



Исследование рынка премиального банковского обслуживания

СОДЕРЖАНИЕ

Цели и методология

Основные выводы

Коммуникации. Позиционирование

Структура офисной сети премиального обслуживания

Условия обслуживания премиальных клиентов

Продукты для премиальных клиентов

Результаты интервью с экспертами

Приложение 1. Интервью с клиентами

Приложение 2. Отчеты «тайного покупателя»

Цели и методология

Перед Frank Research Group были поставлены следующие задачи:

- Изучить опыт работы с премиальным сегментом следующих банков: Абсолют Банк, Авангард, АК Барс, Альфа-Банк, Банк Москвы, ВТБ24, Газпромбанк, Запсибкомбанк, МДМ Банк, Открытие, ФК Открытие, Промсвязьбанк, Райффайзенбанк, Росбанк, Русский Стандарт, Сбербанк, Ситибанк, Тинькофф, УБРиР, Югра, Юникредит Банк.

Для решения поставленных задач команда Frank Research Group использовала следующие методологические подходы:

- **Кабинетное исследование.** Были собраны, структурированы и проанализированы данные о премиальных программах из открытых источников: веб-сайты компаний, СМИ, исследования независимых аналитических агентств и т.д.
- **«Mystery shopping».** Для уточнения информации, неполно представленной на сайте, проводились посещения отделений банков в качестве премиального клиента (20 «тайных покупок»).
- **Экспертное интервью.** Для получения компетентного мнения о состоянии индустрии премиального обслуживания были проведены интервью с экспертами банковской отрасли, ответственными за развитие данного направления в различных банках (5 интервью).
- **Интервью с клиентами premium - сегмента.** Для оценки эффективности обслуживания и практичности предлагаемых продуктов, проводились интервью с клиентами банков, которые являются держателями различных услуг premium - сервиса банков (25 интервью).

Легенда «тайного покупателя»

Краткая характеристика

Менеджер среднего звена с доходом 200-300 тыс. руб. в месяц. Живет в Москве. Возраст: 29 лет.

Семья

Замужем. Есть два ребенка, 4 года и 2 года.

Опыт сотрудничества с банками

Является зарплатным клиентом банка. Получила наследство: долю от продажи квартиры в Москве.

Проблема

- Ищет выгодные возможности размещения средств от продажи квартиры
- Рассматривает возможность использования инвестиционных продуктов
- Интересуют дополнительные сервисы (консьерж-сервис, бизнес-залы в аэропортах и т.д.)
- Интересует более интересные условия по кредитной карте
- Интересуют страховые продукты

Интервью с клиентами

Мы провели 25 интервью по телефону с действующими клиентами премиальных сервисов лидирующих в данном сегменте банков. Опрашивались владельцы премиальных пакетов (мужчины/ женщины, от 25 лет) услуг в четырех банках: Альфа-Банк, ВТБ24, Сбербанк, Ситибанк.

Тема	Вопросы
Мотивация к выбору премиального пакета услуг	<ul style="list-style-type: none"> Как Вы стали клиентом premium-сервиса? В каком банке (банках) Вы обслуживаетесь? Почему именно в данном банке (банках)?
Продуктовая линейка банка	<ul style="list-style-type: none"> Пользуетесь ли вы депозитными, кредитными, карточными продуктами? Все ли вам нравится? Сколько Вам необходимо дополнительных карт в рамках премиального пакета? Должны ли они все быть платиновые? Пользуетесь ли Вы инвестиционными продуктами (ПИФ, Доверительное управление)? Каковы Ваши ожидания по доходности инвестиций?
Дополнительные услуги	<ul style="list-style-type: none"> Какими дополнительными услугами для VIP-клиентов Вы пользуетесь чаще всего? Какие еще услуги Вы бы хотели получать в банке? Какую информацию/подарки как VIP-клиент Вы получаете от банка? Какие «Welcome» подарки Вы получали от банка? Какую информацию Вы бы хотели получать от банка (о новых продуктах, новости рынка)? Участвовали ли Вы в каких-либо специальных мероприятиях для клиентов? Какой самый запоминающийся пример банковского сервиса, который с Вами произошел?
Персональный менеджер	<ul style="list-style-type: none"> Как часто Вы посещаете персонального менеджера в отделении? Как часто Вы общаетесь с ним по телефону или email? По чьей инициативе? Были ли случаи, когда менеджер приезжал к Вам сам? Как Вы оцениваете профессиональные качества Вашего менеджера? Как по-Вашему должна строиться работа менеджера с клиентом? Каким должен быть персональный менеджер, чтобы клиент ему доверял? Нужен ли Вам инвестиционный консалтинг? Должен ли инвестиционный и банковский консалтинг быть в одном лице? Менялся ли Ваш персональный менеджер? Как это происходило?
Восприятие премиального сервиса	<ul style="list-style-type: none"> Что в Вашем кругу общения говорят о премиальном обслуживании? Какие есть мнения? Насколько это важно? Обращаете ли Вы внимание на рекламу банковских услуг. Если да, то в каких медиа? Довольны ли Вы премиальным обслуживанием в банке в целом ? Что бы Вы хотели улучшить? Чем другой банк мог привлечь Вас в качестве альтернативы?

Интервью с экспертами

Для получения компетентного мнения о состоянии премиального сегмента мы провели интервью с экспертами из шести различных банков: Райффайзенбанк, Ситибанк, Промсвязьбанк, Альфа-Банк, ВТБ 24, КредитЕвропаБанк. Экспертами являлись менеджеры, ответственные за развитие премиальных продуктов.

Список обсуждаемых вопросов:

- Оцените ситуацию на российском рынке премиальных услуг в настоящий момент. Кто, по Вашему мнению, является лидерами данного сегмента? Как Вы оцениваете доли основных игроков и уровень конкуренции?
- Каковы критерии отнесения клиента к сегменту premium? По доходу? По капиталу к инвестированию? Другие критерии?
- Каковы основные каналы привлечения клиентов в сегмент premium? Какие из них наиболее эффективны?
- Какие продукты премиального обслуживания, по Вашему опыту, наиболее востребованы клиентами?
- Как развивается региональный рынок премиального банковского обслуживания? Какие особенности, по сравнению с Москвой?
- Насколько «мобильны» клиенты премиального сегмента? Какие факторы могут помочь банку переманить клиентов из банков-конкурентов?
- Какие продукты премиального обслуживания являются наиболее выгодными для банков?
- Какой доход банк может получать с одного премиального клиента?
- Какие существуют возможности увеличения доходности премиального сегмента?
- Сколько клиентов может обслуживать один клиентский менеджер?
- Существует ли дефицит кадров в премиальном сегменте? Является ли текучка кадров проблемой отрасли? Какие пути решения кадровых проблем банки применяют?
- Какие проблемы премиального сегмента являются, по Вашему мнению, наиболее острыми? Какие, по Вашему мнению, перспективы развития данного сегмента?

СОДЕРЖАНИЕ

Цели и методология

Основные выводы

Коммуникации. Позиционирование

Структура офисной сети премиального обслуживания

Условия обслуживания премиальных клиентов

Продукты для премиальных клиентов

Результаты интервью с экспертами

Приложение 1. Интервью с клиентами

Приложение 2. Отчеты «тайного покупателя»

Основные выводы (1/2)

- <...>

СОДЕРЖАНИЕ

Цели и методология

Основные выводы

Коммуникации. Позиционирование

Структура офисной сети премиального обслуживания

Условия обслуживания премиальных клиентов













Продукты для премиальных клиентов

Результаты интервью с экспертами

Приложение 1. Интервью с клиентами

Приложение 2. Отчеты «тайного покупателя»

Банки – участники исследования (1/2)

