

Элитное банковское обслуживание – история и тенденции



Автор статьи:

Валиуллин Х.Х.,
д.э.н., Университет "Дубна"
hasan_val@mail.ru

Воробьева Н.В.,
магистрантка, Университет "Дубна"

Valliullin H.H.
Doctor of Economics, University "Dubna"
hasan_val@mail.ru

Vorobyova N.V.
undergraduate of the University "Dubna"

Аннотация. В статье рассматривается одно из престижных направлений банковской деятельности, которое специализируется на высококачественном индивидуальном обслуживании богатых клиентов. Авторами проводится анализ причин как возникновения института элитного банковского обслуживания, так и привлекательности его продуктов и привилегий, предоставляемых VIP-клиентам.

Ключевые слова: элитные услуги, частный бантинг, управление благосостоянием, семейный офис, особо важная персона.

Annotation This article discusses one of the prestigious areas in banking, which specializes in the high quality individual services for wealth rich clients. The analysis of main reasons for both the creation of the elite (private) banking and the attractiveness of its products and privileges offering to their VIP-clients is performing by the authors.

Key words: Elite Services, Private Banking, Wealth Management, Famile Office, VIP.

Многие, накопив богатства, нашли не конец бедам, а другие беды
Луций Анней Сенека

Экономический прогресс, концентрация капитала и вызванный ими рост благосостояния отдельных слоёв населения приводят к тому, что количество состоятельных людей в большинстве стран имеет тенденцию возрастать, как и объёмы их частных капиталов. Согласно данным, приводимым в специальном докладе консалтинговой компании Boston Consulting Group (BCG), в сегодняшнем мире количество домохозяйств (*households*) с капиталом более \$1 млн превышает 16 миллионов (или 1,1% от общемировой численности семей). В России число аналогичных семей превысило 210 тысяч (или 0,4% от общего числа российских семей) и выросло за 2013 год на 18,5%, что позволило России войти в топ-15 стран по данному показателю. При этом их совокупный частный капитал составил почти \$2 трлн (рост почти на 22%), По числу т.н. ультрабогатых (*ultra high net worth*) семей (состояние свыше \$100 млн) Россия с 536 такими "ячейками общества" вошла в топ-5 после США (4 754), Великобритании (1 044), КНР (983) и Германии (881) [Global Wealth..., 2014].

Указанные тенденции заметно актуализируют проблему эффективного и надежного управления столь большими капиталами и состояниями, владельцы которых не всегда оказываются для этого достаточно грамотными в финансовых вопросах, не располагают необходимой компетенцией или свободным для этого временем.¹ На практике уровень финансовой грамотности и активности людей связан не только с уровнем их материального благосостояния и направлением использования ими своих сбережений, но и со встречной активностью кредитных организаций и иных небанковских финансово-сберегательных институтов, действующим законодательством в налоговой, инвестиционной, валютной, страховой и иных сопутствующих проблематике сферах деятельности [Мерзлякова, etc., 2014].

Подобные обстоятельства в своей совокупности порождают со стороны владельцев огромных состояний устойчивый и диверсифицированный спрос на соответствующие профессиональные услуги в сфере управления крупными персональными финансовыми и нефинансовыми активами, состояниями, недвижимостью и т.д. Именно подобные услуги охотно начинают предоставлять коммерческие банки, управляющие компании, финансовые конторы и т.п. компании, расширяя тем самым такие относительно новые для рынка финансово-банковских услуг сегменты, как частное банковское дело или частный бантинг (*Private Banking, PB*), управление благосостоянием (*Wealth Management, WM*) и семейный офис (*Family Office, FO*).

PB сочетает в себе традиционные и передовые банковские технологии в формате элитного² индивидуального обслуживания. Фундаментом первоклассного сервиса в рамках Private Banking (PB) служат высокое качество обслуживания, его конфиденциальность и персонализация предлагаемого при этом продуктового ряда. Здесь уместно отметить, что в данном понятии термин "*private*" связан с природой банковского сервиса, ориентированного на отдельно взятого, персонального клиента (в отличие от массового, розничного клиента), а не на юридическую природу самого банка, т.е. он не связан с понятием *частного банка (private bank)*, представляющего собой неинкорпорированный банковский институт.

