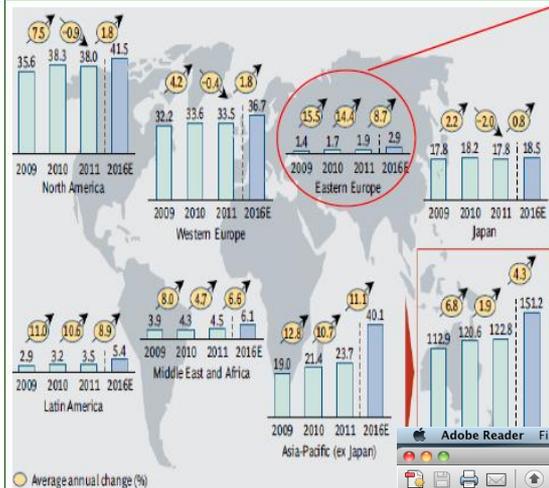


# ***PFP – драйвер роста бизнеса Premier/Private***

## Global outlook on growth in the wealth markets

### Private financial wealth (\$ trillions)



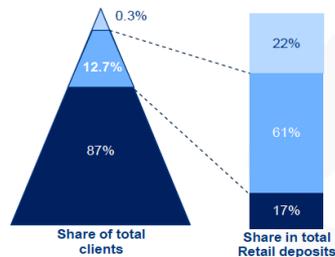
Source: OTP estimation, BCG + Credit Suisse

- Together with Russia, Eastern Europe performed the highest growth in 2011 (14.4%)
- Important distinction is needed between Russia and the rest of the CEE region
- Russia dominates the CEE wealth market by giving appr. 70% of the total wealth in 2011 which is expected to grow up to 77% by 2016

Source: BCG Global Wealth Market-Sizing Database, 2012

**In 2011 the main objective was to establish an advisory concept for dedicated clients (among private individuals), to retain and expand this part of the business.**

### Affluent clients' contribution



- Affluent clients form roughly 13% of private individual client base
- Their share in private clients' total deposits is largely over-proportional and forms ~ 83%
- Hypo Bank introduced its advisory service as main pillar and strategy in Retail banking called Hypo Advisory Banking in late 2011
- Goal was to have standardized and unified service that will be provided throughout whole network

# Потребности аудитории МА (Efma, Affluent Banking Advisory Council Report 2013)

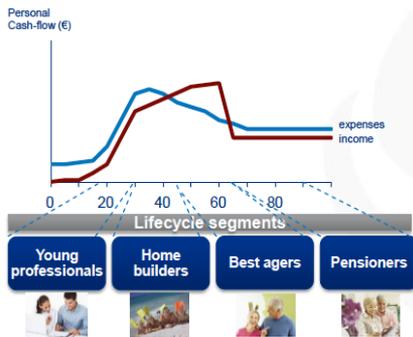
- **Индивидуальное целевое предложение**, основанное на понимании финансовых целей и подхода клиента у управлению денежными потоками (финансовое планирование и консультирование)
- **Правильные продукты**, способные удовлетворить потребность клиента на пути к реализации финансовых целей (в данном сегменте активный интерес к программам страхования жизни, инвестиционным продуктам и программам добровольного пенсионного обеспечения)
- **Удобный формат взаимодействия**, стандартный банковский сервис и возможность финансовой консультации должны быть доступны клиенту в удобное для него время и месте
- **Эффективные коммуникации**, клиенты хотят получать только полезную, своевременную и актуальную именно для решения их персональных задач
- **Полезные программы лояльности**, поддерживающие жизненный стиль клиента и разделяющие его увлечения
- **Ценовые предпочтения**



## Affluent service – Hypo Advisory Banking

Advising clients based on their stage in life enables addressing the real needs. Lifecycle sub-segmentation therefore forms the basis of Hypo Advisory Banking

