От адаптаций к инновациям

После бурного периода адаптации, вызванного санкционным давлением и глобальной турбулентностью, премиальный банковский сегмент в России постепенно вернулся в спокойное состояние. Банки, ранее сосредоточенные на выживании и срочной перестройке сервисов, сейчас уверенно действуют в новом режиме — по сути, вернувшись к «досанкционной» норме. А клиенты возвращаются к привычным требованиям



Текст
НАТАЛЬЯ ВАСЕКИНА,
ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА АЦ «БИЗНЕСДРОМ» ПО АНАЛИТИЧЕСКИМ ПРОЕКТАМ

Возврат к классике

Если еще два года назад в приоритете у клиентов премиум-сегмента были базовые потребности — безопасность, защита капитала и стабильность, то сегодня они снова требуют полного спектра качественного обслуживания. Причем не просто, «как раньше», а с учетом новых реалий и обновленных ожиданий.

Премиальные клиенты активно пользуются всеми возможностями банков: от стандартных операций и инвестирования до расширенных консультаций, налогового и юридического сопровождения, программ лояльности и сервисов консьерж-поддержки. Те бонусные программы и программы привилегий, которые временно были урезаны или свернуты, теперь также возвращаются,

приближаясь к прежнему уровню. Клиенты охотно участвуют в private-мероприятиях, работе инвестиционных клубов и тематических встречах — интерес к имиджевым и эксклюзивным опциям снова актуален.

Рынок оживает, конкуренция растет

Согласно последним данным Frank RG, по итогам первой половины 2024 года объем капитала под управлением премиум-блоков российских банков вырос до 15,9 трлн рублей, что на 21% больше, чем в 2023 году. Средний капитал на одного клиента достиг отметки 4,6 млн рублей. Это подтверждает: рынок не просто восстановился — он вошел в фазу активного роста.

Увеличивается и доля клиентов, заинтересованных в инвестиционных продуктах: сейчас она составляет 33,8% (год назад — 29,5%). Помимо привлекательных доходностей важным фактором остается доверие к прочности и надежности банковской системы, несмотря на сохраняющееся санкционное давление.

Отдельно стоит отметить продолжающуюся консолидацию на банковском рынке. Объединения и слияния усиливают позиции банков в конкурентной борьбе, позволяя объединять ресурсы, расширять продуктовую линейку и улучшать качество обслуживания. В результате клиенты получают доступ к более широкому спектру услуг, усиленной экспертизе и технологическим решениям, которые возможны только в рамках масштабных финансовых экосистем.

От адаптации — к инновациям

Банки, пережившие этап срочной трансформации, теперь сосредоточены на разработке новых сервисов и продуктов. В условиях усиления конкуренции и высокой вовлеченности клиентов ведущие игроки все чаще предлагают нестандартные решения: от персонализированных инвестиционных стратегий и цифровых помощников до интеграции семейного и наследственного планирования.

Одновременно растут требования к креативности управленцев: клиенты премиального сегмента нередко обслуживаются сразу в двух-трех банках, имея несколько премиум-пакетов. Чтобы удержать их внимание и капитал, необходимо бороться не только качеством, но и новизной — в продуктах, сервисах, подходе.

Период шоковой адаптации окончательно завершился. Сектор премиального банкинга работает в нормальном ритме, активно развивая и усиливая клиентские практики с опорой на новые смыслы. Сегодня фокус — не только на восстановлении прежнего уровня обслуживания, но и на переосмыслении взаимодействия с клиентом.

В ближайшее время можно ожидать появления новых «фишек» — сервисов, призванных не только удовлетворять потребности, но и предвосхищать желания. Банки, способные поддерживать доверие клиентов и удивлять, будут лидировать на рынке, где борьба идет уже не просто за клиента, а за его глубинную лояльность.

Как составлялся рейтинг

Методика рейтинга направлена в первую очередь на оценку именно руководителей подразделения Premium. Оценивается их роль как амбассадоров и визионеров, поэтому большое влияние на оценку оказывает уровень медийности руководителя.

Рейтинг также оценивает количество и качество запущенных за анализируемый период времени маркетинговых кобрендовых проектов. В центре внимания оказываются сила брендов-партнеров, масштаб проектов и другие показатели. Подобные проекты хорошо отображают заинтересованность всего подразделения и руководителя в привлечении новых клиентов и удержании текущих.