Услуги, оказываемые в рамках Private Banking, ориентированы не только на сохранение активов т.н. *особо важных персон (Very Important Person, VIP)*³, но и на приумножение этих активов за счёт осуществления широкого спектра достаточно прибыльных операций, совершаемых на доступных денежных и фондовых рынках. Пользуясь PB-услугами, клиенты могут за определённую плату получить целый комплекс консультационных, банковских, инвестиционных, страховых и иных эксклюзивных услуг, в итоге позволяющий им с высокой вероятностью не только сохранить рыночную стоимость своих активов, но и получить достаточно высокий доход или иные выгоды в материальной или иной форме, сохранив при этом свои временные и иные ресурсы.

Следует также уточнить, что PB не ограничивается обслуживанием VIP-клиентов, которыми могут стать, в частности, обычные топ-менеджеры обслуживающихся в банке компаний. Такому клиенту, естественно, предоставляются практически все розничные продукты и услуги банка, но этот сервис все равно несопоставим с широким спектром PB-услуг. В свою очередь, VIP-обслуживание клиентов в различных сферах сервиса отличается от обычного массового обслуживания отчетливой персонализацией услуг, которые при этом становятся зависимыми от пожеланий и запросов конкретных клиентов, готовых при этом перейти на систему индивидуальной оплаты подобных услуг.

Мировая практика показывает, что отдельные виды VIP-услуг могут предоставлять самые разные организации – от гостиниц и туристических фирм до страховых компаний и коммерческих банков. В последнем случае необходимо отметить, что быстрое развитие сегмента указанных

услуг в последние десятилетия заметно трансформирует традиционный портрет банковской системы и веками формировавшиеся представления о банке как о консервативном институте сервиса. Другим фактором, предопределяющим прогрессивность банковского бизнеса в эпоху информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), становится возможность дистанционного обслуживания клиентов (доступ к банковским счетам, обезличенные банковские услуги, дилерские программы, интернет-трейдинг и т.д.).

Из истории элитного банковского обслуживания

Банковские продукты и услуги, ориентированные на состоятельных частных лиц, впервые стали предоставляться, по всей видимости, в средневековой Италии, в которой, по сути, несколько ранее зародились основы самого банковского дела. Первыми *'особо важными'* клиентами средневековых банков закономерно стали властвующие особы – короли. При этом отношении правителей (*Grands*) и банкиров (денежных воротил) до XVI века сводились к тому, что вторые следовали за первыми *"как акулы следуют за судами"* [Костон, с. 38]. Банкиры в обмен на свои услуги правителям получали от тех существенные привилегии и концессии. Очевидный риск здесь заключался в том, что *"когда ... августейший клиент разоряется, лишает его (банкира) доверия или ссорится с ним, это приводит его деятельность к краху"* [Костон, с. 38]. Подобное испытание прошли Медичи, Фугеры и другие известные крупные банковские дома средневековой и более поздней Европы.⁴

Кредитование властвующих персон обещало быть надёжной операцией в тех случаях, когда их репутация основывалась на их честности в финансовых вопросах. Тем не менее со временем для банкиров более привлекательными в качестве заемщиков и клиентов в целом стали смотреться не властвующие, но достаточно богатые представители общества. *«Первыми к такой практике обратились Генуя и Венеция..., ... со временем городские власти решили, что у них появилась возможность предлагать зажиточным гражданам средства, которыми не располагала королевская власть...»* [Хоскинг, с.34-35].

