

«Практика организации эффективной системы взаимоотношений с клиентами на основе личного финансового планирования»



Каждый день клиент принимает множество финансовых решений



- Как эффективнее преумножить капитал?
- На какую сумму взять кредит?
- Приобрести ли дом сейчас или позже?

- Стоит ли страховать жизнь, имущество, ответственность?
- Как лучше накопить на образование детей?



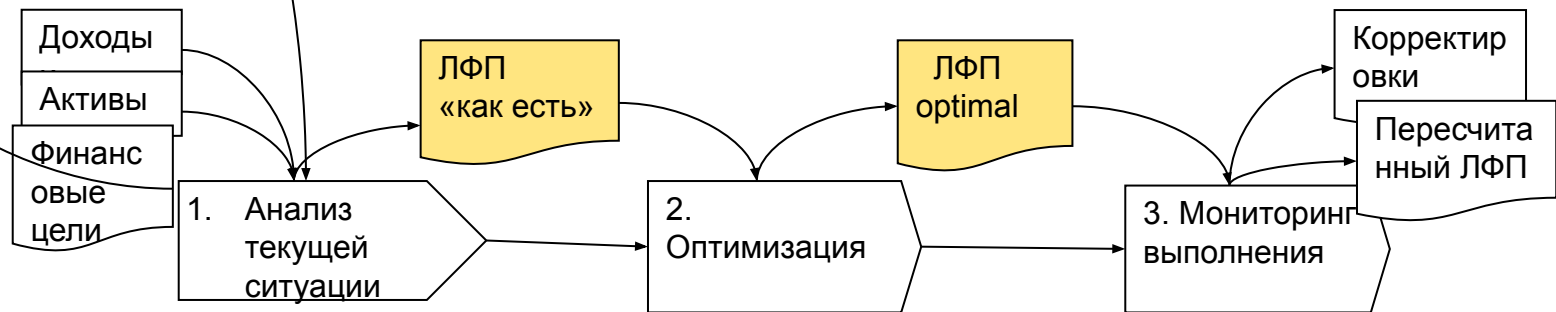
Варианты принятия финансовых решений

- Как преумножить капитал?
- На какую сумму взять кредит?
- Приобрести ли дом сейчас или позже?
- Страховать ли жизнь, имущество и на какую сумму?
- Как накопить на образование детям?
- Как обеспечить себе достойную пенсию?



Личный финансовый план

Личный финансовый план (ЛФП) - это инструмент, позволяющий разработать индивидуальную стратегию достижения финансовых целей клиента с учетом возможностей инструментов Банка.



Задачи ЛФП:

- смоделировать картину финансового будущего клиента
- подобрать оптимальную комбинацию инструментов для достижения финансовых целей
- продемонстрировать возможности различных вариантов достижения поставленных клиентом задач
- обеспечить эффективную профилактику рисков клиента

Выгоды применения для БАНКА

Sales

- Рост продаж (в т.ч. кросс продаж)
- Оформленная стратегия продаж
- Ускорение процедуры обслуживания

TOP management

- Рост доходов банка
- Профилактика рисков банка
- Лояльность клиентов

Marketing & Product

- Снижение затрат на 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
- Лояльность сотрудников

Выгоды применения для КЛИЕНТА

- Комплексный учет финансовых интересов
- Эффективные целевые решения
- Прозрачная архитектура отношений
- Стратегический партнер в лице банка



Через 2 года



Через 5 лет



Через 10 лет

Пример финансового плана Клиента


Владимир Новаторов

Дата рождения: 10.08.1974 (35)

Пол: Мужской

E-mail: vladimir@nov...

Семейное положение: Замужем/же...




Надежда Новаторова

Дата рождения: 24.05.1980 (30)

Пол: Женский

E-mail: nadezjda@no...



Обзор

Семья

Работа

Пенсионное ...