Наименование банка	Продукт	Коммуникации
 Абсолют Банк	Пакет услуг «Exclusive» Пакет услуг «Престиж»	Абсолют Банк предлагает Вам воспользоваться услугами подразделения VIP-обслуживания, предоставляющего персональный финансовый сервис состоятельным клиентам и членам их семей.
 БАНК АВАНГАРД	Отдельное позиционирование отсутствует	Коммуникации нет.
 АК БАРС БАНК	Отдельное позиционирование отсутствует	Коммуникации нет.
 Альфа-Банк	Пакет услуг «Максимум»	Пакет услуг «Максимум» - это пакет уникальных преимуществ и сервисов для состоятельных клиентов, которые ценят комфорт и индивидуальный подход.
 Банк Москвы	Пакет «Platinum»	Пакет «Platinum» - это множество новых и ценных возможностей. К Вашим услугам банковские продукты и финансовые услуги на привилегированных условиях, а также многочисленные бонусы и эксклюзивные сервисы от партнеров программы.
 ВТБ24 Большое преимущество	Пакет услуг «Привилегия» Пакет услуг «Приоритет»	Представлены две программы: «Приоритет» и «Привилегия», каждая из которых - это уникальный набор сервисов и условий, и вы можете выбрать подходящие именно вам.
 ГАЗПРОМБАНК	Программа «Газпромбанк Премиум»	Комфорт и рост благосостояния клиентов остаются ключевыми задачами Газпромбанка в формате программы «Газпромбанк Премиум».
 Запсибкомбанк	Отдельное позиционирование отсутствует	Коммуникации нет.
 МДМ Банк	Отдельное позиционирование отсутствует	Коммуникации нет.
 Открытие Банк	Отдельное позиционирование отсутствует	В банке ведется разработка премиального пакета услуг. На дату написания отчета услуги не сформированы и предоставляются разным клиентам по запросу в соответствии с возможностями банка.
 открытие ФИНАНСОВАЯ КОРПОРАЦИЯ	Пакет услуг «Бизнес класс»	ФК Открытие предлагает новый уровень персонального банковского обслуживания. Это доступ к усовершенствованному комплексу финансовых и нефинансовых услуг, который ориентирован на комфортное обслуживание и эффективное управление Вашими финансами.
 Промсвязьбанк	Пакет услуг «PSB - Приоритет»	С картой «PSB - Приоритет» Вам доступны выгодные условия кредитования, высочайший уровень сервиса и возможность пользования уникальным продуктом, сочетающим в себе преимущества депозита, кредита и банковской карты одновременно.

Банки – участники исследования (2/2)

Наименование банка	Продукт	Коммуникации
	Программа Premium Direct Программа Premium Banking	Премиальное обслуживание Райффайзенбанка - это две программы премиального банковского сервиса, две философии персонального предоставления финансовых услуг.
	Пакет услуг «Эксклюзивный»	Росбанк предлагает пакет услуг «Эксклюзивный» с максимальным набором банковских услуг для состоятельных клиентов. Включает дополнительные премиальные предложения и привилегии.
	Imperia Platinum	Imperia Platinum — это мощный финансовый инструмент с совершенным дизайном и повышенным уровнем безопасности, объединяющий в себе современные банковские технологии и высокий уровень обслуживания.
	Пакет услуг «Сбербанк Премьер»	Персональное банковское обслуживание «Сбербанк Премьер» - для тех, кто ценит комфорт, заботится о своем будущем и доверяет профессионалам.
	Программа Citigold	Citigold — уникальный банковский продукт, который Ситибанк разработал специально для состоятельных клиентов. Citigold — это не просто привилегированное банковское обслуживание по льготным тарифам, но и возможность достичь поставленных целей в области сохранения и приумножения своих личных финансов.
	Отдельное позиционирование отсутствует	Коммуникации нет.
	Отдельное позиционирование отсутствует	В банке ведется разработка премиального пакета услуг. На дату написания отчета услуги не сформированы и предоставляются разным клиентам по запросу в соответствии с возможностями банка.
	Отдельное позиционирование отсутствует	Коммуникации нет.
	Пакет услуг «Prime»	Пакет банковских услуг Prime призван подчеркнуть ваш особенный статус и привести в вашу жизнь новые привилегии. Без дополнительной платы вы сможете пользоваться целым комплексом преимуществ.

Коммуникация на сайте банка

Банк	Продукт	Баннер на главной странице	Кол-во переходов с первой страницы сайта до премиум-продукта	Продукты в отдельном блоке
Абсолют Банк	Пакет услуг «Exclusive» / Пакет услуг «Престиж»	●	1	●
			3	
			3	●
			2	●
			4	
		●	2	●
			1	●
			2	●
			2	
			3	
			2	
			2	
			2	●
			2	●
			1	●
UniCredit Bank	Пакет услуг «Prime»	●	1	●
			3	
			2	●
		●	1	●
			1	●
		●	1	●
			3	
	1	●		

Каналы привлечения и особенности обслуживания премиальных клиентов

Ресурс клиентов¹

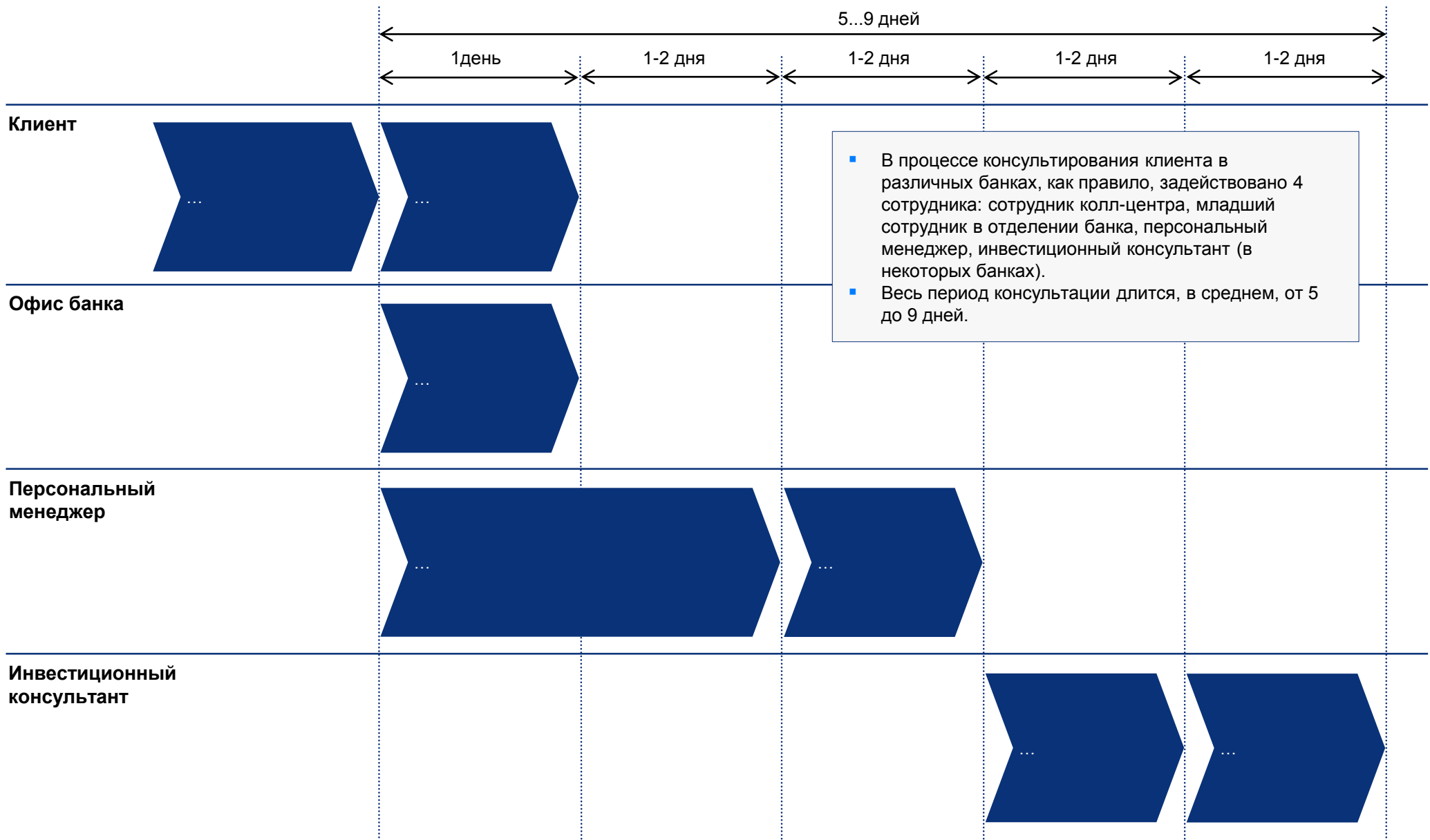
Способы привлечения

Привилегированное обслуживание



¹ – Источник: экспертные интервью

Типовая цепочка коммуникаций



СОДЕРЖАНИЕ

Цели и методология

Основные выводы

Коммуникации. Позиционирование

Структура офисной сети премиального обслуживания

Условия обслуживания премиальных клиентов


Продукты для премиальных клиентов

Результаты интервью с экспертами


Приложение 1. Интервью с клиентами

Приложение 2. Отчеты «тайного покупателя»

Структура офисной сети в Москве (1/4)

Банк	Отделения в Москве		Комментарии
	VIP	Всего отделений	
 Абсолют Банк	2	12	Премиальное обслуживание осуществляется в двух отделениях Москвы (Кутузовский пр-т, 24; Цветной бульвар, 18) и г. Одинцово. В тех же отделениях обслуживаются клиенты сегмента Private Banking. В других отделениях банка сотрудники плохо осведомлены о премиальном обслуживании, даже первичная для них затруднительна.
	н.д.	82	
	н.д.	5	
	16	72	
	19	107	
	н.д.	91	


Структура офисной сети в Москве (2/4)

