

ТЕНДЕНЦІЇ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ PRIVATE BANKING

Важливою категорією клієнтської бази українських банків є клієнти private banking. Обслуговування таких клієнтів активно розвивається у нас починаючи з 2015-2016 рр. у зв'язку з тим, що банки, для попередження відтоку заможних клієнтів із-за нестабільної ситуації в країні, зробили послуги для них більш дешевими і вигідними. Разом з тим, загальна кількість банків, що працюють з цим сегментом клієнтів залишається незначною (до п'яти банків). Переважно це іноземні банки, які працюють на території України і входять до міжнародних фінансових груп (ОТП Банк, Креді Агріколь Банк, УкрСиббанк).

В даний час розвиток private banking в Україні характеризується такими тенденціями:

– в банках, які активно розвивають private banking, відбулося зростання кількості VIP-клієнтів, наприклад, це Банк Кредит Дніпро (за 2016 р. на 30%), Укрексімбанк (лише за січень-лютий 2017 р. – на 20% порівняно з аналогічним періодом 2015 р.), Ощадбанк (за 2016 р. – на 50%, а обсяги пасивів клієнтів сегменту Premium – на 47%) [1, с. 37], Укргазбанк (у 2017 р. кількість зросла у 4 рази) [2, с. 39];

– кризові явища та валютні коливання загалом не вплинули на поведінку клієнтів private banking і вони не забирали кошти з банків. Проте рівень довіри заможних клієнтів до банків залишається низьким. Подальша поведінка цього сегменту клієнтів залежатиме від економічної і політичної стабільності;

– велика частина клієнтів private banking (державні чиновники і депутати) знаходиться на обслуговуванні у Приватбанку, що видно з їхніх декларацій. Зберігання значних сум грошей у банках зумовлена відсутністю дієвих інструментів для інвестування вільних коштів, які міг би запропонувати вітчизняний фінансовий ринок;

– доволі значний вплив на клієнтів private banking мала націоналізація Приватбанку, що спричинила певний перерозподіл клієнтських потоків. Для утримання своїх VIP-клієнтів банк вдався до зміни умов їхнього обслуговування в сторону покращення;

– основним критерієм віднесення клієнтів до цього класу поступово стає не розміщення ними на депозитах у банках значних грошових коштів (зазвичай 100 тис. дол. США), а їх дохід (3-5 млн. грн.). Така зміна підходів зумовлена непривабливістю для банку тримання валютних залишків на рахунках;

– внаслідок посилення вимог Національного банку України до фінансового моніторингу банки здійснюють перевірку законності походження грошових коштів заможних клієнтів і вимагають підтвердження цього. Відповідно у клієнтів формується розуміння та позитивне сприйняття таких змін;

– змінилися підходи заможних клієнтів до вибору банківської установи, вони все більше цікавляться фінансовим станом банку, вивчають рекомендації фахівців, оцінки аналітиків. Для клієнтів private banking важливим є збереження налагоджених зв'язків і вони не надто налаштовані на часті зміни банків для обслуговування їхніх заощаджень;

– найбільш популярними банківськими продуктами для клієнтів private banking є строкові депозити, депозитні сертифікати, елітні преміум-карти, кредитні програми на придбання автомобілів преміум-класу та нерухомості, банківські скриньки, операції з дорогоцінними металами, страхування, партнерські програми;

– затребуваними для клієнтів private banking є послуги конс'єрж-сервісу (придбання різноманітних видів квитків і бронювання місць, послуги в аеропортах, інвестиційний і податковий консалтинг, юридична та медична підтримка тощо);

– набувають поширення пакетні пропозиції в межах private banking, причому набір послуг може суттєво відрізнятись для різних груп клієнтів відповідно до їх запитів (розвиток бізнесу, інвестування, нагромадження коштів, придбання об'єктів нерухомості, подорожі та ін.);

– розвиваються послуги із здійснення інвестування коштів клієнтів, розробки індивідуальних інвестиційних рішень, надання професійних консультацій з цих питань. В зв'язку з лібералізацією оподаткування таких операцій, починаючи з 2017 р., зростають обсяги інвестування коштів в облігації внутрішньої державної позики. Зміни у валютному регулюванні спричинили розвиток операцій щодо інвестування за кордоном (до 50 тис. дол. США).

