

спецпроект
UKRAINIAN BANKER AWARDS

БАНКИ ГОДА

ТОП-20 ■ «Инвестгазета»
определила победителей
ежегодной банковской премии
UKRAINIAN BANKER AWARDS 2013



спецпроект

Ukrainian Banker Awards

Уровень сервиса украинских банков не самый лучший в Европе. Но для состоятельных клиентов наши финансисты делают исключения. Речь идет об услуге private banking. Персональный менеджер оперативно проконсультирует клиента по любому финансовому вопросу, поможет управлять счетами, конвертировать валюты. Услуга доступна клиентам, чей минимальный годовой доход – \$120 тыс. В этом году интересы пользователей сместились в сторону нефинансовых услуг, в частности, консерж-сервиса, специальных программ с учетом персональных привычек клиента, к примеру, мильные программы для путешественников. Определяя победителей номинации, мы учитывали не только результаты голосования, но и мнения экспертов компании КИМГ, которая ежегодно проводит исследование рынка услуг private banking в Украине. Второй год подряд лидерство удерживает УкрСиббанк. Главное его преимущество – широкая география присутствия – отделения находятся в 34 странах. Альфа-Банк и ОТП Банк также используют ресурсы и опыт материнских структур для улучшения качества услуги private banking.



- 1 УкрСиббанк
- 2 Альфа-Банк
- 3 ОТП Банк



За последние четыре года количество банковских учреждений, которые считают внедрение инноваций стратегическим направлением, возросло в полтора раза. Такой вывод сделала компания Infosys, разработчик ПО, опросив 150 банков по всему миру. В Украине действительно инновационных решений в банковской сфере не так много. Лидирует ПриватБанк. Среди последних его новинок – платежные терминалы с возможностью подключения со смартфона или планшета, вход в интернет-банкинг с помощью сканирования QR-кода. Другой номинант – Platinum Bank – модернизировал

- 1 ПриватБанк
- 2 Platinum Bank
- 3 Пиреус Банк

CRM-систему, благодаря чему смог лучше анализировать своих клиентов и, как следствие, эффективнее работать с ними. Например, предлагать потребителю те услуги, в которых он чаще всего нуждается. Также Platinum Bank активно развивает функционал интернет-банкинга. В этом году была внедрена услуга управления лимитом по карте и возможность самостоятельного отключения CVV-кода. Пиреус Банк также модернизировал онлайн-банкинг, добавив новые услуги. Кроме того, банк предложил новый продукт – виртуальную платежную карту для безопасных покупок в интернете.



- 1 Банк Креди Агриколь
- 2 Райффайзен Банк Аваль
- 3 ПУМБ

В последние годы аграрная отрасль стремительно развивается и понемногу вытесняет металлургию, становясь «локомотивом» украинской экономики. Период накопления активов завершился, и на смену ему пришел тренд повышения эффективности и продуктивности, требующий инвестиций. Банки, увидев эту тенденцию, начали активно сотрудничать с аграриями и разрабатывать для них специальные программы. Многие финансовые учреждения выделяют АПК среди других отраслей, и, находя качественного заемщика-агрария, могут предложить ему кредиты на более выгодных условиях, чем заемщикам из других индустрий. Лучшие условия кредитования – у Банка Креди Агриколь. Портфель его агрокредитов составляет 2,7 млрд. грн. Райффайзен Банк Аваль, по данным исследовательской компании GfK Ukraine, – основной обслуживающий банк для 37,5% крупных агропроизводителей и 37,9% предприятий АПК с годовой выручкой до 30 млн. грн. В ПУМБе, занявшем третье место в номинации, доля кредитов агрокомпаний в общем корпоративном кредитном портфеле составляет 10%, при этом доля аграрных займов для малого и среднего бизнеса – в три раза больше.

спецпроект
Ukrainian Banker Awards

1 **Сбербанк России**

2 **ПУМБ**

3 **ОТП Банк**

Определяя победителей данной номинации, мы основывались не только на результатах интернет-голосования, но и на оценках экспертов компаний «Анкор», HeadHunter и rabota.ua. Ключевыми показателями, которые учитывали эксперты, были количество вакансий от конкретного банка, его имидж среди

соискателей, соотношение «заработная плата – система мотивации персонала – эффективность работы». В номинации победили банки, которые активно развиваются, создают новые рабочие места, обеспечивая кандидатам комфортные условия работы. «Соискатели обращают внимание на разнообразие продуктовой линейки и каналов продаж потенциального банка-работодателя,



инновационность и технологичность бизнес-процессов», – отмечает Екатерина Харитонская, менеджер компании «Анкор». У Сбербанка России имидж одного из лучших банков-работодателей в силу хороших условий труда и приятной рабочей атмосферы. Сотрудники ПУМБа особо отмечают систему мотивации. В ОТП Банке соискатели стремятся набраться опыта работы в международной компании.