Банк	Отделения		Комментарии
	VIP	Всего отделений	
 ГАЗПРОМБАНК	13	25	Премиальное обслуживание Газпромбанка осуществляется старшими сотрудниками отделения банка. Премиальные клиенты обслуживаются в общем зале и имеют привилегию по очереди (при входе предлагается взять VIP-талончик, который обеспечивает более скорое попадание к специалисту). Тем не менее, в моменты высокой загрузки VIP-клиент может столкнуться с ожиданием в очереди. В отделениях банка имеется переговорная комната, однако клиента просят предупреждать заранее о визите, в случае, если данная комната может понадобиться.
	1	1	
	0	9	
	н.д.	29	
	8	12	
	н.д.	43	

Структура офисной сети в Москве (3/4)

Банк	Отделения		Комментарии
	VIP	Всего отделений	
 Райффайзен БАНК	50	68	Первичная консультация производится младшими сотрудниками, которые располагаются в общем зале в частично выделенной зоне за отдельными столами. Персональный менеджер обслуживает в отдельном кабинете площадью 6-8 кв. м. В центральных офисах с высокой проходимостью работают несколько персональных менеджеров. В отделениях, где персонального менеджера нет, обслуживание VIP-клиентов производится в приоритетном режиме старшими сотрудниками или начальником отделения.
	н.д.	70	
	2	60	
	н.д.	715	

Структура офисной сети в Москве (4/4)

Банк	Отделения		Комментарии
	VIP	Всего отделений	
	н.д.	30	
	1	1	
 UniCredit Bank	31	38	Обслуживание VIP-клиентов осуществляется в отдельном кабинете площадью 6-8 кв. м, оборудованном стандартной офисной мебелью. Ожидание осуществляется в общем зале, VIP-кабинет отмечен вывеской «Unicredit Prime Club». Первичную консультацию осуществляют младшие сотрудники в порядке общей очереди.

- В большинстве банков обслуживание премиальных клиентов осуществляется персональным менеджером, при отсутствии персонального менеджера в отделении банка - старшими сотрудниками или начальником отделения в приоритете по очереди.
- Стандартом в размещении персонального менеджера является выделенная зона в операционном зале (выделенные столы в общем зале, кабинет персонального менеджера, переговорная комната). Наиболее комфортные VIP-зоны в Альфа-Банке, ВТБ24, Сбербанке, Райффайзенбанке, Юникредит Банке и Росбанке, во всех упомянутых банках есть отдельная просторная комната для встреч с персональным менеджером, в более крупных отделениях есть VIP-зона для ожидания (Альфа-Банк, ВТБ24).

СОДЕРЖАНИЕ

Цели и методология

Основные выводы

Коммуникации. Позиционирование

Структура офисной сети премиального обслуживания

Условия обслуживания премиального клиента

Продукты для премиальных клиентов

Результаты интервью с экспертами

Приложение 1. Интервью с клиентами

Приложение 2. Отчеты «тайного покупателя»

Условия обслуживания премиальных клиентов (1/4)


Сравнение стоимости премиального обслуживания в зависимости от остатков на счетах и/ или других продуктах клиента

Банк	Программа	Остатки на счетах и/ или других продуктах клиента, млн.руб / Стоимость премиального обслуживания, руб./ год																	Комментарии		
		0,03	0,5	1	1,5	2	2,5	3	3,5	4	4,5	5	5,5	6	6,5	7	10	20		40	
Абсолют Банк	Пакет услуг «Престиж»					14 400										1 200					Сумма вклада
	Пакет услуг «Exclusive»					18 000										3 600					Сумма вклада
										5 000											Не зависит от остатков
										3 600											Не зависит от остатков
		36 000														Бесплатно					Сумма минимальных остатков за предыдущий месяц на текущих, накопительных счетах «Мой сейф»
			36 000													Бесплатно					Сумма средних остатков за предыдущий месяц на текущих, депозитных, экспресс-счетах; инвестиции
								30 000								Бесплатно					Суммарный баланс на конец месяца по картам, вкладам, текущим счетам
				30 000												Бесплатно					Сумма ипотечного кредита
																Бесплатно					Если оборот по карте > 150 000 руб./ мес
				30 000												Бесплатно*					Суммарный баланс на конец месяца по картам, вкладам, текущим счетам, * - если оборот по карте > 75 000 руб./ мес
										9 000 / 7 500 (со 2 года)											Не зависит от остатков

Условия обслуживания премиальных клиентов (2/4)

Сравнение стоимости премиального обслуживания в зависимости от остатков на счетах и/ или других продуктах клиента

Остатки на счетах и/ или других продуктах клиента, млн.руб /
Стоимость премиального обслуживания, руб./ год

Банк	Программа	Остатки на счетах и/ или других продуктах клиента, млн.руб / Стоимость премиального обслуживания, руб./ год																Комментарии				
		0,03	0,5	1	1,5	2	2,5	3	3,5	4	4,5	5	5,5	6	6,5	7	10		20	40		
	Пакет услуг «Привилегия»																			30 000	Не зависит от остатков	
	Пакет услуг «Приоритет»																				10 000	Не зависит от остатков
																				12 500	Не зависит от остатков; при оформлении карты на 2 года	
																				15 000	Не зависит от остатков; при оформлении карты на 1 год	
																			100 000	30 000	Бесплатно	Остатки на момент взимания комиссии, потребительский или автокредит
																			100 000	30 000	Бесплатно	Остатки на момент взимания комиссии, ипотечный кредит
																			100 000	30 000	Бесп.	Остатки на момент взимания комиссии, вклады, ОМС
																			6 000	Бесплатно		Остатки по вкладам
																				10 000		Не зависит от остатков
																				7 000		Не зависит от остатков
																				27 000		Не зависит от остатков
																				Бесплатно		Если оборот по карте за месяц > 40 000 руб.
																				12 000 руб.		Если оборот по карте за месяц < 40 000 руб.

Условия обслуживания премиальных клиентов (3/4)

Сравнение стоимости премиального обслуживания в зависимости от остатков на счетах и/ или других продуктах клиента

Остатки на счетах и/ или других продуктах клиента, млн.руб /
Стоимость премиального обслуживания, руб./ год

Банк	Программа	Остатки на счетах и/ или других продуктах клиента, млн.руб / Стоимость премиального обслуживания, руб./ год																Комментарии
		0,03	0,5	1	1,5	2	2,5	3	3,5	4	4,5	5	5,5	6	6,5	7	10	
Промсвязьбанк	Пакет услуг «PSB-Приоритет»	30 000																Не зависит от остатков; при оформлении карты на 1 год
		25 000																Не зависит от остатков; при оформлении карты на 2 года
		20 000																Не зависит от остатков; при оформлении карты на 3 года
		18 000	Бп.*	Бесплатно													Суммарный баланс на конец месяца, карта. * - если оборот по карте за месяц > 25 000 руб.	
		Бесплатно																Если оборот по карте за месяц > 75 000 руб.
		36 000	Беспл.*	Бесплатно													Суммарный баланс на конец месяца, карта. * - если оборот по карте за месяц > 25 000 руб.	
		7 200	4 800	Бесплатно													Среднемесячный баланс на всех счетах и вкладах	
		15 000																Не зависит от остатков
		30 000				Бесплатно												Суммарный баланс на конец месяца на всех счетах, вкладах, сертификатах, картах и ОМС
		33 600				Бесплатно												Среднемесячный баланс на всех счетах, брокерских и «ДЕПО»-счетах
		1 200	Бесплатно													Остаток по карте за пред. расчетный период; бесплатно также при наличии вклада		
		4 500																Не зависит от остатков
		36 000			Бесплатно													Среднемесячный баланс на счетах, вкладах, остатки на счетах инвестфондов Париба

СОДЕРЖАНИЕ

Цели и методология

Основные выводы

Коммуникации. Позиционирование

Структура офисной сети премиального обслуживания

Условия обслуживания премиальных клиентов

Продукты для премиальных клиентов

Результаты интервью с экспертами

Приложение 1. Интервью с клиентами

Приложение 2. Отчеты «тайного покупателя»


Продукты для премиальных клиентов (1/3)

Банк	Продукт	Банковский сервис															
		Спец. кредит. карты	Спец. дебет. карты	Общее количество карт ²	Премиальные карты	Не премиальные карты	Скидка на сейфовые ячейки	Инкассация	Спец. депозиты	Сертификат на предъявителя	Количество счетов	Валюты счетов	Льготный валютный курс	Др. банкوماتы без комиссии	Экстренная выдача наличных за рубеж.	Бесплатный sms-банк	Бесплатный мобильный банк
Абсолют Банк	Пакет услуг «Exclusive»	I ¹	I	1	1	0	10%		●		Не орг.	RUR, USD, EUR			7 200 руб.		
	Пакет услуг «Престиж»	P ¹	P	1	1	0	15%		●		Не орг.	RUR, USD, EUR			7 200 руб.		
									●								
								●					●	●		●	●
									●								
								●	●			●			●		
									●			●			●		
																	●
									●	●			●				
																●	
																●	
									●			●			●		

