

FRANK RG

Premium banking в России 2025

—
Такой разный Premium banking

Октябрь 2025

Основные выводы из исследования 2024 года

Идея создать «облегченную» премиальную программу не прошла проверку временем



Premium light «не взлетел»
из-за неудобства
клиентского пути

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



Пороги входа
в Premium banking
должны быть повышены

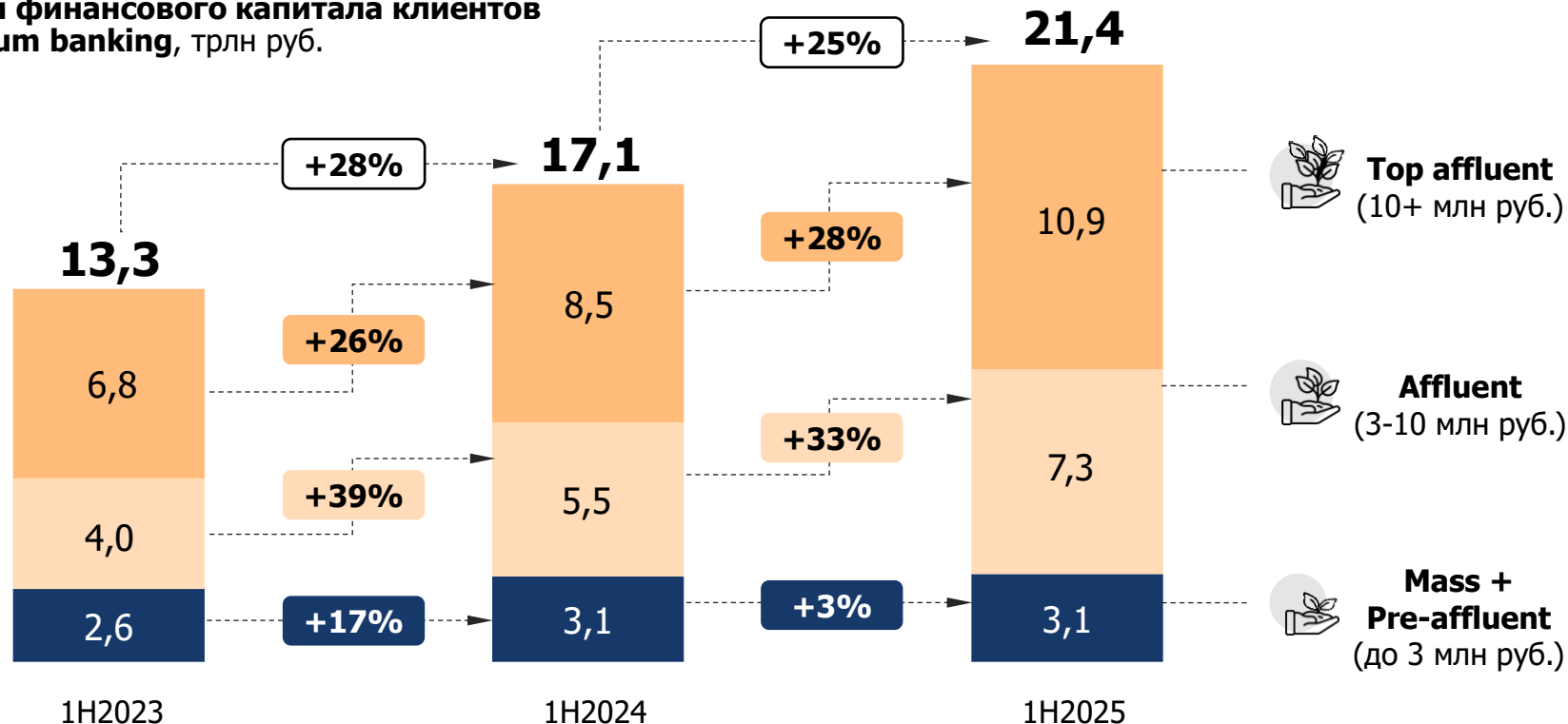


