

Предисловие

Трансформация мировой экономики и финансовых рынков, их эволюция в настоящий момент переживают наиболее активный и фундаментальный по их глубине и значимости период за последние 100 лет. Потрясения грандиозны и затрагивают широкий спектр экономических вопросов. Это касается и попыток поиска новой экономической модели, способной дать импульс новым идеям и развитию, и изменений в вопросах прозрачности и контроля финансовых потоков, и корректив в привычках потребления финансовых инструментов клиентами, и реакции на эти изменения финансовых институтов, и глобализационных процессов, а, следовательно, сдвигов на национальном уровне. Мир меняется как никогда стремительно, и эти перемены выдвигают новые требования к ведению банковского бизнеса.

Для Украины эти изменения, к глубокому сожалению, отягощены не только небывалым и длительным финансовым кризисом, но и тяжелейшим политическим кризисом, что диктует необходимость незамедлительного поиска решений и политического консенсуса на внутривнутристрановом уровне.

И, несомненно, именно в период неопределенности и нестабильности наиболее явственно ощущается потребность в стабильном и надежном финансовом партнере, принявшем на себя ответственность по управлению крупным частным капиталом. Поэтому на фоне кризиса, когда клиент пребывает в центре негативных новостей как о мировой банковской системе, так и об украинском финансовом секторе, открываются наилучшие возможности для развития формата бизнеса, который особенно ярко проявился именно в трудный момент и который, несмотря на всю сложность ситуации, не только не потерял, но и выиграл. Речь идет о направлении бизнеса Wealth Management & Private Banking в Украине.

Необходимо заметить, что не существует ни одного вполне отвечающего заложенному смыслу и устоявшегося перевода дан-

ного термина. Как правило, профессионалы используют его английское звучание. Суть данного бизнес-решения состоит в индивидуальном обслуживании и управлении частным крупным капиталом. Работу с клиентами — владельцами крупного финансового состояния [High Net Worth Individuals (HNWI)] осуществляют профессионально подготовленные банковские специалисты — приватные банкиры (Private Banker).

Сама история обслуживания vip-клиентов [Very Important Person (VIP)] украинским банковским сектором берет свое начало с момента возникновения коммерческих банков в новом государстве, образовавшемся после распада СССР. Рождение же направления Private Banking как самостоятельного бизнеса в его классическом понимании произошло уже в XXI веке, а именно в 2003–2004 гг.

Целью этой книги является анализ или исследование процесса формирования выделенной банковской индустрии, а также профессиональных компетенций по управлению крупным частным капиталом. Несмотря на то, что данное направление банковской деятельности является одним из наиболее молодых в Украине, оно продемонстрировало свою эффективность, и буквально с трех-четырех финансовых институтов, предлагавших свои услуги в 2004 году, выросло до 30–40 в 2014 году, что существенно, т.к. круг состоятельных физических лиц достаточно узок по своему объему.

Будучи одним из наиболее восприимчивых к изменениям, сегмент владельцев крупного частного капитала активно ищет варианты защиты от финансовых рисков и пути приумножения капитала. Исследование именно этого клиентского сегмента приобретает сегодня особую актуальность, поскольку:

- самые активные потребители финансовых услуг принимают наиболее важные решения о крупных инвестициях (покупках);
- как правило, они хорошо образованы и информированы, занимают управленческие посты в компаниях (организациях);
- являются референтной группой и «лидерами мнений» для остального населения как наиболее активный, информированный и уважаемый слой общества.

Другими словами, сегмент состоятельных клиентов, по сути, задает тон финансовой жизни страны.

Роль бизнес-индустрии по обслуживанию крупного частного капитала раскрыта в книге посредством анализа инструментария, предлагаемого клиенту (финансовые и нефинансовые услуги), и симбиоза решений на уровне Украина — международные

рынки. Отдельный анализ посвящен истории развития крупного частного капитала в Украине, что дает понимание характерных особенностей потребления финансовых услуг, социально-психологических установок и ценностей украинского клиента. Долгое время этим аспектам попросту не придавали значения: считалось, что любые технологии стран Запада по умолчанию будут работать и на финансовом рынке Украины. Как показала практика более чем 10 лет развития бизнеса, это далеко не всегда так. Невозможно успешно внедрять финансовые, технологические и маркетинговые программы и решения в отрыве от понимания клиента, осознания его особенностей.