Услуги подобной клиентуре расширялись в своём объеме и ассортименте, удовлетворяя растущие потребности богатеющих в результате торговых и коммерческих операций клиентов. Со временем, однако, акцент с обслуживания персон сместился на обслуживание предпринимательства, и почти исчезнувшие в силу этого элитные банковские услуги для богатых персон возродились только спустя более двух веков. Тем не менее свет увидеть успели некоторые операции, в более продвинутой своей форме входящие в сегодняшний комплекс РВ-услуг. В частности, уже *«... в середине 15 века во Флоренции появился «банк приданого», в котором могли размещать свои средства отцы, желавшие через полтора десятка лет подготовить дочерей к свадьбе»*[Хоскинг, с.35], что сегодня ассоциируется с услугами в рамках такого прогрессирующего формата элитного обслуживания, как Family Office.

Возникший в Западной Европе на рубеже XVII–XVIII веков аналог современного РВ изначально являлся формой частного обслуживания достаточно состоятельных персон. Наличие у последних больших денежных сумм вынуждало их обращаться за индивидуальной помощью к профессионалам в области управления крупными финансами, и в первую очередь к банкирам, которые, безусловно, только радовались этому. Формат помощи при этом определялся по взаимной договоренности с учетом достигнутого уровня взаимного доверия. Со временем банкиры становились вхожи в семейные дела правителей, а отсутствие придворных банкиров (как и придворных лекарей и художников) стало расцениваться как непростительный моветон.

Ознакомление с историческими фактами склоняет к выводу, что первое оказание банковских услуг в формате, наиболее характерном для современных РВ-услуг, было всё-таки связано с революционными процессами на территории Западной Европы на рубеже XVIII–XIX веков. Богатые французские аристократы во времена Великой Французской революции (1789–1799гг.), боясь за свою судьбу и судьбу своих немалых капиталов в условиях отмены классовых привилегий, установления ценовых максимумов и угрозы гиперинфляции, были вынуждены в поисках убежища для своих сбережений эмигрировать из охваченной революцией страны в соседние страны⁵ - преимущественно в Швейцарию и Англию⁶. Подобный *influx de émigrés* стимулировал местные банки выйти со временем за рамки традиционных форм привлечения средств населения и дифференцировать расширяющуюся клиентуру на ряд категорий, выделяя в качестве привилегированной наиболее богатую прослойку населения, особо привлекательную в глазах банкиров. Так сформировалась первая партия элитной клиентуры, идентифицируемой в настоящее время как категория VIP.

Швейцарская история РВ, длящаяся практически четверть тысячелетия, имеет своими корнями международную торговлю – первые аналоги РВ-операций осуществлялись финансовыми специалистами при торговых компаниях. Еще в XIII веке в альпийскую страну прибыли первые еврейские и ломбардские валютные менялы, в 1387 году женеvские банкиры получили разрешение от епископа Адемара Фабри (*Adhémar Fabri*) взимать проценты с ссудного капитала, а в XVI веке Жан Кальвин ослабляет католические ограничения на ростовщичество и предоставляет убежище протестантам-беженцам, спасавшимся от преследований католической церкви. Последнее обстоятельство существенно содействовало развитию банковской индустрии в западной части Швейцарии, где поселились не только часовых дел мастера, совершенствующие механизмы отсчета времени, но и мастера банковских дел, совершенствующие методы расчетов деньгами. Политический нейтралитет страны (1815) и создание федеративной системы благоприятствовали формированию индустрии управления благосостоянием богатых лиц и семейств [Allen, 2013(a)].

Практически одновременно со Швейцарией подобная клиентура сформировалась и в Англии, в которой таковыми выступили первые капиталисты, появившиеся и быстро разбогатевшие также на почве революции, но другой – промышленной. В Англии исторически *«были сильны традиции трастов и адвокатских контор, занимающихся вопросами наследования, дарения и доверительного управления имуществом. Подобный сервис вошёл в пакет услуг первых частных банков и дал мощный толчок развитию Private Banking»* [История... 2008].⁷ В свою очередь, сама Промышленная революция развивалась без особого соучастия в этом бурном процессе банковской системы. Как отмечает английский историк К. Хилл, *«Новая промышленность XVIII века создавалась медленно и мучительно самими основавшими её предпринимателями, лишь очень редко им в этом помогали местные провинциальные банки»* [Hill, 1967, с. 199-201]. Это происходило на фоне того, что к началу XVIII века центр европейских финансовых инноваций из Нидерландов переместился именно в Англию, которая заманивала многих финансовых специалистов континентальной Европы.

