

РОЗВИТОК VIP-БАНКІНГУ В УКРАЇНІ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Світовий досвід засвідчує, що розвиток банківської системи можливий лише за умови максимальної диверсифікації банківських послуг, розроблення банками окремих продуктів для різних типів клієнтів. Максимальна гнучкість комерційних банків щодо задоволення потреб споживачів є передумовою потенційного зростання їх доходів, іміджу та довіри до них. VIP-банкінг є сферою надання послуг споживачам банківських продуктів, які володіють значними обсягами фінансових ресурсів. Це також обумовлює необхідність розроблення системи обслуговування таких клієнтів, формування пакетних пропозицій для таких споживачів банківськими установами задля залучення їх коштів у тимчасову власність банку.

Розвиток VIP-банкінгу в Україні відбувається в результаті впливу низки чинників зовнішнього та внутрішнього характеру. стали звертати посилену увагу на якість обслуговування, професіоналізм менеджерів, їх вміння працювати конфіденційно та приділяти увагу навіть найменшим дрібницям під час надання відповідних послуг. Зауважимо, що умови надання послуги VIP-банкінгу комерційними банками постійно змінюються.

Основні види продуктів VIP-банкінгу, що найчастіше пропонуються комерційними банками надані в табл.1.

Таблиця 1 – Основні види продуктів VIP-банкінгу

Фінансово-інвестиційні послуги	Нефінансові послуги та додатковий сервіс
Система депозитів (валюти, програми нарахування відсотків)	Консьєрж-сервіс
Набір елітних карток	Арт-банкінг
ОВДП, отримання е-ліцензій,	Тест-драйви на найпрестижніших автомобілях
операції з дорогоцінними металами	Допомога в організації освіти дітей
Кредитування (бізнес клієнта та його приватні інтереси)	Оренда депозитних банківських сейфів
Консультаційні послуги тощо	Розділ майна в разі розірвання шлюбу тощо

Джерело: [1]

В умовах воєнного стану вітчизняні банки змінили політику щодо VIP- банкінгу або преміум-обслуговування. Якщо раніше деякі комерційні банки обслуговували клієнтів преміум-банкінгу лише в робочий час та лише в певних відділеннях, то на сьогоднішній день обслуговування ведеться цілодобово та в режимі онлайн.

АТ «Альфа-Банк» більш ніж 15 років займав лідируючі позиції у VIP-банкінгу, який був представлений під брендом aClub. Проте після переходу в у державну власність (зараз Sense Bank) бківська установа почала втрачати клієнтів.

Так, частина клієнтів перейшов до АТ «Ощадбанк», частка преміум-клієнтів у загальній базі роздрібних клієнтів становить 1,2% та має тенденцію до зростання. Порівняно із січнем 2022 року кількість преміум-клієнтів АТ «Ощадбанк» зросла більш ніж на 40%. Інші клієнти обрали АТ «Укрсиббанк», який входить до однієї з найбільших фінансових груп світу BNP Paribas і вже декілька років конкурував з aClub за частину VIP-клієнтів. Станом на 1 серпня 2023 року під управлінням АТ «Укрсиббанк» знаходилося понад 150 млн.дол. пасивів VIP-клієнтів, і цей показник від початку повномасштабного вторгнення зріс на 20%. Збільшився портфель VIP-клієнтів і у АТ «ПУМБ» - їх кількість зросла з 7,4 млрд грн на початок 2022 року до 8,7 млрд грн на 31 липня 2023 року [2].

З початком воєнних дій на ринку VIP-банкінгу сталися певні зміни, а саме трансформувалася структура запитів від заможних клієнтів. Обслуговування преміум-клієнтів поділилося на два напрямки: поточні питання в Україні та пошук нових можливостей і сервісів за кордоном, тому що більш ніж половина клієнтів приватного банкінгу перебувають за межами країни, деякі з них час від часу виїжджають і повертаються. Запити VIP-клієнтів стали більш адаптованими до воєнних реалій - транспортування цінностей (у тому числі з регіонів під загрозою окупації) та їх зберігання у банківських скриньках у регіонах Західної України. АБ «Південний» допомагав в організації переміщення коштовних активів і розширив депозитарії для зберігання цінностей на Заході України. Для хеджування валютних ризиків клієнтів впровадив новий продукт «валютний СВОП», що дозволяє обмінювати валюту на гривню з можливістю зворотного обміну через певний проміжок часу за встановленим курсом.

Збільшилася кількість запитів щодо віддаленого обслуговування, зокрема за кордоном. Комерційні банки почали масово надавати можливість відкриття рахунків онлайн через «Дію», а для преміального сегменту почали доставляти картки за кордон

Банки зі спорідненим бізнесом за кордоном намагаються використовувати цю конкурентну перевагу для залучення нових клієнтів. Наприклад, преміум-банкінг АТ «Кредобанк», що належить до РКО Bank Polski, називається Craft banking. З початку війни кількість їх VIP-клієнтів зросла на 3535 осіб. У Craft banking обслуговуються клієнти з різних галузей: торгівля продовольчими та непродовольчими товарами, ІТ, фінанси, сільське господарство, виробництво харчових продуктів, охорона здоров'я, освіта та безліч інших.

У 2023 році АТ «Кредобанк» запустив послугу «Банківські Craft консультації в Польщі». Це індивідуальна консультація клієнта щодо відкриття рахунку фізособи, рекомендації при підготовці та оформленні необхідних документів, обговорення всіх нюансів польського законодавства, організація зустрічі в Польщі з українським працівником, радником для відкриття рахунку[3].

У подальшому сфера VIP-обслуговування клієнтів банківських установ буде розвиватися, оскільки завжди є той сегмент клієнтів, яким вигідно використовувати особливі режими банківського обслуговування та отримувати, окрім традиційних продуктів, певну сукупність додаткових нефінансових послуг. Це дає можливість значно економити час, який для таких споживачів є важливим ресурсом подальшого розвитку та отримання додаткових доходів.

Список використаних джерел

1. Дубина М. Сучасний розвиток VIP-банкінгу в Україні. Інфраструктура ринку. 2019. Випуск 36. С.385-392.
2. Офіційний сайт НБУ. URL: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/blits-intervyugolovniatsionalnogo-banku-kirila-shevchenka-pro-stan-ekonomiki-ta-finansovogo-sektoruukrayini-ta-protidiyu-rosiyskiy-agresi> (дата звернення: 06.10.2023)
3. Релокація коштовностей, підтримка 24/7 і купівля валюти за вигідним курсом: як війна змінює вимоги до VIP-банкінгу. URL: <https://mind.ua/publications/20262011-relokaciya-koshtovnostej-pidtrimka-247-i-kupivlya-valyuti-za-vigidnim-kursom-yak-vijna-zminyue-vimogi-d> (дата звернення: 16.10.2023)

