ГЕРОИ нашего премиума

РЕЙТИНГЪ I.

ВИКТОРИЯ БУЗУЛИНА,
ПРОЕКТНЫЙ МЕНЕДЖЕР
АНАЛИТИЧЕСКОГО
ЦЕНТРА «БИЗНЕСДРОМ»

ПАВЕЛ САМИЕВ,
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
АНАЛИТИЧЕСКОГО
ЦЕНТРА «БИЗНЕСДРОМ»

МОСКВА 2023

Не будет сильным преувеличением сказать, что российский банковский рынок в прошлом году испытал беспрецедентную санкционную и экономическую нагрузку. Вдруг оказалось, что даже самые простые операции могут внезапно исчезнуть из перечня возможных услуг, клиенты лишатся возможности совершать платежи, а клиентский путь в силу внешних причин станет сложным и неудобным. Это касается в значительной степени и премиум-сегмента

Кто управляет деньгами российских premium-клиентов

Можно сказать, клиенты опустились в пирамиде Маслоу на несколько ступенек — от каких-то высокоранговых целей к самым базовым: безопасность, защита от потерь и доверительная среда. Бонусы, дополнительные сервисы, возможности использования инструментов с высокой доходностью и многие другие премиальные опции в каком-то смысле стали менее важными, по крайней мере, их параметры стали выглядеть иначе. Клиентам premium banking стало принципиально важно, может ли банк в рамках пакета премиум-обслуживания осуществлять операции, которые еще в начале 2022 года казались стандартными.

Тем не менее премиальный сегмент сохранился и даже увеличился в терминах клиентской базы: прирост в премиальных программах в 2022 году составил 9%, (хотя это существенно ниже, чем в 2021-м, когда увеличение было 27%). В денежном выражении есть снижение объемов, но не драматическое. Наблюдались оттоки средств и определенное снижение активности; мы видели вывод средств в другие юрисдикции в целях защиты, но также отмечали и частичный их возврат. В итоге в 2022 году снижение объема средств премиальных клиентов, по оценкам Frank RG, составило 14%.

И хотя опции и структура премиального сегмента, пожелания клиентов серьезно изменились, фундаментальный фактор остается прежним: банковское обслуживание состоятельных клиентов построено прежде всего на контакте и доверии клиента к менеджеру и к команде, на омниканальности и связи 24/7. «Банковское обозрение» и аналитический центр «БизнесДром» подготовили первый рейтинг топ-менеджеров premium banking в России — тех людей, которые отвечают за премиум-обслуживание и которым доверяют свои средства состоятельные клиенты.

Как составлялся рейтинг

Особенность рейтинга — в том, что методика в первую очередь оценивает не масштабы подразделения premium или количественные параметры клиентской базы, а самих руководителей, их опыт и то, каких успехов они добились за годы работы на этой должности. Рейтинг показывает роль кураторов подразделений прежде всего как визионеров и энтузиастов развития услуг для состоятельных клиентов своих банков. Именно поэтому в число оцениваемых факторов в методике в том числе вошло присутствие руководителя в медийном пространстве.

Оценить успех руководителя позволяет также изменение клиентской базы и объема капитала клиентов. Эти факторы отражают в том числе работу руководителя: насколько решения, которые он принимал вместе с командой, привели к положительной динамике развития подразделения в банке. Руководитель — это лицо, принимающее финальное решение, и от его действий зависит вектор развития направления premium, то, как его будут видеть в том числе потенциальные клиенты.

Активность и энтузиазм руководителя позволяют оценить наличие и количество новых продуктов и услуг, запущенных под его началом. Кроме того, активность руководителя проявляется в запуске кобрендинговых, маркетинговых проектов. Они позволяют не только развивать подразделение, но и создавать своеобразное сообщество, которое объединяет клиентов по интересам, дает возможность построить сеть контактов. Таким образом, банк из места для хранения капитала превращается для клиента в полноценную часть жизни и приобретает для него новую ценность.

Для составления рейтинга за основу были взяты следующие критерии:

1) **стаж и опыт работы руководителем,** т.е. профессионализм не только на финансовом рынке в целом, но и в сегменте premium;
2) **результаты работы на текущей должности:** запуски новых проектов, изменения premium banking под руководством топ-менеджера;
3) **медийная активность топ-менеджера,** т.е. как руководитель представляет себя и услуги своей финансовой организации в медиасфере;
4) **показатели динамики количества клиентов и объема капитала подразделения premium banking (кратко),** в котором на момент составления рейтинга работает руководитель.