### Lifecycle based client segmentation and Hypo Adv



**HYPALPE ADRIA** Hypo Advisory Banking lies at the heart of our

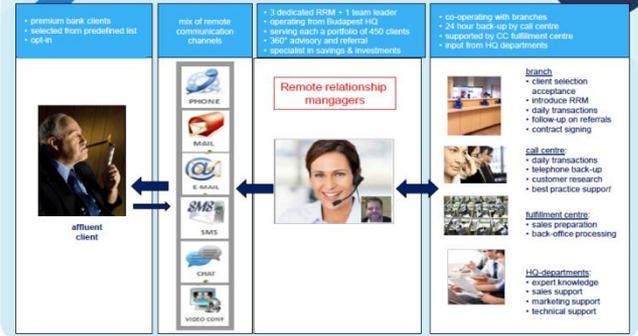
### Current Nordea Private Banking value proposition, customer segments and typologies

Wealth Planning	Wealth Management	Banking Services
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inheritance planning</li> <li>Succession planning</li> <li>Change of ownership / sparring</li> <li>Legal structure</li> <li>Tax planning</li> <li>Pension overview</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Global asset allocation advice</li> <li>Management of investable assets                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Advisory based</li> <li>Discretionary model</li> </ul> </li> <li>Performance reporting</li> <li>Publications                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Brief</li> <li>Private Banking News</li> <li>Daily and weekly reports</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Daily banking                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Deposits</li> <li>Lending (incl. mortgage loans)</li> <li>Cash management</li> </ul> </li> <li>Private Banking online                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Trading securities</li> <li>Analysis</li> <li>Performance report</li> </ul> </li> <li>Credit cards</li> <li>Events                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Professional and social events</li> </ul> </li> </ul>

- Care Clients** Risk averse, often passive and dependent on help from F&P/WM services
- Balance Builders** Often quite passive but want to increase their wealth, at least moderate risk taking. Often high knowledge but lack time
- High Net Worth** High risk takers and orientations on return, (Daily High Net Worth)



