

УДК 330.7; JEL G21
DOI: 10.17223/22229388/25/2

Т.В. Счастливая, А.В. Шишаева

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПАКЕТОВ ПРОГРАММ ПРЕМИАЛЬНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

В РФ широкое развитие получают программы премиального банковского обслуживания населения. Проведен сравнительный анализ пакетов программ премиального банковского обслуживания, предлагаемых коммерческими банками, представленными на Томском рынке банковских услуг. Выявлены основные особенности и конкурентные преимущества, сконцентрированные в области небанковских привилегий. Сформулированы возможные рекомендации по совершенствованию деятельности банков на рынке премиального банковского обслуживания.

Ключевые слова: коммерческие банки, премиальное банковское обслуживание, премиальные программы.

Премиальный рыночный сегмент является одним из наиболее перспективных направлений банковской деятельности и представляет высокую привлекательность для банков с точки зрения потенциального роста объемов бизнеса и притока дополнительных групп клиентов. В условиях кризиса банки стремятся получить наиболее качественного клиента, доходы клиентов премиального сегмента даже в кризис снижаются незначительно.

Для анализа нами были взяты премиальные программы банков, которые вошли в пятерку лучших согласно исследованию Frank Research Group: премиальную программу Альфа-Банка, Промсвязьбанка, Сбербанка. Данные коммерческие банки в форме дополнительных офисов или кредитно-кассовых офисов присутствуют на Томском банковском рынке. Они сопоставимы по масштабам деятельности. Все выбранные банки имеют несколько офисов, а для обслуживания клиентов и достаточно развитую сеть банкоматов. Мы не включили в наше исследование Газпромбанк, так как его условия существенно отличаются от других выбранных банков: нет льготного периода, отсутствует порог входа, обслуживание для любых клиентов всегда предоставляется за плату. Другие представленные на Томском рынке коммерческие банки, на наш взгляд, не сопоставимы по количеству офисов обслуживания и банкоматов. Мы посчитали, что возможно ограничиться выбором для исследования именно трех банков. В дальнейшем масштабы исследования могут быть расширены, возможно проведение дополнительных исследований путем анкетирования клиентов банков с целью выявления степени удовлетворенности клиентов

и обозначения возможных проблем в развитии премиального банковского обслуживания.

Для анализа используется информация, полученная с официальных сайтов данных банков. Анализ премиальных программ включает обзор и сравнение основных параметров банковского обслуживания в рамках премиальных пакетов услуг.

Пакет услуг «Максимум» Альфа-Банка занимает второе место в рейтинге Frank Research Group и является лучшей программой, по мнению банковского сообщества.

Персональный менеджер для держателя данного пакета осуществляет любые операции по счетам и картам, оказывает консультационные услуги по выгодному размещению средств, осуществляет планирование финансов клиента, может осуществить перевод средств до 5 млн руб. по звонку клиента без визита в банк, проводит конвертацию валюты по курсу Альфа-Форекс.

Персональный менеджер Альфа-Банка разрабатывает для премиального клиента индивидуальный финансовый план и стратегию инвестирования с учетом целей клиента и допустимого для него уровня риска. В процессе разработки финансового плана персональный менеджер подбирает для клиента финансовые инструменты и осуществляет контроль над результатами работы инвестиционного портфеля.

Все операции по счетам и картам в рамках пакета услуг одинаково доступны в каждом из отделений Альфа-Банка вне зависимости от региона.

Пакет услуг «Максимум» предлагает следующие виды карт премиум-класса: Visa Platinum Black, MasterCard World Black Edition, Аэрофлот MasterCard World Black Edition, S7 Priority Visa Platinum Black. Данные карты имеют следующие преимущества [1]:

1) Программа для любителей путешествовать Alfa-Miles. Данная программа позволяет оплачивать авиабилеты, железнодорожные билеты, отели, аренды машин накопленными милями. За каждые 30 потраченных рублей по картам предоставляется 1,75 альфа-мили. Каждый пользователь имеет возможность докупить недостающие мили, бесплатно снимать наличные в банкоматах за границей, оформить страховку для путешественника и его семьи.

2) Скидки и предложения по программам «Мир привилегий Visa» и «Бесценные города» от MasterCard.

3) Экстренный перевыпуск карты при ее утере (в течение 48 часов).

4) Защита покупок от утраты в связи с кражей и (или) случайным повреждением в течение 90 дней с момента покупки (программа «Страхование покупок»).

5) Расширенная гарантия – это программа удвоения гарантии изготовителя (которая должна быть не менее 12 месяцев) на срок до 24 месяцев. Программа покрывает механические поломки

(затраты на ремонт), если товар, купленный по карте Visa Signature, сломался после истечения срока действия исходной гарантии производителя.