МЕТОДОЛОГИЯ СОСТАВЛЕНИЯ РЕЙТИНГА

Рейтинг формируется из совокупности присвоенных баллов. При расчете итогового балла на место в рейтинге влияют следующие показатели:

1) стаж и опыт работы руководителя на финансовом рынке:
- менее 5 лет — 0 баллов,
- 5–6 лет — 2 балла,
- 7–9 лет — 3 балла,
- свыше 10 лет — 6 баллов;

2) стаж и опыт работы в premium banking за всю карьеру:
- до года — 0 баллов,
- 1–5 лет — 7 баллов,
- свыше 5 лет — 10 баллов;

3) запуск маркетинговых, кобрендинговых проектов за последние два года работы на текущей должности. Максимум — 15 баллов. Данный балл получил топ-менеджер, который за последние два года запустил наибольшее число проектов. Остальные топ-менеджеры получали балл в соответствии с количеством запущенных ими проектов относительно максимума. Руководители, чье число запущенных проектов сильно выходило за диапазон количества проектов среди всех руководителей, также получали 15 баллов. Поиск запущенных проектов осуществлялся на официальных сайтах банков в новостном разделе (пресс-релизы);

4) запуск нового продукта/предложения за последние два года работы на текущей должности. Максимум — 16 баллов. Данный балл получил топ-менеджер, который за последние два года запустил или обновил наибольшее число продуктов. Остальные топ-менеджеры получали балл в соответствии с количеством запущенных или обновленных ими продуктов относительно максимума. Руководители, чьи значения продуктов сильно выходили за диапазон количества продуктов среди всех руководителей, также получали 16 баллов. Поиск запущенных и обновленных продуктов осуществлялся на официальных сайтах банков в новостном разделе (пресс-релизы);

5) прирост клиентской базы подразделения за последние два года работы в текущей должности:
- прирост от 1 до 15% — 7 баллов,
- прирост более 15% — 16 баллов;

6) прирост объема капитала клиентов за последний год работы в текущей должности:
- прирост от 1 до 15% — 6 баллов,
- прирост более 15% — 15 баллов;

7) медийная и отраслевая активность руководителя оценивается по числу упоминаний в «SCAN Интерфакс». Максимум — 22 балла. Данный балл получил топ-менеджер, который за последние два года наибольшее количество раз упоминался в СМИ. Остальные топ-менеджеры получали балл в соответствии с количеством упоминаний в СМИ относительно максимума. Руководители, количество упоминаний которых сильно выходило за диапазон количества упоминаний среди всех руководителей, также получали 22 балла.

Значения показателей взвешиваются и суммируются, на основе полученного балла выстраивается итоговый рейтинг.

Итоги рейтинга

Сфера private и premium banking во всем мире традиционно является очень закрытой, российские банки находятся под серьезным санкционным давлением, поэтому некоторые из них не были готовы предоставить составителям рейтинга необходимые сведения не только по приросту клиентов и портфеля, но даже по личности самого руководителя. Среди таких банков: СберБанк, Новикомбанк, Локо Банк, Ак Барс Банк, Райффайзенбанк, Абсолют Банк, ВТБ. В какой-то степени это связано с тем, что в некоторых банках соответствующие подразделения еще не до конца сформированы как полноценные финансовые бутики. В связи с этим в рейтинг топ-менеджеров в основном вошли сотрудники банков, которые уже много лет занимаются направлением premium. Это крупные государственные и частные банки, а также российские банки с иностранным капиталом, в которых premium-подразделения построены по стандартам и как часть материнских глобальных финансовых брендов.

В итоговый рейтинг вошли 15 руководителей российских подразделений premium banking. Их средний возраст — 40 лет, а средний стаж работы в данном сегменте — семь лет. Наибольший стаж работы в premium banking — 19 лет. По гендерному признаку в этом году в рейтинге преобладают женщины: девять против семи мужчин. Среди специальностей, которые руководители получали в высших образовательных учреждениях, лидируют «Экономика» (шесть человек) и «Финансы и кредит» (пять человек). Среди нестандартных для отрасли специальностей оказалась «Педагогика» (один человек) «Инженерия» (один человек). Кроме того, по одному руководителю среди участников рейтинга имеют высшее образование по специальностям «Международные экономические отношения», «Учет и операционная техника», «Бизнес-коммуникации», а также «Частный банкир». Некоторые руководители получили по два высших образования, поэтому количество приведенных специальностей превышает число руководителей, представленных в рейтинге.