Если первоначально РВ-услуги оказывались только обладателям особо крупных капиталов (опыт банков Англии и Швейцарии), то со временем стала практиковаться более широкая их доступность (опыт американских банков), что принесло в последующем свои рыночные выгоды – под их управлением сейчас находятся активы и сбережения большинства богатых персон мира. Именно в США в начале XX века были заложены принципиальные основы современного РВ – это было время интенсивного формирования крупных частных капиталов и осуществления масштабных инвестиций. Именно в США в 1882 году Дж. Рокфеллер доверил управление возросшими инвестиционными средствами своей семье группе финансовых специалистов, ставшей, по сути, первым *семейным офисом (Familyoffice)*. Сегодня Rockefeller & Co обслуживает уже около 200 богатых семей, управляя суммой около \$45 млрд [Rockefeller & Co...].

В процессе дальнейшей своей рыночной эволюции и международной экспансии РВ превратился в привлекательную и престижную нишу в банковском бизнесе, гарантирующую своим целевым клиентам отвечающий их статусу и капиталам уровень конфиденциальности, надёжности и качества оказываемых услуг, а также иные *ad hoc* востребованные профессиональные предпочтения или компетенции. В современной

практике РВ подразумевает, в частности, наличие у каждого клиента своего персонального менеджера, управляющего исключительно активами данного клиента. Вопросы, возникающие с масштабом и темпами развития РВ-сегмента в разных странах, существенно связаны с содержанием действующего в них банковского и налогового законодательства на рыночные результаты деятельности в данном сегменте.

В настоящее время элитное банковское обслуживание ассоциируется, в первую очередь, с высочайшим уровнем предоставления финансовых услуг, их надёжности и безопасности. Ключевой целью элитного обслуживания является удлинение жизни капитала, и многие банки традиционно управляют состояниями семей, сохраняя их финансовую стабильность, на протяжении целых столетий [История... 2008].

Приоритеты элитного банковского обслуживания

Пространство элитного банковского обслуживания многомерно, оно притягивает потенциальных потребителей этих услуг в силу одновременного воздействия на них ряда объективных и субъективных факторов – конфиденциальности, качества, разнообразия и достаточной надёжности услуг, персонализма, эффективности, комфорта, профессионализма банковских служащих и т.д. Устойчивые традиции и фирменный бренд, а также незыблемая репутация – далеко не последние факторы, определяющие привлекательность частного обслуживания.

Конфиденциальность. С информационной точки зрения элитные услуги частным лицам являются наиболее закрытым сегментом банковского бизнеса. Согласование условий договоров доверительного управления и иных документов между представителями банков и VIP-клиентами происходит приватно в сугубо конфиденциальной обстановке, принятые тарифные и процентные ставки и условия персонального обслуживания не подлежат публикации и разглашению. Чем более состоятелен клиент и чем выше его деловой или общественный статус, тем, как правило, шире потенциальный спектр предлагаемых ему банковских и иных услуг, а также жестче требования конфиденциальности договорных условий.

Персонализм и профессионализм. Принцип персонализма отчетливо выраженного индивидуального подхода к клиенту, учитывающего персональные характеристики, возможности и запросы VIP-клиента, выступает атрибутивным условием элитного банковского сервиса. Персонализм и профессионализм заключаются и в предоставлении клиенту в распоряжение персонального высококвалифицированного и опытного специалиста (банкира, инвестора, менеджера...), задачей которого становится разработка индивидуального плана управления активами и состоянием его богатого подопечного. Финансовое планирование адаптируется под конкретное состояние и движение активов клиента, его краткосрочные и долгосрочные интересы и потребности клиента, его социально-экономический статус, склонность к рискам и т.д. Реализация одобренного клиентом финансового проекта реализуется при последующем осуществлении рыночного мониторинга и контроля за изменяющимися показателями инвестиционного портфеля клиента.

