

FRANK RG

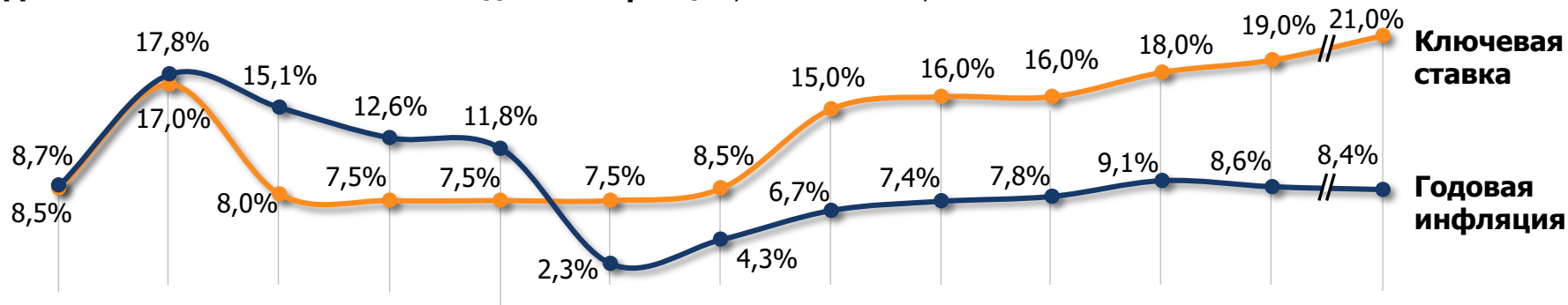
# Premium banking в России 2024

—  
Много званных, а мало избранных...