Средний прирост числа клиентов и капитала в сегменте premium за 2021 и 2022 годы — 51,4 и 74% соответственно. Банки, которые рассматривались при подготовке рейтинга, в 2021 и 2022 годах активно выпускали новые продукты — в 90% из них выпустили за год хотя бы один новый продукт для premium-клиентов. Б.О

#01

93 балла



Дмитрий Енуков, директор департамента инвестиционных решений и развития премиального сегмента Росбанка

Окончил Финансовый университет при правительстве РФ по специальности «Международные экономические отношения». Имеет степень MBA от Frankfurt School of Finance & Management. В Росбанке работает с 2000 года: сначала в должности сотрудника, а впоследствии — руководителя брокерского бизнеса банка. С 2015 года возглавляет инвестиционное направление Росбанк L'Hermitage Private Banking. С июня 2021-го — департамент развития инвестиционных решений и премиального сегмента Росбанка.

росбанк

#02

88 баллов



Юлия Михайлова, директор по развитию и поддержке бизнеса сегмента «Премиум-клиенты» банка «Санкт-Петербург»

В банковской сфере 17 лет, работала в Альфа-Банке, банке «Открытие». В банке «Санкт-Петербург» создала направление бизнеса премиального обслуживания с нуля, возглавляет это направление с 2015 года.

БСПБ

#02

88 баллов



Дилшод Ибрагимов, директор по развитию премиальных сервисов Тинькофф Банка

Опыт работы на финансовом рынке более 17 лет, в сегменте Premium Banking — более 10 лет. Окончил Финансовый университет при Правительстве РФ по направлению «Финансовый менеджмент». До прихода в «Тинькофф» более семи лет работал руководителем продаж в компании «Открытие Инвестиции», до этого развивал региональную сеть компании «Финам». К команде «Тинькофф» присоединился в 2019 году. Ввозглавляет сразу несколько направлений: премиальные (premium и private) сервисы «Тинькофф», продажи в «Тинькофф Инвестиции».

Тинькофф Банк

#03

84 балла

Кирилл Варенцов, директор управления продажами Банка «ДОМ.РФ»



Окончил Волжский университет им. Татищева по специальности «Экономист». С 2009 года работал в Газпромбанке, в последние годы занимал в нем должность заместителя начальника департамента партнерских продаж. С 2019 года работает в Банке «ДОМ.РФ» на должности директора розничного блока. В 2020-м был назначен на должность директора подразделения «Управление продажами» Банка «ДОМ.РФ», отвечает за филиальную сеть и за розничные продажи банка, в зоне его ответственности в том чисе premium-сегмент.

#04

79 баллов

Нина Макухина, директор департамента по работе с премиальными клиентами МКБ



Опыт работы в банковской сфере 20 лет, из них руководителем — 14 лет. Начинала свою карьеру в СберБанке, где прошла путь от контролера-кассира до заместителя управляющего отделением — куратора розничного бизнеса. Следующим шагом стал переход в банк «Интеза» на должность руководителя розничного бизнеса в Центральном федеральном округе и с перспективой открытия первого офиса «Интеза» private. В 2020-м получила должность начальника управления продаж департамента розничного бизнеса в МКБ. Создала с нуля МКБ-премиум.

#05

75 баллов

Дмитрий Бочеров, руководитель дирекции развития премиального сегмента Альфа-Банка



В финансовой сфере — с 2006 года. Последние 10 лет на руководящих позициях занимается запуском и развитием продуктов, сегментов и управлением продуктовыми командами. Работал в Райффайзенбанке, ВТБ24, «Открытии». В Альфа-Банке — с июля 2022 года.

#06 72 балла



Маргарита Васильева, директор по развитию сегмента состоятельных клиентов и частного банковского обслуживания МТС Банка

Имеет многолетний (около 20 лет) опыт работы в финансовом секторе. Начинала карьеру в Ситибанке, где курировала ряд направлений в розничном бизнесе и CitiGold. С 2012 года в Альфа-Банке запускала проекты по развитию розничных продуктов и клиентской базы. Участвовала в ряде ключевых проектов с компаниями McKinsey и BCG. В 2018 году возглавила подразделение по работе с состоятельными клиентами в Альфа-Банке. С 2021 года в МТС Банке возглавляет Private & Premium Banking, а также руководит подразделением по развитию портфеля вкладов физлиц.

МТС БАНК

#06 72 баллов



Дмитрий Уколов, начальник управления по работе со значимыми клиентами «Россельхозбанк»

В банковской системе — с 1997 года. Работу в премиальном сегменте начал в 2004 году в Private Banking банка «Уралсиб». Построил бизнес Private Banking в ВТБ24 и возглавлял его семь лет. С 2015 года — в Россельхозбанке, руководит бизнесом с private- и premium-клиентами. С 2020 года управление по работе со значимыми клиентами сфокусирована исключительно на Premium Banking.