Основной фокус
Premium banking –
фондированные клиенты

**Рост эффективности и маржинальности
премиального бизнеса**

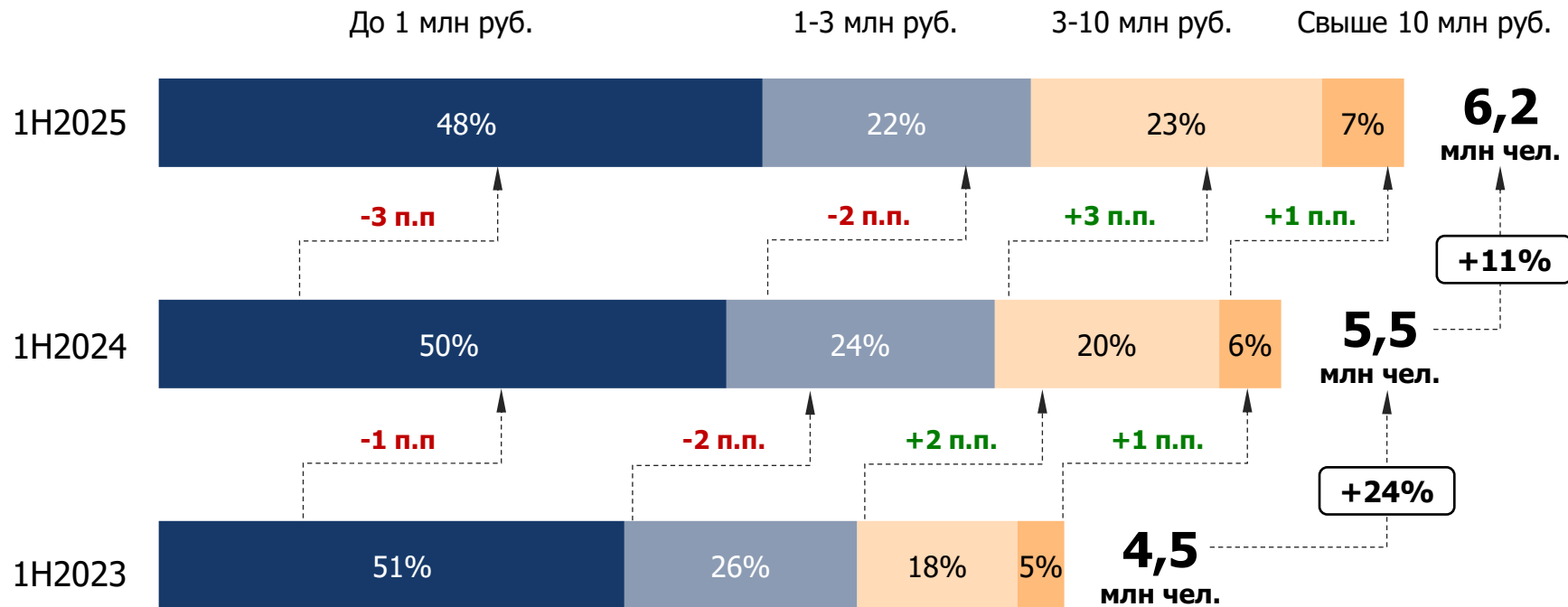
Капитал премиальных клиентов продолжает расти

Объем финансового капитала клиентов
Premium banking, трлн руб.



Доля Pre-affluent сегмента в банках снижается

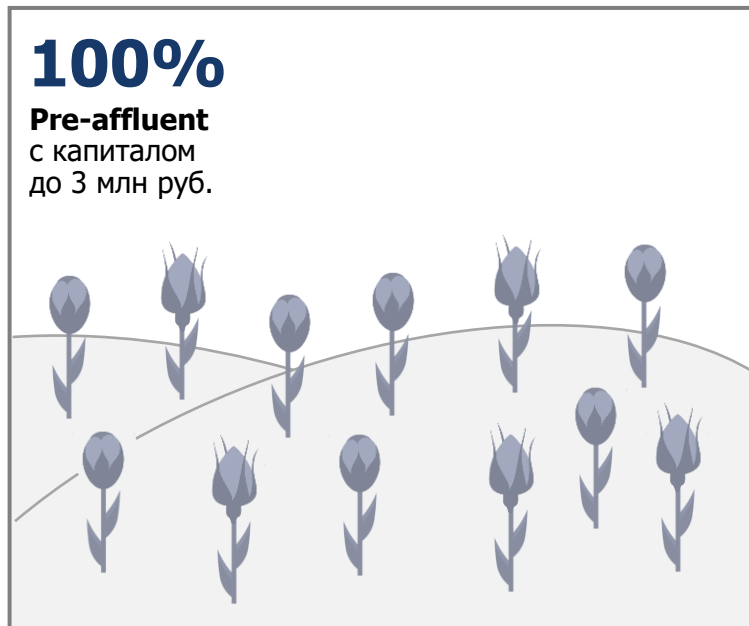
Распределение клиентов Premium banking в зависимости от капитала