Доходность. Помимо обеспечения конфиденциальности оказания услуг и высокого профессионализма в долгосрочном и стратегическом плане, элитное обслуживание способно гарантировать своим клиентам достаточно большой доход, превышающий проценты по обычным банковским вкладам или прибыль биржевых брокеров. В частности, РВ-формат отношений предполагает максимальное доверие между банком и клиентом, возможность извлечения высокой ренты из капитала клиента. а также получение профессиональных консультаций по всем возникающим у клиента юридическим и финансовым вопросам.

Автономность. Мировые стандарты элитного банковского обслуживания диктуют банкам необходимость организационной обособленности осуществляющих такое обслуживания структур от других служб. Специализирующийся на особо богатых 'частниках' отдел банка должен быть изолирован от других отделов и по возможности иметь свой собственный офис, помещение или даже отдельное здание со всеми необходимыми для полноценного, приватного и качественного предоставления клиентам РВ-услуг атрибутами – оргтехникой, интерьером, системой безопасности и т.д. Фактически эти требования – одно из главных составляющих обеспечения конфиденциальности, что является основным критерием частного банкинга. С процедурной точки зрения обслуживание VIP-клиентов должно осуществляться в формате "одного окна" с обеспечением максимального для последних комфорта.

Элитарность РВ-услуг. Элитарность банковского обслуживания частных состоятельных персон достигается, в частности, за счет установления барьера вхождения в рынок подобных эксклюзивных услуг. Этому способствует главным образом высокий нижний порог, или минимальная сумма размещаемого в банке депозита. В зависимости от размера и престижа самого банка эта сумма может исчисляться в эквивалентном размере от нескольких сот тысяч (уровень *Mass Affluent*) до нескольких десятков, а то и сотен миллионов долларов США (уровень *Family Office*).

Комплексный и системный подходы. РВ включает как классические для банковского ритейла, но продвинутые для VIP-клиентов банковские услуги (операции со счетами, размещение депозитов, предоставление кредитов, обслуживание банковских карт класса премиум), так и инвестиционные продукты (ПИФы, операции с драгметаллами, накопительное страхование жизни), управление частным капиталом, альтернативные инвестиции (коллекции картин, винные коллекции, вложения в недвижимость, драгоценности и предметы искусства, хедж-фонды, структурированные продукты); консультации по налоговому, наследственному, валютному праву, юридические услуги и т.д., включая парабанковский и внебанковский сервис (заказ билетов, бронирование гостиниц, организация туров и др.).