¹ – P – категория Platinum, G – категория Gold, W - World MasterCard, U – Ultima, I – категория Infinite, WB – категория World Back, S – Signature
² – Учитывается кол-во карт с бесплатным обслуживанием
³ – 3 карты являются кредитными

⁴ – до 4 раз в год в любых банкоматах
⁵ – При среднемесечном балансе > 2,5 млн. руб.
⁶ – 1 раз в месяц по карте Visa Gold и 1 раз в месяц по дополнительной карте Visa Classic

Продукты для премиальных клиентов (2/3)

Банк	Продукт	Банковский сервис															
		Спец. кредит. карты	Спец. дебет. карты	Общее количество карт ²	Премиальные карты	Не премиальные карты	Скидка на сейфовые ячейки	Инкассация	Спец. депозиты	Сертификат на предъявителя	Количество счетов	Валюты счетов	Льготный валютный курс	Др. банкоматы без комиссии	Экстренная выдача наличных за рубеж.	Бесплатный sms-банк	Бесплатный мобильный банк
	Программа Premium Direct	P	P	8 ³	8	0	20%				8	RUR, USD, EUR			Беспл.	●	
	Программа Premium Banking	P	P,S,W V	13 ³	13	0	50%	●			8	RUR, USD, EUR	●	●	Беспл.	●	
																●	
													●				
													●	●		●	
														●		●	
																●	
																	●

¹ – P – категория Platinum, G – категория Gold, W - World MasterCard, U – Ultima, I – категория Infinite, WB – категория World Back, S – Signature

² – Учитывается кол-во карт с бесплатным обслуживанием

³ – 3 карты являются кредитными

⁴ – до 4 раз в год в любых банкоматах

⁵ – При среднемесечном балансе > 2,5 млн. руб.

⁶ – 1 раз в месяц по карте Visa Gold и 1 раз в месяц по дополнительной карте Visa Classic

Продукты для премиальных клиентов (3/3)


- <...>

Услуги по страхованию для премиальных клиентов (1/2)

Страхование

Банк	Продукт	Страхование						
		Страхование от несчастных случаев	Страхование путешественников	Страховое покрытие	Страхование членов семьи	Страхование карт	Страхование залог. имущества	Страхование покупок
Абсолют Банк	Пакет услуг «Exclusive» / Пакет услуг «Престиж»	●	●	\$ 1 млн	●	●	●	●

Услуги по страхованию для премиальных клиентов (2/2)


Банк	Продукт	Страхование						
		Страхование от несчастных случаев	Страхование путешественников	Страховое покрытие	Страхование членов семьи	Страхование карт	Страхование залог. имущества	Страхование покупок
 СБЕРБАНК <small>Всегда рядом</small>	Пакет услуг «Сбербанк Премьер»	●	●	\$100 000	●	●	●	●

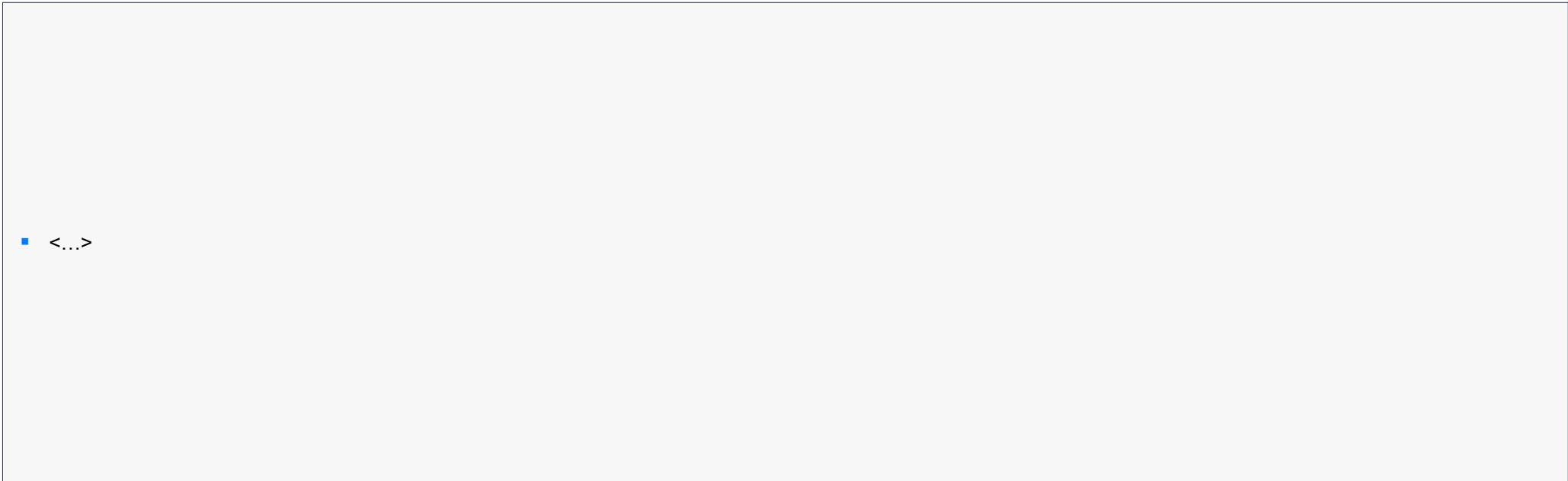
- Большинство банков (16/20) предоставляют страховку на выезд за рубеж для премиальных клиентов.
- Величина страхового покрытия варьируется от \$50 000 до \$1 млн.
- Для трети опрошенных Frank Research Group клиентов не имеет значение величина покрытия страховки, важно просто наличие.
- 11 исследуемых банков предоставляют в рамках премиального пакета выпуск страховки на членов семьи.
- Для большинства опрошенных клиентов важно наличие страховки на членов семьи в рамках премиального пакета услуг.

Инвестиционные возможности (1/2)

Банк	Продукт	Инвестиции															
		ПИФы	ОМС	Акции	Облигации	Еврооблигации	Зарубежные фонды (ETF)	Акции зарубежных компаний	Структурированные ноты	Открытые зарубежного счета	Инвестиционно-страховые продукты	FOREX	Личное финансовое планирование	Накопительное страхование	Доверительное управление	Спец. тарифы на брокерское обслуживание	Инвестиционные предложения от банка
Абсолют Банк	Пакет услуг «Exclusive» / Пакет услуг «Престиж»	•	•	•	•										•		

Инвестиционные возможности (2/2)

Банк	Продукт	Инвестиции															
		ПИФы	ОМС	Акции	Облигации	Еврооблигации	Зарубежные фонды (ETF)	Акции зарубежных компаний	Структурированные ноты	Открытые зарубежного счета	Инвестиционно-страховые продукты	FOREX	Личное финансовое планирование	Накопительное страхование	Доверительное управление	Спец. тарифы на брокерское обслуживание	Инвестиционные предложения от банка
 UniCredit Bank	Пакет услуг «Prime»	•	•	•	•	•					•	•					




Дополнительные сервисы (1/2)

Банк	Продукт	Дополнительные сервисы																						
		VIP-зоны в отделениях	Персональный менеджер	Выделенная телефонная линия	Связь 24/7 уровня VIP	Priority-pass			Бесплатный трансфер	Консьерж – услуги	Наличие партнерских программ	Юридическая помощь	Tax-Free	Fast track	Прокат автомобилей	Индивидуальная служба безопасности	Программа продления гарантии	Индивидуальная служба безопасности	Cash-Back на осн. карту	Накопление миль на осн. карту	% на остаток по счету			
						Оплата членства	Бесплатный доступ для держателей	Бесплатный доступ для спутников																
Абсолют Банк	Пакет услуг «Exclusive»	●	●	●	●				●	●	●				●									
	Пакет услуг «Престиж»																							
																						5%		
																						Visa Pl.		
															Н.Д.									
																								3%
																								7%
														20%	10%	15%								6,5%
																								4,5%
										1														
																								9%
								2	2	2														

¹ – 1200 руб./ год на Аэроэкспресс
² – для владельцев карт Ultima

Дополнительные сервисы (2/2)

Банк	Продукт	Дополнительные сервисы																			
		VIP-зоны в отделениях	Персональный менеджер	Выделенная телефонная линия	Связь 24/7 уровня VIP	Priority-pass			Бесплатный трансфер	Консьерж – услуги	Наличие партнерских программ	Юридическая помощь	Tax-Free	Fast track	Прокат автомобилей	Индивидуальная служба безопасности	Программа продления гарантии	Индивидуальная служба безопасности	Cash-Back на осн. карту	Накопление миль на осн. карту	% на остаток по счету
						Оплата членства	Бесплатный доступ для держателей	Бесплатный доступ для спутников													
 UniCredit Bank	Пакет услуг «Prime»	●	●	●	●	●	●	●	●	●								●			

Премиальные кредитные карты (в сравнении с классическими)

Банк	Тип карты	Лимит, тыс. руб.		Ставка		Обслуживание, руб. в год	Льготный период кредитования	Cash Back
		значение	Δ	значение	Δ			
Абсолют Банк	Visa Infinite	750	+ 500	21 %	н.д.	6 000	56 дней	Нет
	MasterCard Platinum	750	+ 500	21%	н.д.	6 000	56 дней	Нет
	Visa Platinum	1 500	+ 1 050	17%	- 8 п.п.	10 000	50 дней	Да
	Visa Signature / MasterCard World Black Edition	2 000	+ 1 550	17%	- 8 п.п.	30 000	50 дней	Нет

- В рамках премиального обслуживания банки готовы повысить лимит по кредитным картам в пределах от 750 000 руб. до 1,5-2 млн руб. При этом, многие опрошенные клиенты не видят для себя потребности в кредитном лимите более 500 000 руб. - 600 000 руб.
- Процентная ставка по кредитным картам, как правило, снижается для премиальных клиентов до 17-20%.