б) Медицинская и юридическая поддержка – это круглосуточная помощь путешествующим до и во время поездки, включает информацию о стране пребывания, медицинскую поддержку, направления на врачебную и стоматологическую помощь, организацию визита врача, помощь в решении юридических вопросов, помощь при утере багажа, помощь с медицинской эвакуацией и репатриацией и иную поддержку путешествующих.

Удаленные сервисы премиального пакета «Максимум» включают Мобильный банк «Альфа-Мобайл», SMS-банк «Альфа-Чек», интернет-банк «Альфа-Клик», а также выделенную телефонную линию.

Текущие счета в рамках данного пакета могут быть открыты в рублях, долларах США, евро, английских фунтах стерлингов и швейцарских франках. Оплачивать покупки можно с помощью часов с технологией бесконтактной оплаты AlfaPay PayPass. Часы можно «привязать» к любому из счетов.

Денежные переводы через интернет-банк осуществляются бесплатно, действует увеличенный лимит на перевод средств в рублях в течение суток, существует возможность конвертации валют по специальному льготному курсу. Лимиты снятия наличных денежных средств также увеличены: 15 тыс. долл. в день или 1,5 млн руб. в месяц с одного счета.

Альфа-банк предлагает следующие премиальные финансовые инструменты [2]:

1) Накопительный счет, позволяющий получать регулярный доход с возможностью снятия и пополнения средств без потери процентов. Максимальный доход по накопительному счету – 7 %. Также действует премиальный накопительный счет «Активити», предполагающий получение средств на накопительный счет за пройденные расстояния. С помощью мобильного приложения RunKeeper, привязанного к интернет-банку, каждый день измеряется пройденное расстояние и ежедневно с текущего счета на накопительный переводятся средства в соответствии с пройденными метрами. Цена 1 метра – от 1 до 50 копеек на выбор клиента. Максимальное количество метров для перевода на счет «Активити» – 25 000 метров в день, процентная ставка при любом минимальном остатке на счете – 5,8 %.

2) Премиальные депозиты. Условия их привлечения отражены в табл. 1.

3) Страховые услуги – помощь в приобретении страховых полисов ведущих страховщиков на российском рынке по различным страховым программам.

4) Инвестиционный счет, паевой инвестиционный счет, обезличенные металлические счета, брокерские услуги, управление частным капиталом, депозитарные услуги, инвестиции в малый бизнес с доходностью до 30 %.

5) Кредиты на максимально выгодных условиях. Держателям пакета «Максимум» предлагаются кредиты до 2 млн руб. от 1 до 5 лет, без комиссий и поручителей с процентной ставкой от 16,99 %.

6) Премиальные кредитные карты дают возможность накапливать мили, экономить на железнодорожных билетах, авиабилетах компаний-партнеров Аэрофлот и S7. При операциях по премиальным картам возвращается 10 % обратно при оплате на любых АЗС, 5 % – при оплате в любых кафе и ресторанах, предоставляется повышенный беспроцентный период обслуживания и повышенный кредитный лимит.

Таблица 1. Условия вкладов в рамках программы «Максимум»

Депозит	Ставки, %	Срок	Минимальная сумма, руб.
«Победа» +	До 8,3	От 3 мес до 3 лет	10 000
«Линия жизни» (участие в благотворительности) +	До 8	2 года	50 000
«Потенциал» +	До 6,9	От 3 мес до 3 лет	10 000
«Премьер» +	До 7,3	От 3 мес до 1 года	10 000

Источник: составлено по [3].

Держатели пакета «Максимум» обеспечивают страховыми услугами, предназначенными для путешествующих клиентов и их семей. Страховой полис «РЕСО-Гарантия» помогает защитить здоровье и компенсировать экстренные расходы в поездках, сумма страхового покрытия составляет \$150 000 и включает риски занятия экстремальными видами спорта. Данный полис оформляется в рамках бесплатной программы Alfa-Miles.

Для премиальных клиентов Альфа-Банк предоставляет услуги трансфера – доставка до аэропорта или железнодорожного вокзала и обратно на комфортабельном автомобиле, который может быть оборудован детским креслом или быть класса бизнес. Данная услуга действует в городах, которые входят в закрытый перечень и представлены на сайте банка, город Томск в данном списке отсутствует, ближайший к Томской области город, где предоставляет данную услугу, – Новосибирск. Премиальная карта Альфа-Банка дает право на пребывание в бизнес-залах следующих аэропортов: Шереметьево, Домодедово, Пулково (Санкт-Петербург), Кольцово (Екатеринбург), Толмачево (Новосибирск), Храброво (Калининград).

В течение календарного года клиентам предоставляется 6 опций услуг трансфера и посещения бизнес-зала. Клиент самостоятельно определяет, сколько из них использовать на трансфер, а сколько – на бизнес-залы. Оба сервиса доступны и бесплатны при условии, что суммарный баланс на всех текущих и всех накопительных счетах составляет не менее 1 500 000 руб. или эквивалента в долларах США или евро по курсу ЦБ на день обращения.