### remote relationship management pilot at K&H – the concept



**citibank**

CREDIT SUISSE



**FORTIS BANK**

**BARCLAYS**



**HSBC**

**Bank of America**



**Deutsche Bank**

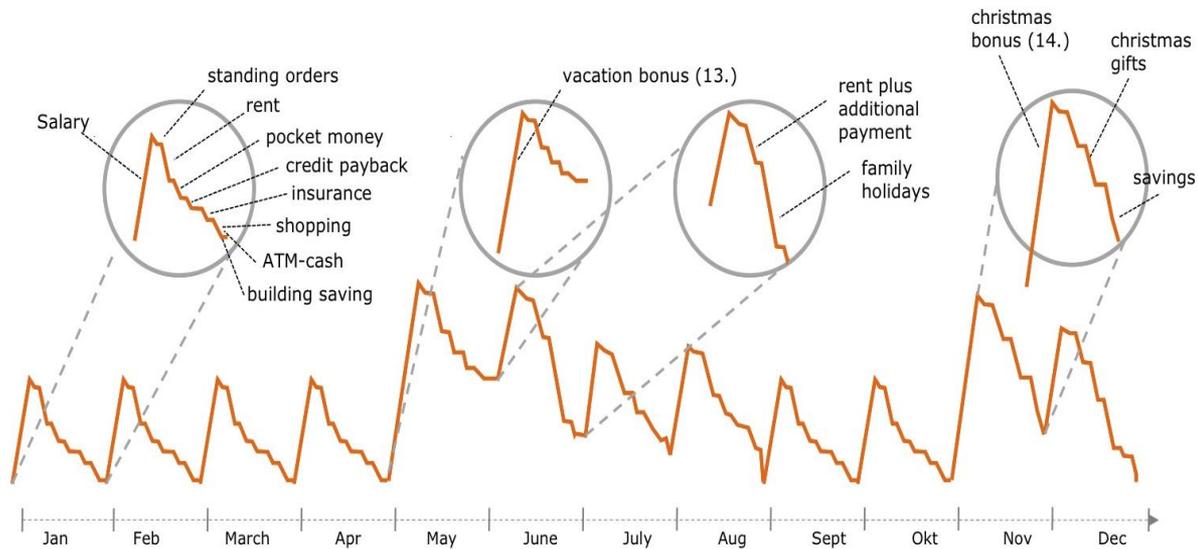
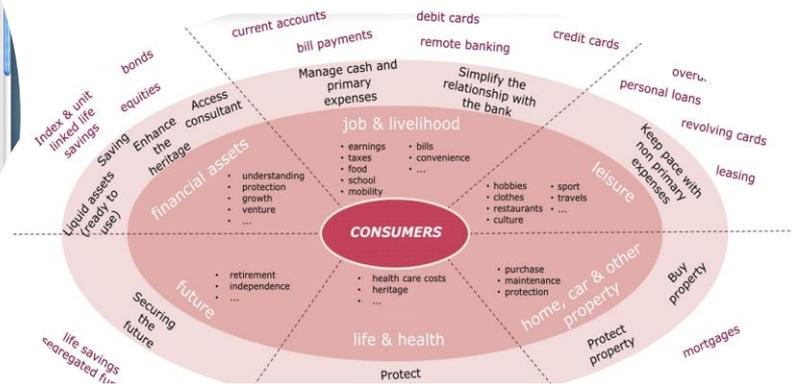
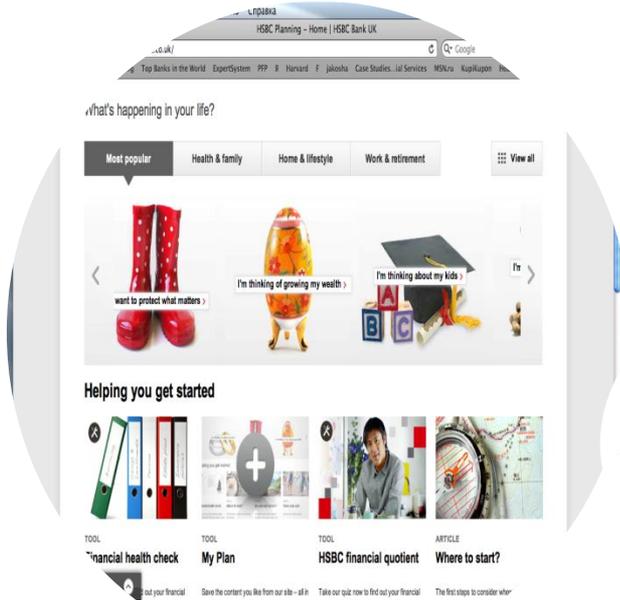


**RBS**  
The Royal Bank of Scotland Group

**CRÉDIT AGRICOLE**

**BNP PARIBAS**

Институт  
Финансового  
Планирования



# Методология PFP (ISO 22222)



# RFP: практика применения

*Сбор информации о потребностях клиента*

*Анализ возможностей клиента*

## **Результат**

- \* 5 раз объем привлечения
- \* 3 комплектность портфеля
- 40% снижение затрат

*Комплексное решение*

*План продаж на 5 лет*

# RFR для клиента

Текущая стоимость обучения 250 000 рублей в год, продолжительность программы 5 лет. Для реализации данной задачи клиенту необходимо за 10 лет сформировать капитал в 1,1 млн. рублей с учетом инфляции, ежемесячно откладывая по 13 500 рублей.

Для реализации задачи клиента сформирован индивидуальный портфель финансовых инструментов, включающий в себя: программу накопительного страхования жизни, портфель сберегательных и инвестиционных инструментов умеренного уровня риска.

Александр Номос

Дата рождения: 01.01.1974 (37)

Пол: Мужской

E-mail: bliskavkaj@gmail...

