

Новый подход в розничном финансовом обслуживании

Важными условиями, необходимыми для успешного развития финансового обслуживания клиентов, являются учет их средне- и долгосрочных финансовых целей, эффективная профилактика рисков, формирование эффективного пакета решений для каждой поставленной клиентом задачи.

Н.Ю. СМЕРНОВА,
независимый
финансовый
советник, почетный
член Американской
ассоциации
финансового
планирования
(Financial Planning
Association)



По данным исследования компании Curian Capital LLC, большинство банковских клиентов (55%) имеет в среднем 3–4 цели, каждая из которых удовлетворяется в 65% случаев 2–3 инструментами. Но при этом профилактика рисков становится сложно реализуемой без эффективного «проводника» между ожиданиями клиента и возможностями финансового института. Таким проводником в большинстве стран с развитой экономикой стал личный финансовый план, являющийся практическим воплощением холистического подхода к взаимодействию с клиентом.

Личный финансовый план

Личный финансовый план используется в практике кредитных организаций как некий базис, позволяющий наладить эффективную коммуникацию между клиентом и банком на долгосрочной основе. С помощью этого плана кредитные организации могут смотреть на клиента как на целостную систему, оценить запросы через призму финансовых планов, а также индивидуальных возможностей и перспектив развития. Клиенту же личный финансовый план поможет обрести в лице банка стратегического партнера.

ПРИМЕР

U.S. Bank (пятый коммерческий банк в США по размеру активов) предлагает услуги по личному финансовому планированию. Клиенту подбирается оптимальный пакет продуктов: кредиты, в том числе карты, текущие счета, инвестиции на фондовом рынке через открытие брокерского счета, депозиты. Для каждой цели клиента предлагается комплексное решение, состоящее из разнообразных финансовых продуктов. В частности, для цели, связанной с рождением ребенка, банк предлагает комбинацию депозита, кредитной карты, ипотеки на квартиру большей площади, программы страхования и т.д.

Е.А. БЛИСКАВКА,
директор Института
финансового
планирования



Немного истории с географией

На Западе, прежде всего в странах Евросоюза, США, Канаде и Австралии, рынок консалтинга по управлению личными финансами, основой которого является личный финансовый план, интенсивно развивается уже более 40 лет. Впервые сертифицированные специалисты по личному финансовому планированию появились в США в 1973 г. Сначала наиболее востребованными консультациями по вопросам минимизации налогообложения, составления накопительных планов, а также инвестиций в партнерства недвижимости с ограниченной ответственностью – их актуальность была связана с особенностями организации системы налоговых льгот США того времени.

В 1974 г. в США происходит пенсионная реформа, вводятся индивидуальные пенсионные планы, в связи с этим гражданам пришлось выбирать финансовые инструменты для обеспечения своей будущей пенсии. А через 12 лет налоговая реформа заставила пересмотреть и инвестиционные стратегии. Фондовый рынок начал постепенно восстанавливаться, и финансовые компании стали активно предлагать клиентам все новые инвестиционные продукты, в том числе разнообразные пенсионные планы.

Именно на этот период приходится расцвет сервиса личного финансового планирования, с помощью которого можно было легко систематизировать потребности клиента и сформировать оптимальный набор финансовых инструментов, удовлетворяющий его запросы. И сегодня многие банки продолжают активно использовать услуги по личному финансовому планированию в практике работы со своими клиентами.

ПРИМЕР

В Merrill Lynch, который стал частью Bank of America, создан специальный Центр финансового консультирования (Financial Advisory Center). Советники центра в своих консультациях применяют холистический подход, позволяющий комплексно оценивать финансовую ситуацию и потребности клиентов, помогают им разработать стратегию реализации финансовых целей, дают советы по взаимным фондам и другим, доступным через Merrill Lynch инвестиционным продуктам. Также клиенты могут отслеживать изменения инвестиционного портфеля с помощью бесплатного онлайн-мониторинга своего инвестиционного счета.

Центр создан для клиентов, которые планируют инвестировать от 20 тыс. до 250 тыс. долл. Таким образом, функции центра – не только помощь в повышении финансовой грамотности населения, но и пропаганда привлекательности Merrill Lynch как компании, заботящейся о своих клиентах и их благополучии.

Рынок консалтинга по управлению личными финансами в Канаде прошел схожий с американским путь развития, хотя появился он несколько позже. Лет 10–15 назад перед будущими пенсионерами Канады встал вопрос, как сохранить свои накопления? Веры в государственную пенсию и медицинскую страховку в старости не было – эти инструменты не позволяли пожилым канадцам иметь тот уровень жизни, который они

считали приемлемым для пенсионного периода. К тому же забота старшего поколения о собственной пенсии сопровождалась другими проблемами – обучение детей, приобретение недвижимости, иные крупные финансовые цели. Потребность в комплексном подходе к управлению личными финансами, которая стала очевидной, привела к появлению нового сервиса и института советников по личному финансовому планированию.

ПРИМЕР

Банк HSBC в Канаде начал переход на новую модель в 2007 г. Брокерское подразделение банка внедрило программное обеспечение для создания инвестиционной стратегии клиентов с прицелом на долгосрочные цели, в которой используются не только рекомендации по ценным бумагам и взаимным фондам, но и программы долгосрочного страхования. Холистический подход помог клиентским менеджерам успешно продавать не только знакомые инвестиционные продукты, но и программы страхования жизни. В рамках комплексного подхода к оценке ситуации клиента менеджеры смогли лучше понять роль и ценность нового финансового продукта. Благодаря смене подхода к обслуживанию клиентов брокерское подразделение HSBC стало предлагать им более широкий ассортимент финансовых продуктов. А в рамках программы HSBC Premier (обслуживание состоятельных клиентов) данное подразделение установило в 2009 г. соответствующее программное обеспечение (PlanPlus). Теперь для обслуживания любого клиента Premium использует комбинацию классов активов (в рамках заранее заданных комбинаций), альтернативные варианты инвестиционных стратегий, анкету на риск-профиль и калькуляторы расчета потребности в пенсионных накоплениях, страховом покрытии, вариантах погашения кредита и др.

В 2010 г. банк HSBC начал обслуживание через личный финансовый план сверхсостоятельных клиентов. К услугам банка добавились расчеты пенсионных планов, учет налогообложения, общий портфель на семью и разные портфели для каждого ее члена, неограниченный портфель ценных бумаг, его ведение в режиме онлайн и многое другое.

В России – пока только начало

В России данный сервис только начинает формироваться, хотя завоевывает все большую популярность как у населения, так и финансовых институтов. Некоторые банки уже внедрили отдельные элементы данной услуги в свой продуктовый портфель. Например, ВТБ 24 («Персональное финансовое планирование»), УК «Альфа Капитал» («Личный финансовый план»), HSBC Россия («Индивидуальное финансовое планирование»), ГК «Брокеркредитсервис», Инвестиционный холдинг «ФИНАМ» и другие.

Личный финансовый план позволяет банкам обеспечить эффективное развитие лояльных отношений с имеющейся клиентской базой, сокращение затрат на коммуникации, значительное сокращение рисков. Есть выгода и для клиентов – потребление банковских услуг через личный финансовый план дает им возможность рационализировать организацию своей деятельности и повысить эффективность использования денежных средств.