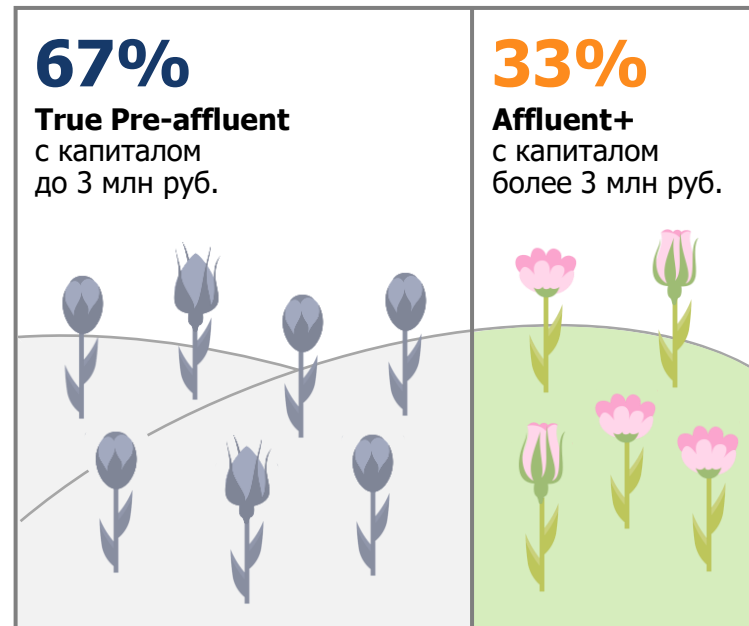
Треть Pre-affluent в банке – Affluent+ на рынке

