

УДК 336.71:338.4(476)

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ЭЛИТНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

А.М. ПЛЕШКУН, Т.Г. ДРОЗДОВА
(Полоцкий государственный университет)

Обоснована актуальность активизации работы белорусских банков в сегменте элитных частных банковских услуг. Проанализированы преимущества, которые могут быть использованы белорусскими банками при работе в этой области. Выявлены причины, объясняющие неразвитость сферы элитного банковского обслуживания частных лиц в Республике Беларусь, сделан вывод о том, что влияние данных факторов может быть преодолено с помощью доступных банкам методов. Показано сравнение сложившейся ситуации с подходом банков к крупным корпоративным клиентам, на основании чего сделан вывод о том, что банки используют ранжирование корпоративных клиентов по степени значимости и дифференцируют свой подход к этой клиентской группе. Приведен список операций, на базе которых коммерческий банк может развивать направление элитных банковских услуг. Обоснована необходимость повышения уровня банковского сервиса в рамках этого направления работы.

Введение. На сегодняшний день элитное частное банковское обслуживание в мире представляет довольно перспективное направление, которое привлекает все большее количество финансовых институтов. Активный интерес к данному направлению обслуживания наблюдается также со стороны клиентов. В Европе услуги элитного банковского обслуживания весьма востребованы, они постоянно совершенствуются, появляются новые направления, расширяется спектр предоставляемых услуг, улучшается качество обслуживания VIP-клиентов [1].

Основная часть. Однако в Республике Беларусь элитное банковское обслуживание пока не получило развития. На наш взгляд, основные причины этого следующие:

1) нежелание клиентов демонстрировать свои реальные доходы. Одной из целей государственной политики Республики Беларусь является создание общества с низкой степенью поляризации по доходам и уровню жизни. Это предопределяет существование общего умонастроения, в котором сильно выделяться не принято. Также сильное влияние имеют контролирующие органы, что делает невыгодным демонстрацию нетрудовых доходов;

2) отсутствие у банков реальных шагов в развитии данного направления. Частично в силу действия первой причины, а частично в силу высокой степени монополизации рынка розничных банковских услуг (более половины этого рынка в республике принадлежит одному банку – ОАО «АСБ «Беларусбанк»), белорусские банки еще не «открыли» для себя сегмент элитных банковских услуг в розничном сегменте;

3) общая неразвитость финансового рынка республики. Действительно, в тех странах, где элитное банковское обслуживание динамично развивается, финансовый рынок не только сформирован, но и в достаточной степени изощрен. Доступно большое количество разнообразных финансовых инструментов, что создает возможность формирования диверсифицированного портфеля, а также его точной настройки (по критериям риск – доходность – ликвидность) в соответствии с пожеланиями клиента. Кроме того, сами клиенты значительно лучше подготовлены в финансовом смысле и знакомы с имеющимися на рынке инструментами. В Беларуси из всех финансовых инструментов частным лицам доступны банковские депозиты, ограниченный ряд страховых продуктов, облигации (государственные и некоторых банков), сберегательные сертификаты.

Мы сознательно не включили в список ограничений такой фактор, как низкий объем накоплений у населения. Да, накопленный уровень финансовых активов белорусов крайне низок в сравнении с зарубежными странами, однако это не является прямым указанием на отсутствие в стране обеспеченных людей. По оценке экспертов, такие люди есть. Одно это должно стимулировать банки начать разработку подходов к обслуживанию данной группы клиентов, так как VIP-клиенты тем и отличаются от клиентов массовых, что могут принести банку значительный доход. Доказательством этого служит простое рассуждение: операционные затраты на прием во вклад 100 долларов и 10 000 долларов идентичны, однако доход банка от размещения в кредит второй суммы в 100 раз больше, чем первой. Конечно, развитие такого направления, как элитные банковские услуги, само по себе потребует дополнительных затрат, но тот банк, который первым предпримет эти шаги, вероятно, сможет окупить данные затраты. Тем более что развиваться придется с очень низкого общего уровня, что должно принести эффект даже при относительно небольших усовершенствованиях.

Следует отметить, что в отношении корпоративных клиентов (юридических лиц) банки практикуют особый подход, который в условиях полоцкого региона заключается в следующем:

- индивидуальный подход в отношении ставки по кредиту. Как правило, крупным корпоративным клиентам банк предоставляет более низкую ставку по кредиту;

- помощь банка в расчете экономически целесообразных и наиболее приемлемых вариантов кредитования для клиента;
- предоставление услуги менеджера, который закреплен за данным предприятием, что позволяет получать комплексное обслуживание, общаясь только с одним сотрудником банка, и избавляет клиента от лишних проблем и временных затрат;
- проведение различного рода семинаров, на которые приглашаются руководители, топ-менеджеры предприятий. Такие семинары, как правило, посвящены ознакомлению клиентов банка с различными новыми услугами, предоставляемыми банками, различными нововведениями;
- оказание консультативной помощи клиенту по интересующим его вопросам в рамках компетенции и возможностей банка.