Премиальным клиентам предоставляется возможность пользования индивидуальными банковскими сейфами для сохранения ценностей в безопасности. Стоимость аренды сейфа зависит от его объема и срока пользования, а также от города и варьируется от 100 руб. в неделю до 1 140 руб. Также в нескольких городах России предоставляется услуга безопасной перевозки ценностей в бронированном автомобиле и с вооруженной охраной в пределах города и в 150 км от него.

Как и другие банки, Альфа-Банк дает возможность премиальным клиентам пользоваться скидками и специальными предложениями от партнеров. Среди них страховая компания «Альфа-Страхование», предоставляющая скидки на КАСКО, добровольное медицинское страхование, страхование недвижимого имущества и ценностей. Компании «Simple» и «Eurowine», занимающиеся поставкой вина, предоставляют держателям пакета «Максимум» скидку 10 % на все заказы, а также осуществляют помощь в подборе вина, составлении винных коллекций, приглашают на закрытые мероприятия ценителей вин, проводят дегустации и мастер-классы в офисе, дома и за городом с участием сомелье, занимаются организацией и проведением ужинов с участием представителей винных хозяйств. Юридическая компания «Амудекс» предоставляет скидку 15 % на осуществление юридических услуг, таких как защита интересов в судебных процессах, подготовка процессуальных документов [1].

Премиальный пакет Альфа-Банка «Максимум» предусматривает следующие условия обслуживания: 0 руб. в месяц, если суммарный минимальный остаток на счетах в предыдущем календарном месяце выше \$ 35 000 / 27 000 € / 1 000 000 руб., или суммарный средний остаток в инвестированных денежных средствах в предыдущем календарном месяце выше \$ 100 000 / 70 000 € / 3 000 000 руб. Если остатки на счетах меньше указанных сумм, стоимость ежемесячного обслуживания составляет 3 000 руб. в месяц [1].

Программа премиального банковского обслуживания «Orange Premium Club» занимает 4-е место в рейтинге лучших программ премиального обслуживания по расчетам Frank Research Group.

Для новых клиентов программы «Orange Premium Club» Промсвязьбанк предлагает открыть вклады на выгодных условиях и начать

пользоваться привилегиями премиальной программы бесплатно (до 1 мес). В дальнейшем для сохранения бесплатного обслуживания клиент должен сохранять на своем балансе не менее 2 млн руб. или не менее 1 млн руб. при обороте (тратах) более 50 тыс. руб. в месяц. Стандартная комиссия за обслуживание клиентов программы «Orange Premium Club» Промсвязьбанка составляет 2 800 руб. в месяц.

Промсвязьбанк для премиальных клиентов осуществляет выпуск премиальных карт MasterCard Black Edition в рублях, долларах или евро. Карта предусматривает бесплатное снятие наличных в сторонних банкоматах, повышенные лимиты на снятия наличных до 500 000 руб. в день или 3 млн в месяц. При утере карты за границей клиент имеет возможность получить бесплатно новую карту или наличные средства в течение 24 часов в ближайшем пункте выдачи наличных. Программа по премиальным картам PSBonus предполагает получение баллов, которыми можно оплатить комиссии банка, товары и услуги партнерских компаний и интернет-магазинов. Бонусы можно подарить своим близким и знакомым или пожертвовать на благотворительные цели. Как и премиальные карты других банков, карты Промсвязьбанка оснащены чипом, обеспечивающим безопасные платежи, поддерживают технологии 3D-Secure и бесплатные СМС-уведомления, предоставляют возможность моментальной оплаты в одно касание (технология Pay Pass).

Премиальные клиенты являются участниками программы MasterCard «Бесценные города», получают приглашения на кинопоказы и театральные представления, специальные предложения в лучших музеях и ресторанах, приятные комплименты в отелях и салонах красоты.

Премиальные карты дают возможность использовать программы «Страхование покупок» и «Расширенная гарантия», содержание которых было описано выше, а также получать медицинскую и юридическую поддержку во время путешествий.

Программа «Orange Premium Club» предлагает клиентам вкладов на специальных условиях: до +0,7 % годовых в рублях РФ и до +0,2 % годовых в долларах США и евро. Помимо классических вкладов предлагаются следующие специальные вклады [4]:

1) Вклад «Инвестиционный доход» с минимальной суммой инвестиций 100 тыс. руб. и процентной ставкой до 9,5 % годовых в рублях и до 1,2 % годовых в иностранной валюте. Часть средств клиента размещается на срочном вкладе с повышенной процентной ставкой (до 50 тыс. руб.), другая часть (50 тыс. руб.) инвестируется в паевые инвестиционные фонды (ПИФ) под управлением УК ПРОМСВЯЗЬ. Срок вклада 184 дня. Срок инвестирования в ПИФ не ограничен.

