

М.А. Долгалева, канд. экон. наук,
Днепропетровский университет экономики и права

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ В УКРАИНЕ И ЗА РУБЕЖОМ

В последнее время многие украинские финансовые учреждения, наряду с классическими банковскими продуктами, предлагают персональные банковские услуги своим клиентам. Услуги *private banking* в Европе весьма популярны, поэтому подход к качеству и стоимости таких услуг обусловлен конкуренцией. Швейцарский опыт услуг *private banking* является определяющим. Наряду с банками Великобритании и США банки Швейцарии входят в тройку лидеров сегмента *private banking*, где на долю швейцарских банков в 2009 году приходилось 9,1 % мирового объема средств, находящихся в управлении частных банкиров.

В Украине мы определили три категории компаний, предоставляющих услуги *private banking*. Первая – представители зарубежных офисов крупнейших специализированных банков. Вторая – специализированные, и что характерно, недавно созданные украинские банки. Третья – отдельное направление деятельности существующих банков, в большей мере – банков с иностранным капиталом.

В отличие от мировой практики основные клиенты этих банков в Украине – владельцы бизнеса, топ-менеджеры компаний, чиновники, политики и представители шоу-бизнеса. В то время как основными клиентами *private banking* в Европе, например, являются наемные работники – менеджеры среднего звена, и только лишь 18 % потенциальных потребителей персональных банковских услуг являются собственниками своего бизнеса. Доля классических банковских услуг в *private banking* небольшая, в основном, это финансовое планирование и управление капиталом, составление личного инвестиционного плана, доверительное управление активами, брокерское обслуживание. К этому сегменту также относят и налоговое консультирование: постоянное налоговое сопровождение и обслуживание операций клиента в банке, подготовка и подача отчетности и деклараций, минимизация налогов и налоговое планирование.

Основной проблемой развития этого направления является отсутствие доверия к отечественным финансовым учреждениям. Для наилучшего решения серьезного финансового вопроса или инновационного решения персональный менеджер должен быть осведомлен в деталях об активах клиента, его деятельности и потребностях, а украинский клиент не готов предоставить подобную информацию. Поэтому большую часть продуктового ряда персонального банковского обслуживания составляют услуги, далекие от банковского рынка – консьерж-сервис, организация VIP-вечеринок и пр. Настоящими персональными услугами состоятельные украинцы предпочитают пользоваться за рубежом. Иностранные банки имеют ряд преимуществ –

незапятнанная долговременная репутация, доступ к глобальным высококачественным инвестиционным продуктам, инновационная защита капитала. Иностранные профессиональные банки не зависят от политической ситуации в стране, а персональные банкиры говорят на родном языке клиентов.

Украинским банкам необходимо наработать опыт и заслужить доверие клиентов для того, чтобы создавать достойную конкуренцию иностранным банковским институтам. В Украине пока нет специалистов, полного понимания и концепции персонального обслуживания. Поэтому предлагаемые в Украине персональные банковские услуги пока не могут называться услугами *private banking*.

Долгалева, М.А. Персональные банковские услуги в Украине и за рубежом [Текст] / М.А. Долгалева // Міжнародна банківська конкуренція: теорія і практика: збірник тез доповідей V Міжнародної науково-практичної конференції (27 -28 травня 2010 р., м. Суми).– Суми: УАБС НБУ, 2010. - Т. 2. - С. 68-69.