Семейное положение: Замужем/женат



Связанные...

Образование

Сумма: р. 450 000,00

Периодичность: Ежегодно

Начальная дата: 01.01.2021

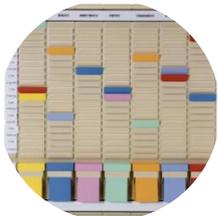


0%



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Возраст	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
Возраст партнера:	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
Доходы	р. 2 202 950,00	р. 4 889 183,00	р. 3 671 004,00	р. 4 643 011,00	р. 5 800 879,00	р. 19 389 133,00	р. 7 199 616,00	р. 8 759 551,00	р. 10 642 603,00	р. 12 409 991,00
Расходы	р. 2 610 563,00	р. 5 271 786,00	р. 2 934 293,00	р. 3 421 993,00	р. 3 991 036,00	р. 21 101 752,00	р. 2 624 447,00	р. 3 106 551,00	р. 3 678 142,00	р. 4 290 301,00
Разница между доходом и расходом	р. -407 613,00	р. -382 603,00	р. 736 712,00	р. 1 221 018,00	р. 1 809 843,00	р. -1 712 619,00	р. 4 575 169,00	р. 5 653 000,00	р. 6 964 461,00	р. 8 119 690,00
Стоимость жизни	р. 1 200 000,00	р. 1 272 000,00	р. 1 348 320,00	р. 1 429 219,00	р. 1 514 972,00	р. 1 605 871,00	р. 1 702 223,00	р. 1 804 356,00	р. 1 912 618,00	р. 2 027 375,00
Дефицит	р. -1 607 613,00	р. -1 654 603,00	р. -611 608,00	р. -208 201,00	р. 294 871,00	р. -3 318 489,00	р. 2 872 946,00	р. 3 848 644,00	р. 5 051 843,00	р. 6 092 316,00

# PFP: для банка



**Анкетирование:** удобно организованный алгоритм диалога с клиентом, направленный на сбор необходимой информации для формирования целевого финансового плана (комплексного предложения).



**Подбор сценария:** анализ сценариев на основе данных анкеты на предмет максимального соответствия задачам клиента. Набор сценариев формируется на основе линейки инструментов Банка, приоритетов бизнеса Банка, основных шаблонов решения финансовых задач клиентов.

**Консультация и утверждение сценария:** демонстрация результатов индивидуального плана, возможность оперативного изменения базовых параметров плана и автоматический пересчет результатов, обсуждение с клиентом нюансов его реализации (инструменты, налоговые последствия, риски, отсроченные решения) с использованием автоматической системы подсказок.



**Оформление подобранного пакета услуг:** оформление документов, выгрузка данных о запросе клиента и выбранном решении в систему банка.



**Информирование:** автоматическое уведомление менеджера о необходимых последующих действиях по сопровождению сформированного целевого финансового плана клиента (актуализация/дополнение), и клиентов о важных событиях банка и рынка имеющих отношение к его плану.



# PFP: распространение в российской банковской практике

**Retail** (30-120 тыс. руб., 50 млн. клиентов)

Альфа банк

Лето банк  
On-line

Промсвязь  
банк

Финансовая  
грамотность

**Mass Afluent** (120-500 тыс руб.; 3,5 млн. клиентов)

БКС  
Премьер

Сити банк

Райф

Сбербанк Премьер  
1800 км, 350 зон

Номос

Открытие

Нордеа

Комплексные решения для  
реализации финансовых целей

**VIP** (от 500 руб.; 150 тыс. клиентов)

ВТБ 24  
45 км, 12 зон

БКС  
Ультима

Райф

Индивидуальные  
программы сопровождения  
финансовых интересов

# PFP Сбербанк Premier

Adobe Reader File Edit View Window Help

Slava\_Ageev(SBRF)\_eng.pdf

26 / 29 61%

Comment Share

## Alina Dmukha story



I created 186 financial plans in December

Monday, February 18, 13

Help

Slava\_Ageev(SBRF)\_eng.pdf

61%

Comment Share

## Time schedule

28 января 2012

25	26	27	28	29
10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00
15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00
20:00-21:00	21:00-22:00	22:00-23:00	23:00-00:00	00:00-01:00