РоссельхозБанк

#07 68 баллов



Анастасия Агафонова, руководитель департамента по работе с состоятельными семьями банка «Уралсиб»

Окончила Томский государственный университет по специальности «Математика». В индустрии финансов работает с 2004 года. Имеет большой опыт в страховании и банковской сфере. Так, более 10 лет проработала в Ситибанке, управляя различными клиентскими подразделениями. В «Уралсиб» пришла в 2019 году на должность директора Московской территориальной дирекции (сеть отделений Москвы и Московской области). Весной 2021 года возглавила департамент по работе с состоятельными семьями банка «Уралсиб», в состав которого входят «Уралсиб Private Bank» и «Уралсиб Premium Bank».

УРАЛСИБ | БАНК

#08

66 баллов

Сергей Миловский, директор департамента розничного бизнеса УБРиР



В 2009 году окончил Московский инженерно-физический институт. В 2016-м получил степень MBA в Гренобльской школе бизнеса. Со старта своей карьеры в 2006 году занимался созданием розничных банковских сервисов и продуктов в банке «Возрождение», BSGV, СберБанке. С 2012 года — на руководящих позициях в группе ВТБ. Создавал премиальную модель обслуживания «Привилегия», продукты и сервисы для зарплатных клиентов, управлял карточными, пассивными и страховыми линейками продуктов. С 2021 года возглавляет департамент розничного бизнеса УБРиР.

УБРиР

#09

63 балла

Екатерина Серединская, управляющий директор — глава Sovcombank Wealth Management



Окончила Московский педагогический университет, факультет иностранных языков. В банковской отрасли работает более 25 лет. До прихода в Совкомбанк руководила инвестиционной компанией ARUMPRO Capital, занимала должность члена правления, исполняющего обязанности председателя правления Deutsche Bank Russia, была операционным директором российского представительства Lehman Brothers, работала в Банке «ЗЕНИТ». Присоединилась к команде Совкомбанка в 2019 году, сначала в должности руководителя департамента развития бизнеса, а с 2022 года возглавляет Sovcombank Wealth Management — направление по работе с привилегированными клиентами Совкомбанка.

СОВКОМБАНК

#10

53 балла

Ирина Волохова, руководитель «ЗЕНИТ Premium Banking»



Имеет два высших образования — в области финансов, а также политических и бизнес-коммуникаций (НИУ ВШЭ). Начинала свою карьеру в СберБанке, где с 2007 по 2012 год работала на различных должностях и отвечала за развитие розничного бизнеса. С 2013 по 2014 год возглавляла «Открытие-Премиум», отдел прямых продаж инвестиционных продуктов по Москве и Московской области банка «ФК Открытие». С 2014 года занималась развитием клиентской базы «Привилегия» банка «ВТБ24», в дальнейшем — «ВТБ». С 2022 года возглавляет «ЗЕНИТ Premium Banking»

БАНК ЗЕНИТ

#10

53 балла



Антон Шушкин, заместитель директора департамента по развитию премиального сегмента ПСБ

В банковской сфере — с 2006 года. Занимал различные позиции в крупных российских банках — ВТБ24, Райффайзенбанке, Банке Москвы, ВТБ. В сегменте Premium Banking работает с 2020 года, в ПСБ отвечает за развитие направления Premium Banking в должности заместителя директора департамента по развитию премиального сегмента, инвестиционных и ипотечных продаж / начальника управления по развитию премиального сегмента ПСБ.

ПСБ

#11

40 баллов



Ольга Пугачева, заместитель председателя правления «Экспобанк Премьер»

Окончила Омский финансово-экономический техникум по специальности «Учет и операционная техника», а также Новосибирскую госакадемию экономики и управления по специальности «Финансы и кредит». С 2007 года сменила ряд руководящих постов в Желдорбанке, банке «Восточный экспресс», УК МДМ. В 2011 году пришла в Экспобанк на должность советника председателя правления, в 2012-м назначена на должность члена правления Экспобанка. В настоящее время руководит департаментом премиального обслуживания в «Экспобанк Премьер».

Экспобанк

#12

39 баллов



Вита Бондарчук, начальник управления по работе с крупным частным капиталом Реалист Банка

Окончила Дальневосточный госуниверситет, российско-американский факультет по специальности «Экономист», Business Adminisnration (University of Maryland). С 2010 года работала в Рост Банке на руководящих должностях по направлению Private Banking. В 2015 году была назначена вице-президентом в Финпромбанк, отвечала за развитие Premium Banking. С 2016 года — начальник управления по работе с крупным частным капиталом Реалист Банка.

РЕАЛИСТ БАНК