

125167, г. Москва
Ленинградский
проспект, дом 37
корп. 3

+7 (499) 922 4518

info@FrankRG.com
www.FrankRG.com

Private Banking в России: The Devil Is In The Details

Первый выпуск публичного исследования российского рынка Private Banking



СОДЕРЖАНИЕ

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ	3
ИСТОРИЯ КЛИЕНТА	5
УРАЛСИБ PRIVATE BANK.....	7
А-КЛУБ, АЛЬФА-БАНК	11
ВТБ24 PRIVATE BANKING	15
ГАЗПРОМБАНК PRIVATE BANKING	19
CREDIT SUISSE AG	22
БАНК МОСКВЫ PRIVATE BANKING	26
M2M PRIVATE BANK.....	30
FRIEDRICH WILHELM RAIFFEISEN	33
UBS.....	37
ОТКРЫТИЕ PRIVATE BANKING	41
ПРОМСВЯЗЬБАНК PRIVATE BANKING.....	45
РОСБАНК PRIVATE BANKING.....	49
СБЕРБАНК УПРАВЛЕНИЕ АКТИВАМИ	56
UNICREDIT PRIVATE BANKING	59
РУССКИЙ СТАНДАРТ IMPERIA	62
РЭНКИНГ БАНКОВ РОССИИ В СФЕРЕ PRIVATE BANKING AND WEALTH MANAGEMENT	66

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Россия все еще остается в глазах иностранцев дикой, и порой непредсказуемой страной, с нестабильной политической и экономической ситуацией. Для потенциальных и действующих инвесторов и портфельных менеджеров, мы все еще будем emerging market, со своими рисками и высокодоходными бумагами, которые следует покупать и вкладываться, исходя из их высокой доходности, подкрепленной небольшой толикой любви к России как к стране в целом, ее экономическому потенциалу, ну, и конечно, доверием к эмитенту.

Рассматривая рынок услуг для состоятельных клиентов в России, банки, представленные в сегменте Private Banking/Wealth Management, стремятся использовать лучшую мировую экспертизу, декларируя лучший сервис и набор услуг для состоятельных клиентов. Но иногда то, что принято и хорошо продается там, не всегда интересно здесь, или возможно здесь.

Иногда декларируемое оказывается всего лишь красивым маркетинговым ходом и не более... Виновата специфика. Или, возможно, наш российский менталитет. Но, тем не менее, этот рынок в России существует и, как нам кажется, успешно развивается. Иностранцы в своих отчетах пишут о том, что российский клиент требователен... «Мы выбираем, нас выбирают. Как это часто не совпадает...» Нам это кажется вполне нормальным явлением, причем быть требовательным вполне естественное состояние для любого клиента. Особенно, когда речь идет о долгосрочном и успешном доверительном сотрудничестве. Поэтому мы смотрим друг на друга иногда с большим пристрастием: клиент на банк, как на структуру, которой можно доверить свои средства, а банк на клиента – как на хороший и долгосрочный бизнес и доход.

Но вернемся к нашей методике. В отчете были использованы данные, полученные в ходе встреч потенциального клиента с менеджерами банка, а также те информационные материалы, которые нам презентовали во время наших встреч. Живое общение и сухие факты. В отчете также использованы данные, доступные в открытых источниках, основными из которых являются сайты банков, а также те крупницы информации о секторе услуг для состоятельных клиентов в России, которая была опубликована в СМИ. Сразу скажем, что ее не так много. Несмотря на то, что рынок услуг Private Banking существует в России уже давно, наш отчет будет первым, который все-таки попытается предоставить более подробную информацию о том, какой он, этот рынок.