Adobe Reader File Edit View Window Help

Slava\_Ageev(SBRF)\_eng.pdf

28 / 29 61%

Show next page (->)

## PFP results

Products	November	December
Deposit + Mutual fund Deposit + Life insurance	1	7
Fresh money in deposits	\$0.86 mio	\$1.22 mio
Life insurance	\$3000	\$10000
Mutual funds	\$3600	\$250000

Monday, February 18, 13

Adobe Reader File Edit View Window Help

Slava\_Ageev(SBRF)\_eng.pdf

8 / 29 61%

Comment Share

## Premium Banking 2013



- Premium zone
- Personal manager
- Personal Financial Planning
- Personal Financial planning
- Packages

Monday, February 18, 13

## PFP: распространение в российской банковской практике

- **Рост продаж на 25-45%.** Легче и дешевле продавать постоянным клиентам, чем новым.
- **Снижение расходов Банка в 4-5 раза.** Стоимость удержания имеющегося клиента в 4-5 раз ниже стоимости привлечения нового. Лояльность клиентов уменьшит влияние ценовой конкуренции.
- **Увеличение вероятности удержания клиентов до 100:1.** PFP позволяет сформировать портфель решений для эффективной реализации каждой цели Клиента.
- **Увеличение количества позитивных рекомендаций.** Качественное и своевременное удовлетворение актуальных потребностей клиента = лояльность.



## PFP: базовые элементы внедрения

- **Персонал:** обучение, консультирование, аудит, материалы для коммуникаций
- **Технологии:** софт и адаптация, методики, скрипты, функциональные карты для сотрудников, анализ рынка, маркетинговая и социальная стратегия продвижения
- **Продукт:** интеграция предложений Банка в пакеты на основе PFP
- **Клиент:** программы привилегий, в том числе нематериального характера, партнерские отношения независимыми консультантами (недвижимость за рубежом, адвокат, налоговый консультант, и т.п.).



## Об ИФП

Институт Финансового Планирования - первая и единственная в России организация, профессионально занимающаяся подготовкой специалистов в области личного финансового консультирования. Дата основания 2005г. Лицензия на образовательную деятельность № 027595.

Для Наших Клиентов мы используем современные программы подготовки специалистов и внедрения решений в области личного финансового планирования в практику обслуживания клиентов.



ИФП принимает активное участие в повышении финансовой грамотности населения РФ. Отзывы и благодарности: ЦБ РФ, ФСФР, АРБ и др.



# Благодарю за внимание

*Блискавка Евгения*

*Директор*

*Телефон: + 7499 501 1173*

*Моб. телефон: + 7916 323 5779*

*E-Mail: [bliskavka@infinplan.ru](mailto:bliskavka@infinplan.ru)*

{499} 501 11 73  
{495} 210 49 26

Россия, 119017, г. Москва  
Малый Толмачевский пер., д. 8/11

Вы можете узнать о нас больше:

**в СМИ:**

- Forbes «Советы посторонних»
- Коммерсант-Деньги «Финдиректор индивидуального пользования»
- Финанс «Финансовые консультации: большие и маленькие»
- BusinessWeek «Страна советов»
- Национальный Банковский Журнал «Кадры решают все», «Плоды просвещения»
- Банковское обозрение: «Успешные решения для розничных банков»
- Bankir «Новый подход в розничном финансовом обслуживании» и др.

**из Отзывов и Благодарностей:**

ЦБ РФ, ФСФР РФ, АРБ, ВТБ 24, МДМ, HSBC и др.

**у наших Партнеров:** FPA, FECIF