Результаты ресегментации Frank RG

Клиент в банке

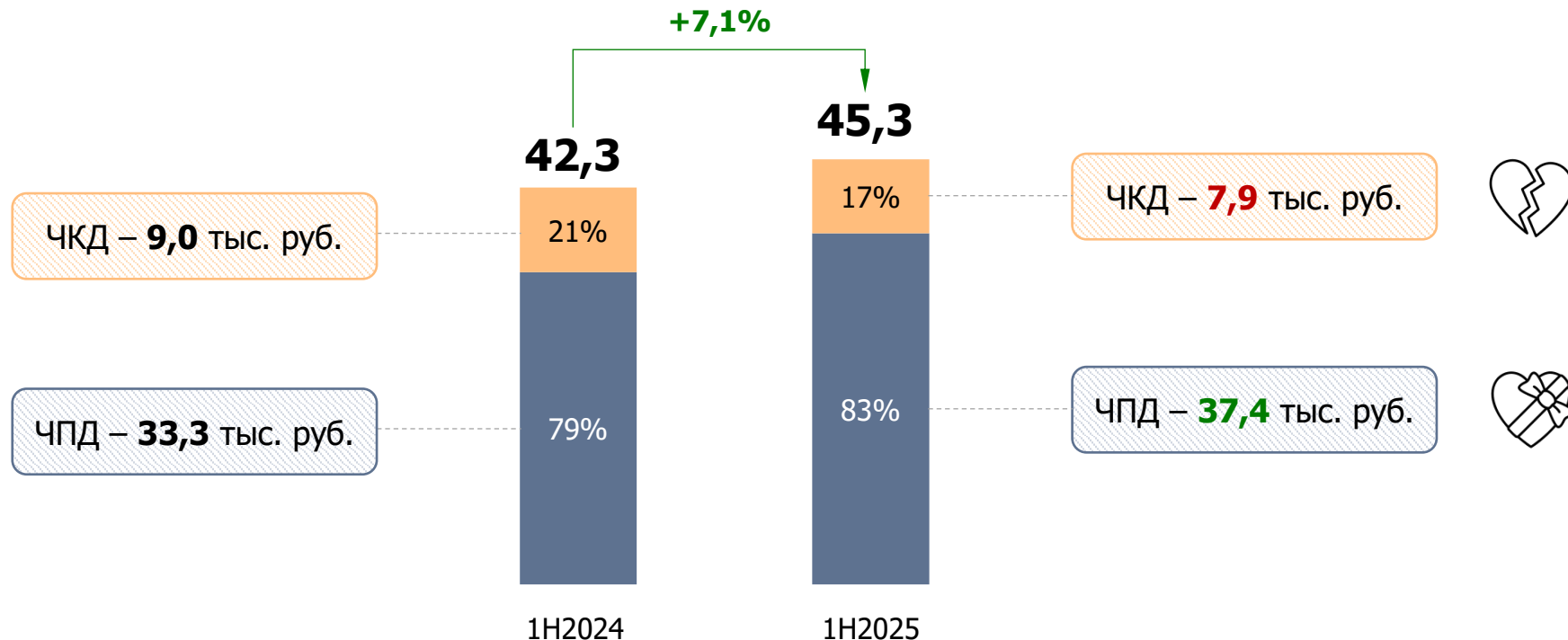


Клиент в рынке



Комиссионный доход – потенциал для роста валовой прибыли

Валовая прибыль на клиента, тыс. руб.



Уровневая модель – решение всех проблем

Сегментная дифференциация продуктово-сервисного предложения

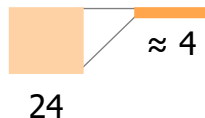
Сегмент	Капитал, руб.		Доход на клиента, руб./год	Расход на клиента	
				Сервис	Привилегии
Top affluent	10+ млн	Бесшовное перемещение клиента	~150 тыс.	    	    
Affluent+	6-10 млн		~100 тыс.	  	   
Affluent	3-6 млн		~80 тыс.	  	  
Pre-affluent	1-3 млн		~50 тыс.	  	
Mass	до 1 млн		~25 тыс.	 	

Утилизация привилегий растет нелинейно предложению

Утилизация проходов в бизнес-залы и поездок на такси/ трансферы в зависимости от сегмента, шт./ год

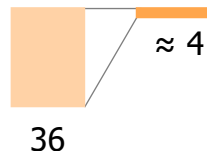
Mass + Pre-affluent
(до 3 млн руб.)

Дают Тратит



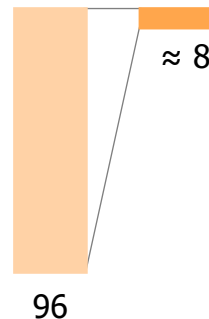
Affluent
(3-10 млн руб.)

Дают Тратит



Top affluent
(10+ млн руб.)

Дают Тратит



«Банк не обязан
давать мне
безлимитные
привилегии.
Но он может,
если хочет.
И я выберу того,
кто хочет»

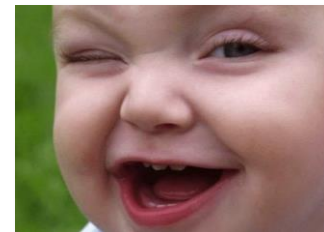
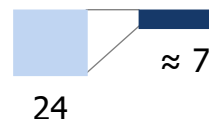
**Премиальный
клиент**