Поиску ответа на вопрос «Почему наш клиент именно такой?» уделено самое серьезное внимание в рамках книги.

Рассмотрена такая тормозящая развитие банковской индустрии проблема, как слабый уровень доверия и социального капитала украинского общества, что является вызовом не только выделенному бизнесу Wealth Management & Private Banking, но и всей банковской и финансовой индустрии Украины. Восстановление доверия к банкам и банковской системе страны, рост лояльности клиентов, внедрение современных методик обучения персонала и контроля качества услуг — ближайшие задачи для банковских учреждений. Решение их лежит не только в плоскости усилий выделенного банка, НБУ или банковской системы страны, это — совместная работа банковских профессионалов и клиентского сегмента состоятельных физических лиц.

Сглаживание социального неравенства, уменьшение разрыва между бедными и богатыми, внедрение принципов корпоративной социальной ответственности как нормы жизни в Украине позволят вывести страну из социально-экономического кризиса и сформировать новые социально-психологические установки у членов общества, что, несомненно, позитивно скажется на уровне и ритме функционирования финансовой системы страны.

Особое внимание в книге уделено вопросам эффективно функционирования бизнеса Wealth Management & Private Banking в рамках универсального финансового учреждения (банка), проанализированы форматы западного рынка услуг по обслуживанию крупного частного капитала в сравнении с украинским. В ходе данного анализа сделан акцент на: а) фундаментальные различия рынков услуг; б) схожие моменты, позволяющие предвидеть динамику развития рынка обслуживания крупного частного капитала Украины; в) характеристики, присущие основным рынкам СНГ (Россия, Казахстан). Выработанные рекомендации позволяют изначально учитывать пройденные этапы и ошибки, совершенные лидерами украинского рынка услуг, что, в

свою очередь, послужит ускорению процесса формирования рынка, расширению возможностей банковской системы, развитию финансовой и юридической грамотности населения Украины.

В книге обоснована необходимость дальнейшего развития профессиональной сферы сотрудников кредитно-финансовых учреждений (приватные, персональные банкиры), обязанности которых сводятся к повышению качества работы с клиентами — владельцами крупного частного капитала. Охарактеризована специфика новой финансовой профессии-специализации — *приватный банкир*, выписана характеристика требований, предъявляемых к профессионалам данного бизнеса. Предложены методики подготовки и отбора специалистов. Подчеркнута необходимость создания специализированной программы обучения, направленной на подготовку профессионалов Private Banking, которая возможна на основе формирования целостной интеллектуально-нравственной платформы современных знаний, создаваемой исключительно на базе классического университетского фундаментального образования, но отнюдь не простого набора узкоспециализированных прикладных финансово-экономических дисциплин.

Надеюсь, материал этой книги может быть полезен в научно-исследовательской работе и будет интересен как профессионалам по управлению частным крупным капиталом, так и более широкому кругу читателей.

В заключение я хочу выразить благодарность всем тем, без кого книга не могла бы состояться и дойти до своего читателя.

Прежде всего, хочу поблагодарить издательство «Баланс Бизнес Букс» и одного из лидеров издательства — Татьяну Вербу за веру в меня, как автора, за ее энергию, жизненный оптимизм и понимание.

Хочу поблагодарить моих учителей, которые научили меня мыслить творчески и подвергать анализу информацию: Харьковский национальный университет им. В.Н. Каразина, НИЭИ Министерства экономического развития и торговли Украины, бизнес-школы МИМ. Мне посчастливилось работать с настоящими профессионалами в УкрСиббанк, BNP Paribas, Укргазбанк, а также общаться в рамках Клуба Private Banking Независимой ассоциации банков Украины.

Я благодарен своей семье за любовь и постоянную поддержку.

С искренней признательностью всем партнерам презентую я эту книгу. В ней — накопленный опыт практических решений, который был получен благодаря всем этим людям, обладающим колоссальным жизненным опытом и опытом ведения бизнеса.