2) Вклад «Orange Благосостояние» – продукт, позволяющий получить высокую ставку по банковскому депозиту, а также сформировать целевой капитал и обеспечить финансовую поддержку в непредвиденной ситуации. Минимальная сумма вложений 150 000 руб., процентная ставка по вкладу – 9,75 % годовых в рублях. Часть средств клиента (не менее 50 тыс. руб.) размещается во вклад с повышенной процентной ставкой, другая часть средств (не менее 100 тыс. руб.) – в одну из программ накопительного страхования жизни (НСЖ) СК «Ингосстрах-Жизнь». Срок вклада 181, 367 дней, срок программ НСЖ – от 10 лет.

Преимущества потребительского кредитования для клиентов Orange Premium Club: максимальные суммы кредитов относительно иных нецелевых кредитов без поручительств третьих лиц и залога, минимальный срок рассмотрения заявки, досрочное погашение без комиссий и ограничений по сумме и сроку, возможность погашать кредит ежемесячно равными платежами, возможность контролировать состояние кредита и счета через интернет-банк и получать информацию о кредите и счете по телефону [5].

Преимущества кредитных карт для клиентов «Orange Premium Club» включают: повышенный индивидуальный кредитный лимит до 2 млн руб., льготный период кредитования до 55 дней, досрочное погашение без комиссий и ограничений по сумме, максимально гибкие условия кредитования.

Для премиальных клиентов Промсвязьбанк предоставляет возможность использования индивидуальных сейфовых ячеек на следующих специальных условиях: скидки на аренду до 30 %; выбор необходимого срока аренды, который легко продлить после заключения дополнительного соглашения к договору; право использования сейфа для проведения финансовых сделок, в том числе сделок по купле-продаже недвижимости; предоставление права пользования сейфом доверенному лицу [6].

Клиентам «Orange Premium Club» доступен специальный тариф на обменный курс валют, который индивидуально уточняется у персонального менеджера или по телефону выделенной линии.

Для своих премиальных клиентов банк предоставляет специальную программу «Катайтесь с Промсвязьбанком», которая заключается в том, что клиент может предъявить при оформлении премиальной программы обслуживания «Orange Premium Club» скипасс – специальный пропуск в виде пластиковой карточки, дающий право прохода на горнолыжный подъемник. Это позволит получить возможность возместить стоимость катания в течение 5 дней. Стоимость катания возвращается в виде бонусных баллов программы PSBonus в количестве, равном рублевому эквиваленту потраченных средств.

Небанковские привилегии программы «Orange Premium Club» также включают персонального менеджера, выделенные телефонные линии, карты для авиапассажиров Priority Pass, программы страхования для выезжающих за рубеж компаний ОАО «РЕСО-Гарантия» и ЗАО «МАКС», консьерж-сервис. Помимо перечисленного, для премиальных клиентов Промсвязьбанка компания-партнер VisaToHome оказывает визовую поддержку, позволяет получить визу не выходя из дома. Также данная компания предоставляет следующие привилегии: скидка на первый заказ для клиентов Orange Premium Club; начисление бонусных баллов за каждую оформленную визу; приоритетное рассмотрение документов визовыми специалистами; VIP-обслуживание в британском визовом центре; семейное предложение (при получении виз родителями виза для ребенка до 6 лет оформляется бесплатно) [7].

Программа «Orange Premium Club» включает широкие инвестиционные возможности, такие как накопительное страхование жизни, инвестиционное страхование жизни, вложения в паевые инвестиционные фонды, доверительное управление, брокерское обслуживание.

Для своих премиальных клиентов Промсвязьбанк способствует в получении консультационных услуг от компаний-партнеров по налоговым аспектам, компания IntermarkSavills проводит консультации по любым вопросам сферы недвижимости в целом и элитного жилья в частности, в том числе купля-продажа, оценка, аренда и т.д.

Компания «Европейская Юридическая Служба» предлагает целый спектр юридических услуг. Специалисты компании оказывают высококачественные юридические услуги, а также играют роль личного юриста, который защищает и поддерживает клиента в круглосуточном режиме в любой ситуации.

Клиентам премиальной программы «Orange Premium Club» доступны уникальные предложения от партнеров банка, включающие специальные скидки, персональное обслуживание и различные бонусы, среди партнеров такие компании, как международный туроператор TEZ TOUR, АМФ – международная сеть доставки цветов, HotelTonight – мобильное приложение по бронированию номеров в лучших отелях мира, салон красоты «Звезда кино».

В первый месяц обслуживания действует льготный период, комиссия за пользование пакетом не взимается. Ежемесячная комиссия за обслуживание пакета услуг «Orange Premium Club» не взимается, если среднемесячный баланс поддерживается на уровне от 2 или от 1 млн руб. и совершаются покупки по премиальным картам на сумму более 50 тыс. руб. в месяц. Если не соблюдается ни одно из этих условий, ежемесячная комиссия составляет 2 800 руб.