Другой доход

Расходы

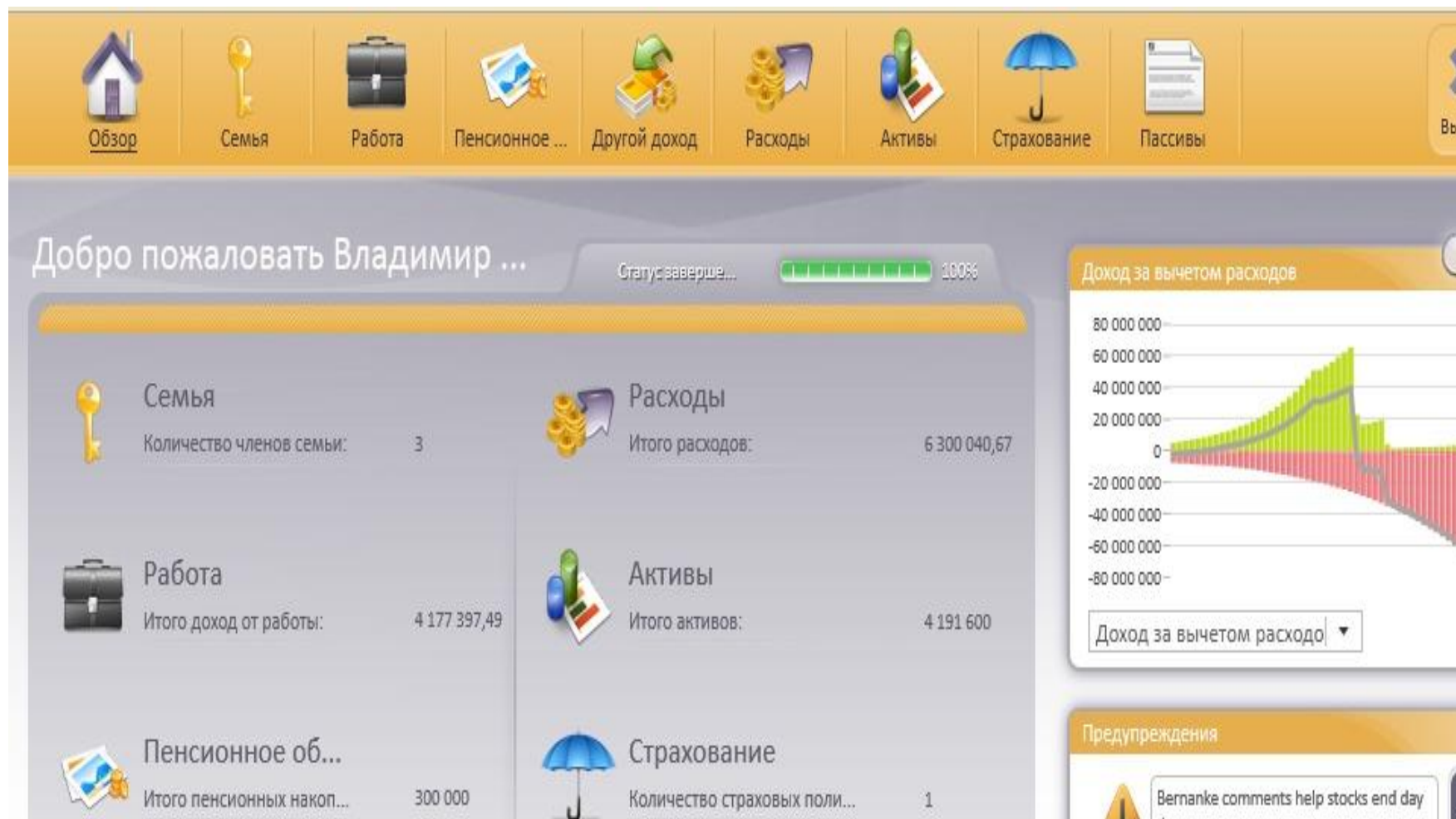
Активы

Страхование

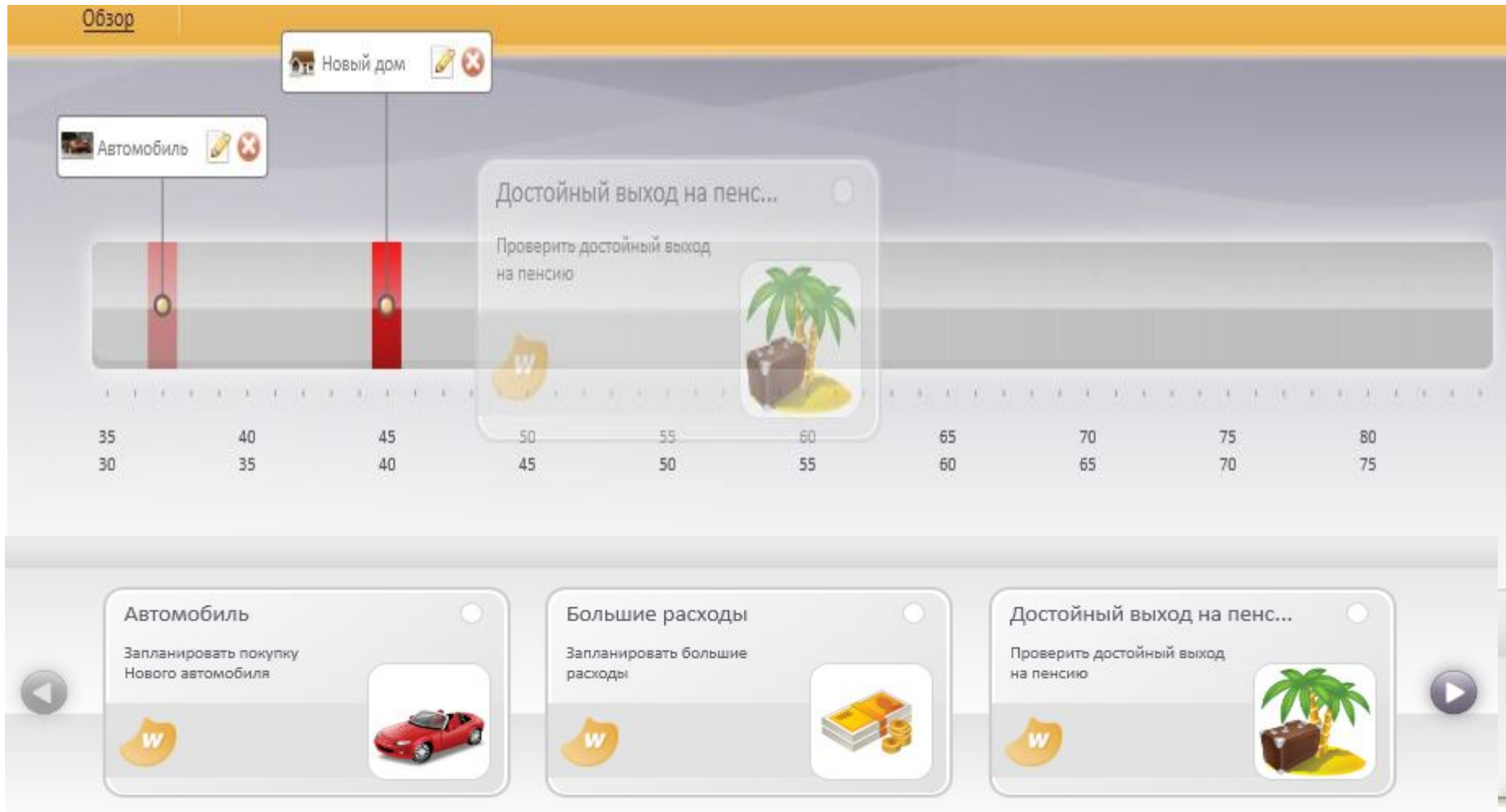
Пассивы

| | 2035 | 2036 | 2037 | 2038 | 2039 | 2040 |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Возраст | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 |
| Возраст партнера: | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 |
| Доходы | 53 668 168,00 | 56 347 407,00 | 59 161 776,00 | 62 118 120,00 | 65 223 636,00 | 22 927 463,00 |
| <i>Карточка работы</i> | 41 133 389,00 | 43 190 059,00 | 45 349 562,00 | 47 617 040,00 | 49 997 892,00 | 6 939 363,00 |
| <i>Карточка работы</i> | 11 467 400,00 | 12 040 770,00 | 12 642 808,00 | 13 274 949,00 | 13 938 696,00 | 14 635 631,00 |
| <i>Вопус</i> | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| <i>Сберегательный счет - Кредитны</i> | 257 512,00 | 272 963,00 | 289 341,00 | 306 701,00 | 325 103,00 | 344 609,00 |
| <i>ВКЛАД «НОВАЯ ВЕРШИНА» - Кред...</i> | 421 866,00 | 455 615,00 | 492 065,00 | 531 430,00 | 573 944,00 | 619 860,00 |
| <i>Пенсионный взнос - Пенсия по ст...</i> | 300 000,00 | 300 000,00 | 300 000,00 | 300 000,00 | 300 000,00 | 300 000,00 |
| <i>пенсионное страхование</i> | 88 000,00 | 88 000,00 | 88 000,00 | 88 000,00 | 88 000,00 | 88 000,00 |
| Расходы | 679 378,00 | 728 578,00 | 781 405,00 | 838 131,00 | 898 847,00 | 951 450,00 |

