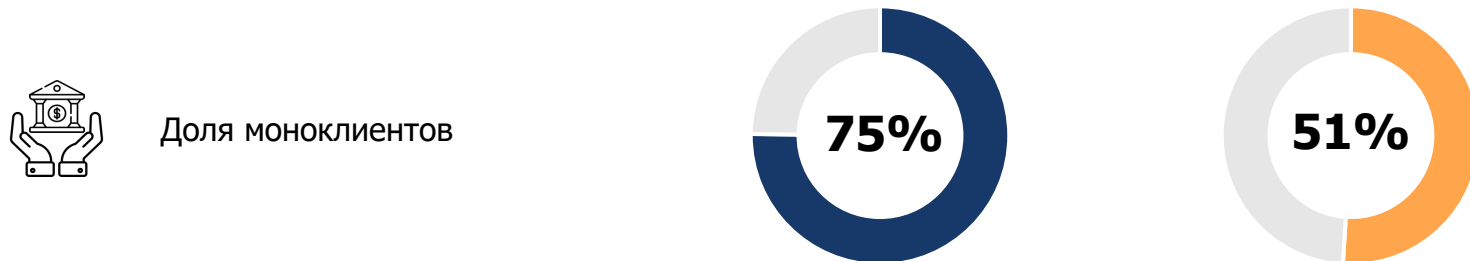


Премиальные клиенты частных банков более взыскательные

Среднее количество банков и премиальных программ на клиента, 2024 г.



Доля клиентов с одной программой premium banking (моноклиенты), 2024 г., %



Госбанки «берут» клиентов надежностью, частные – компенсируют продуктовым предложением