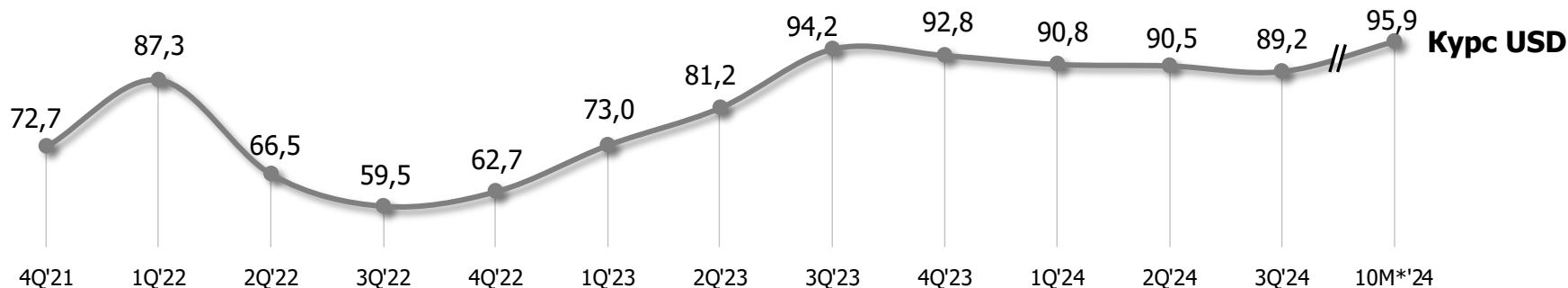
Октябрь 2024

# Курс доллара стабилизировался, ставка продолжает расти...

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

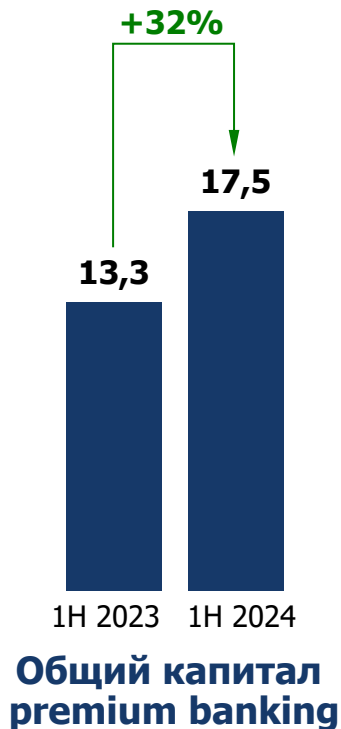


Динамика курса USD, 2021-2024 гг., ₽

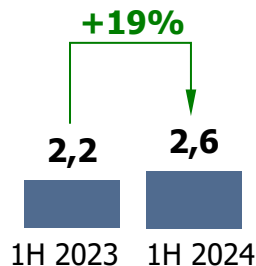


# Капитал премиальных клиентов вырос на треть в 2024 году

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



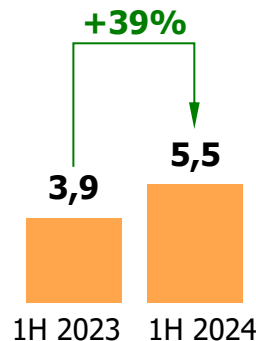
**LIFAN**



**Pre-affluent**  
1-3 млн руб.



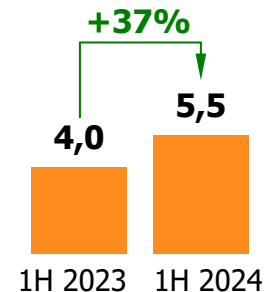
**GEELY**



**Affluent**  
3-10 млн руб.



**ZEEKR**



**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

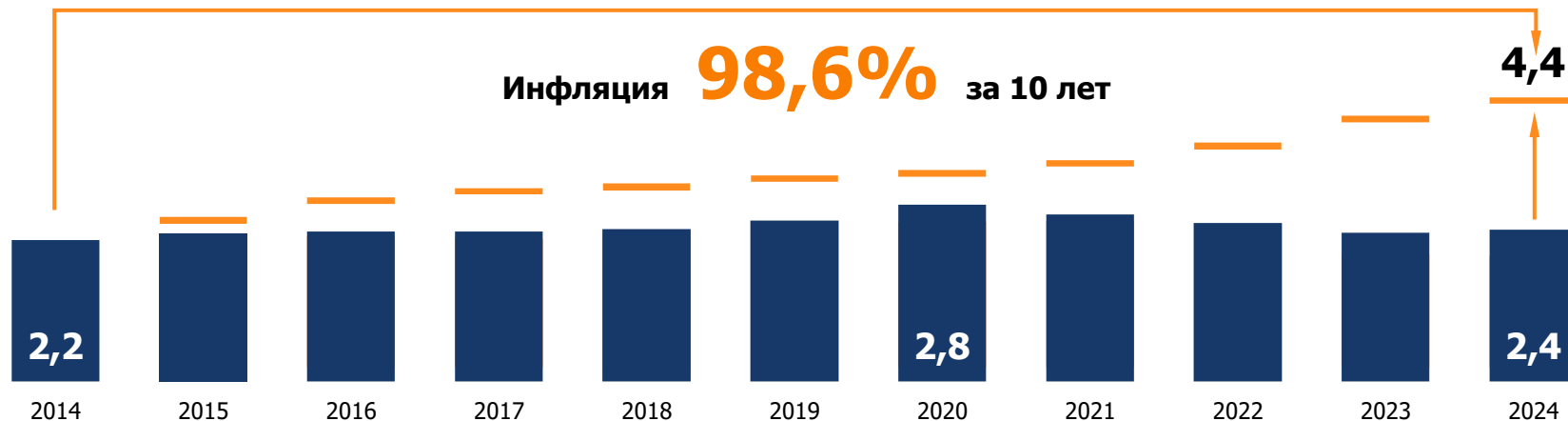
банков

4

банка

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

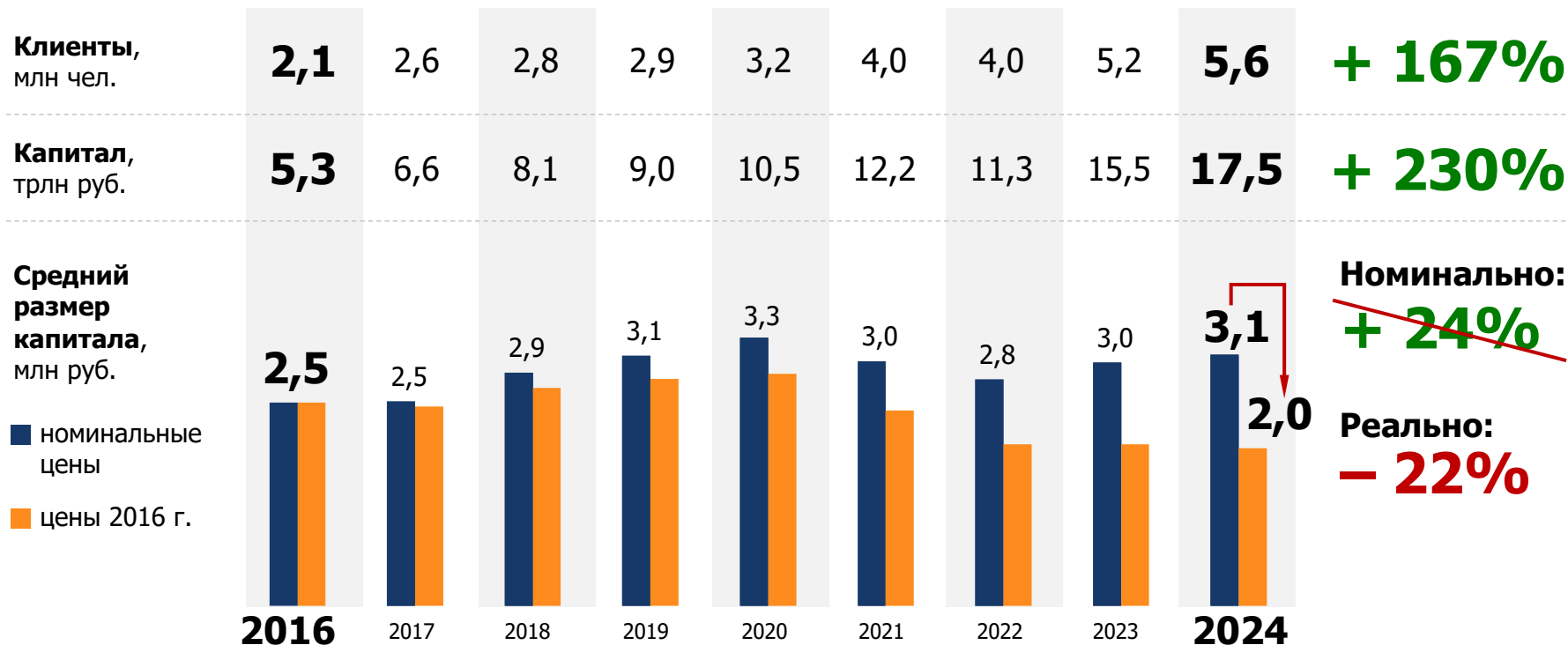
Средний порог входа в премиальные программы, 2014-2024 гг., млн руб.



