

VIP-клиенты украинских банков уходят к иностранцам

17.06.2015 FinMaidan

Кризис в украинской банковской системе спровоцировал массовый переток состоятельных клиентов, пользующихся сервисами *privat banking*, к «дочкам» западных банков, а также в государственные финансовые учреждения.

Об этом сообщает Финансовый клуб в проекте «50 ведущих банков Украины—2015», ссылаясь на результаты своего исследования сегмента *privat banking*.

Как следствие, в десятке лучших по качеству обслуживания VIP-клиентов лишь три банка с украинским капиталом: Приватбанк на первом месте, Первый Украинский Международный банк на четвертом и замыкает десятку банк «Хрещатик». Остальные принадлежат к международным финансовым группам или имеют российское происхождение.

Новые клиенты появились в УкрСиббанке, Креди Агриколь Банке, **ОТП Банке**, Укрсоцбанке, Райффайзен Банке Аваль. Например, в Укрсоцбанке количество VIP-клиентов увеличивалось в среднем на 3,2% за квартал в течение 2014 года. В Креди Агриколь Банке сообщили, что по итогам 2014 года портфель VIP-активов увеличился на 180%, а количество клиентов выросло в два раза.

«За год клиентская база увеличилась на 50%. Сегодня под нашим управлением находится более 4 млрд грн. Мы фиксировали «волны» притока новых клиентов во время перебоев в обслуживании и введения временных администраций в другие крупные банки», — рассказала Елена Колосветова, руководитель направлений *private banking & premium banking* **ОТП Банка**.

А в УкрСиббанке в начале года зафиксировали самый большой приток новых клиентов за последние пять лет. «Клиенты вновь очень остро, как и в 2008–2009 годах, почувствовали фактор риска и стремятся выбрать максимально защищенного банковского партнера», — говорит Игорь Левченко, директор центра частных менеджеров *private banking* УкрСиббанка.

Кризис в банковской системе помог нарастить сегмент состоятельных клиентов государственным Укрэксимбанку, Ощадбанку и Укргазбанку. Они получили часть VIP-клиентов из проблемных кредитных учреждений.

«Нестабильная ситуация на финансовом и банковском рынках скорее принесла обратный эффект, в результате количество обращений в подразделение, которое занимается обслуживанием VIP-клиентов, увеличилось. Тот факт, что 93% акций банка принадлежит Министерству финансов, стал для клиентов дополнительной гарантией надежности», — рассказал Максим Ярославский, начальник управления индивидуального VIP-банкинга Укргазбанка.

Как отмечает в своем исследовании Финансовый клуб, количество банковских предложений в сегменте *privat banking* также уменьшилось из-за ухода с рынка его заметных операторов: Дельта Банк, который входил в пятерку крупнейших участников в этом сегмента, ВиЭйБи Банк, банки «Киевская Русь» и «Надра».

Банкиры признают, что даже VIP-клиенты в последнее время стали более экономными при выборе программ и пакетов обслуживания.

«Состоятельные клиенты начинают считать деньги и экономить, иногда даже на премиальных карточных продуктах, стоимость которых достигает 10 тыс. грн. Если раньше премиальные пакеты заказывались на всех членов семьи, то теперь, как правило, супругам и детям выпускают карты более низкого уровня, но с аналогичным функционалом», — признается один из банкиров сегмента *private banking*.

СПРАВКА О МЕТОДИКЕ ФОРМИРОВАНИЯ РЕЙТИНГА:

При расчете рейтинга использовались следующие критерии: количество активных пользователей услуги; количество клиентов — держателей карт уровня Platinum; количество активных карт максимального премиального уровня — Infinite, World Signia, Centurion; количество выделенных отделений; наличие отдельного входа в отделение; уровень консьержсервиса; наличие инвестиционных решений и других консультационных услуг, предложений по операциям с драгоценными металлами; наличие депозитария; количество банков-партнеров, предоставляющих эту услугу в других странах.

29 банков, принявших участие в исследовании, заявили об обслуживании более чем 100 тыс. клиентов. При этом многие банки, позиционирующие предоставление услуг private banking, не поддерживают соответствующий уровень сервиса. Так, лишь в 22 банках есть отделения с отдельным входом. Всего в Украине 101 такой офис. В некоторых учреждениях откровенно признали, что не занимаются VIP-банкингом, но претендуют на место в рейтинге. Часть экспертного совета предложила разграничить эти два сегмента, но сделать это корректно в нынешних условиях невозможно. Данные банков, чьи услуги нельзя в полной мере отнести к private banking, были откорректированы. Базовый показатель для этого рейтинга — количество клиентов, но ввиду строгих требований конфиденциальности он не подлежит публикации. К концу 2014 года порядка 25 тыс. украинцев были держателями карт уровня Platinum, при этом на каждого клиента приходилось в среднем две карты. Еще 4 тыс. состоятельных граждан обладают картами уровня Infinite, World Signia, Centurion.

ПОБЕДИТЕЛИ В НОМИНАЦИИ «PRIVATE BANKING»

МЕСТО В РЕЙТИНГЕ	БАНК	КОМПАНИЯ-АУТСОРСЕР ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ КОНСЬЕРЖ-СЕРВИСА	КОЛИЧЕСТВО БАНКОВ-ПАРТНЕРОВ ЗА РУБЕЖОМ
1	ПРИВАТБАНК	собственный консьерж-сервис	2
2	УНРСИББАНК	«Платинум консьерж», «Украссист», Quintessentially	30
3	ОТП БАНК	MasterCard Консьерж	8
4	ПУМБ	Smart Line	нет
5	АЛЬФА-БАНК	Management Life Style	8
6	УНРСОЦБАНК	«Украссист»	18
7	ВТБ БАНК	Smart Line	7
8	СБЕРБАНК РОССИИ	Smart Line, «Украссист», Quintessentially	2
9	КРЕДИ АГРИКОЛЬ БАНК	Smart Line, Quintessentially	9
10	«ХРЕЩАТИК»	«Украссист»	7

ИСТОЧНИК: ИССЛЕДОВАНИЕ «10 БУДУЩИХ БАНКОВ УКРАИНЫ»