Доля премиальных клиентов, отметивших параметр при оценке банка, 2024 г., %

Госбанки

Частные банки

Сервис
68,1%

26%



Работа менеджера



20%

Сервис
67,8%

19%



Профессионализм
сотрудников



14%

13%



Удобство
цифровых каналов



27%

Продукт
40,1%

24%



Лояльность
по картам



37%

Продукт
57,4%

33%



Вклады и счета



31%

12%



Привилегии



15%

21,6%

22%



Надежность



10%

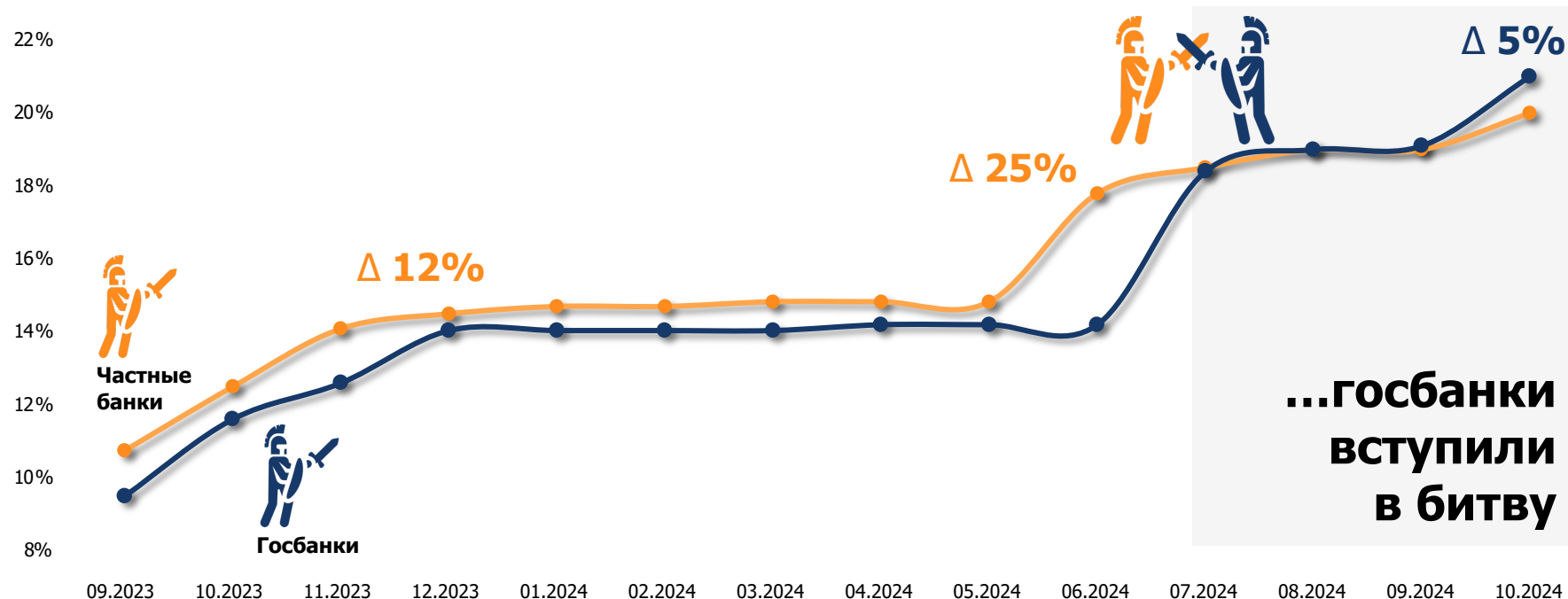
10,4%

■ положительные отзывы

■ отрицательные отзывы

До июля 2024 года преимущества по ставке были на стороне частных банков, но ситуация изменилась...

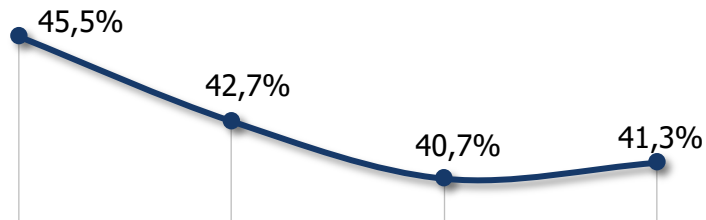
Ставки по депозитам*, разница между ставками в госбанках и частных банках, 2023-2024 гг., %



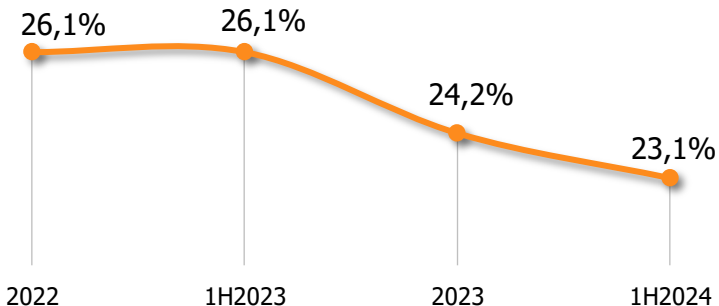
Источник: Frank RG, 2024 г. * Сумма депозита – 3 млн руб., срок – 1 год. Выборка из 9 банков – Альфа-Банк, БСПБ, ВТБ, Банк ГПБ, МКБ, ПСБ, РСХБ, СберБанк, Банк Уралсиб.

На рынке высоких ставок сложно развивать интерес к инвестициям

Доля клиентов с инвестиционными продуктами в сегменте от 1 до 60 млн руб., 2022-2024 гг., %



Доля капитала в инвестиционных продуктах в сегменте от 1 до 60 млн руб., 2022-2024 гг., %