Проходы
в бизнес-залы

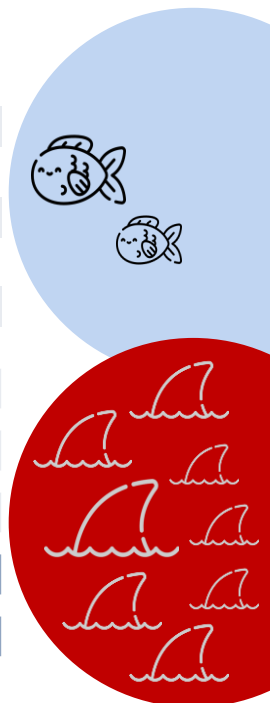
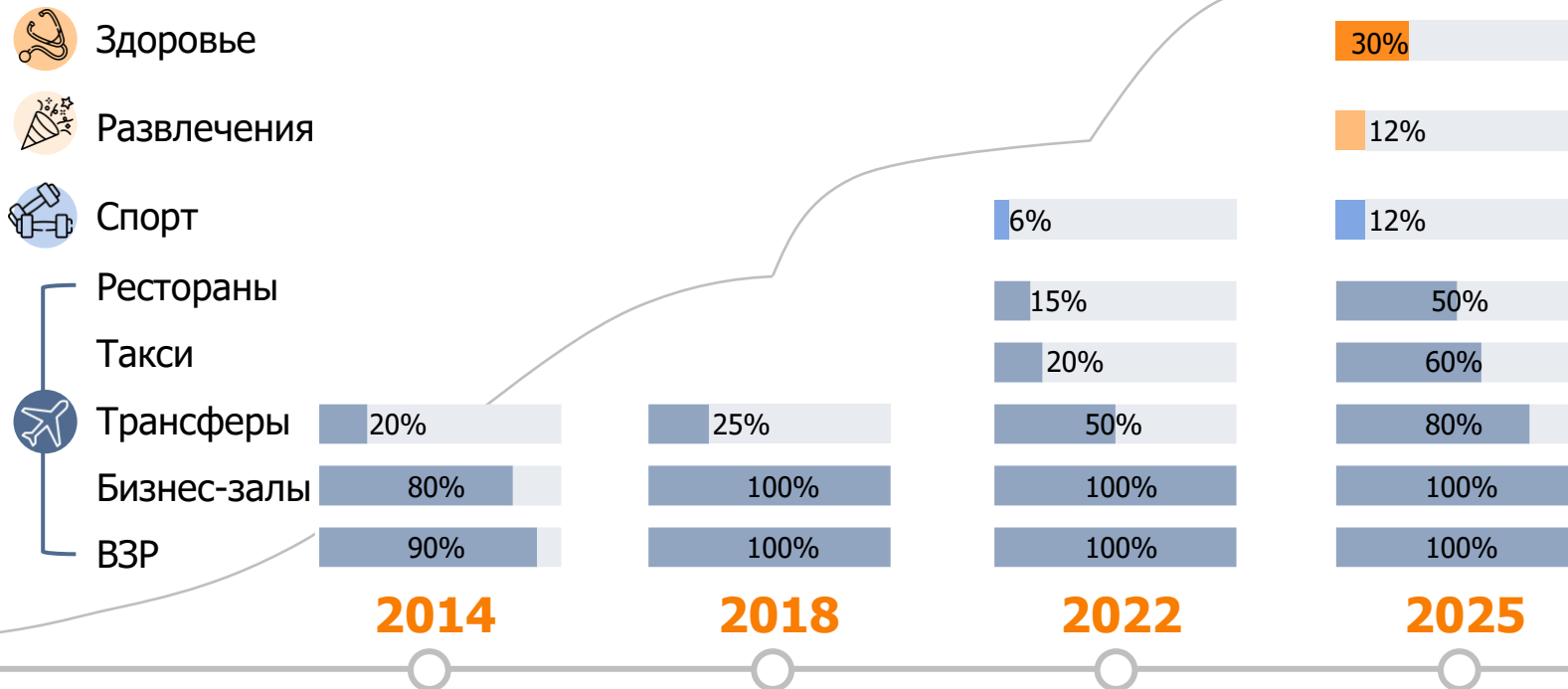