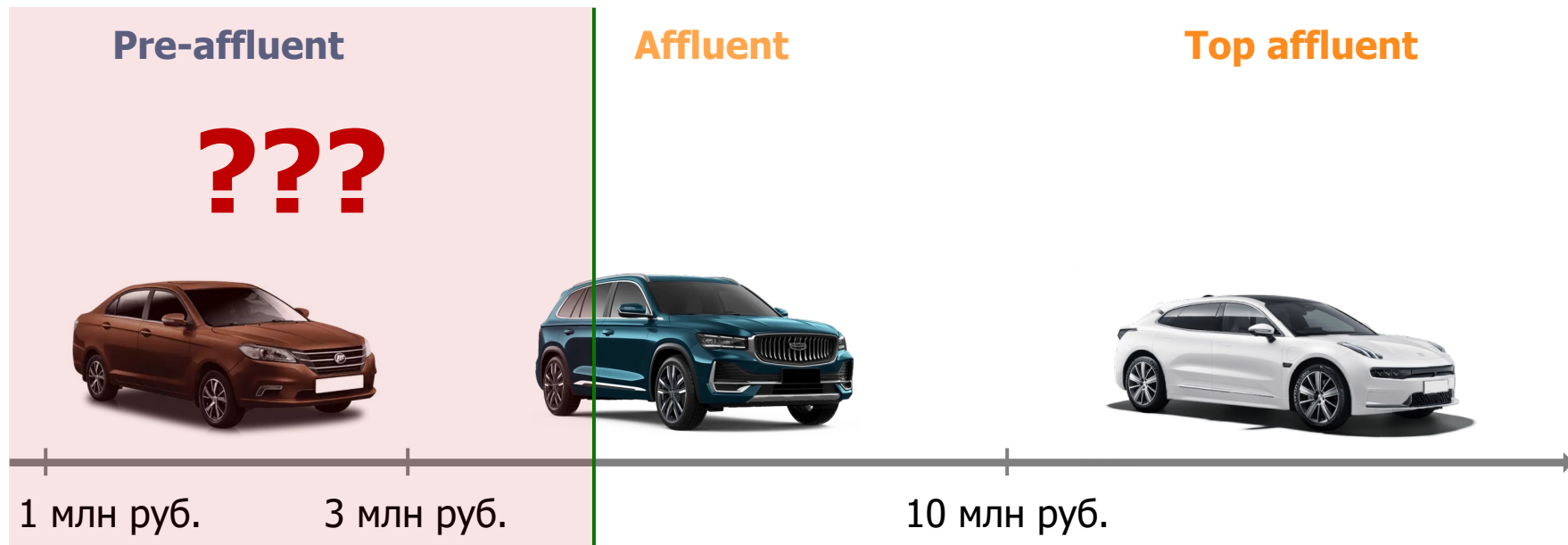
Доля банков с доп. критериями для входа в премиальные программы, 2014-2024 гг., %



## 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?



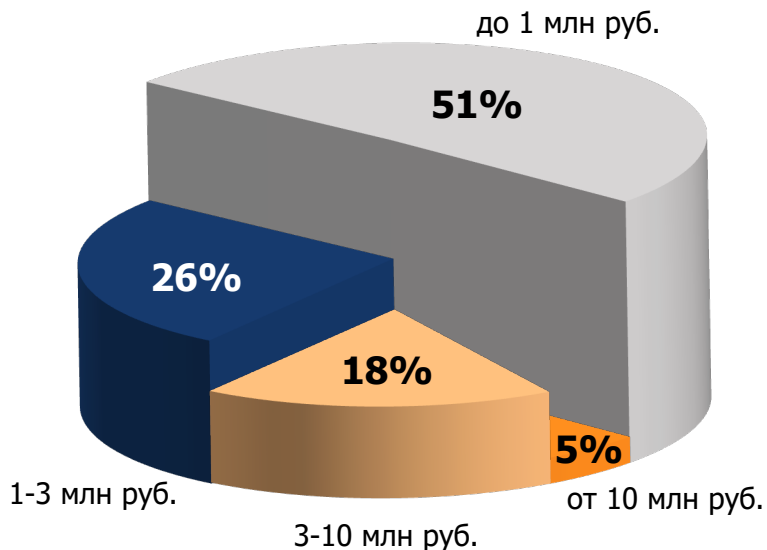
**4,4 млн руб.** – порог входа в premium banking