Но в отношении физических лиц, как правило, индивидуального подхода нет. Иногда банк даже не дифференцирует ставки в зависимости от суммы вклада физического лица. То есть применяется одинаковая ставка, независимо от того, сколько денег кладет клиент на счет.

Говоря о перспективах развития элитного обслуживания физических лиц в белорусских банках, хочется отметить то, что в условиях недостаточно развитого финансового рынка, низкого уровня финансового образования населения, отсутствия сложившегося рынка VIP-обслуживания, банкам нет смысла начинать с разработки масштабной программы элитного банковского обслуживания. На наш взгляд, для начала работы на этом направлении банку достаточно предпринять относительно немного шагов.

Одним из необходимых условий элитного банковского обслуживания, вне сомнения, является конфиденциальность. В практике же массового банковского обслуживания в Республике Беларусь мы этого не наблюдаем. Вполне обычным явлением бывает очередь, в которой ни о какой конфиденциальности не может быть и речи. Банки пытаются принимать меры в направлении устранения этого неудобства, но это, скорее, полумеры: полоса за метр до банковского окошка с просьбой не заходить за нее никому, кроме обслуживаемого клиента; отдельные кабинки, звукоизоляция в которых совершенно отсутствует (нет даже потолка). Важно понимать, что клиент, который приносит в банк значительную сумму денег, не желает огласки этого факта, и обеспечить абсолютную визуальную и звуковую изоляцию обслуживаемого клиента от всего зала. На наш взгляд, достичь этого не очень сложно – достаточно сделать действительно изолированную кабинку.

Не все клиенты, однако, хотят раскрывать информацию о своих накоплениях даже банковским служащим, т.е. они не желают, чтобы запись об имеющейся у них сумме денег ассоциировалась в банковском компьютере с их фамилией. Привлечение этой группы клиентов может быть осуществлено с помощью ценных бумаг на предъявителя (например, облигаций) или иных активов (драгоценные металлы в слитках, драгоценные камни, монеты из драгоценных металлов).

Проблема узкого спектра имеющихся на рынке финансовых инструментов решается с помощью полного охвата тех, которые доступны. Перечень инструментов, которые уже сейчас может предложить белорусский банк частному лицу в рамках VIP-обслуживания, представлен:

- элитными видами пластиковых карточек;
- разнообразными депозитами;
- операциями с некоторыми ценными бумагами (облигациями, сберегательными сертификатами, ограниченно – с акциями);
- операциями с драгоценными металлами и камнями;
- операциями с монетами из драгоценных металлов;
- операциями по обмену и конверсии валют;
- операциями с дорожными чеками и банковскими переводами.

Помимо этого могут быть разработаны схемы более удобного обслуживания платежей клиента.

Отдельно следует отметить процентную политику, которая обязательно должна поощрять вложение в банк крупных сумм (т.е. повышаться с ростом суммы депозита).

Элитное банковское обслуживание всегда ассоциируется с широким перечнем дополнительных сервисных возможностей. Поэтому расширить перечень основных операций можно, используя следующие методы:

1) *предоставление клиенту «клубной карты».* Данная карта предоставляла бы клиенту от 5 – 10 % и более скидки в ресторанах, боулингах, казино. В этом случае банк, сотрудничая с данными организациями (т.е. ресторанами, казино и др.), может устанавливать с ними деловые отношения, возможно также и привлечение данных организаций впоследствии на обслуживание в качестве клиентов, в то же время эти организации «получают» VIP-клиентов;

2) *помощь в организации отдыха клиенту.* Предоставление данной услуги банком возможно либо путем заключения договора, либо путем сотрудничества с туристическим агентством, что позволило бы данному агентству «получить» хорошую рекламу среди VIP-клиентов и тем самым привлечь их на обслуживание. В свою очередь банк расширит сферу предоставляемых услуг клиенту без существенных затрат, а клиент, в свою очередь экономит время на организации отдыха, а также получает высококвалифицированную консультацию и помощь как со стороны банка, так и туристического агентства. Возможно,

личный менеджер поможет в оформлении документов клиенту, необходимых для оформления отдыха, менеджер напрямую с турагентством сможет выбрать отдых, соответствующий запросам клиента;

