



профессиональное обучение управлению личными финансами с 2005 года

Холистический подход: практика организации эффективной системы взаимоотношений с клиентами

Докладчик: Храпов Роман, директор по продажам

Москва, 2010



профессиональное обучение управлению личными финансами с 2005 года

Кто мы?

Институт Финансового Планирования (основан в 2005 году, лицензия на право осуществления образовательной деятельности Серия А №225656) единственное в России **учебное заведение, специализирующееся на профессиональной подготовке специалистов по консультированию в области личных финансов.**

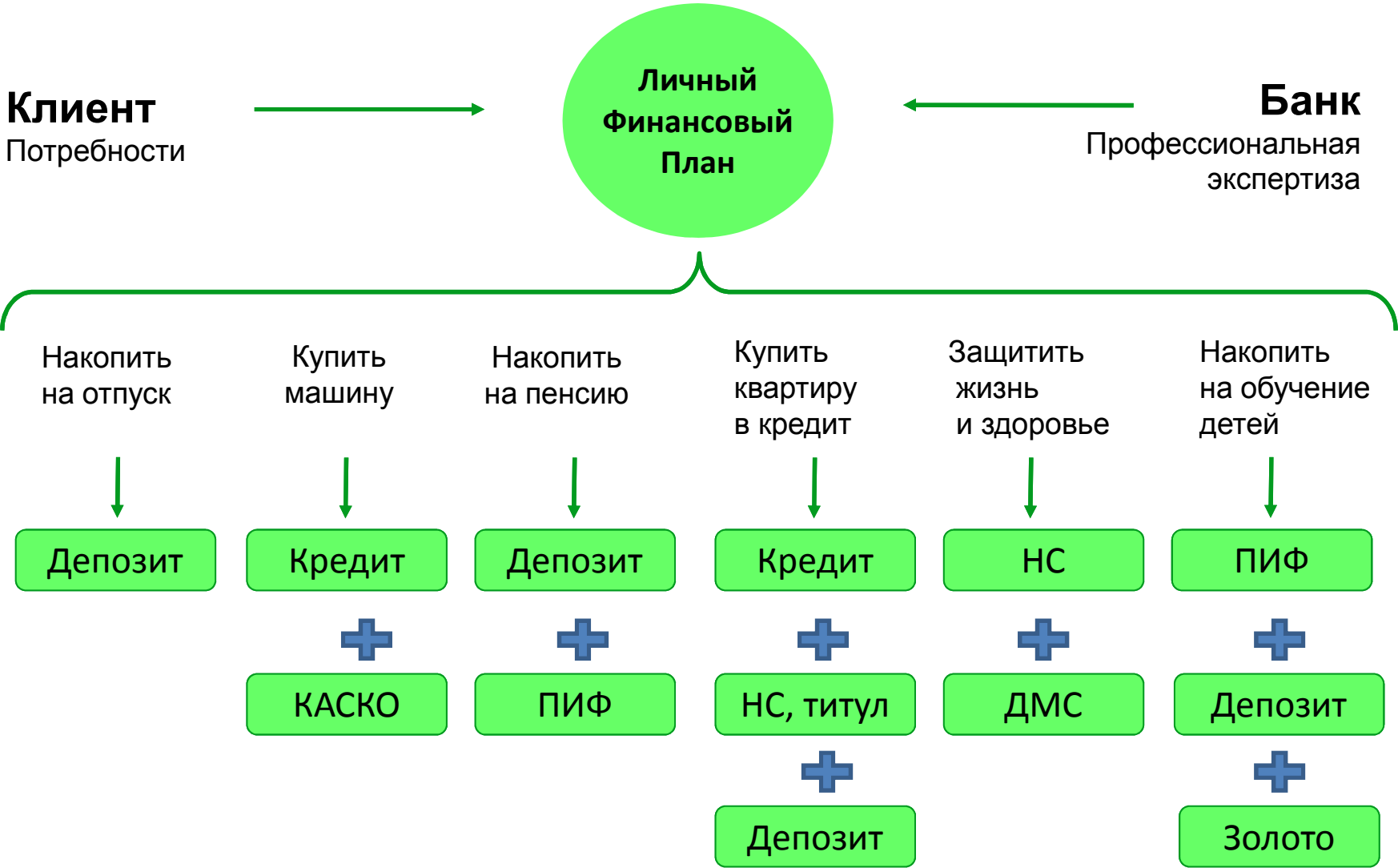
Почему «холистический подход»?