Поездки на такси/
трансферы



Банки стараются отстраиваться друг от друга внутри уровневой модели

Доля банков, предоставляющих привилегии



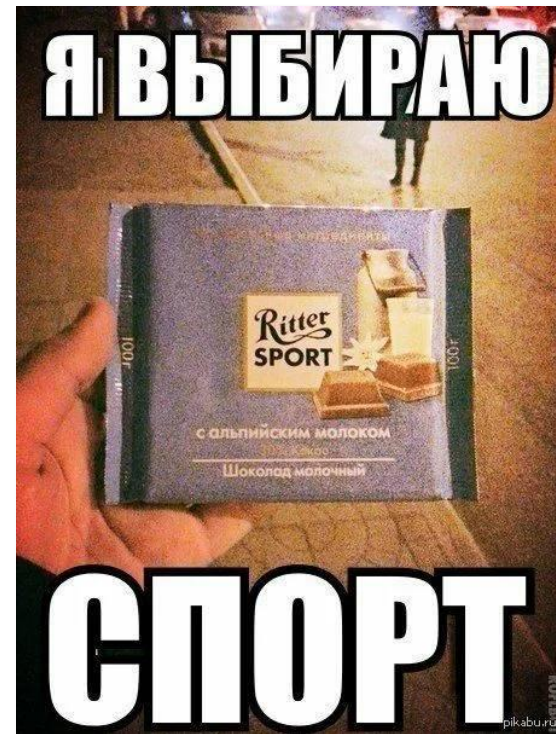
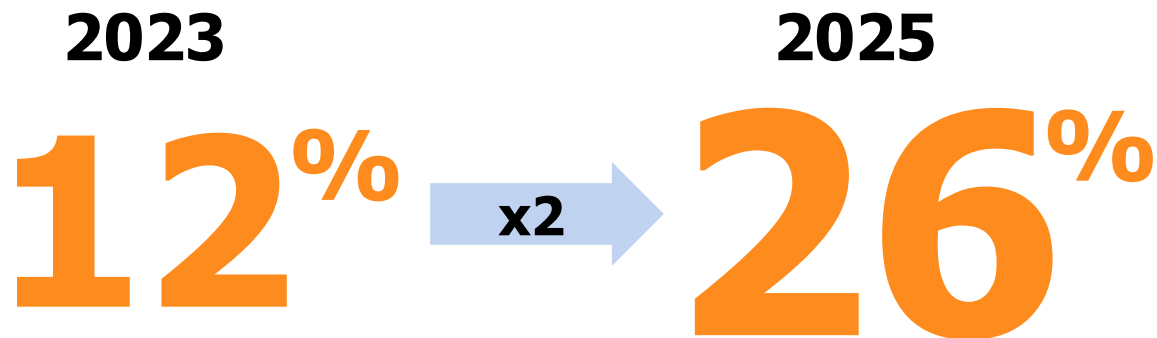
Новые привилегии находят отклик в сердцах клиентов

Востребованность различных направлений привилегий



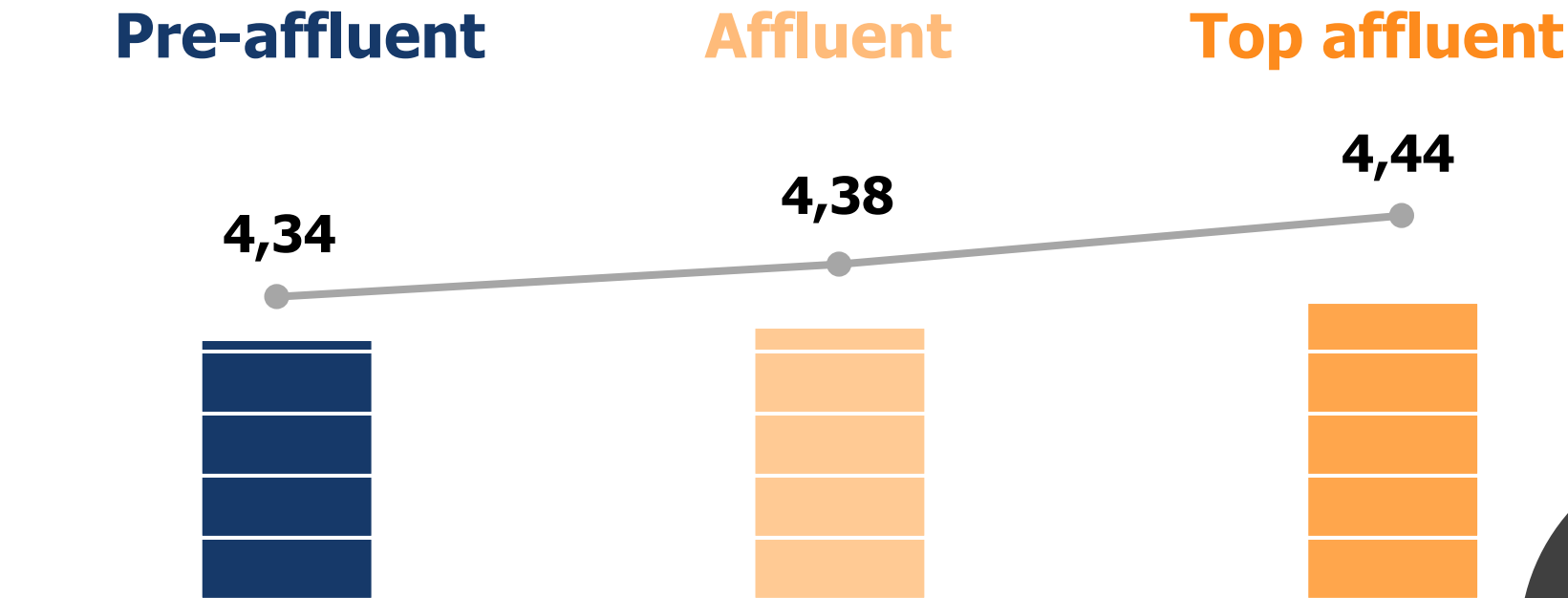
Спрос рождает предложение, или все же наоборот?