# Более 50% премиальных клиентов имеют капитал менее 1 млн рублей

Распределение клиентов premium banking в зависимости от капитала, %

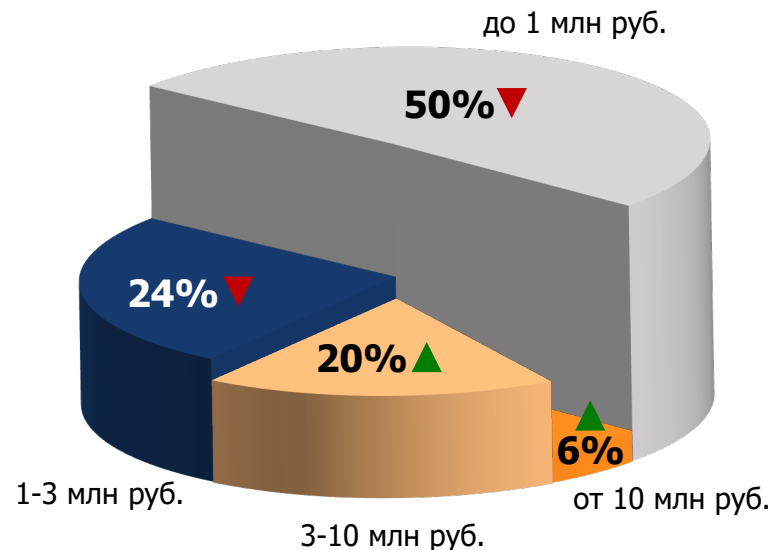
**1H 2023**

всего **4,5 млн** клиентов



**1H 2024**

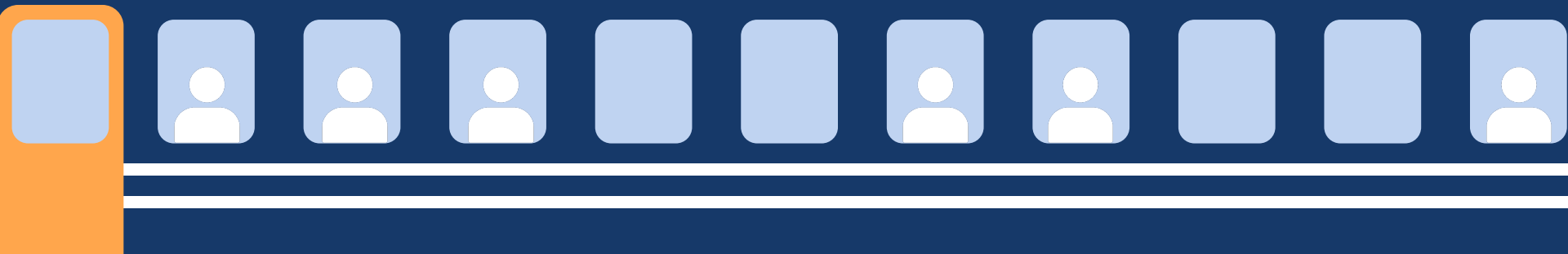
всего **5,6 млн** клиентов **▲ 25,1%**





## 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, 1Н 2024, %

■ Госбанки ■ Частные банки

**Pre-affluent**  
1-3 млн руб.

**Affluent**  
3-10 млн руб.

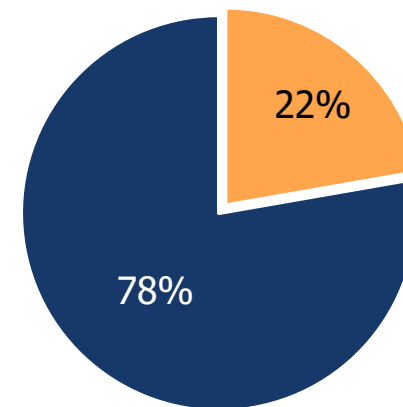
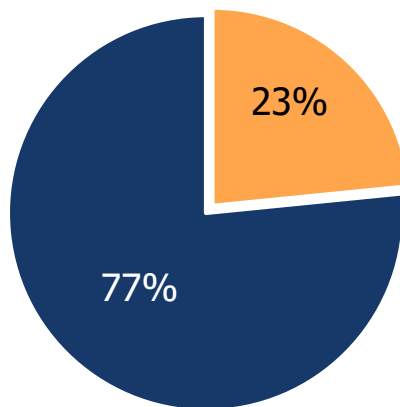
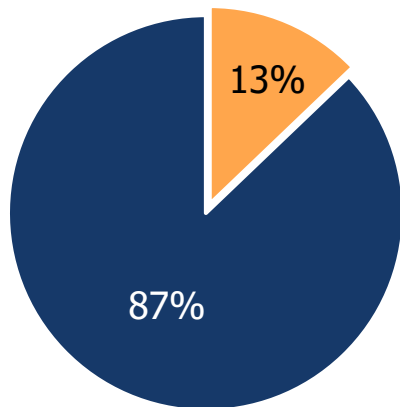
**Top affluent**  
10-60 млн руб.

