

«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?



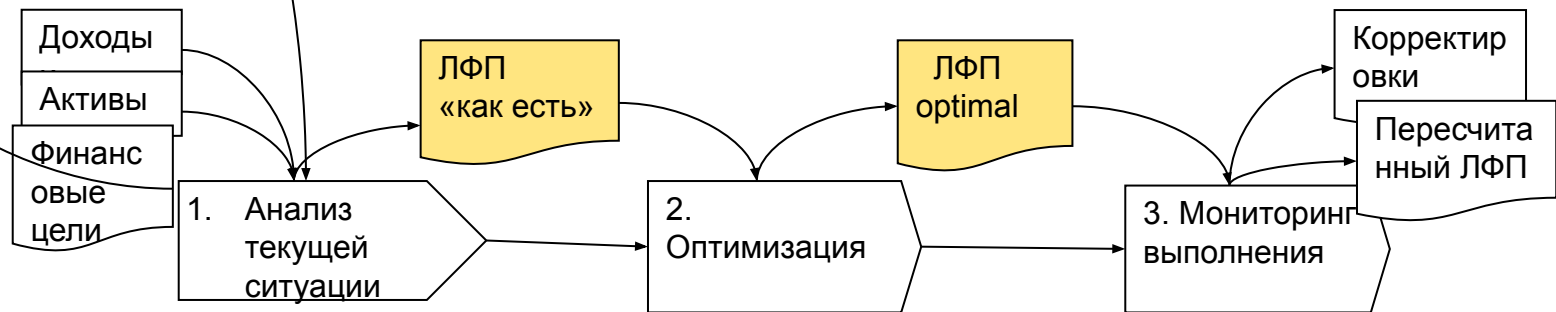
Варианты принятия финансовых решений

- 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

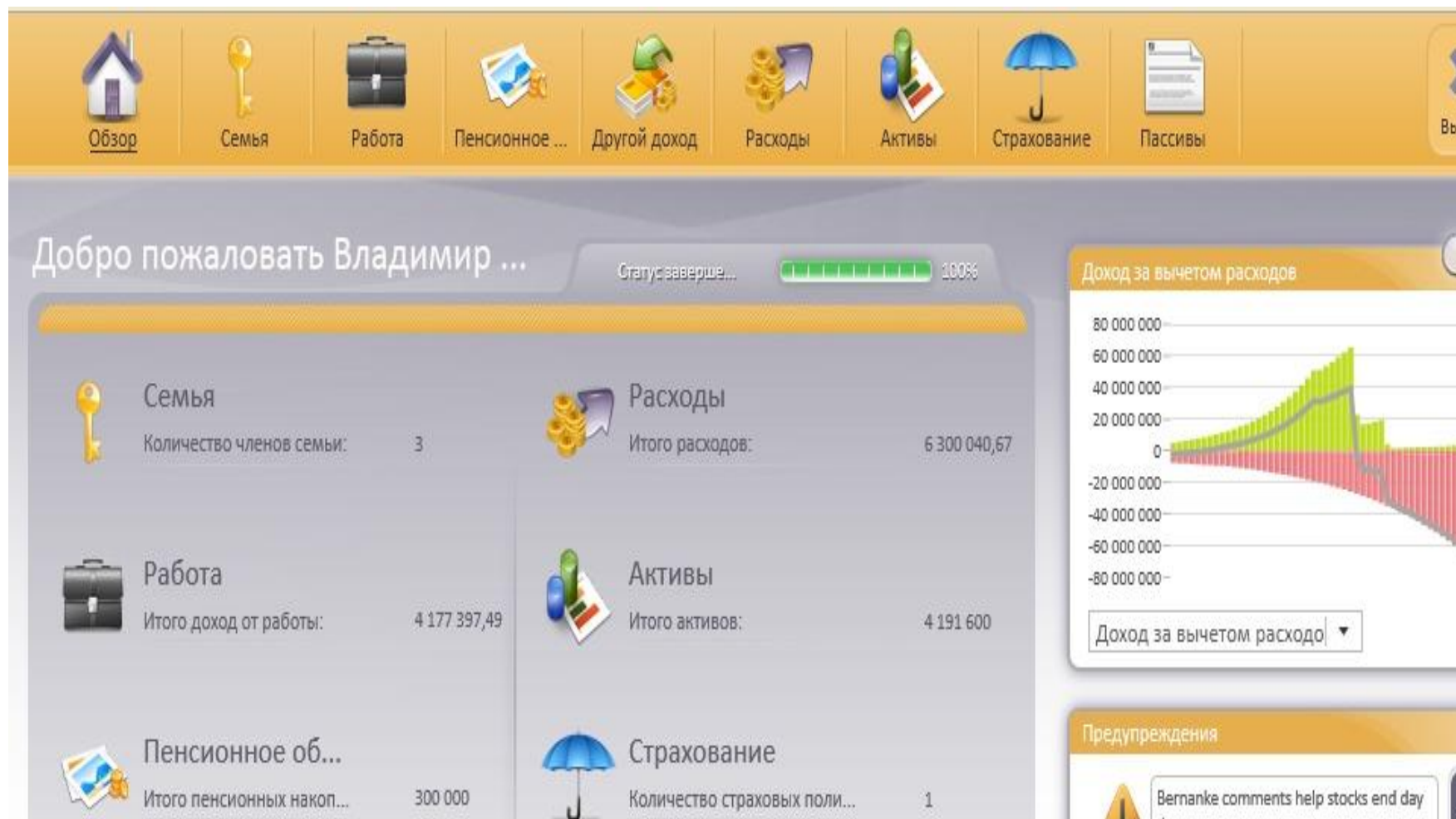
Активы

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>Вопис</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	899 847,00	961 460,00