Список литературы

1. Веблен Т. Теория праздного класса -М.: Прогресс, 1984.-368с. (пер. с англ. Veblen, T. The Theory of the Leisure Class : An Economic Study of Institutions, 1899).
2. Жорес Ж. Социалистическая история Французской революции. Т.III Республика (1792). пер. с франц. -М.: Прогресс. 1980. Электронный ресурс:<http://istmat.info/node/28164>.
3. История Private Banking, Банк Bankhaus Erbe, 2008. Электронный ресурс:http://www.erbebank.ru/private_banking/about/pb_about/.
4. Костон А. Финансисты, которые управляют миром -М.: Товарищество научных изданий КМК. 2007. - 290с. (пер. с франц. Henry Coston, Les Financiers qui mènent le monde/ La Librairie Française, Paris, 1955).
5. Мерзлякова С.Л., Валиуллин Х.Х. Перспективы рынка персональных финансов России. Эл. ж. Стратегии бизнеса, 18.04.2014.
6. Преимущества Private banking (Bankhaus Erbe). Электронный ресурс:http://www.erbebank.ru/private_banking/about/pb_advantages/.
7. Хоскинг Дж. Доверие: деньги, рынок и общество. Пер. с англ., -М.: МШПИ, 2012. – 80с.
8. Юрьева А, Private Banking – глубоко личное дело. "Бизнес-журнал", 30.01.2007, Электронный ресурс: http://www.private-bank.ru/media/publications.wbp?article_id=a9209dbf-2f6d-43f9-a1f9-b97ba8b0c36a.
9. Allen M. (a) History bites back at Swiss private banking, Электронный ресурс:<http://www.swissinfo.ch>, February 22, 2013.
10. Hill C. Reformation to Industrial Revolution. A Social and Economic History of Britain, 1530-1780. Bristol, 1967.
11. Global Wealth 2014: Riding a Wave of Growth/ by B.Beardsley, J. Becerra, etc., Boston Consulting Group, June 09, 2014, Электронный ресурс:https://www.bcgperspectives.com/content/articles/financial_institutions_business_unit_strategy_global_wealth_2014_riding_wave_growth/.

12. Private banking по-русски?!: сборник / коллектив авторов; под ред. А.И. Гусева. — М.: КНОРУС, 2013. — 304 с.

13. Rockefeller & Co.: Our History. Электронный ресурс: <http://www.rockefellerfinancial.com/our-history>.

¹ Природа отсутствия у особо богатых персон свободного времени на самостоятельное управление своими капиталами может содержать, помимо прочего, элементы демонстративной праздности или почётности (*otium cum dignitate*, - (лат.) свободное время почётно) [Веблен, с.99, 129].

² В рассматриваемом нами контексте банковской практики понятие «элитный» может быть противопоставлено ряду таких не совсем равнозначных по смыслу понятий, как розничный, эгалитарный или просто массовый. В случае массовой клиентуры уместно обращение к достаточно проработанной теории массового обслуживания (ТМО), что пока затруднительно сделать в случае элитной, эксклюзивной клиентуры. Существует теория элит, но теории элитного обслуживания как таковой пока не разработано.

³ Под 'особо важными персонами' в широком смысле слова подразумеваются лица, наделенные привилегиями, в частности как представители законной власти, сотрудники государственного аппарата и т.п. (политический контекст); персоны, обладающие очень большим состоянием (экономический контекст); лица, ведущие активную светскую (богемную) жизнь (социальный контекст) и т. д.

⁴ «Действительно, монархи довольно часто объявляли дефолт, попутно разоряя своих кредиторов: Так было во Франции в 1648 году, в Англии в 1672-м, в Дании в 1660-м, а в Испании вообще несколько раз». [Хоскинг, с.33-34]. Футеры потеряли 8 млн гульденов за излишнюю преданность Габсбургам, каждый дефолт Испанской колониальной империи оборачивался Футерам колоссальными убытками. Однако впоследствии банкирам удавалось добиваться определённого позиционного превосходства над властью преобладающими.

⁵ Общее количество эмигрировавших из республики достигло около 30 тыс. человек, у которых было конфисковано до 5 млрд ливров [Жорес, с. 317].

⁶ Ирония здесь заключается в том, что саму революцию 1789 года, свергнувшую абсолютистский режим и устранившую Людовика XVI, в значительной степени инициировали и финансово поддержали сами французские банкиры, взявшие тем самым реванш за полувековое блокаду банковской активности после известных событий с авантюриными операциями Джона Ло. "... Революция – несмотря на кровавую интермедию Террора, стоявшего жизни нескольким биржевым дельцам, слишком алчным и маловлиятельным, – была для финансистов прекрасной афёрой" [Костон, с. 44].

⁷ Согласно другой версии из серии банковских легенд, Private Banking «зародился два века назад в Англии одновременно с появлением увлеченных зарабатыванием денег ремесленников и ленивых рантье, живущих на капитал, сколоченный предками» [Юрьева, 2007].