**Динамика  
с 2022 г.:**

**+ 3 п.п.**

**+ 2 п.п.**

**+ 2 п.п.**

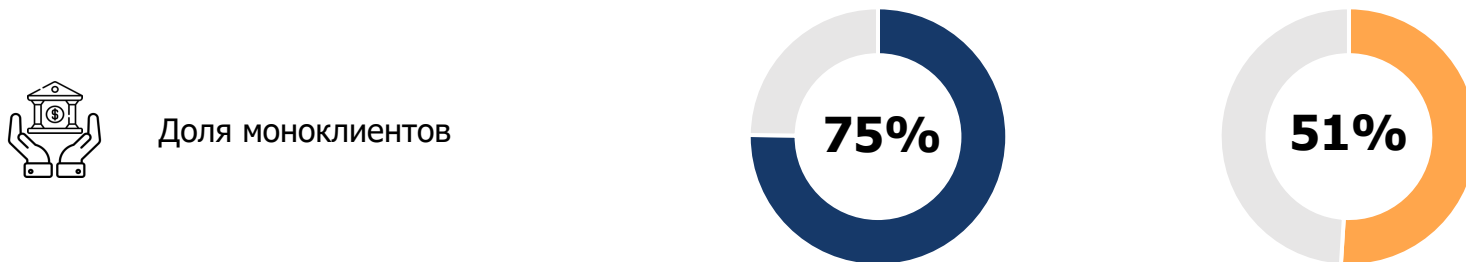


# Премиальные клиенты частных банков более взыскательные

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%**



Работа менеджера



**Сервис**  
**67,8%**



Профессионализм  
сотрудников



Удобство  
цифровых каналов



**Продукт**  
**40,1%**



Лояльность  
по картам



**Продукт**  
**57,4%**



Вклады и счета



Привилегии



**21,6%**



**Надежность**



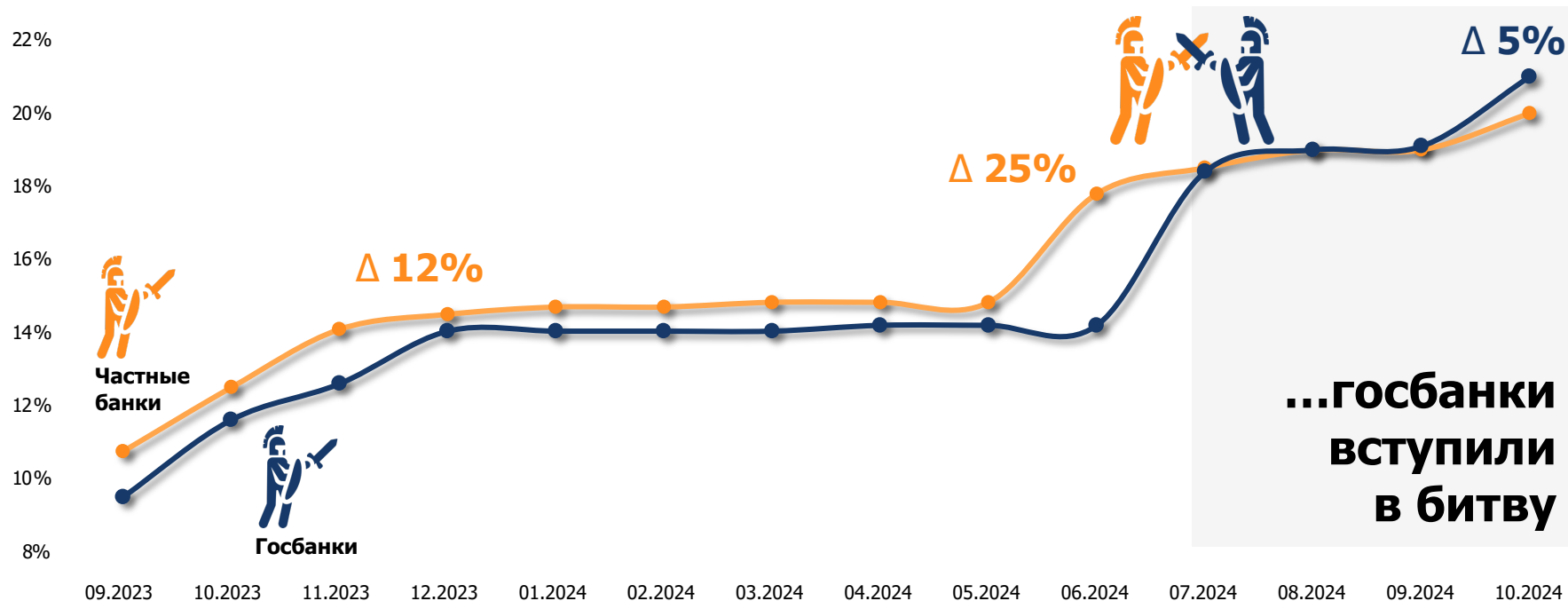
**10,4%**

положительные отзывы

отрицательные отзывы

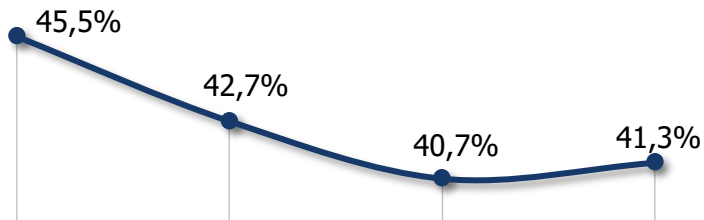
# До июля 2024 года преимущества по ставке были на стороне частных банков, но ситуация изменилась...