Кроме того, в рейтинге оцениваются такие показали, как прирост базы клиентов и рост объема капитала под управлением. На наш взгляд, эти показатели в динамике показывают уровень доверия клиентов к конкретному банку. По этим параметрам можно оценить качество работы и всего блока Premium, и его руководителя как лица принимающего решения.

Для составления рейтинга за основу были взяты следующие критерии:

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

Итоги рейтинга

Банковская сфера продолжает испытывать санкционное давление, в связи с чем многие банки избегают публичности и не участвуют в подобных рейтингах, в других случаях банки переживают период трансформации и не готовы делиться информацией о руководителях блоков в данный момент. Тем не менее в топ рейтинга вошли 17 банков, в том числе новые участники, такие как ВТБ, Сбер, «Уралсиб», ПСБ, ОТП Банк, «Кубань Кредит» и Цифра банк.

В итоговый рейтинг вошли 17 руководителей российских подразделений премиум. Все участники рейтинга имеют опыт работы в банкинге свыше восьми лет, а в сегменте премиум средний стаж работы составил семь лет. По гендерному признаку в этом году в рейтинге преобладают женщины: тринадцать против четырех мужчин.

Средний прирост числа клиентов и капитала в сегменте премиум в период с мая 2023-го по май 2025 года — 79 и 117% соответственно. Банки, которые оценивались при подготовке рейтинга в рассматриваемый период, активно выпускали новые продукты. В среднем каждый банк запустил шесть маркетинговых кобрендовых проектов и более девяти продуктовых релизов. Б.О

#1 (▲1)



Дмитрий Кобяков,

вице-президент ВТБ

ВТБ Привилегия

97 балл

#1 (—)



Лариса Болотина,

директор дивизиона «Массовый высокодоходный сегмент» СберБанка

СБЕР Премьер

97 балл

#2

NEW



Денис Скворцов,

руководитель подразделения «Развитие премиального сегмента» банка «ДОМ.РФ»

ДОМ РФ

93 балл

#3 (▲1)



Анастасия Агафонова,

руководитель департамента по работе с состоятельными семьями банка «Уралсиб»

Уралсиб Премиум

91 балл

#3 (—)



Екатерина Серединская,

управляющий директор — глава Sovcombank Wealth Management

СОВКОМБАНК

91 балл

#4 (▲2)



Юлия Михайлова,

директор дирекции развития премиальных сегментов банка «Санкт-Петербург»

БСПБ Private

88 балл

#4 (—)



Маргарита Васильева,

вице-президент, руководитель кластера «Состоятельные клиенты и сберегательные продукты» МТС Банка

МТС БАНК ПРЕМИУМ

88 балл

#5 (▲2)



Андрей Щербаков,

директор по продукту в департаменте обслуживания состоятельных клиентов

T PREMIUM

82 балл

#6 (▲2)



Нина Макухина,

директор департамента по работе с премиальными клиентами МКБ

МКБ Премиум

79 балл

#7



Дмитрий Бочеров,

начальник управления по развитию премиального и состоятельного сегмента ОТП Банка

отпбанк

75 балл

#8 (▲1)



Лариса Лукьянова,

руководитель Private banking Цифра банка

ЦИФРА

73 балл

#9 (▲3)



Вита Бондарчук,

управляющий директор по работе с крупным частным капиталом Реалист Банка

РЕАЛИСТ БАНК

72 балл

#9

NEW



Диана Лаптева,

руководитель по развитию бизнеса сегмента состоятельных клиентов Инго Банка

ИНГО БАНК

72 балл

#10

NEW



Михаил Шитухин,

глава дирекции частного банковского обслуживания, Банковская группа ТКБ

ТКБ Банковская группа

69 балл

#11

NEW



Дарья Корнеева,

руководитель «ЗЕНИТ Premium Banking»

БАНК ЗЕНИТ | 30

62 балл

#12

NEW



Ольга Пугачева,

управляющий директор Экспобанка

Экспобанк

60 балл

#13

NEW



Диляра Фейзулина,

директор департамента премиального бизнеса ПСБ (Orange Premium Club)

ПСБ | Orange Premium Club

56* балл

* Банк предоставил не все запрашиваемые данные, что оказало влияние на итоговый результат.

Как это было в 2024 году — рейтинг руководителей премиум-сегмента