Критерии оценки:

1.	Сайт	Наличие сайта (отдельно или как часть глобального сайта о банке), информативность, раскрытие информации, польза для клиента.
2.	Первый контакт с банком	Система работы прайват-лайн, интернет-заявок, связь по телефону.
3.	Офис	Удобство для клиента, расположение, оформление, наличие средств оргтехники, атмосфера.
4.	Консультирование	Профессионализм менеджера, понимание нужд клиента, структура беседы, тактичность и доброжелательность, расположение к себе, открытость в предоставлении информации, раскрытие информации.
5.	Анализ ситуации клиента	Предварительное предложение* для решения задач клиента.
6.	Количество и качество предоставленных материалов	

* К сожалению, на нашей практике ни одним банком не была предложена стратегия размещения и управления средствами клиента, поэтому мы основу берем предварительное предложение, которое было озвучено на встрече с клиентом

Мы проводим это исследование уже второй год подряд, но только сейчас взяли инициативу и решили сделать его публичным. Оно абсолютно независимое, честное и прозрачное. Поэтому мы будем «за что купили, то и продавать», и искренне надеемся, что его результаты будут интересны не только потенциальным или действующим клиентам, но в первую очередь банкам, работающим в сегменте Private Banking, чтобы оценить, в чем они уступают или превосходят конкурентов. И нужно ли им соревноваться друг с другом в погоне за клиентом.

В исследовании в качестве таинственного покупателя принимали участие сотрудники и менеджеры крупнейших банков, которым приходилось играть различные роли: от вполне себе земных людей, абсолютно не знакомых с банковской терминологией, до респектабельных руководителей и состоятельных людей, которые выступают доверенными лицами потенциального клиента банка. Задача – оценить качество первого контакта с банком, в котором, возможно, скоро окажутся наши деньги; проверить уровень компетентности и профессионализма клиентского менеджера. И с его же слов и предоставленных материалов оценить банк, как соответствующий нашим ожиданиям и вызывающим наше доверие, или наоборот, решить, что первый блин случился комковатым и другого шанса у банка не будет. Для нас важно узнать и понять, насколько может быть индивидуальным подход к решению вопросов конкретного клиента, насколько нас понимают и что нам могут предложить. Что из этого получилось – читайте в нашем отчете.

В будущем мы будем проводить наши исследования ежегодно. И обязательно придем к вам.

ИСТОРИЯ КЛИЕНТА

В рамках своего исследования мы использовали историю реального клиента. Молодой мужчина 47 лет, владелец семейного бизнеса – частная компания по организации индивидуальных перевозок. Мужчина женат, недавно в семье родился ребенок. Размер активов семьи – свыше 10 млн долларов.

В связи со сложившейся экономической и политической ситуацией в мире, а также в связи с рождением ребенка в семье, наш потенциальный клиент планирует выбрать банк для долгосрочного сотрудничества. Несмотря на наличие свободных средств, клиент размещает их, приобретая недвижимость в России и за рубежом. В основном использует рекомендации своих друзей, но в силу отсутствия опыта в финансовой области, считает, что инвестирование в недвижимость является наиболее оптимальным средством для обеспечения спокойного будущего для членов своей семьи.

Благодаря советам супруги и друзей наш потенциальный клиент решает посмотреть, что могут предложить российские и иностранные банки для его семьи. Учитывая образ жизни клиента, его увлечения автогонками и самолетами, мы рассматриваем различные варианты вложения средств: от стандартных депозитов, до ценных бумаг, которые могут обеспечить более высокую доходность в валюте.

Клиенту также интересно, сможет ли банк предложить программы страхования и накопления для ребенка, которые позволят обезопасить его семью от возможных непредсказуемых ситуаций.

Нам также интересно, что могут предложить банки для решения наших нестандартных запросов и конкретных ситуаций. Существует ли реально индивидуальный подход, либо все ограничится стандартным набором услуг, пусть даже привлекательных. Нам интересно, что индивидуально для нас готов предложить банк.

Frank Research Group

125167, г. Москва
Ленинградский пр-т, дом. 37, корп. 3, офис 515

www.frankrg.com

+7 499 922 4518