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

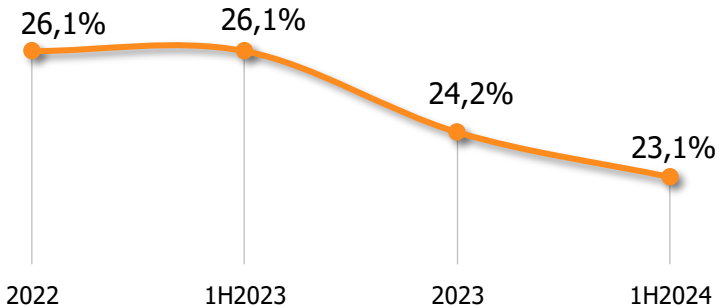


## На рынке высоких ставок сложно развивать интерес к инвестициям

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



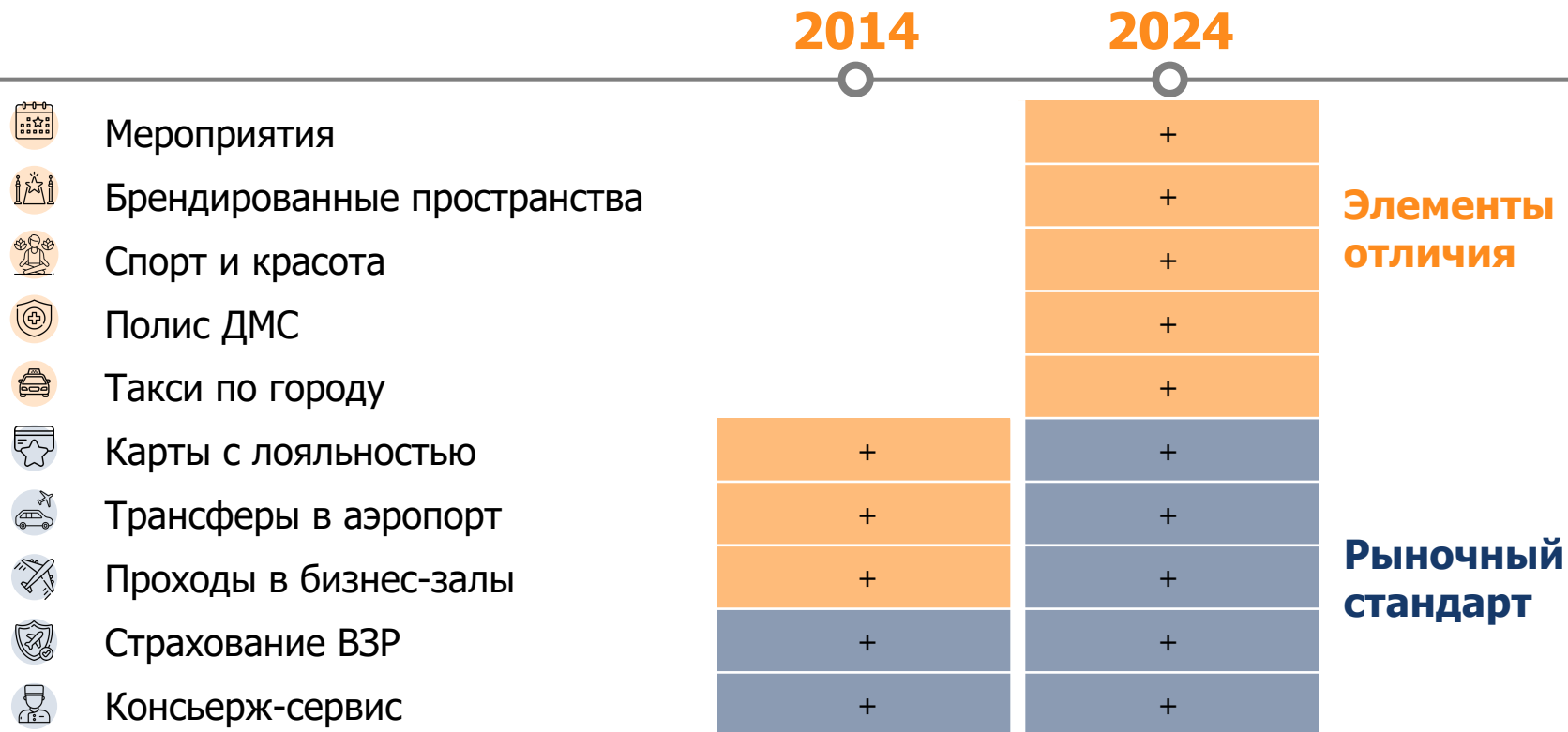
Доля капитала в инвестиционных продуктах в сегменте от 1 до 60 млн руб., 2022-2024 гг., %



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



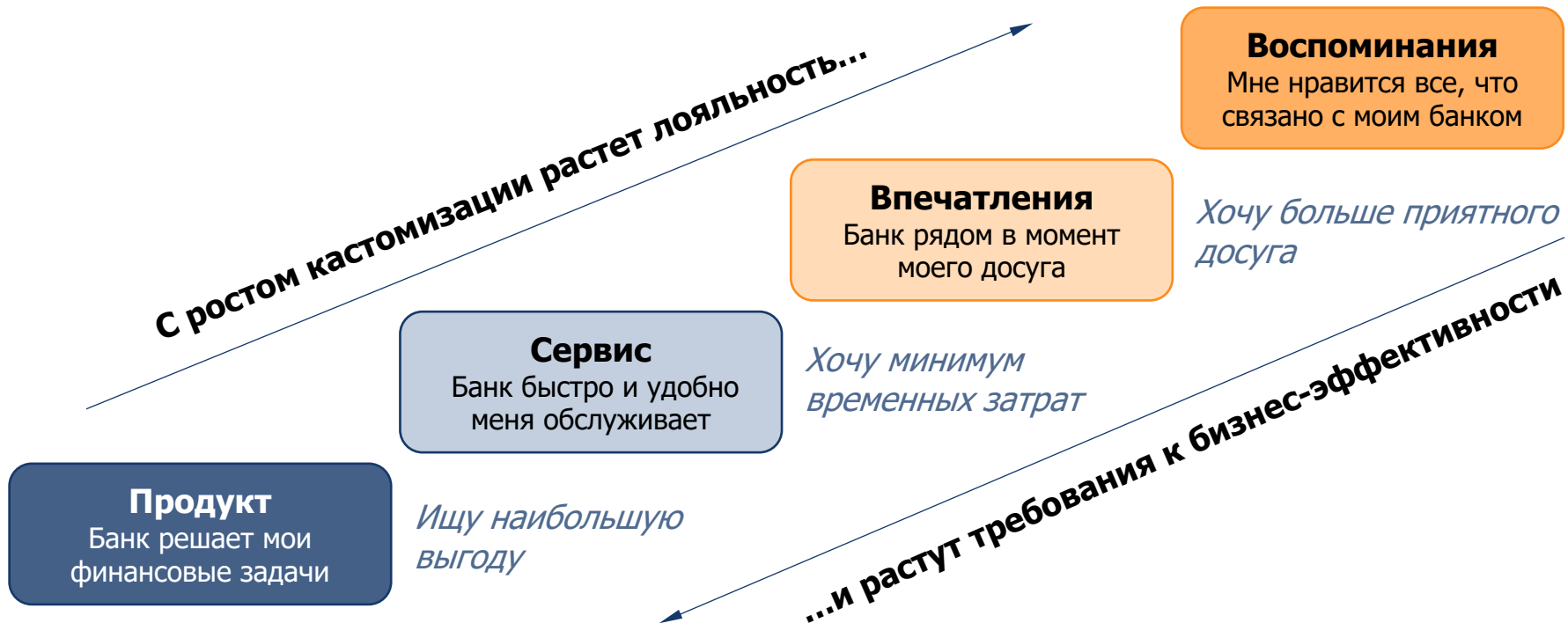
## За 10 лет наполнение привилегиями расширилось кратно