- сокращение расходов на рекламу
- сокращение рисков банка
- сокращение времени обслуживания клиента менеджером клиентского сервиса
- увеличение количества привлеченных или размещенных средств одним клиентским менеджером
- сокращение количества отказов клиентов от приобретения услуг
- увеличение лояльности клиентской базы и количества повторных покупок

Текущее состояние сферы розничных финансов: Продуктовый подход

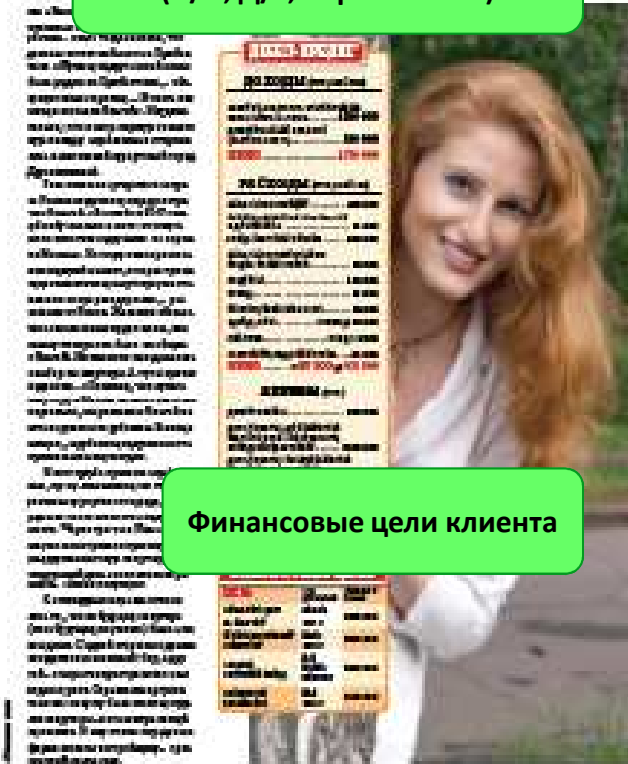
- Рост просроченной задолженности по кредитам физических лиц
- Снижение объемов кредитования
- Нестабильное поведение вкладчиков
- Увеличение рисков и резервов
- Рост недоверия граждан к финансовым институтам
- Пессимистичные настроения россиян относительно приобретения финансовых инструментов
- Рост расходов на рекламу
- Снижение рентабельности банковской системы

Холистический подход



Личный финансовый план клиента – основа эффективного обслуживания его финансовых потребностей

Финансовая ситуация клиента
(А/П, Д/Р, перспективы)



Финансовые цели клиента

Рекомендации по достижению
финансовых целей клиента с
использованием различных
финансовых инструментов

ГОД И МЕСЯЦ	НАЧИСЛЕННЫЕ ЗА КВАРТИРУ ИЗ ОСНОВНОГО ИСТОЧНИКА ДОХОДОВ	НАЧИСЛЕННЫЕ ЗА КВАРТИРУ ИЗ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИСТОЧНИКА ДОХОДОВ	ДОЛИ КВАРТИРЫ В РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ	ПОГАШЕНИЯ РАССРОЧКИ	СВОБОДНЫЕ СРЕДСТВА НАРАСТАЮЩИМ ИТОГОМ
					35 000
Сентябрь 2009	70 000	50 000	—	-96 875	58 125
Октябрь 2009	70 000	50 000	—	-96 875	81 250
Ноябрь 2009	70 000	50 000	—	-96 875	104 375
Декабрь 2009	70 000	50 000	—	-96 875	127 500
Январь 2010	70 000	50 000	—	-96 875	150 625
Февраль 2010	70 000	50 000	—	-96 875	173 750
Март 2010	70 000	50 000	—	-96 875	196 875
Апрель 2010	70 000	50 000	—	-96 875	220 000
Май 2010	70 000	50 000	—	-96 875	243 125
Июнь 2010	70 000	50 000	—	-96 875	266 250
Июль 2010	70 000	50 000	—	-96 875	289 375
Август 2010	70 000	50 000	—	-96 875	312 500
Сентябрь 2010	70 000	50 000	—	-96 875	335 625
Октябрь 2010	70 000	50 000	—	-96 875	358 750
Ноябрь 2010	70 000	50 000	—	-96 875	381 875
Декабрь 2010	70 000	50 000	350 000	-446 875	405 000

Возможности применения личного финансового планирования в различных подразделениях банка

- **VIP и Private banking**

комплексное сопровождение финансовых интересов клиента, эффективная визуализация решений, работа со множеством финансовых решений

- **Интернет banking**

снижение затрат на консультирование и повышение активности клиентов

- **Розничное обслуживание клиентов**

снижение затрат на рекламу, увеличение эффективности продаж и лояльности клиентской аудитории

Выгоды применения личного финансового планирования для БАНКА

Sales

- Рост продаж (кросс продаж)
- Четкая стратегия продаж клиенту (CRM)
- Ускорение процедуры обслуживания

TOP management

- Рост доходов банка
- Профилактика рисков банка
- Лояльность клиентов

Marketing & Product

- Снижение затрат на сбор информации о потребителях и рекламу
- Актуализация продуктов под сегменты клиентской базы
- Эффективная обратная связь с клиентами

