

**Привлечение и удержание клиентов в
условиях финансового кризиса:**

***как сохранить доверие населения к
рынку ПИФов и ОФБУ?***

Виктор Жидков, Первый вице-президент
Банк «Петрокоммерц»

Уровень доверия

2

- ✓ Уровень доверия россиян к финансовой системе был всегда низким!



По данным НАФИ
лишь 10 % сограждан год назад
заявляли о своем доверии к банкам.

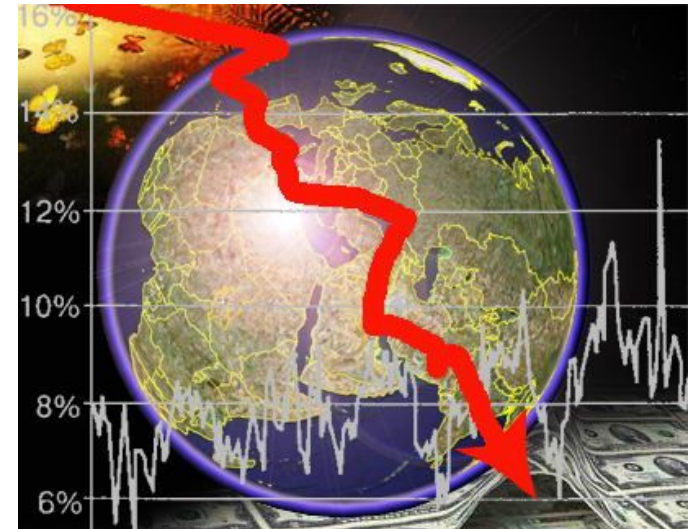


- ✓ Доверие к инвестиционным компаниям и инвестициям в фондовый рынок – еще меньше.

Причины – «молодость» российского рынка, отсутствие финансовых навыков, печальный опыт гипер-инфляции 90-х г.г. и дефолта 98 года, отсутствие массовых частных инвесторов (всего полтора-два процента россиян имели опыт инвестирования в фондовый рынок).

Текущая ситуация

- ✓ Сейчас ситуация накалена до предела: глобальный финансовый кризис, обвал индексов, банкротства банков, резкий отток капитала из страны, отток вкладчиков из банков.
- ✓ Все это сопровождается постоянным негативным фоном в СМИ, волной слухов, паникой вкладчиков, черным PR.
- ✓ Рынок ОФБУ серьезно скомпрометирован ситуацией в одном из крупных игроков.
- ✓ Вкладчики народных IPO несут огромные потери.
- ✓ Это – конец всему??
Ведь только-только россияне начали хорошо жить и «оттаивать» к банкам...



Маркетинговая политика

- ✓ Продавцы ПИФов и ОФБУ вели априори неверную маркетинговую политику.
- ✓ Все привлечение было основано на демонстрации сверх-доходов («138 % заработали пайщики компании X в прошлом году..»). В людях будили агрессию и жадность. Игра на растущем рынке всегда проста. А вот как привлекать инвесторов в «военное» время?



«Уникальные фонды.

Ниже риск – выше доходность!!!»

Как продавать сейчас?

- ✓ Надо забыть о демонстрации сверхприбылей предыдущих периодов и сфокусироваться на профессиональном консультировании клиента.
- ✓ Никогда не продавать ПИФы и ОБФУ как депозиты с фиксированной ставкой доходности и системой страхования вкладов.
- ✓ Никогда не гарантировать клиентам доходность.
- ✓ Быть крайне осторожными в прогнозах. Продавец сложных финансовых продуктов – априори должен быть хорошим психологом.
- ✓ Горизонт планирования – минимум 1-3 года (сейчас, скорее, 2-3).
- ✓ Предлагать диверсифицировать риски (НЕ ВКЛАДЫВАТЬ ПОСЛЕДНИЕ ДЕНЬГИ)
- ✓ Клиент должен понять и принять ВСЕ риски. Если клиент не склонен к риску – ни в коем случае не заставлять.

Не обманывай – и не потеряешь доверие!

Как продавать сейчас? Управление финансами?!

6

- ✓ **Анализ целей и задач**

Финансовый консультант анализирует финансовую ситуацию, выявляет долгосрочные финансовые цели, оценивает восприимчивость к риску, ожидание по доходности, требования по ликвидности и прочие предпочтения.

- ✓ **Разработка персонального портфеля и выбор стратегии**

Финансовый консультант разрабатывает персональный «финансовый план», помогает выбрать инвестиционную стратегию и финансовые продукты (ПИФы/ОФБУ/...), учитывая потребности клиента и текущее состояние финансовых рынков.

- ✓ **Отслеживает и корректирует планы**

Финансовый консультант постоянно отслеживает конъюнктуру рынка и достигнутые результаты по инвестиционному портфелю. **При достижении приемлемого для клиента уровня доходности предлагает фиксировать прибыль.**

Заработать на падении

- ✓ Рынок обязательно восстановится!
- ✓ Надо уметь ждать и выбирать стратегии. Если у человека есть свободные деньги – почему бы не заработать на падающем рынке?? (если есть смелость и свободные средства)
- Уоррен Баффетт: «покупайте акции хороших компаний, когда у них плохие новости» (Его стратегия сводится к формуле - «будь жадным, когда другие напуганы»)



Финансовая грамотность

✓ **Глобальная проблема:**

Финансовая грамотность – продолжать эту программу со стороны государства.



- Учебные программы
- Семинары
- Книги



Выводы

- ✓ Кризис не вечен!
- ✓ Количество инструментов для инвестирования ограничено, поэтому ПИФы и ОФБУ не потеряют свою актуальность в будущем!
- ✓ Активная работа с клиентами должна замениться вдумчивым, кропотливым трудом и личными консультациями!
- ✓ После кризиса система экономики станет принципиально иной!
- ✓ Уровень доверия россиян к финансовым структурам зависит только от самих финансовых структур!!!

- ✓ Банк "Петрокоммерц" входит в число крупнейших российских кредитно-финансовых учреждений по основным финансовым показателям, региональная сеть включает в себя 21 филиал и 3 дочерних банка.
- ✓ Банк является одним из стратегических активов Группы «ИФД КапиталЪ».
- ✓ «Петрокоммерц» является основным расчетным банком «ЛУКОЙЛ».

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ВОПРОСЫ ... ?

Виктор Жидков, Первый вице-президент

ОАО «Банк «Петрокоммерц».