# 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».*

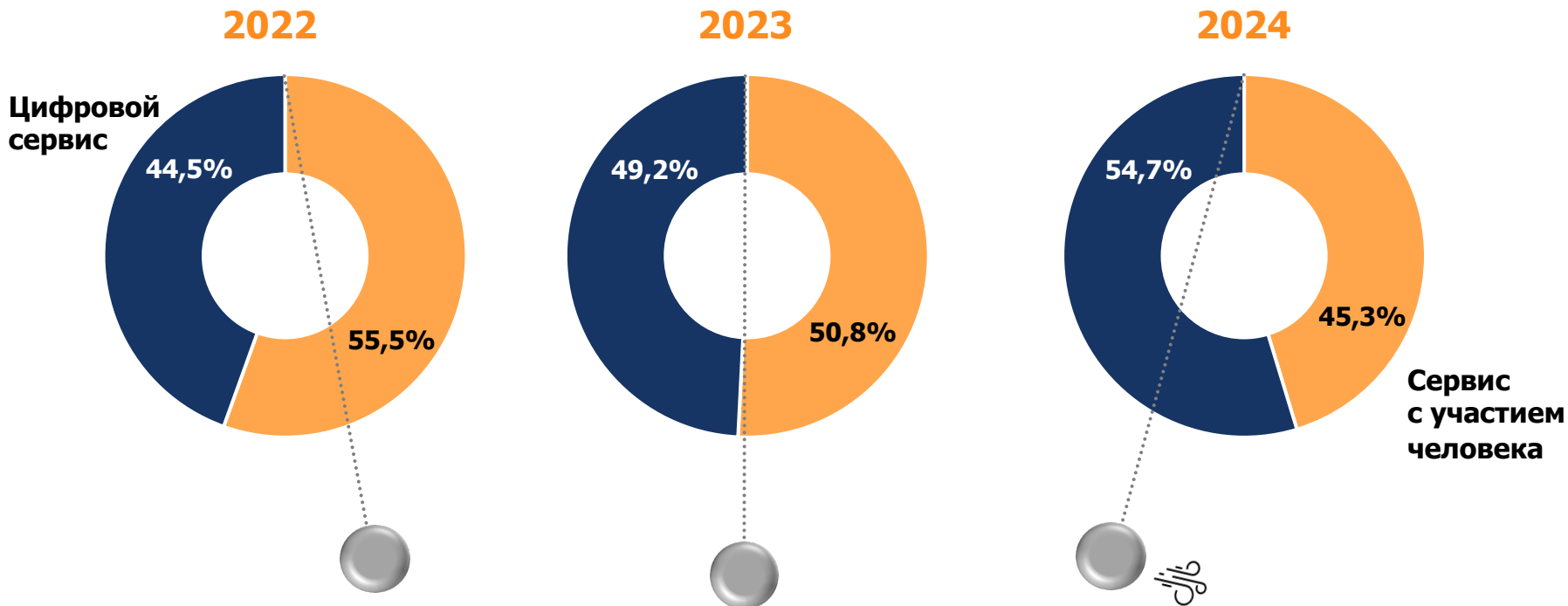
**Джон Шоул,  
специалист в области  
сервиса**

**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**

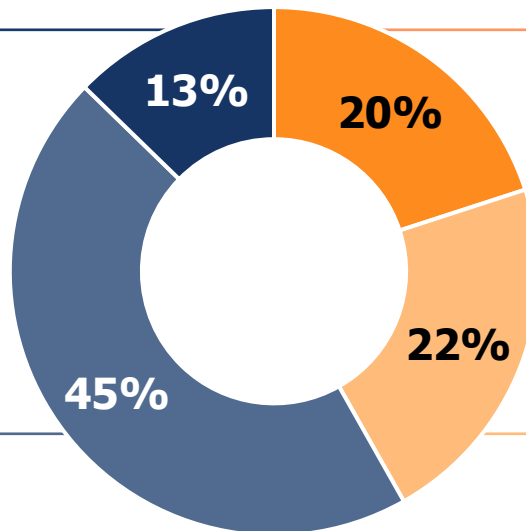
# Менеджеры не умеют или не хотят продавать нефинансовые привилегии?