Программа персонального банковского обслуживания «Сбербанк Премьер» предлагает своим клиентам стандартные для премиального обслуживания преимущества: персонального менеджера, специальные зоны, выделенную круглосуточную телефонную линию информационной поддержки, продукты и услуги на особых условиях, персональное финансовое планирование. Данная программа расположилась на пятом месте в рейтинге лучших программ премиального обслуживания по расчетам Frank Research Group.

Согласно годовой отчетности Сбербанка в 2014 г. Сбербанк начал использовать новый метод в определении наиболее подходящего продукта для клиента на основе финансового моделирования и сегментации клиентской базы. В премиальном сегменте Сбербанк демонстрировал большие успехи в привлечении состоятельных и ВИП-клиентов за счет комплексных решений и пакетных услуг [8].

В рамках пакета услуг «Сбербанк Премьер» существует возможность оформить до 5 премиальных дебетовых банковских карт Visa Platinum Премьер и World MasterCard Black Edition Премьер. Каждая премиальная карта застрахована, что позволяет защитить финансовые интересы при утрате денежных средств в результате потери, кражи, незаконного использования банковской карты третьими лицами и т.д. Максимальная сумма страхового покрытия – 2 000 долл. США в год на каждую карту.

Карты «Премьер» оснащены технологией проведения операций в сети Интернет в защищенном режиме (с использованием технологии Verified by Visa и MasterCard SecureCode), чтобы сделать покупки в сети Интернет более безопасными.

Премиальные карты Сбербанка оснащены бесконтактной технологией оплаты покупок, при покупках до 1 000 руб. не нужно передавать карту в руки кассира, можно поднести ее к бесконтактному считывающему устройству на кассе, и покупка будет оплачена [9].

«Сбербанк Премьер» предоставляет скидку 20 % на аренду, продление аренды сейфовой ячейки, допуск расширенного круга лиц, замену сейфовой ячейки на сейфовую ячейку большего размера.

Для клиентов «Сбербанк Премьер» предусмотрены специальные котировки для следующих типов операций: покупка и продажа иностранной валюты со вклада на вклад либо со вклада на банковскую карту, покупка и продажа драгоценных металлов с использованием обезличенных металлических счетов.

В рамках премиального пакета действуют различные условия по вкладам. Они отражены в табл. 2.

Вклад «Особый Сохраняй» предназначен для получения гарантированного максимального дохода, «Особый Пополняй» – для постоянного

накопления и откладывания средств, «Особый Управляй» дает возможность пополнения и снятия части средств без потери процентов, сберегательный счет – для повседневного свободного распоряжения деньгами.

В рамках премиального обслуживания Сбербанка предоставляется служба «Консьерж», осуществляющая такие услуги, как консультация по организациям путешествий, подбор маршрутов, билетов, гостиниц, бронирование столиков в ресторанах, оформление страховки для семьи, аренда автомобиля, автомобильная помощь, услуги переводчика, доставка подарков.

Услуга «Priority Pass» позволит пройти в бизнес-залы более 700 аэропортов в 130 странах мира. Также предоставляется страхование путешественников в заграничных поездках и поездках по России.

Таблица 2. Условия вкладов
в рамках программы «Сбербанк Премьер»

Вклад	Ставки, %	Срок	Условия пополнения
«Особый Сохраняй»	До 7,36 в рублях; до 1,66 долларах США; 0,01 в евро	От 1 мес. до 3 лет	Не пополняемый
«Особый Пополняй»	До 7,0 в рублях; до 1,51 в долларах США; 0,01 в евро	От 3 мес. до 3 лет	Пополняемый
«Особый Управляй»	До 6,43 в рублях; до 1,21 в долларах США; 0,01 в евро	От 3 мес. до 3 лет	Пополняемый

Источник: составлено по [10].

Дополнительные страховые программы позволяют застраховать купленный товар от утери, кражи и случайного повреждения в течение первых 90 дней с момента его приобретения, если покупка была оплачена картой Visa Platinum Премьер.

Помимо перечисленного действуют специальные предложения от партнеров Сбербанка. Держатели премиальных карт Сбербанка Visa Platinum Премьер и MasterCard Black Edition Премьер, оформленных в рамках пакета услуг «Сбербанк Премьер», могут воспользоваться специальными условиями на покупку и обслуживание автомобилей в дилерских центрах РОЛЬФ Москвы и Санкт-Петербурга. Также для держателей данных карт действуют предложения от сети отелей RIXOS: скидки на проживание, регистрация без очереди, номера более высокой категории.