Доля клиентов, которым важны инвестиционные продукты, 2023-2024 гг., %

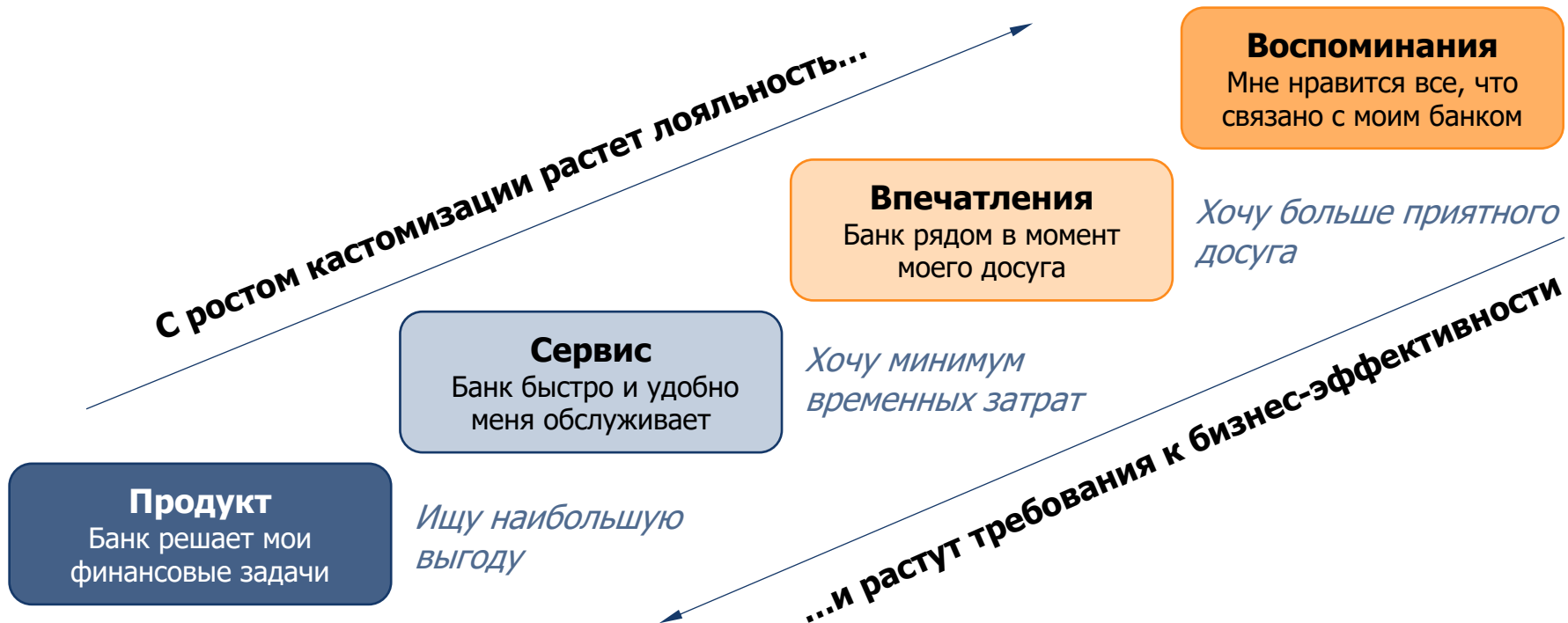


За 10 лет наполнение привилегиями расширилось кратно

	2014	2024	
 Мероприятия		+	Элементы отличия
 Брендовые пространства		+	
 Спорт и красота		+	
 Полис ДМС		+	
 Такси по городу		+	
 Карты с лояльностью	+	+	Рыночный стандарт
 Трансферы в аэропорт	+	+	
 Проходы в бизнес-залы	+	+	
 Страхование ВЗР	+	+	
 Консьерж-сервис	+	+	