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

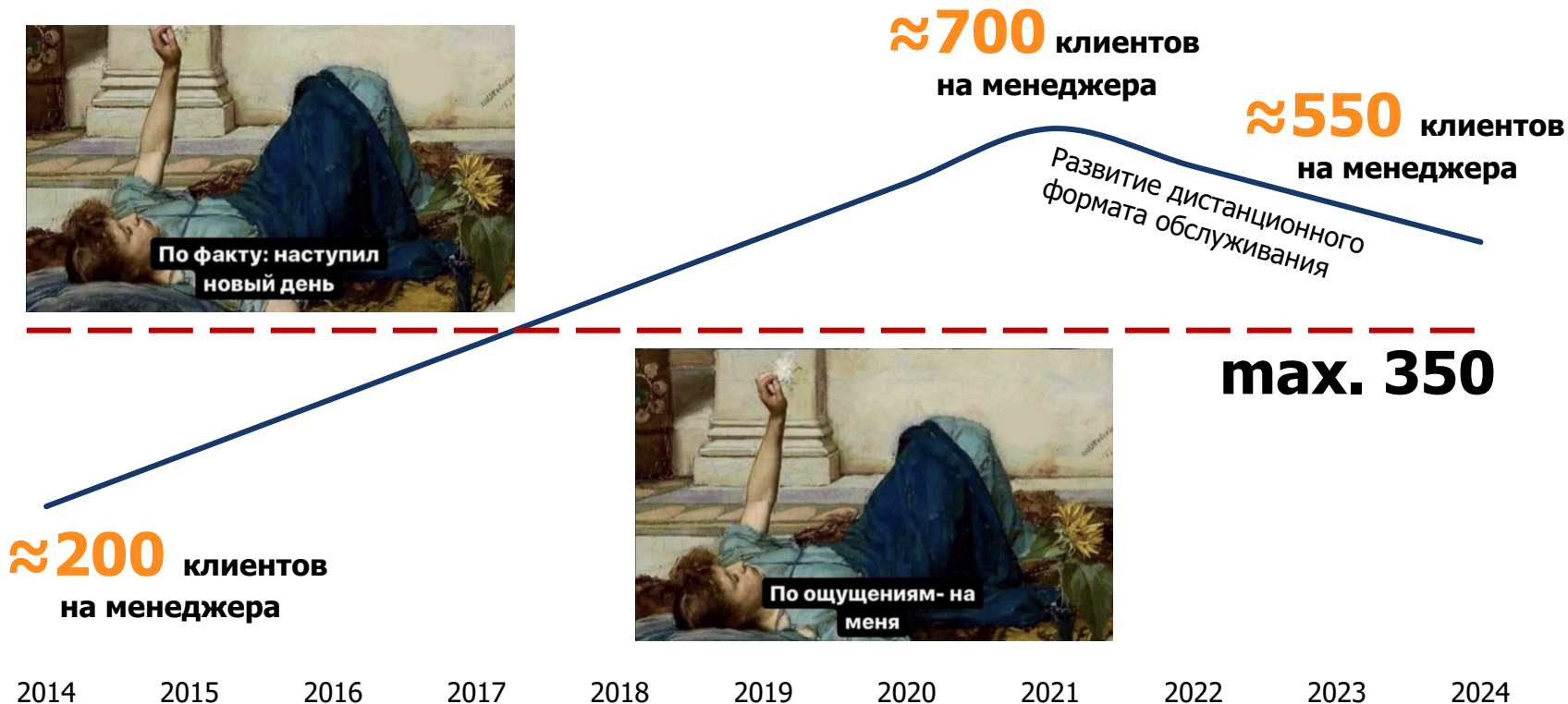
«Наши привилегии действительно полезные, клиенты пользуются, остаются довольными, расскажу про все нюансы...»



## 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»*



**После 7 лет**

*«Есть я, а рядом со мной – мир»*

# Но клиент, наоборот, становится ребенком

2014



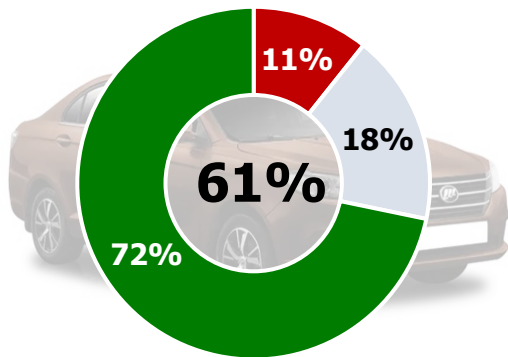
2024



# Легко впечатлить многих, удержать избранных – трудно

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

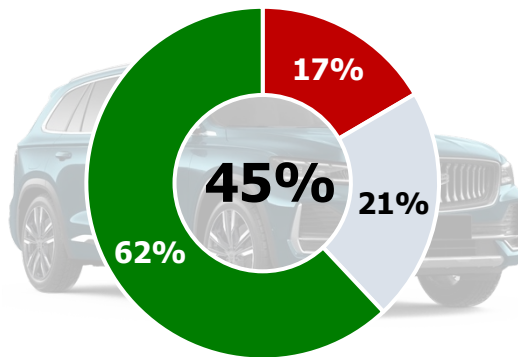
**Pre-affluent**  
1-3 млн руб.



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

**LIFAN**

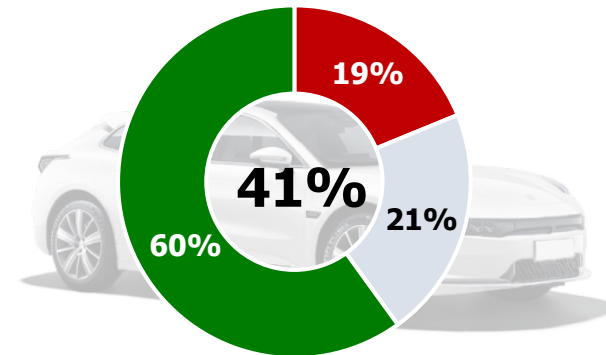
**Affluent**  
3-10 млн руб.



«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](mailto:prokopova@frankrg.com)