Депозиты (без учета капитализации) (1/4)


Банк	Наименование депозита	Сумма, тыс. руб.		Срок, мес.		Ставка, %		Пополнение	Снятие	Δ к обычным продуктам
		мин	макс	мин	макс	мин	макс			
Абсолют Банк	Капиталь	4 000	-	1	24	10,1	10,1	да	нет	+ 1-4 п.п.
	Капиталь +	10 000	-	10	10	н.д.	н.д.	н.д.	н.д.	н.д.

* - При открытии в интернет-банке




Кредиты наличными (1/2)

Банк	Сумма, тыс. руб.		Δ к обычным продуктам	Срок, мес.		Ставка, %		Δ к обычным продуктам	Комментарии
	мин	макс		мин	макс	мин	макс		
Абсолют Банк	50	600	Индивидуально	6	36	14,5	21,5	Индивидуально	Без поручительств
	600	1 000	Индивидуально	6	60	14,5	22,5	Индивидуально	С поручительством
	10	500	Нет	1	7	24,9	26,9	1%	Без поручительства
	10	1 500	Нет	1	7	19,4	21,4	1,5%	-
	4 500	-	2 500	12	60	15	17	2...23 п.п. Индивидуально	Без поручительства
	100	3 000	Индивидуально	-	60	16,90	28,9	Индивидуально	Без поручительства
	100	3 000	Индивидуально	-	84	17	27	Индивидуально	Без поручительства
	90	3 000	Нет	36	60	13,5	-	Нет	С поручительством
	90	3 000	Нет	36	60	15	-	Нет	Без поручительства
	-	1 000	Нет	-	84	17,5	25,5	Нет	Без поручителей
	-	Без ограничений	Нет	-	84	15	23	Нет	С поручительством
	30	2 500	Нет	-	60	13	25	Индивидуально	С поручительством Без – до 850 тысяч
	25	800	Нет	6	60	17,9	33	0,5%	-
	25	800	Специальные условия	6	60	17,9	33	Специальные условия	-
	30	1 500	Нет	6	84	18,9	20,9	...19 п.п.	-
	-	1 500	750	-	60	15,9	26,9	5 п.п.	-
	10	3 000	Индивидуально	3	60	14,4	21,5	Индивидуально	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	С марта 2014 года кредиты не выдает

Страховые продукты для премиальных клиентов (1/2)

Банк	Страховые предложения	Страховая компания	Комментарии
 Абсолют Банк	Программа «Защита карты»		Стоимость: 250 руб. / мес.
	Программа «Защита платежа по карте»		Стоимость: 0,125% от суммы установленного кредитного лимита по карте в месяц.
	Программа «Защита покупок»		Для владельцев карт VISA.
	Страхование выезжающих за рубеж	ООО «ИСК Евро-Полис»	Страховое покрытие до \$ 1 млн (+ страхование членов семьи).
	Страхование выезжающих за рубеж	ЗАО «Страховая компания Чартис»	Страховое покрытие : \$150 000 (+ страхование членов семьи).
	Страхование выезжающих за рубеж	СК «Кардиф», СК «ERV»	Страховое покрытие : € 100 000 (+ страхование членов семьи).
	Страхование выезжающих за рубеж	ООО «Группа Ренессанс Страхование»	Страховое покрытие : \$250 000.

Уровень инвестиционных продуктов


Категория	Описание	Представители	Комментарии
<p>Высокий уровень инвестиционных услуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Элементарные инструменты инвестирования (ПИФ, акции, облигации); ▪ Инвестиционно-страховые продукты; ▪ Персональное финансовое планирование; ▪ Инвестиционные инструменты, требующие квалификации инвестора (еврооблигации, зарубежные фонды); ▪ Доверительное управление. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ <...>
<p>Средний уровень инвестиционных услуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Элементарные инструменты инвестирования (ПИФ, акции, облигации); ▪ Инвестиционно-страховые продукты; ▪ Персональное финансовое планирование. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ <...>
<p>Низкий уровень инвестиционных услуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Элементарные инструменты инвестирования (ПИФ, акции, облигации); ▪ Инвестиционно-страховые продукты. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ <...>

Дополнительный сервис в путешествиях (1/3)

Банк	Продукт	Бесплатный доступ в бизнес-залы аэропортов России	Трансфер	Fast Track	Priority Pass		
					Оплата членства	Бесплатный доступ держателя	Бесплатный доступ спутников
Абсолют Банк	Пакет услуг «Престиж»						
	Пакет услуг «Exclusive»						
					●		
		● ¹	● ¹		●		
				●			
					●	●	●
					●		
					●		

¹ – можно самостоятельно определять, в каком соотношении использовать 6 лимитов на услуги Трансфера и Посещения БЗ

Накопительное страхование и инвестиционно-страховые продукты (1/2)

Банк	Название продукта	Страховая компания
	Накопительная программа «Абсолютное будущее»	ЗАО «МетЛайф»
	Накопительная программа «Абсолютная уверенность»	
	Накопительная программа «Курс жизни»	
	Пенсионная программа «Абсолютный капитал»	
	Комбинированный инвестиционный продукт Вклад «Страховой» + НСЖ	
	Программа страхования с инвестиционной составляющей и защитой капитала «Абсолют Нефть»	

СОДЕРЖАНИЕ

Цели и методология

Основные выводы

Коммуникации. Позиционирование

Структура офисной сети премиального обслуживания

Условия обслуживания премиальных клиентов

Продукты для премиальных клиентов

Результаты интервью с экспертами

Приложение 1. Интервью с клиентами

Приложение 2. Отчеты «тайного покупателя»

Интервью с экспертами

Для получения компетентного мнения о состоянии премиального сегмента мы провели интервью с экспертами из шести различных банков: Райффайзенбанк, Ситибанк, Промсвязьбанк, Альфа-Банк, ВТБ 24, КредитЕвропаБанк. Экспертами являлись менеджеры, ответственные за развитие премиальных продуктов.

Список обсуждаемых вопросов:

- Оцените ситуацию на российском рынке премиальных услуг в настоящий момент. Кто, по Вашему мнению, является лидерами данного сегмента? Как Вы оцениваете доли основных игроков и уровень конкуренции?
- Каковы критерии отнесения клиента к сегменту premium? По доходу? По капиталу к инвестированию? Другие критерии?
- Каковы основные каналы привлечения клиентов в сегмент premium? Какие из них наиболее эффективны?
- Какие продукты премиального обслуживания, по Вашему опыту, наиболее востребованы клиентами?
- Как развивается региональный рынок премиального банковского обслуживания? Какие особенности, по сравнению с Москвой?
- Насколько «мобильны» клиенты премиального сегмента? Какие факторы могут помочь банку переманить клиентов из банков-конкурентов?
- Какие продукты премиального обслуживания являются наиболее выгодными для банков?
- Какой доход банк может получать с одного премиального клиента?
- Какие существуют возможности увеличения доходности премиального сегмента?
- Сколько клиентов может обслуживать один клиентский менеджер?
- Существует ли дефицит кадров в премиальном сегменте? Является ли текучка кадров проблемой отрасли? Какие пути решения кадровых проблем банки применяют?
- Какие проблемы премиального сегмента являются, по Вашему мнению, наиболее острыми? Какие, по Вашему мнению, перспективы развития данного сегмента?