Перспективним сегментом клієнтської бази для розвитку private banking є категорія клієнтів affluent – т. б. заможних людей, які заробили самостійно свої статки в сучасних умовах. Як підтверджує практика, такі

люди займають активну позицію щодо використання власних коштів, зокрема здійснення інвестицій. У різних банках встановлено різні межі для заощаджень щодо обслуговування їх власників на засадах private banking, переважно це 1 млн. грн. (або більше ніж 37 тис. дол. США), хоча в Ощадбанку така межа підвищена до рівня 2,5 млн. грн.

Банківські продукти, які користуються попитом у клієнтів категорії affluent, це – депозити, преміум-карти, консьєрж-сервіс, бонусні програми, програми страхування під час подорожі, технічна підтримка на дорогах, окреме обслуговування у відділеннях, різноманітні програми лояльності (зокрема скидки по преміальним картам).

Для VIP-клієнтів та клієнтів категорії affluent, а також у певної частини інших груп клієнтів залишається високим попит на банківські скриньки, який значно зріс у гострий період кризи, але разом із стабілізацією соціально-економічного становища в країні попит на цю послугу також стабілізувався. Випадки крадіжок з банківських скриньок, які мали місце в містах Києві та Рівному, дещо послабили довіру до такої послуги банків.

Розвиток персонального обслуговування супроводжується змінами у каналах продажу послуг заможним клієнтам. Так, для клієнтів private banking банки створюють спеціальні відділення зі своєю логістикою та високими стандартами обслуговування. Разом з тим, кількість таких відділень обмежена і клієнти у великих містах змушені добиратися до них з великими затратами часу. Тому більш поширеними є окремі зони у традиційних банківських відділеннях для VIP-клієнтів та premium-обслуговування. Такі виділені зони також характеризуються більш високими стандартами обслуговування клієнтів. Банки, виходячи із особливостей клієнтської бази, самостійно визначають канали продажу послуг.

Практики передбачають, що у персональному обслуговуванні, перш за все, заможних клієнтів зростатимуть запити на інвестування коштів і прийняття інвестиційних рішень, а також на максимальну діджиталізацію та високоякісне обслуговування улюбленій точці світу. Для того, щоб відповідати сучасним потребам клієнтів банкам необхідно розширяти інвестиційні продукти і послуги, спрощувати процеси банківських операцій, посилювати захист платіжних засобів, розвивати дистанційні канали продажу, запроваджувати омніканальне обслуговування, покращувати експертизу рішень, що ухвалюються.

Література:

1. 50 ведущих банков Украины. 2017. – К., 2017. – 60 с.
2. 50 ведущих банков Украины. 2018. – К., 2018. – 64 с.

Кізима Тетяна Олексіївна

*Д-р екон. наук, професор кафедри фінансів ім. С.І. Юрія
Тернопільського національного економічного університету*

БОРГОВА ПОВЕДІНКА ДОМОГОСПОДАРСТВ: ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ

Остання світова фінансова криза спровокувала в Україні низку трансформацій, у результаті яких сформувалися нові економічні, психологічні та соціальні передумови для збільшення попиту вітчизняних домогосподарств на кредитні послуги фінансових організацій. Суттєво розширилася пропозиція дороговартісних товарів і послуг на різноманітних ринках (меблів, побутової та електронної техніки, автомобілів, нерухомості, освітніх, медичних, туристичних послуг тощо). Також в сучасних реаліях серед українських домогосподарств можна все частіше спостерігати слідування західним моделям фінансової поведінки, де завдяки стабільним законам і усталеній грошовій системі громадяни демонструють активну боргову поведінку, оскільки мають можливість досить легко брати гроші в кредит, а при здійсненні покупок розраховуватися кредитною карткою.

У сучасних умовах боргова поведінка домогосподарств стає предметом активного дослідження з боку суспільних наук (насамперед, економічної теорії, фінансів, економічної психології та соціології), кожна з яких використовує власні теоретичні напрацювання у процесі її аналізу. Серед економічних теорій, що досліджують означені проблеми, слід виокремити натуралістичну (А. Сміт, Д. Рікардо, Ж. Сей, Д.Р. Мак-Куллох, В. Рошер, Б. Гільдебранд та ін.) та капіталотворчу (Дж. Ло, Й. Шумпетер, Дж. Кейнс, Р. Хоутрі та ін.) теорії кредиту. Проблематика боргової поведінки населення знайшла своє відображення у наукових дослідженнях Д. Бегуела, Дж. Кіма, Д. Стребкова. В Україні комплексне дослідження цієї проблематики є практично відсутнім, хоча упродовж останніх років інтерес до неї значно зростає, про що свідчить науковий