1 **Дельта Банк**

2 **Сбербанк России**

3 **Идея Банк**

В 2013 году банки ускорили темпы роста кредитного портфеля. За десять месяцев объем выданных кредитов вырос на 7,2% – до 867,6 млрд. грн. Основной тренд этого года – рост рынка

потребкредитования. Это вполне логично: дорогие кредиты наличными могут покрыть высокие ставки по депозитам, которые предлагают банки. «Фишкой» этого года стала возможность оформить кредит «сидя на диване». Именно за этот продукт большинство респондентов предпочли Дельта Банк. Кроме

того, в этом году финучреждение расширило продуктовую линейку, внедрив автокредиты и совместные с застройщиками программы кредитования покупки жилья. Ставки по займам Сбербанка России зачастую ниже рыночных. Это объяснимо – у банка есть возможность получить дешевый ресурс от материнской структуры. Идея Банк вышел в лидеры рынка благодаря расширению кредитной линейки, а также активной маркетинговой деятельности по продвижению новых продуктов. Привлекали заемщиков и невысокие заявленные ставки по ссудам этого банка.

1 **«Надра»**

2 **CityCommerce Bank**

3 **VAB Банк**

В этом году банки воевали за вкладчиков ценовыми параметрами. Лидер этой номинации – банк «Надра» – предложил одну из самых высоких ставок по валютным депозитам – до 11%. Результат – прирост депозитов физлиц с начала года на 69% (до 4,4 млрд. грн.). CityCommerce



Bank полюбился клиентам за бонусы и акции, проводимые на протяжении года – как для розничных, так и для корпоративных клиентов:

дополнительные проценты на депозит в день рождения, в день открытия фирмы или день города. Впрочем, банк и без того предлагал достаточно высокие ставки и по депозитным программам – до 22% в национальной валюте, до 10% в долларах США и до 9,5% в евро. VAB Банк также вел активную борьбу за клиентов, регулярно разыгрывая среди вкладчиков призы и депозиты с повышенной процентной ставкой. С начала года украинские банки увеличили объем привлеченных средств на 13% – до 641,9 млрд. грн. За 10 месяцев прошлого года этот показатель составил 8,2%.

Выдержка

спецпроект
Ukrainian Banker Awards



- 1 **ВТБ Банк (ВТБ Капитал)**
- 2 **Укрэксимбанк**
- 3 **ОТП Банк (ОТР Capital)**

Последние несколько лет не умолкают разговоры о том, что на украинском фондовом рынке все плохо. Но некоторые банкиры находят возможность на нем зарабатывать. Лидером номинации стал ВТБ Банк, присутствующий на рынке ценных

бумаг через компанию «ВТБ Капитал». В этом году она участвовала в выпуске 10-летних долларовых евробондов Украины объемом \$1,25 млрд., помогала размещать пятилетние еврооблигации компании ДТЭК на \$600 млн. и семилетние евробонды МХП на \$750 млн. Главным инвестором реального сектора опрошенные «Инвестгазетой» эксперты назвали государственный Укрэксимбанк, который кроме госпредприятий кредитует крупные частные промышленные холдинги. КУА «ОТП Капитал», входящая в группу ОТП Банка, — одна из самых успешных по управлению активами. Ее ПИФы стали одними из немногих, показавших прибыль в 2013 году.

Подбивая итоги номинации, нельзя не вспомнить инвестиционные компании, занимающие активные позиции на этом рынке, но не имеющие банковской лицензии: Concorde Capital, Dragon Capital, ICU. Вполне возможно, что некоторые из них примут участие в нашем рейтинге уже в следующем году. К примеру, ICU в этом году приобрела банк «Авангард».



- 1 **ПриватБанк**
- 2 **Дельта Банк**
- 3 **ПУМБ**

Наличие интернет-банкинга стало необходимым условием развития современного банка. Произвести на клиента впечатление одними лишь процентными ставками сегодня не получится. Если человек не сможет удаленно проводить платежи и отслеживать состояние счета, он вряд ли доверит свои деньги банку. По данным компании GfK Ukraine, интернет-банкингом пользуются 10-15% клиентов, но у ведущих игроков этот показатель достигает 25-35%. При этом похвастаться удобной, стабильно работающей системой интернет-банкинга могут пока еще не все.

Бесспорным лидером здесь стал ПриватБанк. Ресурсы, которые крупнейший украинский банк может выделить на создание развернутого сервиса, в разы превышают возможности других игроков. Подобная тактика приносит свои плоды — число пользователей «Приват-24» за год выросло более чем на 100%. На втором месте — Дельта Банк. В 2013 году он провел масштабную модернизацию своего интернет-банкинга и активно предлагал сервис клиентам, который для них к тому же бесплатный. ПУМБ остается в тройке лидеров не первый год. Его интернет-банкинг — один из наиболее функциональных на рынке Украины.