HR

- Стратегия развития персонала (PDP, sales – vip)
- Развитие профессионального и личного потенциала сотрудника
- Сокращение затрат на обучение практике эффективных продаж (ЛФП+ products + pp)

Выгоды применения личного финансового планирования для КЛИЕНТА

- Дополнительный актуальный сервис
- Повышение финансовой грамотности
- Приобретение только необходимых продуктов
- Повышение эффективности организации личных финансов
- Рост благосостояния
- Стратегический партнер в лице банка для реализации личного финансового плана

Применение холистического подхода

За рубежом:

- **Bank of America** внедрил обслуживание клиентов через личный финансовый план
- **HSBC Canada** внедрил обслуживание клиентов через личный финансовый план (вначале решение было внедрено в брокерском подразделении, потом в сервисе Premier, далее – Global Asset Management)
- **DeVere Group** - крупнейшая независимая международная финансовая консалтинговая компания, работает по принципам личного финансового планирования

В России:

- **Банк HSBC** внедряет услугу личного финансового планирования
- Финансовый супермаркет «**ААА Финанс**» работает по модели личного финансового планирования
- Финансовый супермаркет **ГК «АЛОР»** работает по модели личного финансового планирования
- **ГК «Брокеркредитсервис»** планирует переход на модель обслуживания клиентов через личный финансовый план



профессиональное обучение управлению личными финансами с 2005 года

Пример внедрения ЛФП в практику финансовых организаций*

HSBC Securities

2007 год:

Брокерское подразделение банка HSBC внедряет программное обеспечение для создания инвестиционной стратегии клиентов. Благодаря смене подхода к обслуживанию клиентов, брокерское подразделение банка смогло предлагать клиентам более широкий ассортимент финансовых продуктов, в т.ч. не свойственных ей (страхование жизни).

HSBC Premier

2009 год:

Подразделение банка HSBC по работе с состоятельными клиентами внедряет подход к обслуживанию клиентов через личный финансовый план и устанавливает соответствующее программное обеспечение.

HSBC Global Asset Management

2009-2010 год:

Подразделение банка HSBC по работе с особо состоятельными клиентами внедряет подход к обслуживанию клиента через личный финансовый план и устанавливает соответствующее программное обеспечение.

* - Внедрение холистического подхода в банке HSBC, Канада



Отзывы клиентов и партнеров:

ВТБ 24, Директор Центра обучения персонала Ревенкова Н.Н. *«Центр обучения персонала ВТБ 24 благодарит Институт ... за участие в разработке и проведении учебного курса по личному финансовому планированию для сотрудников Банка. В ходе курса были рассмотрены вопросы инвестиционного планирования, обеспечения пенсионного периода, накопительного страхования жизни, страховой защиты и налогового планирования. Помимо этого для участников был организован практикум составления личного финансового плана.»*

МДМ-Банк, Управляющий-Руководитель проектной Группы по развитию сети в ПФО Шипицин А.В. *«Выражаю благодарность Вам ... за качественную организацию обучения по программе «Управление личными финансами». Все курсы отлично подготовлены, и сопровождаются наглядными презентациями. Слушатели получили обширный раздаточный материал: брошюры, представляющие из себя полнотекстовые авторские конспекты занятий, справочные материалы, тесты. Это позволило добиться высокой концентрации учебного материала, благодаря чему затраты времени минимальны, а практический эффект от обучения максимальный. ...».*

Юниаструм Банк, Председатель Правления Неумывайкин П.И. *«Выражаю благодарность руководителям и преподавателям ИНФИС за организацию программы «Корпоративный мини-МВА». ... Слушатели не только расширяют свой кругозор, но и приобретают практические навыки и уверенность в себе, своих силах и знаниях. Форма и содержание программы полностью соответствует запросам слушателей. После окончания обучения слушатели применяют полученные знания в своей повседневной работе на практике...».*

Торгово-промышленная палата, Президент Примаков Е.М. *«Настоящее свидетельство удостоверяет, что уровень и качество предлагаемых образовательных услуг отвечает требованиям для включения данной организации в реестр Торгово -промышленной палаты Российской Федерации.»*

Что мы готовы предложить:

- Организация процесса внедрения личного финансового планирования в практику деятельности Банка (аудит, обучение, методологическое сопровождение)
- Обучение персонала (эффективное консультирование)
- Аналитические обзоры лучших практик и решений банковской сферы: новые технологии и продукты, успешный опыт зарубежных стран
- Адаптация возможностей программного обеспечения по ЛФП под задачи Банка для последующего внедрения в CRM и системы Интернет обслуживания клиентов
- Организация мероприятий по финансовой грамотности (семинары для клиентов в т.ч. в организациях, подготовка образовательных материалов)



профессиональное обучение управлению личными финансами с 2005 года

Спасибо за Ваше внимание!

Институт Финансового Планирования

тел.: (495) 258-15-57, 210-49-26

www.infinplan.ru

Храпов Роман

Директор по продажам

khrapov@infinplan.ru