В период с момента оформления и до последнего дня следующего месяца действует льготный период обслуживания программы, вне зависимости от суммарного баланса комиссия не списывается. Если после окончания льготного периода

суммарный баланс поддерживается на уровне от 2,5 млн руб. на конец месяца, пользование пакетом бесплатное, комиссия не взимается. Комиссия взимается, если суммарный баланс менее 2,5 млн руб., размер комиссии составляет 2 500 руб. ежемесячно.

Таким образом, перечисленные банковские премиальные программы имеют схожие черты, банки предлагают примерно одинаковый набор премиальных продуктов и услуг. Отличия наблюдаются лишь в процентных ставках по кредитам и депозитам, в специальных предложениях от партнеров, а также в стоимости обслуживания. Так как провести сопоставительный анализ премиальных банковских программ в разрезе процент-

ных ставок по кредитам и депозитам достаточно сложно, они индивидуальны в каждом отдельном случае и зависят от суммы и срока, проведем сопоставление по специальным программам, партнерам и стоимости обслуживания в разных банках.

Премиальные программы различных банков значительно отличаются по стоимости обслуживания и льготным периодам. Оценка стоимости обслуживания банковских премиальных программ индивидуальна для каждого отдельного клиента, зависит от его потребностей и возможностей. Результаты сравнения программ по данным параметрам представлены в табл. 3 и 4.

Таблица 3. Сравнение стоимости премиальных программ и условий обслуживания

Банк	Программа	Стоимость обслуживания	Льготный период	Условия бесплатного обслуживания
Альфа-Банк	«Максимум»	3 000 руб. в месяц	Нет	1) Остаток на счетах в предыдущем месяце выше \$35 000 / 27 000 € / 1 млн руб.; 2) средний остаток в инвестированных денежных средствах в предыдущем месяце выше \$ 100 000 / 70 000 € / 3 млн руб.
Промсвязьбанк	«Orange Premium Club»	2 800 руб. в месяц	1 мес	1) Среднемесячный баланс на уровне от 2 млн руб.; 2) среднемесячный баланс на уровне от 2 млн руб. и совершении покупок по премиальным картам на сумму более 50 тыс. руб. в месяц
Сбербанк России	«Сбербанк Премьер»	2 500 руб. в месяц	До 22 мес	1) Баланс не менее 1,5 млн руб.; 2) в баланс включаются вклады, сберегательные счета, счета карт, ОМС, сберегательные сертификаты

Источник: составлено по материалам [1, 11, 12].

По представленным данным можно сделать вывод, что самая высокая стоимость ежемесячного обслуживания наблюдается в Альфа-Банке (3 000 руб. в месяц), однако данная программа предлагает самые лояльные условия бесплатного обслуживания. Наиболее низкую стоимость обслуживания среди представленных имеет программа «Сбербанк Премьер» (2 500 руб. в месяц), однако для бесплатного обслуживания клиент должен поддерживать суммарный баланс на конец месяца в размере 1,5 млн руб., что сопоставимо с условиями таких банков, как ВТБ 24, но выше, чем в банках «Открытие», БИН банк.

В премиальной программе Сбербанка «Сбербанк Премьер» не удалось выделить отличительных особенностей и уникальных предложений, действует стандартный набор премиальных продуктов. Глядя на остальные премиальные программы, мож-

но говорить о том, что особенности каждой программы сосредоточены в области небанковских привилегий.

Программа «Максимум» Альфа-Банка, занимающая наивысшую позицию среди представленных программ в рейтинге Frank Research Group, действительно обладает наиболее широким перечнем уникальных привилегий (например, Программа Alfa-Miles, возможность перевода денежных средств до 5 млн руб. по телефону, бесплатные валютные переводы и пр.).

Основными преимуществами Сбербанка можно считать также и наибольшее количество банкоматов и отделений по РФ. Промсвязьбанк по пакету услуг «Orange Premium Club» предлагает широкий спектр консультационных услуг по юридическим вопросам, налогам, недвижимости.

Таблица 4. Особенности премиальных программ в некоторых банках

Банк	Программа	Уникальные предложения	Партнеры
1	2	3	4
Сбербанк	«Сбербанк Премьер»	—	1) Дилерские центры РОЛЬФ; 2) сеть отелей RIXOS

1	2	3	4
Альфа-Банк	«Максимум»	1) Премиальный накопительный счет «Активити», предполагающий получение средств на накопительный счет за пройденные расстояния. 2) Часы с технологией бесконтактной оплаты Alfa Pay PayPass. 3) Услуга безопасной перевозки ценностей	1) «Альфастрахование». 2) Поставщики вин «Simple» и «Eurowine». 3) Юридическая компания «Амударья» (услуги адвоката со скидкой до 15 %)
Промсвязьбанк	«Orange Premium Club»	1) Выгодные вклады для новых клиентов. 2) Специальная программа «Катайтесь с Промсвязьбанком»	1) VisaToHome; 2) туроператор TEZ TOUR; 3) АМФ – сеть доставки цветов; 4) HotelTonight; 5) салон красоты «Звезда кино»

Источник: составлено по материалам [1, 11, 12].