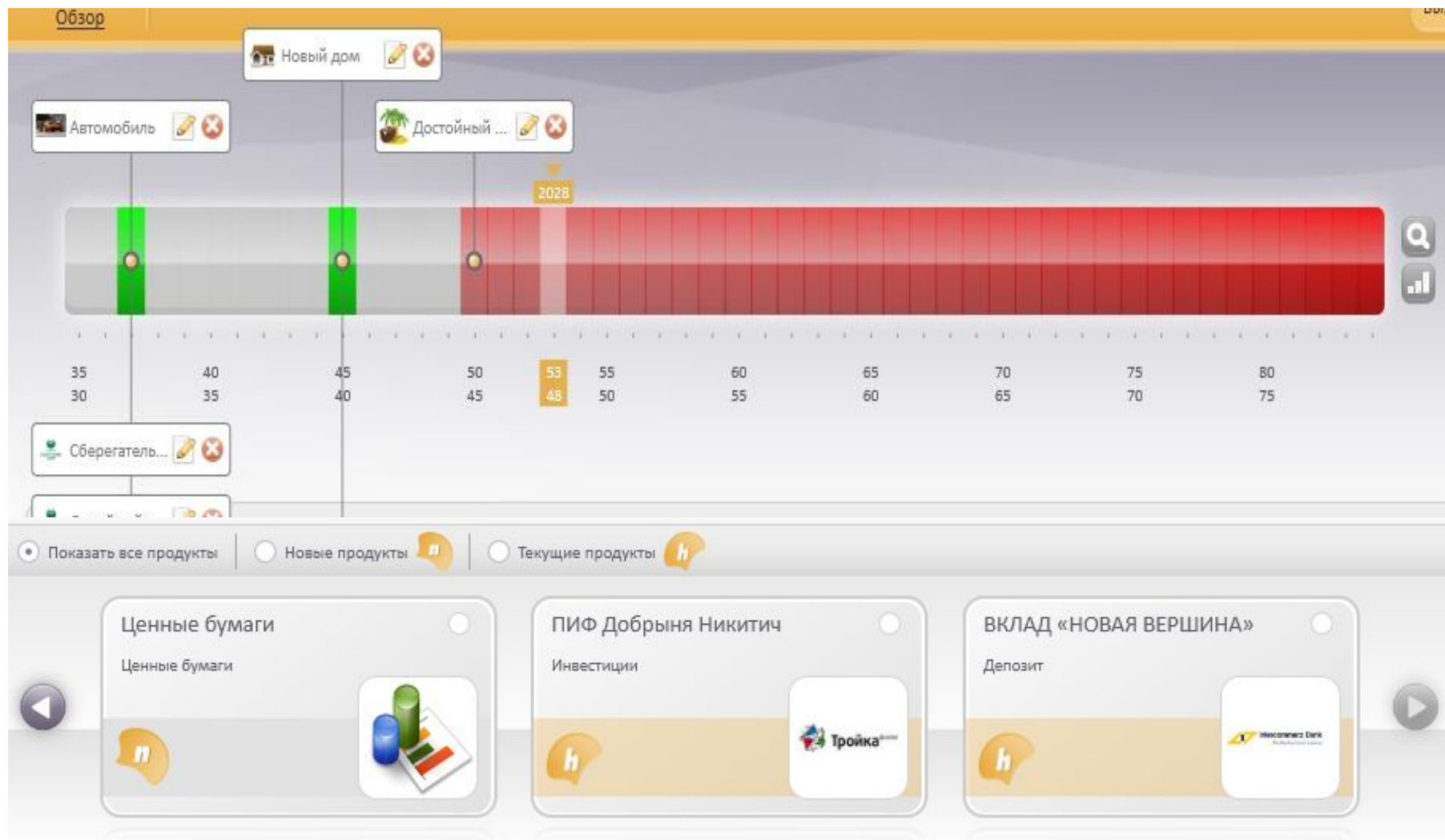
Анализ финансового состояния Клиента



Определение финансовых целей Клиента



Подбор вариантов достижения целей



Подбор финансовых инструментов

Владелец карточки: Владимир Новаторов

Описание карточки: ПИФ Добрыня Никитич

Текущая стоимость: 2000000,00

Доходность дивидендов: 0,00

Темп роста: 15,00

Загрузить изображение: ...