СОДЕРЖАНИЕ

Цели и методология

Основные выводы

Каналы привлечения и обслуживания

Критерии премиального клиента

Структура офисной сети премиального обслуживания

Продукты для премиальных клиентов

Результаты интервью с экспертами

Приложение 1. Интервью с клиентами

Приложение 2. Отчеты «тайного покупателя»

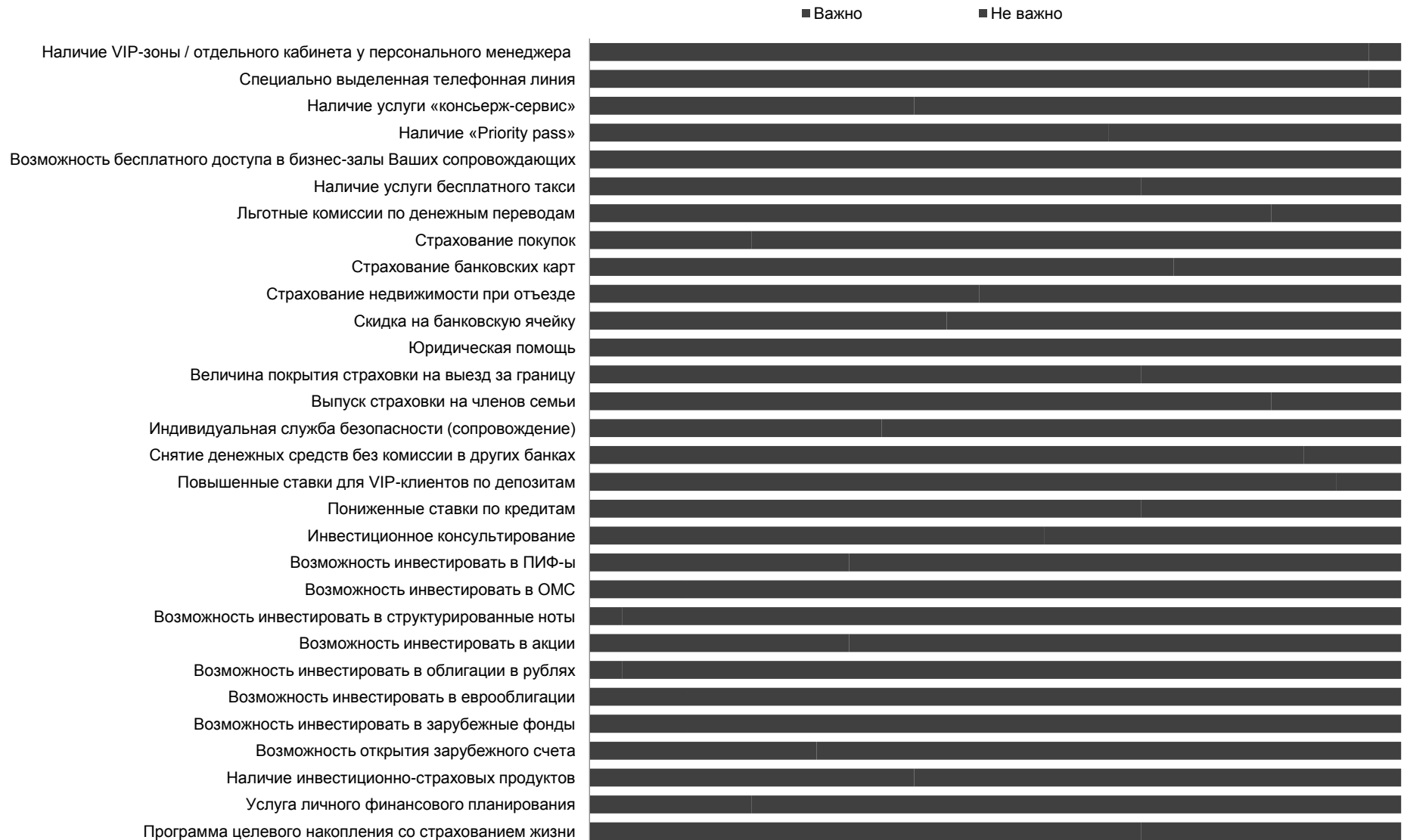
Интервью с клиентами

Мы провели 25 интервью по телефону с действующими клиентами премиальных сервисов лидирующих в данном сегменте банков. Опрашивались владельцы премиальных пакетов (мужчины/ женщины, от 25 лет) услуг в четырех банках: Альфа-Банк, ВТБ24, Сбербанк, Ситибанк и Райффайзенбанк

Тема	Вопросы
Мотивация к выбору премиального пакета услуг	<ul style="list-style-type: none"> Как Вы стали клиентом premium-сервиса? В каком банке (банках) Вы обслуживаетесь? Почему именно в данном банке (банках)?
Продуктовая линейка банка	<ul style="list-style-type: none"> Пользуетесь ли вы депозитными, кредитными, карточными продуктами? Все ли вам нравится? Сколько Вам необходимо дополнительных карт в рамках премиального пакета? Должны ли они все быть платиновые? Пользуетесь ли Вы инвестиционными продуктами (ПИФ, Доверительное управление)? Каковы Ваши ожидания по доходности инвестиций?
Дополнительные услуги	<ul style="list-style-type: none"> Какими дополнительными услугами для VIP-клиентов Вы пользуетесь чаще всего? Какие еще услуги Вы бы хотели получать в банке? Какую информацию/подарки как VIP-клиент Вы получаете от банка? Какие «Welcome» подарки Вы получали от банка? Какую информацию Вы бы хотели получать от банка (о новых продуктах, новости рынка)? Участвовали ли Вы в каких-либо специальных мероприятиях для клиентов? Какой самый запоминающийся пример банковского сервиса, который с Вами произошел?
Персональный менеджер	<ul style="list-style-type: none"> Как часто Вы посещаете персонального менеджера в отделении? Как часто Вы общаетесь с ним по телефону или email? По чьей инициативе? Были ли случаи, когда менеджер приезжал к Вам сам? Как Вы оцениваете профессиональные качества Вашего менеджера? Как по-Вашему должна строиться работа менеджера с клиентом? Каким должен быть персональный менеджер, чтобы клиент ему доверял? Нужен ли Вам инвестиционный консалтинг? Должен ли инвестиционный и банковский консалтинг быть в одном лице? Менялся ли Ваш персональный менеджер? Как это происходило?
Восприятие премиального сервиса	<ul style="list-style-type: none"> Что в Вашем кругу общения говорят о премиальном обслуживании? Какие есть мнения? Насколько это важно? Обращаете ли Вы внимание на рекламу банковских услуг. Если да, то в каких медиа? Довольны ли Вы премиальным обслуживанием в банке в целом ? Что бы Вы хотели улучшить? Чем другой банк мог привлечь Вас в качестве альтернативы?

Результаты опроса клиентов премиум-банкинга

Клиентам премиум-банкинга 5 крупнейших банков задали вопрос: важна ли для Вас данная услуга:



Результаты опроса клиентов премиум-банкинга

Наиболее востребованные услуги:

Наиболее востребованными услугами премиум-банкинга оказались:
<...>

Наличие VIP-зоны / отдельного кабинета у персонального менеджера	
Специально выделенная телефонная линия	
Повышенные ставки для VIP-клиентов по депозитам	
Снятие денежных средств без комиссии в других банках	
Льготные комиссии по денежным переводам	
Выпуск страховки на членов семьи	
Страхование банковских карт	
Наличие услуги бесплатного такси	
Величина покрытия страховки на выезд за границу	
Пониженные ставки по кредитам	
Программа целевого накопления со страхованием жизни	
Наличие «Priority pass»	
Возможность бесплатного доступа в бизнес-залы Ваших...	
Юридическая помощь	
Инвестиционное консультирование	

Наименее востребованные услуги:

Наименее востребованными услугами премиум-банкинга оказались:

- <...>

Возможность инвестировать в...	
Возможность инвестировать в облигации в...	
Возможность инвестировать в ОМС	
Возможность инвестировать в еврооблигации	
Возможность инвестировать в зарубежные...	
Страхование покупок	
Услуга личного финансового планирования	
Возможность открытия зарубежного счета	
Возможность инвестировать в ПИФ-ы	
Возможность инвестировать в акции	
Индивидуальная служба безопасности...	
Наличие услуги «консьерж-сервис»	
Наличие инвестиционно-страховых продуктов	
Скидка на банковскую ячейку	
Страхование недвижимости при отъезде	

- В данном разделе представлены результаты расшифровки аудиозаписей интервью с премиальными клиентами
- Сохранена оригинальная лексика авторов



Результаты интервью с клиентами (1/4)