Premium banking следует законам экономики впечатлений

Развитие ценности банковского предложения



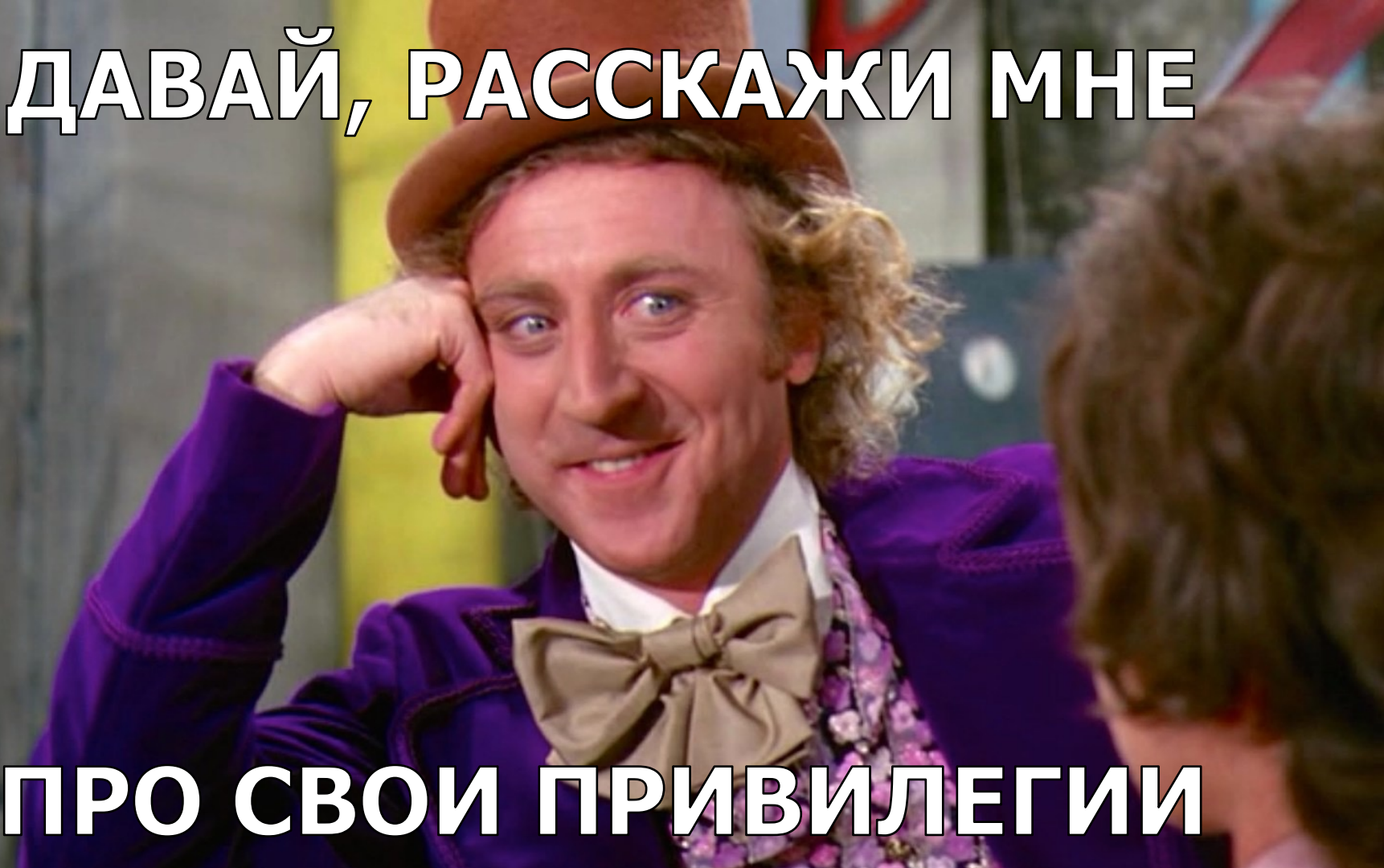


*«Прошли те времена,
когда было достаточно
просто хорошего сервиса.
Сегодня клиентов нужно
удивлять — и удивлять
ПОСТОЯННО».*