Монте-Карло: ...



Имитационное моделирование Монте Карло

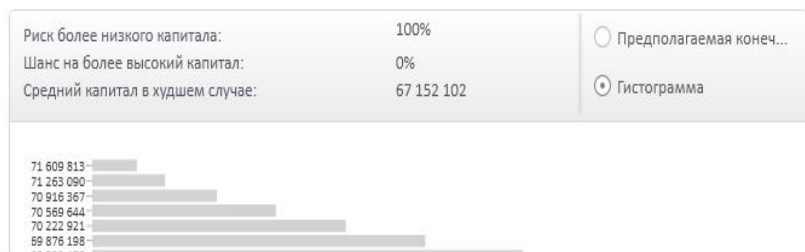
Текущая стоимость: 2000000,00

Темп роста: 27,13

Целевая стоимость: 1000000000,00

Лет до достижения цели: 13

▶ Рассчитать ▶ Дополнительно



Примерный риск-профайл - Знания и опыт

1. Есть ли у вас знания и опыт инвестирования?

Не указано
 Сберегательный счет (банк или страховая компания)
 Инвестиционный счет (страхование жизни)
 Инвестиционный счет (банк)
 Управление активами

2. Какова степень вашей уверенности в получении дохода?

Выход на пенсию Недостаточно Приемлимый Хороший
Смерть Недостаточно Приемлимый Хороший
Нетрудоспособн Недостаточно Приемлимый Хороший
ость

3. Насколько глубоко вы отслеживаете события на финансовых рынках?

Никогда
 Нечасто (по крайней мере раз в месяц)
 Часто (по крайней мере раз в неделю)

4. Какой совет вам необходим при покупке финансовых продуктов?

Мне нужен детальный совет
 Мне нужен общий совет

Кейс “PFP & Private banking”

Клиент: Александр, 37 лет, руководитель IT компании, женат, воспитывает дочь (10 лет) и сына (2 года).

Кейс “PFP & Private banking”

Выяснение финансовых целей клиента

Традиционная схема обслуживания

- Сохранить и приумножить капитал за 7-8 лет

Обслуживание на основе личного финансового планирования

- Сохранить и приумножить капитал за 7-8 лет с целью обеспечения периода «заслуженного отдыха» в 50-52 лет с минимальным объемом ежемесячных расходов семьи 16 000 USD до 80 лет.

Дополнительно:

- Погашение кредита 600 000 USD до 2020г.
- Фонд образования детей 450 000 USD к 2017-2025г.
- Недвижимость в Италии 1 200 000 USD в 2028г.

Кейс “PFP & Private banking”

Определение возможностей Клиента

Традиционная схема обслуживания

- Ежемесячно клиент способен инвестировать 10 000 USD в период 2018г.
- Клиент имеет среднюю склонность к риску

Обслуживание на основе личного финансового планирования

- Ежемесячно клиент способен инвестировать 10 000 USD в период с 2018г., что составляет 40% ежемесячного дохода семьи.
- Активы клиента: дом 1 500 000 USD (основное жилье клиента и его семьи), портфель ценных бумаг (фонды) 300 000 USD с доходностью 19% годовых, машина 200 000 USD. Пассивы: 600 000 USD ипотека под 12,5% в рублях
- Уровень риска: средний, основные категории риска для клиента: снижение дохода, потеря трудоспособности

Кейс “PFP & Private banking”

Предложение Банка по основной цели

Традиционная схема обслуживания

- 5 000 USD ежемесячно Депозит Банка 8-9% в с возможностью частичного изъятия 2018г.
- 5 000 USD ежемесячно Портфель фондов Банка смешанных инвестиций (сбалансированная стратегия) 15-17% или ДУ 2018г.