Важность спортивных привилегий



Широта предложения влияет на удовлетворенность

Общий уровень удовлетворенности нефинансовыми привилегиями, оценка по 5-балльной шкале



Премиальный менеджер – привилегия для Top affluent

Важность работы персонального менеджера

**Pre-affluent****60,4%****Affluent****73,8%****Top affluent****81,8%**

Компетенции менеджера с наибольшими сегментными различиями в важности

	Высокий уровень знаний по банковским продуктам и нефинансовым сервисам	60,4%		72,0% ↑	67,0%
	Оперативная реакция на запросы	60,7%		63,6%	73,1% ↑
	Умение расположить к себе, поддержать беседу	36,2%	↑	29,8%	23,3%
	Структурная и грамотная речь, умение адаптировать терминологию	29,9%	↑	25,8%	21,6%

Большую часть вопросов клиент может самостоятельно решить в приложении

Доля операций, которые можно выполнить через менеджера VS мобильное приложение

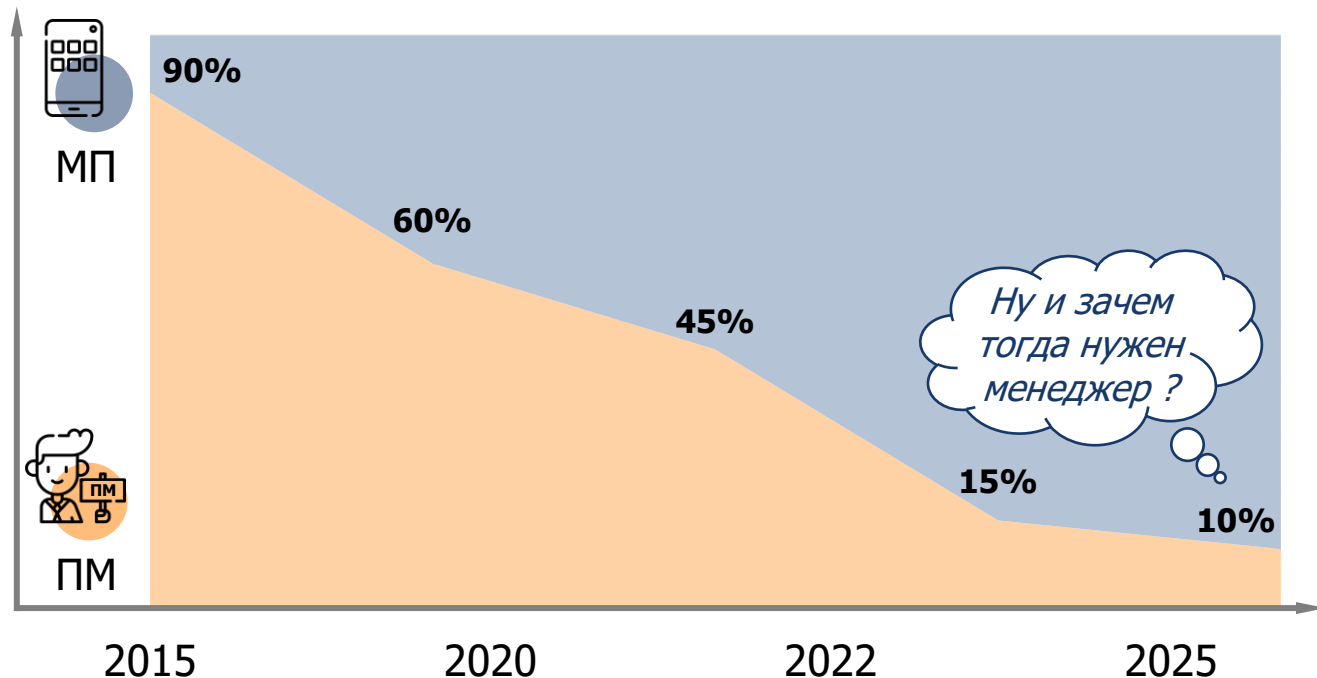
Оформление совместного доступа к привилегиям