Среди банков, не включенных нами в сделанный обзор, можно отметить наличие возобновляемой кредитной линии и широкий спектр инвестиционных продуктов (еврооблигации, брокерское обслуживание, работа на валютном рынке FOREX) у ВТБ 24. Подобные инвестиционные продукты у Сбербанка представлены преимущественно начиная с пакета «Сбербанк Первый», имеющего более высокий статус и ранг. РайффайзенБанк (пакет «Премиальный») предлагает возможность воспользоваться услугой Fast Track по картам Visa Signature, программу Easy Europa (билет на аэроэкспресс за счет банка, помощь в оформлении визы, бесплатное снятие наличных за рубежом, юридическое сопровождение, страхование недвижимости на период поездок), улучшенные условия по потребительскому и ипотечному кредитованию, в то время как большинство других банков (Сбербанк, ВТБ 24, Альфа-Банк, Ситибанк, Юникредитбанк, Газпромбанк) льготные условия по кредитам не предусматривают. Банк «Открытие» предусматривает в своем пакете «Премиум» специальные условия по ипотеке, кобрендовые карты с различными бонусными программами, бесплатное подключение к программе «Личный адвокат». Юникредитбанк (пакет «Прайм») предлагает бесплатные рублевые и валютные переводы, а также cash-back до 10 % по дебетовой карте World MC Black Edition при оплате картой в ресторанах, кафе и барах любой страны. Ситиголд банк с пакетом Ситиголд предлагает регулярные образовательные семинары с финансовыми партнерами банка, бесплатное пользование сейфовой ячейкой при балансе на счетах более 10 млн руб. Газпромбанк предлагает премиальные страховые программы от партнеров банка по страхованию жизни и другим добровольным видам страхования (автокаско, имущество и пр.), кобрендовые карты премиальной категории (например, с Газпромнефтью), но при этом он имеет самые невыгодные условия обслуживания: отсутствует льготный период обслуживания, комиссия за обслуживание за 1 год – 15 тыс. руб., за 2 года – 25 тыс. руб., и порог входа не установлен.

Принимая во внимание все вышесказанное, можно сделать вывод, что банки предлагают похожие премиальные программы, включающие банковские карты, депозиты, сберегательные счета, кредиты, сервисные привилегии, программы лояльности, инвестиции, небанковские привилегии, однако каждая программа имеет свои особенности и отличия в стоимости обслуживания.

Проделанный сравнительный анализ позволил нам сформулировать следующие возможные мероприятия по улучшению премиального обслуживания в отдельном коммерческом банке:

1) В части повышения уровня подготовки персонала. Обслуживание премиального клиента, консультирование в области финансов, банковских продуктов и небанковских услуг, планирование личных финансов клиента должно осуществляться высококвалифицированными специалистами. Банку следует уделить большее внимание подготовке, переподготовке кадров, необходимо регулярное проведение курсов повышения квалификации персонала, актуальных тренингов, что позволит сотрудникам своевременно узнавать об изменениях экономической ситуации в стране и мире, на финансовых рынках и более грамотно выстроить работу с премиальным клиентом в соответствии с его целями, задачами и возможностями, учитывая изменяющиеся реалии экономической деятельности.

2) В части стимулирования активности сотрудников. Стимулирование сотрудников розничного подразделения банка на выявление перспективных для премиального обслуживания клиентов и продажу премиальных продуктов. Для этого должна быть введена особая система мотивации персонала, способствующая росту числа премиальных клиентов. С целью выявления новых клиентов и определения их потребностей банку следует регулярно проводить маркетинговые исследования, позволяющие разработать новые каналы привлечения клиентов. Для увеличения доли состоятельных клиентов необходимо применять нестандартные подходы рекламного привлечения и распространения информации,

такие клиенты редко обращают внимание на наружную рекламу или рекламу в Интернете. Проведение качественной рекламной кампании, маркетинговых исследований возможно при наличии у персонала внутренней заинтересованности, поэтому построение грамотной системы мотивации сотрудников, улучшение условий работы является важным фактором для улучшения механизма премиального обслуживания.

3) В части повышения качества и формирования современных стандартов обслуживания клиентов. Желательно обеспечивать раздельное обслуживание различных клиентских групп, в частности клиентов премиального сегмента и Private Banking. При наличии раздельного обслуживания клиентов премиального сегмента и Private Banking необходимо провести более четкую сегментацию клиентов внутри премиального сегмента, выделение в нем клиентов affluent (премиальный сегмент) и mass affluent (массовый премиальный сегмент). Каждый из этих сегментов имеет определенные финансовые возможности и потребности, которые необходимо учитывать при работе с клиентами. К примеру, для сегмента mass affluent может быть предложена более низкая стоимость обслуживания соответственно с ограниченным набором услуг, но которые бы отвечали их конкретным потребностям. Клиентские менеджеры в данном случае должны также разделиться в зависимости от уровня клиента, становиться экспертами в обслуживании конкретной категории клиентов, увеличивая свое понимание потребностей отдельных сегментов.