3) *консультации*. Банк также может оказывать консультативную помощь в области депозитов, кредитов и иных услуг, оказываемых банком. Как правило, сотрудникам банка не разрешается настоятельно «советовать» клиенту, какой вклад или кредит лучше. В основном оговариваются условия того или иного вклада или кредита, а клиент решает сам, какой из предложенных вариантов выбрать. Но клиенту, располагающему значительной суммой денежных средств, необходима более детальная и глубокая консультация, особенно в области вложения денежных средств. Это могут быть не только вклады, но также и приобретение памятных монет, выпускаемых Нацбанком Республики Беларусь, золотых слитков, драгоценных камней – бриллиантов. Также возможны консультации в области инвестиций в недвижимость. То есть не ограничивать спектр предоставляемых услуг физическим лицам лишь вкладами, кредитами и банковскими переводами;

4) *мониторинг по пластиковым, в том числе кредитным картам клиента*. Данная услуга может предоставляться как с целью предотвращения хищения денежных средств, так и для расчета (предложения) клиенту наиболее выгодных вариантов размещения денежных средств. Это могут быть инвестиции в недвижимость, размещение денежных средств во вклад, приобретение драгоценных металлов, ценных бумаг и др.;

5) *налоговое планирование и финансовый консалтинг*. Специалисты банка могут оказывать консультации по вопросам оценки налоговых обязательств при совершении сделок, поскольку, как правило, в банке есть юрист, который мог бы проконсультировать клиента по поводу налоговых обязательств при совершении того или иного характера. Также специалисты банка могут осуществлять налоговое планирование с целью оптимизации текущих налоговых выплат;

6) *оказание правовой и информационной поддержки совершаемых операций, помощь в подготовке необходимых документов и обоснования для оформления и обеспечения операций и др.* Индивидуальное финансовое планирование может предусматривать составление для клиента детального плана доходов и расходов на несколько лет вперед;

7) *доставка наличных денежных средств клиенту в пределах Беларуси*. Многие банки имеют развитую сеть филиалов по Беларуси (ОАО «АСБ «Беларусбанк», ОАО «Белагропромбанк», ОАО «Приорбанк» и др.), в связи с чем реально организовать доставку наличных денег клиенту в случае возникновения такой необходимости;

8) *бронирование билетов для клиента*. Помощь банка при страховании клиентом имущества, жизни и т.д. Поскольку данное направление весьма перспективно и, как было отмечено ранее, иностранные банки достаточно быстро разрабатывают его, то возникает реальная необходимость в оказании данных услуг и белорусскими банками. Так как если со стороны клиентов будет расти спрос на данный вид услуг, а иностранные банки все более активно внедряются на белорусский рынок банковского обслуживания, то существует опасность потерять не только потенциальных клиентов, но и уже привлеченных состоятельных и корпоративных клиентов банками.

Все вышеуказанное должно дополняться высоким качеством обслуживания. Специалисты, работающие в нише элитных банковских услуг, должны обладать профессиональной и психологической подготовкой высочайшего класса для того, чтобы не только разбираться в предлагаемом широком наборе услуг, но и уметь грамотно выстроить общение с важным клиентом.

Мы уже упоминали об одной выгоде, которую получает банк, сотрудничая с VIP-клиентом – снижение удельного веса операционных затрат на единицу процентного дохода. Однако помимо этого банк получает и другие преимущества. Можно ожидать, что значительная часть клиентов, относящихся к группе VIP, являются владельцами собственного бизнеса или управляющими крупных компаний. Это может принести банку дополнительные доходы в случае перевода таким клиентом своей компании на обслуживание в данный банк. Кроме того, белорусский клиент банка в настоящий момент плохо подготовлен в финансовом плане и использует набор стандартных, рутинных услуг. Однако такая ситуация не может длиться вечно, и процесс развития финансового рынка в перспективе приведет к повышению финансовой грамотности населения. Учитывая это, тот банк, который будет иметь в своей организационной структуре сектор элитных банковских услуг, будет иметь и технологическое преимущество за счет более совершенных, более развитых услуг, которые он в случае развития по описываемому сценарию сможет предложить в перспективе и массовому клиенту.

Заключение. Развитие элитных банковских услуг на сегодня может рассматриваться белорусскими банками как формирование задела на будущее, стратегическое направление развития, которое, однако, при взвешенном подходе может приносить доход уже сегодня.

ЛИТЕРАТУРА

1. Витвицкий, М. Технологии обслуживания состоятельных клиентов: Private Banking, VIP-сервис Family Office / М. Витвицкий // Вестн. ассоциации белорус. банков. – 2007. – № 46(450). – С. 33 – 35.

Поступила 10.09.2008