**Джон Шоул,
специалист в области
сервиса**

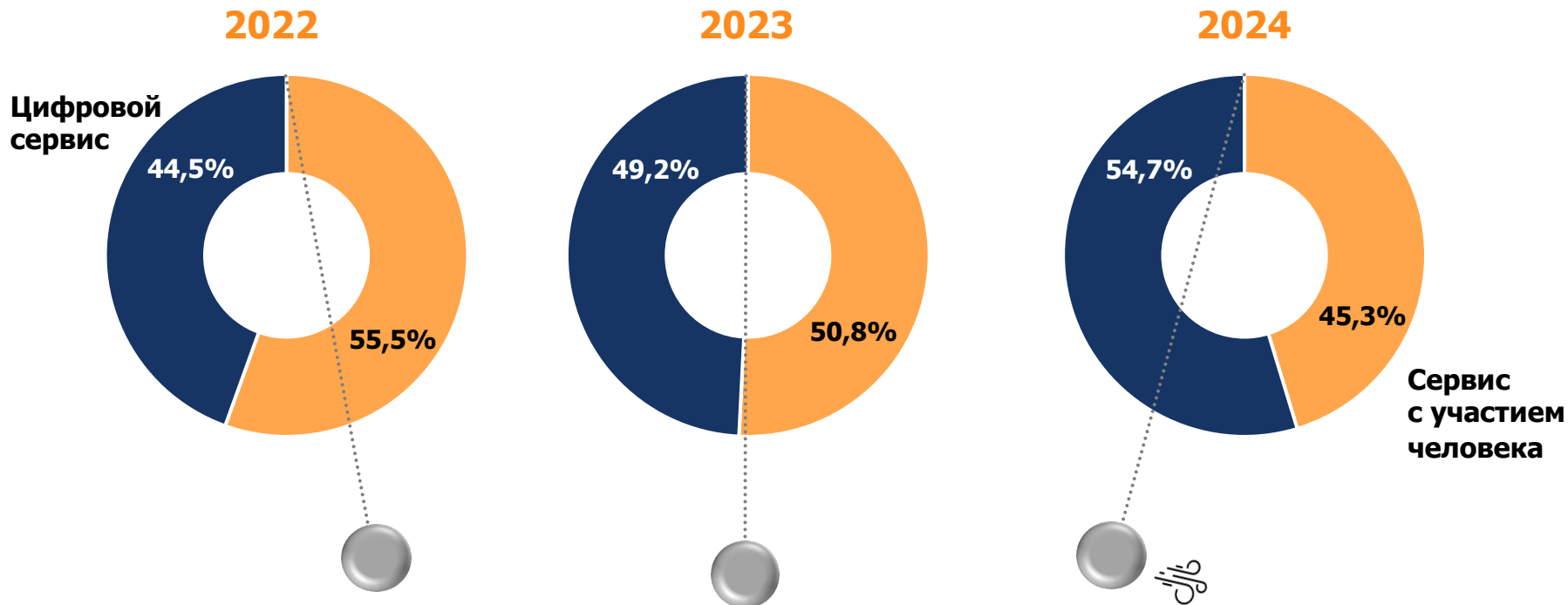
ДАВАЙ, РАССКАЖИ МНЕ

ПРО СВОИ ПРИВИЛЕГИИ



Развитие цифровых сервисов экономит время клиента

Распределение важности между параметрами сервиса в premium banking, 2022-2024 гг., %



Управление впечатлениями в цифровом пространстве остается точкой роста



Чат с менеджером
1/13 банков



QR-код в бизнес-зал
5/12 банков

В октябре
Вам доступно X проходов
в бизнес-зал

Актуальный доступный
размер привилегий
7/12 банков

Изменить ^

+ Добавить детей

+ Добавить супруга/ супругу

Список застрахованных
лиц (страховка ВЗР)
4/12 банков

Накопления x млн ₽

Накопления x млн ₽

Траты x тыс. ₽

Условия бесплатного
обслуживания
10/13 банков



Накопления ^

x млн ₽

Уровень выполнения
условий обслуживания
6/13 банков

Менеджеры не умеют или не хотят продавать нефинансовые привилегии?

Распределение менеджеров по уровню компетенций по нефинансовым привилегиям, 2024 г., %



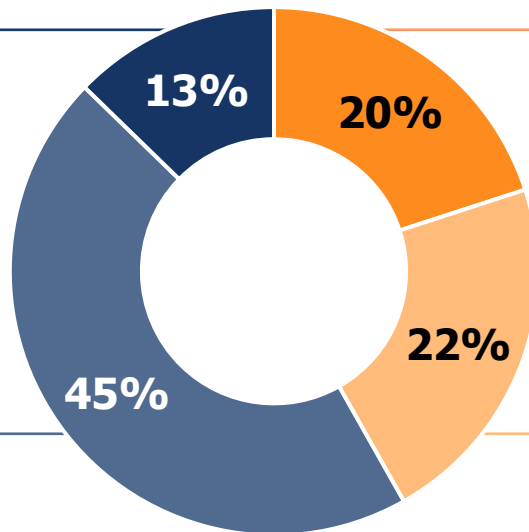
С трудом вспомнил

«А, да есть привилегии, но вроде они не очень...»