- 1 **Сергей Мамедов**
- 2 **Александр Дубилет**
- 3 **Николай Лагун**

В этой номинации экспертами выступили руководители банков. «Инвестгазета» провела опрос среди более тридцати председателей правлений финучреждений. Результат показал, что в 2013 году чаще других банкиры отмечали заслуги председателя правления Укргазбанка Сергея Мамедова. Он полностью реанимировал подконтрольное ему финучреждение. Укргазбанк был одним из самых пострадавших в кризис и находился на грани банкротства. Руку помощи протянуло государство, выделив в 2009 году на его рекапитализацию 5 млрд. грн. Первые два года банк работал в минус. Но с приходом Мамедова летом 2011 года его показатели пошли вверх. Сегодня Укргазбанк



является одним из самых прибыльных финучреждений страны. Кроме этого, финансист является исполнительным директором НАБУ, отстаивая интересы всей отрасли.

Не менее громкими именами этого года в банковском бизнесе стали Николай Лагун и Александр Дубилет. Лагун, собственник Дельта Банка, успел купить три финучреждения. И коллеги по рынку единогласно отмечают его умение грамотно управлять новыми активами. Александр Дубилет уже не первый год руководит крупнейшим банком страны — ПриватБанком, который с каждым годом наращивает активы и прибыль.

ДЛЯ ИЗБРАННЫХ

ИНТЕРВЬЮ ■ Клиенты private banking стали моложе и прогрессивнее. Это требует от банков новых подходов в продвижении услуг для VIP. О том, какие изменения произошли в сегменте private banking, рассказала Елена Колосветова, руководитель Premium & Private Banking OTP Bank

Во сколько вы оцениваете объем рынка private banking?

Рынок основных игроков этого сегмента уже достаточно хорошо сформирован. Около 80% клиентов контролируют пять банков-лидеров. Рынок private banking сложно оценить по причине его закрытости. По мнению экспертов, объем этого сегмента в Украине — около \$40-60 млрд., а численность клиентов более 110 тыс. чел. При этом клиентов, располагающих средствами более \$1 млн., меньше половины — около 43 тыс. чел. Рынок показывает рост порядка 7% в год. Но в этом году, в связи с ухудшением экономической ситуации, некоторые клиенты отказались от private banking и перешли в premium. Но приток клиентов все же больше.

Какие тенденции преобладали в сегменте в этом году?

На фоне курсовой стабильности национальной валюты сместились акценты в сторону гривневых инструментов, которые дают более высокую доходность. Но клиенты предпочитают либо гривневые депозиты на короткие сроки, либо высоколиквидные сберегательные счета. А вот валютные депозиты вкладчики размещают на продолжительные сроки. Изменения произошли после нынешних событий в Украине, связанных с забастовкой и нестабильным состоянием в экономике. Сейчас спрос на валюту и короткие валютные вклады снова вырос.

Как банки конкурируют в private banking?

Если говорить о финансовых продуктах, то в сегменте private banking революционных изменений не было. Банки развивали предложения по

депозитным вкладам, соревновались в ставках и условиях программ лояльности, развивали расчетный сервис, внедряли технологию pay pass и увеличивали объемы дисконтных программ.

Как изменились предпочтения пользователей?

Раньше пользователи private banking давали четкие указания относительно управления своими активами. Сейчас же они предпочитают получить от консультанта советы относительно комплексных решений, которые учитывали бы и персональные финансы, и бизнес-активы. Кроме того, недоверие и искаженность информации о финансовом рынке в целом, внедрение валютных ограничений, неоднозначный прогноз курса валют привели к тому, что клиент желает получить не только полную информацию о возможных рисках, но и конкретные предложения по их минимизации.

Изменился ли портрет клиента private banking?

Он стал финансово грамотным, легко ориентируется в цифрах, понимает степень риска и ожидает повышенную доходность, стал более требователен к скорости предоставления услуг. В ближайшее время банкам-операторам private banking придется существенно пересмотреть подход к работе с клиентами и более тщательно относиться к изучению спроса.

По вашим прогнозам, как будет меняться сегмент private banking в Украине?

В 2014 году не следует ожидать существенных изменений на рынке —



в силу недостаточной развитости финансового рынка Украины и ряда ограничений. Ожидаемый всеми игроками фондового рынка закон о деривативах, который планировали принять к концу 2013 года, принят уже не будет. Соответственно, на устойчивый рост фондового рынка надеяться не стоит. Банки продолжают борьбу за клиента, повышая качество сервиса и его наполнение.

Учитывая нынешние события и прогнозы аналитиков об ухудшении экономической ситуации в стране, 2014 год будет не самым легким для банков. Какие изменения ждут банковскую систему?

Прогнозировать ситуацию в финансово-экономическом секторе Украины в 2014 году сейчас не возьмутся даже самые именитые аналитики. Очень многое будет зависеть от политического вектора страны. Что касается банковской системы: предстоит непростой год, связанный с необходимостью поддержки ликвидности и поддержания баланса кредитно-инвестиционного портфеля. Банки будут вынуждены предлагать клиентам более гибкие инструменты, которые смогут защитить от возможных девальвационных процессов. ИГ