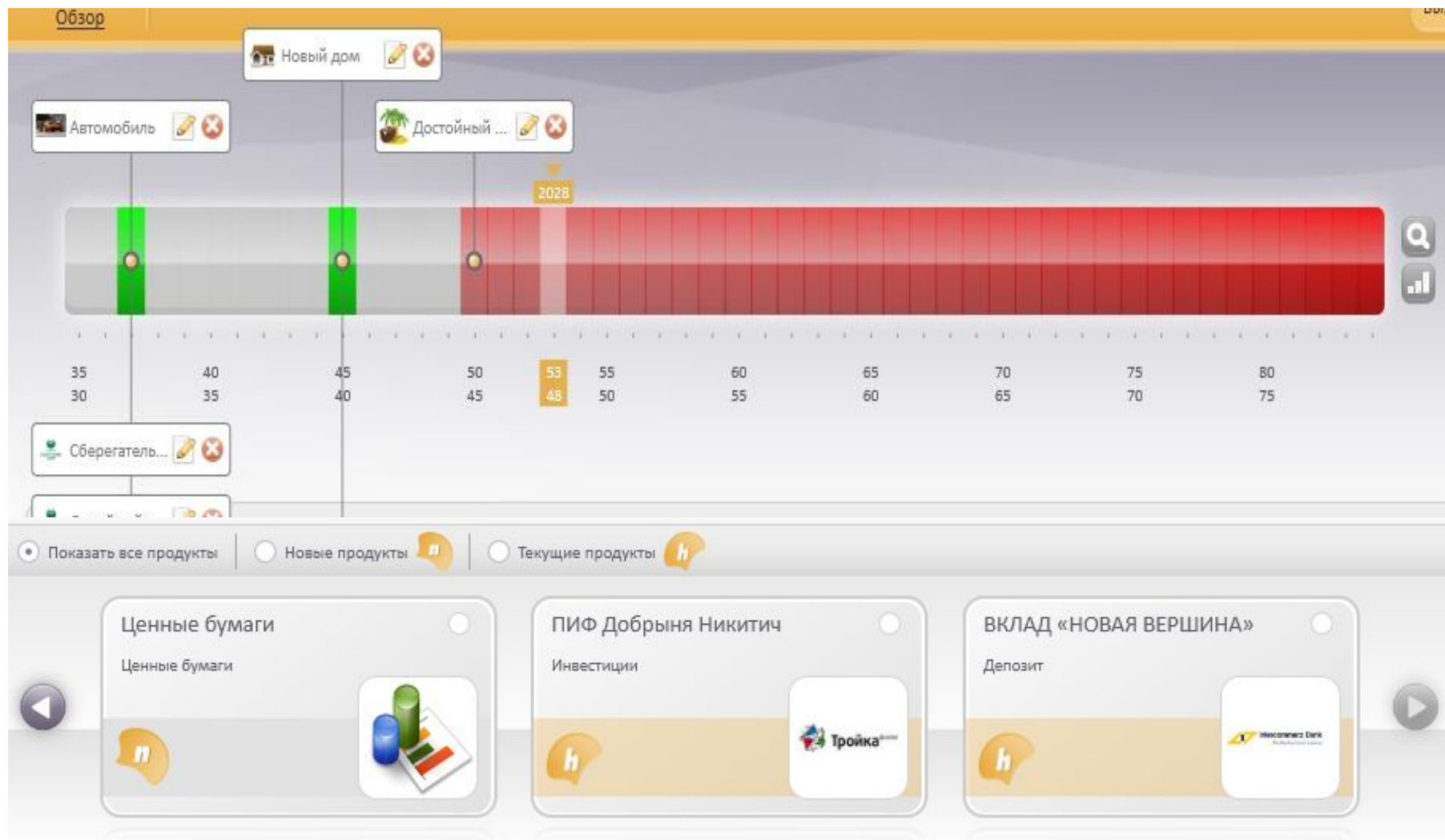
Анализ финансового состояния Клиента



Определение финансовых целей Клиента



Подбор вариантов достижения целей



Подбор финансовых инструментов

Владелец карточки: Владимир Новаторов

Описание карточки: ПИФ Добрыня Никитич

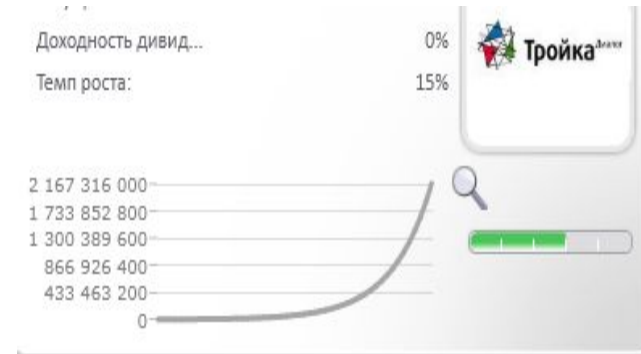
Текущая стоимость: 2000000,00

Доходность дивидендов: 0,00

Темп роста: 15,00

Загрузить изображение: ...

Монте-Карло: ...



Имитационное моделирование Монте Карло

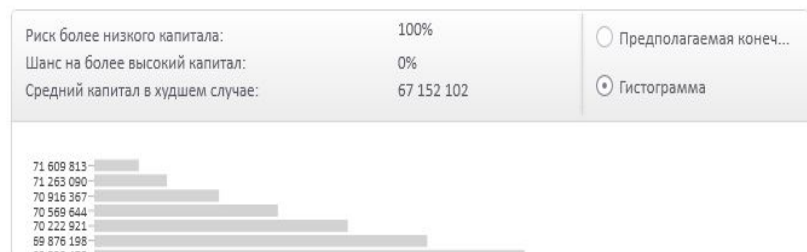
Текущая стоимость: 2000000,00

Темп роста: 27,13

Целевая стоимость: 1000000000,00

Лет до достижения цели: 13

▶ Рассчитать ▶ Дополнительно



Примерный риск-профайл - Знания и опыт

- 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
- Какова степень вашей уверенности в получении дохода?

Выход на пенсию	<input type="radio"/> Недостаточно	<input type="radio"/> Приемлимый	<input checked="" type="radio"/> Хороший
Смерть	<input type="radio"/> Недостаточно	<input type="radio"/> Приемлимый	<input checked="" type="radio"/> Хороший
Нетрудоспособн	<input type="radio"/> Недостаточно	<input type="radio"/> Приемлимый	<input checked="" type="radio"/> Хороший
ость			
- Насколько глубоко вы отслеживаете события на финансовых рынках?
 - Никогда
 - Нечасто (по крайней мере раз в месяц)
 - Часто (по крайней мере раз в неделю)
- 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