Перечислил по списку

«У нас стандартный набор привилегий: все есть, как у всех...»



Рассказал подробно и воодушевленно

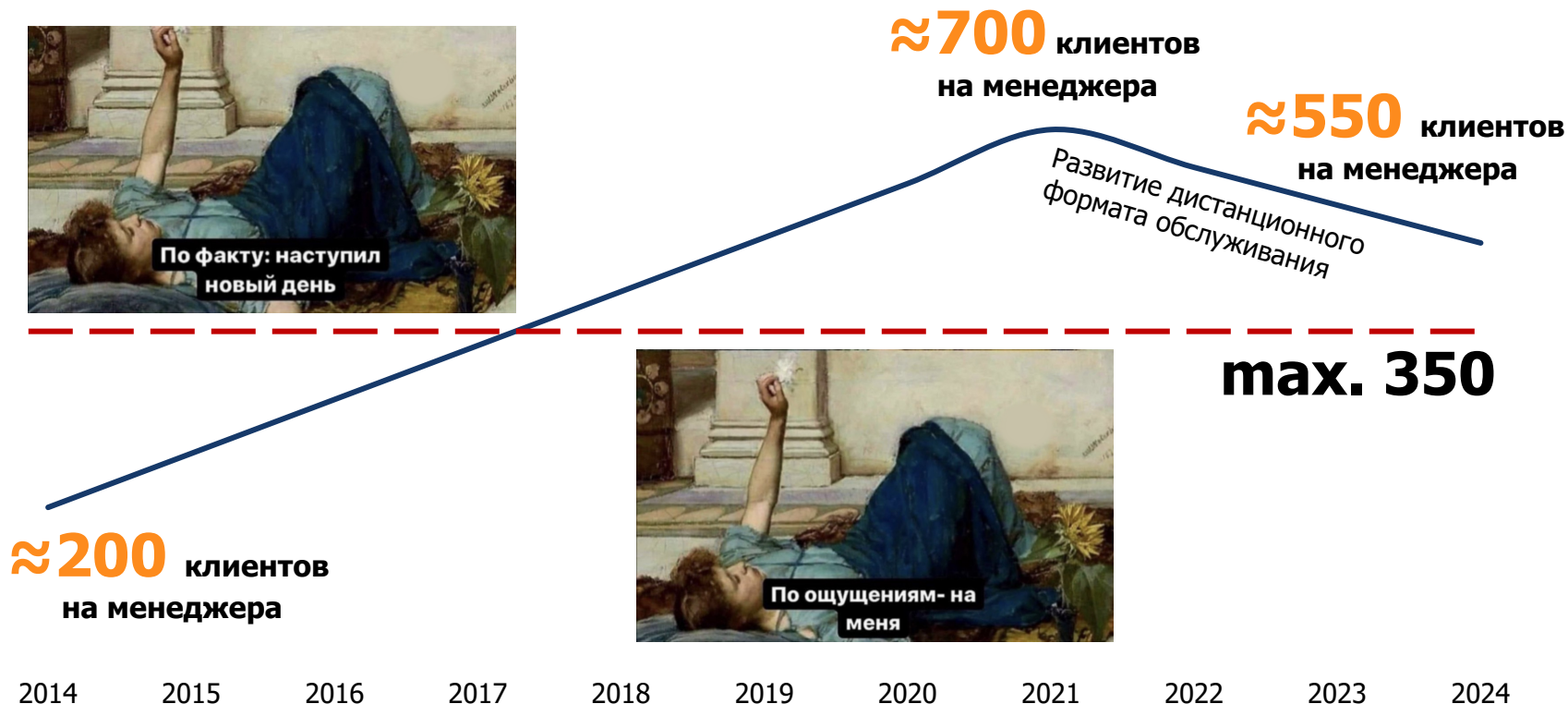
«Наши привилегии действительно полезные, клиенты пользуются, остаются довольными, расскажу про все нюансы...»