4) В части повышения качества обслуживания премиальных клиентов и членов их семей в рамках стандартных банковских услуг. Проведение курсов или семинаров по повышению финансовой грамотности для детей старшего школьного возраста, чьи родители используют премиальный пакет услуг. На подобных семинарах сотрудники банка могли бы рассказывать слушателям об использовании стандартных банковских продуктов и инструментов, о возможностях инвестирования, о рациональном управлении личными финансами. Такие семинары могли бы стать неплохой подготовкой школьников, интересующихся финансами, для поступления в университеты на соответствующие направления, полученные знания окажутся полезными и в повседневной жизни. Также это будет стимулировать формирование и расширение премиального клиентского сегмента.

5) В части повышения качества обслуживания премиальных клиентов и членов их семей в рамках небанковских услуг и привилегий. Для наиболее активных премиальных клиентов, ведущих собственный бизнес, занимающихся инвестированием в рамках пакета услуг, может быть организована подписка на специализированные издания, экономические журналы, бизнес-журналы, содержащие соответствующие аналитические материалы, способ-

ствующие принятию качественных управленческих решений. Также для таких клиентов может составляться подборка ближайших тематических мероприятий, конференций, выставок в конкретном городе в зависимости от профессиональных или финансовых интересов клиента, рассылка приглашений на них. Представителям банка также следует посещать подобные мероприятия, на них можно рассказать о своей премиальной программе, а также найти потенциальных клиентов премиального обслуживания.

6) В части повышения качества обслуживания премиальных клиентов. Так как многие банки большое внимание уделяют зарплатным клиентам, выдают клиентам с соответствующим уровнем дохода премиальные карты, в том числе кобрендовые, положительным направлением было бы поздравление клиентов с их профессиональными праздниками в зависимости от организации, в которой они работают, рода деятельности и т.д. Поздравление может быть выражено не только в форме смс-сообщения, но и путем предоставления льготных условий обслуживания на определенный период, начисленных бонусов, миль и т.д., специальных предложений от банка.

Данные мероприятия позволят повысить уровень и качество предоставляемых услуг, качество сервиса в свою очередь оказывает решающее влияние на повышение лояльности и удержание клиентов. Для этого банкам необходимо отслеживать новые рыночные тенденции, оперативно реагировать на них, развивать продуктовую линейку, постоянно повышать качество обслуживания.

Литература

1. Пакет услуг «Максимум» [Электронный ресурс] / URL: <https://alfabank.ru/tomsk/everyday/package/maximum/> (дата обращения: 2.04.16).
2. Вклады и инвестиции [Электронный ресурс] / URL: <https://alfabank.ru/tomsk/make-money/savings-account/> (дата обращения: 15.02.17).
3. Депозиты [Электронный ресурс] / URL: <https://alfabank.ru/tomsk/make-money/deposits/> (дата обращения: 15.02.17).
4. Вклады и комплексные решения [Электронный ресурс] / URL: <http://www.psbank.ru/Personal/OrangeClub/Conditions/Deposits> (дата обращения: 15.02.17).
5. Кредитные продукты [Электронный ресурс] / URL: <http://www.psbank.ru/Personal/OrangeClub/Conditions/Loans> (дата обращения: 15.02.17).
6. Индивидуальные сейфовые ячейки [Электронный ресурс] / URL: <http://www.psbank.ru/Personal/OrangeClub/Conditions/SafeDepositBoxes> (дата обращения: 15.02.17).
7. Визовая поддержка [Электронный ресурс] / URL: <http://www.psbank.ru/Personal/OrangeClub/Privileges/VisaSupport> (дата обращения: 15.02.17).
8. Годовой отчет ПАО «Сбербанк России» за 2014 год [Электронный ресурс]. Электрон. дан. Сбербанк России, 2016. URL: http://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/pdf/yrep/Annual_report_rus_y2014.pdf
9. Премиальные карты [Электронный ресурс] / URL: http://www.sberbank.ru/ru/person/bank_cards/debet/universal/premiumcards (дата обращения: 15.02.17).
10. Вклады [Электронный ресурс] / URL: Премиальные карты [Электронный ресурс] / URL: http://www.sberbank.ru/ru/person/bank_cards/debet/universal/premiumcards (дата обращения: 15.02.17).
11. Программа «Orange Premium Club» [Электронный ресурс] / URL: <http://www.psbank.ru/Personal/OrangeClub>, (дата обращения: 15.02.17).
12. Программа «Сбербанк Премьер» [Электронный ресурс] / URL: <http://www.sberbank.ru/ru/person/sbpremier> (дата обращения: 15.02.17).