Ситибанк. Мужчина, 36 лет, основной бизнес — сфера недвижимости

Тема обсуждения	Основные тезисы	СОХРАНЕНА ОРИГИНАЛЬНАЯ ЛЕКСИКА
Мотивация к выбору премиального пакета услуг		
Как Вы стали клиентом premium-сервиса?	Я продавал квартиру в 2008 году и пришел в Ситибанк делать вклад, и мне предложили стать клиентом Citigold, я также разместил там деньги в инвестиционные фонды.	
Почему Вы решили стать клиентом premium-сервиса?	Сбербанк-Премьер мне посоветовала моя хорошая знакомая, она кредитный менеджер в Сбербанке, очень хороший специалист, она мне про этот пакет рассказала, там 2 месяца бесплатного обслуживания — я решил попробовать.	
В каком банке (банках) Вы обслуживаетесь? Почему именно в данном банке (банках)?	В Citigold мне очень понравилось, что можно удобно машину арендовать за рубежом.	
Почему Вы пользуетесь именно этим премиальным пакетом?	Мне нравится в Ситибанке, что там дают Citigold, если у тебя деньги в инвестициях, а не только на депозитах, а Сбербанк-Премьер для меня это так, дополнительный пакет. Двух банков мне пока достаточно	
Продуктовая линейка банка		
Пользуетесь ли вы депозитными продуктами? Все ли вам нравится?	В Сбербанке я как раз размещаю депозит	
Пользуетесь ли вы кредитными продуктами? Все ли вам нравится?	Да, конечно, пользуюсь, я работаю в недвижимости и кредиты мне очень важны. В Сбербанке активно кредитуюсь, все нравится	
Пользуетесь ли вы карточными продуктами? Все ли вам нравится?	У меня есть накопительная карта по милям от Ситибанка. Ultima мне пока не дали, там от 6 млн, кажется, надо иметь, я пока не дорос, но карта мне очень интересна. <i>При посещении Ситибанка в качестве «тайного покупателя» говорили, что карту «Ultima» дают всем клиентам Citigold «через какое-то время». Либо клиент не осведомлен о возможности получения карты, либо менеджер при продаже плохо осведомлен об условиях выдачи данной карты.</i>	



Результаты интервью с клиентами (2/4)

Ситибанк. Мужчина, 36 лет, основной бизнес — сфера недвижимости

Тема обсуждения	Основные тезисы	СОХРАНЕНА ОРИГИНАЛЬНАЯ ЛЕКСИКА
Продуктовая линейка банка		
Сколько Вам необходимо дополнительных карт в рамках премиального пакета? Должны ли они все быть платиновые?	Мне 3-х карт достаточно. Главное, чтобы можно было устанавливать лимит для членов семьи	
Пользуетесь ли Вы инвестиционными продуктами (ПИФ, Доверительное управление)? Все ли вам нравится?	Да, я активно вкладываюсь в ПИФы через Ситибанк, в том числе в рискованные, раньше вкладывал в зарубежные компании, но сейчас у меня принципиальная позиция, в связи с последними событиями, поэтому у меня деньги вложены только в российскую экономику.	
Каковы Ваши ожидания по доходности инвестиций?	Я рассчитываю на доходность от 20%. Мне еще интересны продукты смешанные часть средств в депозит часть в ПИФы, инвестиционно-страховые, чтобы застрахован был неснижаемый остаток. В Сбербанке очень мало инвестиционных инструментов, очень мало от них информации, я даже удивлен, думал что-то изменится в связи с покупкой Тройки-диалог. Я раньше очень активно через Сити вкладывался в тройку., но пока у них в основном депозиты, ОМС, не очень интересно	
Дополнительные услуги в рамках пакета		
Какие «Welcome» подарки Вы получали от банка?	Не могу вспомнить	
Какими дополнительными услугами для VIP-клиентов Вы пользуетесь чаще всего?	Я очень доволен консьерж-сервисом. Мне важно, сколько я могу денег за раз снять. Priority Pass как-то я не очень использую. Мне нравится бесплатный трансфер в аэропорт, правда, главное — не забыть про него	
Какие дополнительные услуги Вы бы хотели получать в банке?	Мне интересно доверительное управление, но там нужно иметь больше денег, к этому стремлюсь	
Какую информацию/подарки как VIP-клиент Вы получаете от банка?	Никакую не получал	
Какую информацию Вы бы хотели получать от банка (о новых продуктах, новости рынка)?	Информация по инвестициям мне не очень интересна, в целом, я знаю, куда инвестировать. Возможно, какую-то дополнительную информацию от персонального менеджера о новых продуктах, различных банковских акциях.	



Результаты интервью с клиентами (3/4)

Ситибанк. Мужчина, 36 лет, основной бизнес — сфера недвижимости

Тема обсуждения	Основные тезисы	СОХРАНЕНА ОРИГИНАЛЬНАЯ ЛЕКСИКА
Дополнительные услуги в рамках пакета		
Участвовали ли Вы в каких-либо специальных мероприятиях для клиентов? Каких именно? Каковы Ваши впечатления?	Нет	
Какой самый запоминающийся пример банковского сервиса, который с Вами произошел?	Мне организовали поход в Большой театр в первые дни после реконструкции. Однажды я потерял багаж, и страховая выплатила мне компенсацию. 4 года назад я привел двух своих друзей в Ситибанк, порекомендовал им программу Citigold, и мне заплатили за каждого по \$1.000, это было очень приятно. Также два раза я пользовался переговорными комнатами банка в своих личных целях. Вообще, мне всегда приятно приезжать банк, прохожу без очереди, очень дружеская атмосфера, предлагают чай, кофе.	
Персональный менеджер		
Как часто Вы посещаете персонального менеджера в отделении?	Примерно 1 раз в месяц	
Были ли случаи, когда менеджер приезжал к Вам сам?	Приезжал несколько раз, как раз когда я рекомендовал своих друзей, также рекомендовал мне кредитного менеджера	
Как часто Вы общаетесь с персональным менеджером по телефону или email? По чьей инициативе?	Звонки по телефону не часто. Менеджер очень деликатный, просто так мне не трезвонит. Я звоню где-то раз в год, когда мне нужен, например, льготный курс конвертации, в основном, все вопросы решаю при посещении. Я недавно инициировал вопрос по поводу роста золота в начале этого года, удачно вложился, хорошо бы, чтобы менеджер тоже подсказывал, ну да ладно. По почте общаемся редко.	
Как по-Вашему должна строиться работа менеджера с клиентом?	Я полностью удовлетворен текущими взаимоотношениями с менеджером, мы работаем уже 8 лет, у нас сложились дружеские отношения, мы даже помогаем друг другу по личным вопросам, у моего менеджера была семейная проблема, я ей помогал разруливать. Менеджер хорошо знает мои потребности, профессионально закрывает мои банковские вопросы.	
Как Вы оцениваете профессиональные качества Вашего менеджера?	У менеджера 10 лет опыта работы, она профессионал, мне комфортно работать	
Каким должен быть персональный менеджер, чтобы клиент ему доверял?	Менеджер должен уметь решать проблемы, быстро и эффективно закрывать мои вопросы, если мне нужен льготный курс конвертации, значит его надо сделать.	



Результаты интервью с клиентами (4/4)

Ситибанк. Мужчина, 36 лет, основной бизнес — сфера недвижимости

Тема обсуждения	Основные тезисы	СОХРАНЕНА ОРИГИНАЛЬНАЯ ЛЕКСИКА
Персональный менеджер		
Нужен ли Вам инвестиционный консалтинг? Должен ли инвестиционный и банковский консалтинг быть в одном лице?	Я думаю, что функции инвестиционного консультирования нужно разделять. Я, конечно, и сам знаю, куда мне надо инвестировать, но в целом, было бы интересно послушать и мнение профессионала. А персональный менеджер должен закрывать банковские вопросы. Ну и в целом быть хорошим другом, которому можно доверять	
Менялся ли Ваш персональный менеджер? Как это происходило?	За 8 лет не менялся, Причем она переезжала из отделения в отделение, предлагала мне сменить менеджера, но мне проще подъехать к ней в другое место, в пределах центра все, в принципе, близко	
Восприятие премиального сервиса		
Что в Вашем кругу общения говорят о премиальном обслуживании? Какие есть мнения? Насколько это важно?	В моем кругу, конечно, обсуждается премиальный сервис, я привел двух своих друзей в Сити, они очень довольны. Сити все-таки имеет крупнейшую сеть банкоматов по всему миру.	
Обращаете ли Вы внимание на рекламу банковских услуг. Если да, то в каких медиа?	Обращаю, например, на «билбордах». Например, сейчас просто сумасшедшая идет реклама премиального пакета от Райффайзена, даже подозрительно, почему так много рекламы, у них что, не хватает богатых клиентов?	
Довольны ли Вы премиальным обслуживанием в банке в целом (не доволен / доволен / очень доволен)?	Сити — очень доволен, я привык, мне все нравится. Сбербанк — доволен, правда, учитывая, что у меня там знакомый очень хороший профессионал по кредитованию, с менеджером по Премьеру я практически не общаюсь	
Что бы Вы хотели улучшить?	По Сбербанку хотелось бы побольше информации от них. А вообще, мне бы хотелось каких-то программ с вознаграждением, из серии «приведи клиента». Еще, конечно, хотелось бы увеличить количество отделений, но я все понимаю, что аренда очень дорогая.	
Чем другой банк мог привлечь Вас в качестве альтернативы?	Меня мог бы привлечь Альфа-Банк, потому что мне нравится Фридман и Х5, я думаю, что с банком все нормально будет. В текущей ситуации меня бы привлек также госбанк, ВТБ, например. Я вообще выбирал между Сбером и ВТБ, но Сбер оказался более интересным, мне нравится, что туда перешел Греф. В целом, я конечно, смотрю на банк в целом, на репутацию, бренд, кто за банком стоит, меня интересуют крупные банки, а уже пакет премиальных услуг — это во вторую очередь.	