Рассказал подробно

«У нас конкурентный набор привилегий, лучше многих банков на рынке...»

Или менеджеры сильно перегружены?



Отношения между менеджером и клиентом складываются из мелочей



35,3%

**важны внимание
и забота со стороны
персонального
менеджера**



До 7 лет

«Есть я, и я – центр этого мира»

Источник: Frank RG, 2024 г.



После 7 лет

«Есть я, а рядом со мной – мир»

2014

The diagram illustrates a child's life domains. A young boy is shown on the left, looking towards a large globe on the right. The globe is divided into five horizontal sections, each containing a Russian word in a dark blue box. The words are: Семья (Family), Образование (Education), Банк (Bank), Здоровье (Health), and Развлечения (Recreation). The globe is colored with light green and light blue, representing land and water respectively.

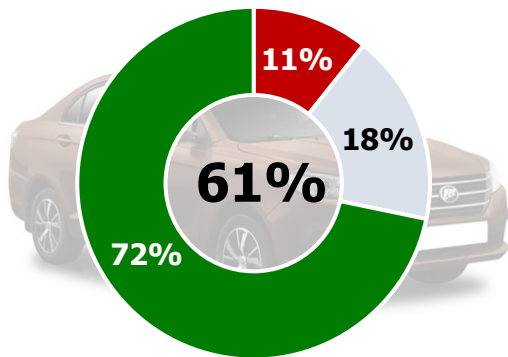
- Семья
- Образование
- Банк
- Здоровье
- Развлечения

[illegible]

Легко впечатлить многих, удержать избранных – трудно

Общий уровень лояльности премиальных клиентов (NPS), 2024 г., %

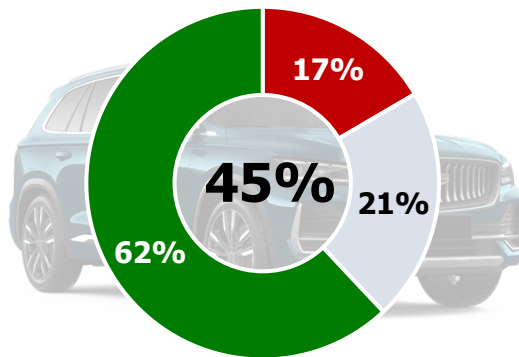
Pre-affluent
1-3 млн руб.



«Очень много преимуществ – повышенный кешбэк, проходы в бизнес-залы. Банк балует».

LIFAN

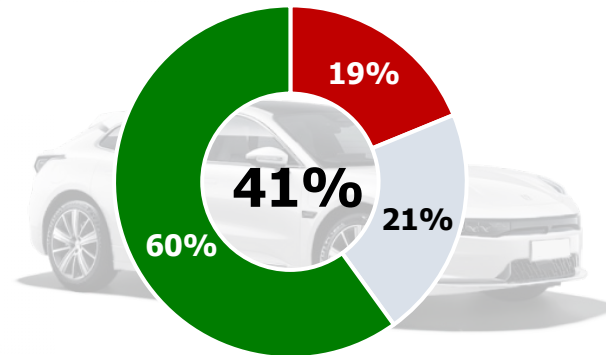
Affluent
3-10 млн руб.



«Сравнивая с другим банком, недостатки есть: менеджер не всегда отвечает, а ставку высокую только на новые деньги дают».

GEELY

Top affluent
10-60 млн руб.



«Ну такси, бизнес-залы – это хорошо. А вот ответ на вопрос «что делать с портфелем -30%» – я так и не получил».

ZEEKR

Premium

**Pre-affluent
1-3 млн руб.**





Любовь Прокопова

Проектный директор
Premium & Private Banking,
руководитель проекта

prokopova@frankrg.com