Обслуживание на основе личного финансового планирования

- 2 000 USD Депозит Банка 8-9% в рублях с пополнением 2018г.
- 6 000 USD Портфель фондов Банка смешанных инвестиций 20- 30% или ДУ 2018г.
- Накопленный капитал в размере около 1 800 000 USD разместить в более сбалансированные фонды с ожидаемой доходностью 12% до 2028 года.
- Программа пенсионного страхования жизни до 2028года с гарантированной пожизненной пенсией минимум 1000 USD и защитой 300 000 USD.

Кейс “PFP & Private banking”

Предложение Банка по основной цели

Традиционная схема обслуживания

- **Итого:** к 2018г. будет сформирован капитал около 1 750 000 USD
- **!! Доход Банка:** с 2010-2018 гг. комиссия и % за размещение средств в объеме до 1 750 000 USD на депозите и фондах Банка

Обслуживание на основе личного финансового планирования

- **Итого:** к 2018 г. для клиента будет сформирован капитал около 1 800 000 USD, который при последующем переводе в инструменты с минимальным риском до 2028г., позволит обеспечить клиенту «заслуженный отдых» в размере минимум 16 000 USD ежемесячных расходов до 80 лет. Период формирования капитала предусматривает защиту клиента от риска потери трудоспособности и исполнение плана накопления капитала.
- **!! Доход банка:** с 2010-2028гг. комиссия и % за размещение средств в объеме свыше 5 800 000 USD на депозите и фондах Банка, комиссия от продажи накопительного плана, пенсионного страхования, обслуживание расчетных операций клиента со страховой компанией



Кейс “PFP & Private banking”

Дополнительные предложения Клиенту Банка

Традиционная схема обслуживания

- Банковская карта Infinity
!! Доход банка:
комиссионное
вознаграждение

Обслуживание на основе личного финансового планирования

- **Реструктуризация кредитной задолженности клиента:** под 11% с погашением за 10 лет (до 2020г.), что при неизменной сумме ежемесячного платежа 8 200 USD позволит семье сформировать дополнительный капитал в 200 000 USD в 2020г. (частично доступного к использованию на обучение детей или покупку недвижимости в Италии) . **!! Доход банка: в 2010–2020гг.** процентный доход с 500 000 USD размещенных средств, комиссионный доход
- **Фонд на образование детей:** 1 000 USD ежемесячные отчисления в Портфель фондов Банка (смешанных инвестиций) доходность 15-20%; 8000 USD с год - накопительная программа ВУЗа детей ; 400 USD в год - ежегодная накопительная страховка риска нетрудоспособности с покрытием 300 000 USD; **!! Доход банка: в 2010–2017гг.** комиссия и % за размещение средств в объеме около 200 000 USD на фондах Банка, комиссия по страховым программам.



Кейс “PFP & Private banking”

Дополнительные предложения Клиенту Банка

Традиционная схема обслуживания

Обслуживание на основе личного финансового планирования

- **Недвижимость в Италии:** реструктуризация кредитной задолженности под 11%, что уменьшит ежемесячный платеж на 1200 USD, что позволит открыть ипотеку в 2011 под 3%, сроком на 15 лет на сумму 600 000 USD на покупку недвижимости в Италии, с учетом доходов от сдачи недвижимости в счет погашения кредита. **!! Доход банка: в 2011 – 2028гг.** 2-4% от 1200 000 USD за организацию сделки покупки недвижимости, 3% от суммы кредита (около 600 000 USD, комиссионный доход, 0,5% от организации управления недвижимостью
- **Повышение эффективности текущего портфеля: в 2010 – 2028гг.** перевод текущего портфеля в управление Банка, с сохранением риска и повышением среднегодовой доходности на 1-2% годовых, общее увеличение финансового результата от реинвестирования около 230 000 USD. **!! Доход банка: в 2010-2028г.** комиссия и % за размещение средств свыше 1 500 000 USD.



Спасибо за Ваше внимание!

Наталья Смирнова,

Преподаватель Института Финансового Планирования

почетный член Financial Planning Association (США),

гендиректор компании «Персональный советник»

руководитель исследовательского проекта по развитию финансового планирования
в России при International University of Monaco.

Тел.: (499) 501 11 73

Личный e-mail: editor@kdostatku.ru

E-mail: smirnova@infinplan.ru

Web: www.infinplan.ru