В полной версии исследования представлены интервью с 25 премиальными клиентами

СОДЕРЖАНИЕ

Цели и методология

Основные выводы

Каналы привлечения и обслуживания

Критерии премиального клиента

Структура офисной сети премиального обслуживания

Продукты для премиальных клиентов

Результаты интервью с экспертами

Приложение 1. Интервью с клиентами

Приложение 2. Отчеты «тайного покупателя»

- В данном разделе представлены результаты расшифровки аудиозаписей разговоров «тайного покупателя» с персональными менеджерами
- Сохранена оригинальная лексика авторов

Отчет тайного покупателя Абсолют Банк (1/4)

Тема обсуждения

Основные тезисы

СОХРАНЕНА ОРИГИНАЛЬНАЯ ЛЕКСИКА

Оценка комфортности отделения для VIP-клиентов

Возможность заранее договориться о времени встречи	Посетили два отделения банка. Младшие сотрудники не осведомлены о премиальных пакетах обслуживания. Во втором отделении консультант связал с персональным менеджером по телефону.
Возможность парковки	В посещенных отделениях парковки нет.
Площадь отделения	100-150 кв. м.
Наличие «встречающего» персонала	Есть.
Комфортность зоны ожидания.	Ожидания не было. Отделение было пустым. Консультация была оказана сразу же.
Отдельное место для встречи с VIP-менеджером	VIP-клиенты обслуживаются в отдельном офисе. В обычных отделениях привилегированного обслуживания не предоставляют.
Оценка комфортности зоны ожидания (1-5)	3 (Ожидание в общем зале. В общем зале есть встречающий персонал, диван для ожидания, атрибуты VIP-обслуживания отсутствуют).

Оценка зоны работы с VIP-клиентами

Площадь	VIP-отделение не посетили
Удобство мебели	
Наличие атрибутов VIP-зоны	
Предложение напитков и закусок	

Оценка самопрезентации VIP-менеджера

Персональный менеджер оказал подробную консультацию по телефону. Оставил свой контактный телефон. При повторном звонке менеджера с уточняющими вопросами менеджер сразу вспомнил клиента. Был приветлив, информативен, активно приглашал на встречу. Далее в отчете представлена информация, полученная от сотрудника в отделении.

Тема обсуждения

Основные тезисы

СОХРАНЕНА ОРИГИНАЛЬНАЯ ЛЕКСИКА

Сервис и вопросы, обсуждаемые с VIP-менеджером

Критерии премиального клиента	«Премиум-клиент размещает средства на вклад от 4 миллионов рублей, но каждый случай согласовывается в индивидуальном порядке. Особого обслуживания нет. Продукты все отдельные, индивидуальные условия рассматриваются только в рамках повышения ставок по депозиту.»
Cash-back	Нет.
Снятие наличных без комиссии	Только в сотрудничестве с OPC.
Страховка выезжающих за рубеж	«Идет как отдельный продукт. Стоимость - от 16 евро, сумма покрытия – 30 тысяч евро (минимальное, стандарт).»
Консьерж-сервис	Идет только к карте Visa Platinum.
Priority Pass	Нет.
Дополнительные услуги	По карте Visa Platinum: юридическая помощь за границей, финансовая, медицинская помощь, консультации.
Система скидок	Накапливание миль нет.
Партнер по страхованию	АльфаСтрахование.
Программы страхования	<p>«Отдельные продукты: страхование недвижимости (мин. полная стоимость 990 рублей), от стихийных бедствий (пожар, взрыв) до повреждения водой (залили соседи).»</p> <p>Страхование жизни – только при оформлении кредитных карт.</p> <p>«Любой полис действует в течение года, это количество дней пребывания за рубежом. То есть можно скомбинировать, подобрать оптимальный продукт. Кому-то достаточно, допустим, 45 дней, но клиент хочет увеличить сумму покрытия – 50 либо 100, 45 дней, тут стоимость в евро. Кому-то достаточно суммы покрытия в 30 тысяч, но период пребывания за рубежом увеличен, уже 90 дней. Если сравните, действительно очень выгодное страхование наше.»</p> <p>«Еще у нас в банке есть условия страхования недвижимости. Квартиру можно застраховать. Партнер нашего банка – страховая компания «АльфаСтрахование», минимальная полная стоимость составляет всего 990 рублей.»</p>

Тема обсуждения

Основные тезисы

СОХРАНЕНА ОРИГИНАЛЬНАЯ ЛЕКСИКА

Сервис и вопросы, обсуждаемые с VIP-менеджером

Дебетовые карты

«Дебетовые карты только Visa. Visa Platinum – 6 тысяч рублей в год, 1200 рублей в год за интернет банк. Включает скидки у партнеров банка, консьерж-сервис. За границей помощь юридическая, финансовая, медицинская, консультации.»

Кредитные карты

«Карта идет как отдельный продукт, ко вкладу не привязанный.»

Кредитные карты только MasterCard: Standard, Gold, Platinum.

Platinum – 6 тысяч рублей в год, на срок 3 года, ставка 21%, при условии положительной кредитной истории, отсутствия просрочек – ставка снижается на 1%, затем на 2%. Льготный период 56 дней.

Депозиты

«Абсолютный максимум» - ставка 9%, проценты начисляются в конце срока вклада. Мин. 368 дней, срок можно выбрать любой. Непополняемый, частичное снятие не предусмотрено.

«Растивклад» - ставка 7,5% при сумме свыше миллиона, частично можно пополнять, мин. сумма пополнения 3 тысячи рублей. Частичное снятие неограниченное кол-во раз, неснижаемый остаток 10 тысяч рублей.

«Вклад очень удобный, очень гибкий в плане приходных и расходных операций, потому что можно снимать, пополнять, проценты не теряете.»

«Ипотечный вклад» - ставка 8% срок на 181 дней, на 367 дней ставка 8,75%. Пополнения, частичное снятие не предусмотрено.

«Вклад открыт в банках для клиентов, которые оформляют ипотеку, но можно открывать, если у Вас даже нет действующего договора ипотеки, если Вы являетесь новым клиентом, но тут процентная ставка уже будет поменьше.»

При размещении от 4х миллиона возможно открыть вклад «Капитал». Индивидуального обслуживания нет, только рассмотрение специальных условий по вкладу.

Инвестиционные возможности

Есть ОМС (серебро, золото, палладий, монеты в кассах). Есть ПИФы – управляющая компания «Париба Инвестмент».

Выход на зарубежные рынки

Нет.

Активность менеджера

«Скажите, наше предложение заинтересовало вас? Визитку я Вам сейчас дам. Вы могли бы свои контакты оставить, мы бы могли уточнить ставки по вкладам, индивидуальные условия рассмотреть, и Вам позвонить, проинформировать».

«Может быть у Вас остались вопросы? Завтра-послезавтра удобно для Вас будет, если я Вам перезвоню? Мы тогда посмотрим, если сможем Вам предложить что-то в индивидуальном порядке, то перезвоним.»

Отчет тайного покупателя Абсолют Банк (4/4)

Тема обсуждения

Основные тезисы

СОХРАНЕНА ОРИГИНАЛЬНАЯ ЛЕКСИКА

Сервис и вопросы, обсуждаемые с VIP-менеджером

Допродажа каких продуктов сделана VIP-менеджером самостоятельно

Страхование.

Информацию о каких продуктах приходилось выяснять у менеджера наводящими вопросами (самостоятельно)

Инвестиции, кредиты, вклады, дополнительные услуги и привилегии.

Соответствует ли предложение запросу клиента

Не соответствует.

Follow-up

Отсутствует. Контакты не были запрошены.

Общее впечатление mystery-shopper'a (1-5)

1 (Было посещение 2 отделения. Сотрудники не осведомлены о премиальном обслуживании. Необходимы были собственные усилия клиенты, чтобы получить хоть какую-то информацию о премиальном обслуживании).

В полной версии исследования представлены все отчеты тайных покупателей

Frank Research Group

125167, г. Москва
Ленинградский проспект
дом 37, корп. 3, офис 515
т. +7 (499) 922 4518
info@frankrg.com
www.frankrg.com