Оформление карты Priority Pass/ QR-кода в бизнес-зал

Компенсация трат на такси/ трансфер

Оформление полиса ВЗР

Оформление сложных продуктов, внесение взносов



Кажется, искусственный интеллект справляется лучше...

Премиальный клиент спрашивает:

«Сколько налогов я заплачу с процентов по вкладу?»

❌ «Ваша зарплата и проценты по вкладу облагаются налогом по одной ставке»

❌ «В 2025 г. вы платите налоги также как и раньше, ничего не изменилось»

❌ «Ну, это вы уже у налоговой уточняйте...»

по результатам 60 консультаций с менеджерами

23%

правильных
ответов

50%

✅ «Ставка налога на зарплату и доход по вкладам может быть разной»

✅ «С 2025 г. налогообложение изменилось...»

✅ «Если сумма дохода по вкладу меньше 2,4 млн, заплатите 13% НДФЛ»

по результатам обращения к 4 чат-ботам с ИИ

По мере роста капитала возрастают ожидания от менеджера

Общий уровень удовлетворенности персональным менеджером, оценка по 5-балльной шкале

Pre-affluent

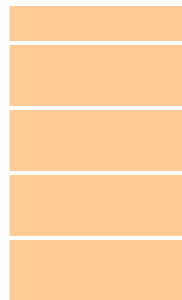
Affluent

Top affluent

4,54

4,49

4,38

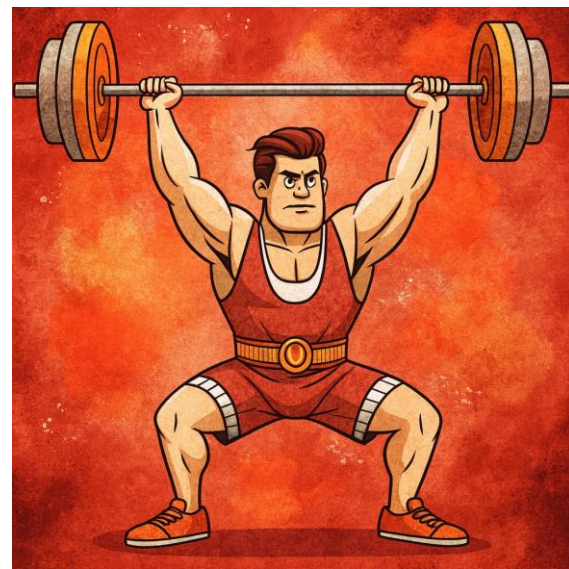


На Premium banking приходится значимая доля средств физлиц

30% 45%

от общего портфеля
розничного банка
во вкладах и счетах

от общего капитала
розничного банка
в инвест. продуктах





*Выстроить сервис –
это долгая, кропотливая
работа*

*Но действительно
безупречный сервис
может стать решающим
конкурентным
преимуществом, которое
останется надолго!*



Мария Суховерова

Проектный лидер Frank RG,
руководитель проекта

sukhoverova@frankrg.com

