

Как привлечь 225 млрд. евро в банк без затрат?

Современная европейская розничная система для своего развития активно использует такой элемент как сеть финансовых советников, что обеспечивает до 60% реализации розничных финансовых услуг без нагрузки в виде раздутого штата и офисного фонда.

Евгения Блискавка, директор Института финансового планирования, член совета директоров Национальной ассоциации кредитных брокеров и финансовых консультантов

Например, в Италии за 2011 год советниками было привлечено более чем 225 млрд. евро. Каждый банк, заинтересованный в своем развитии, обязательно имеет и активно развивает сеть финансовых советников. Барклайс Банк сетью из советников 123 человека за 2011 год продал на 14 млн. евро, что составляет 20% от результатов работы штата банка: 420 отделений, 1200 клиентских менеджеров. В некоторых банках сеть внешних консультантов полностью заменяет сеть отделений. Банк Финеко, лидер индустрии, работает только онлайн и через 2300 финансовых советников – 900 000 клиентов, 35 млрд. евро. Как это работает?

Финансовые консультации для продаж. Каждый финансовый советник в Италии обязательно должен быть аккредитован при каком-то одном банке, что обеспечивает клиенту возможность выбора формата обслуживания. Без каких-либо дополнительных затрат клиент может купить услугу в окошке банка и принять всю ответственность на себя, или он может встретиться с финансовым советником банка, сертифицированным специалистом, который расскажет обо всех возможностях и опасностях различных решений, подберет лучшее сочетание нужных продуктов: депозиты, инвестиционные инструменты, страховки, пенсионные программы и др. Советники считают одним из основных секретов своего успеха в продажах то, что они не говорят с клиентом о финансовых услугах, а обсуждают только варианты реализации важных для клиента финансовых задач.

Средний портфель клиента, приходящийся на сотрудника отделения, примерно 39 тыс. евро, а портфель, приходящийся на финансового советника того же банка, примерно 79 тыс. евро.

Активное развитие отношений. Результат работы советника зависит напрямую от него самого, потому советники не сидят на месте. Они выстраивают отношения! Семинары, концерты, выставки, фуршеты, конференции, партнерские программы с адвокатскими и нотариальными бюро, медицинскими клиниками – они в них принимают участие, они их иницируют и проводят. Все приятное общение подчинено одной цели – начать совместную работу. И у них отлично это получается – пара минут непринужденной беседы на фоне потолков, расписанных **Караваджио**, и ты уже сам начинаешь выяснять перспективы возможного сотрудничества с ними.

Правильная атмосфера. Советники уверены в своих профессиональных компетенциях – они все прошли через серьезное испытание учебой и экзаменом (более 5 тыс. вопросов). Они получают наслаждение от самого процесса общения и управляют им легко и непринужденно. Они открыты и дружелюбны, но при этом не упустят не малейшего признака дискомфорта на лице собеседника и обязательно изменят на 2–3 полутона темп беседы, чтоб вернуть клиента в комфортную для него зону. Ощущение, что он тебя лучше знает, чем ты себя – приводит к пониманию того, что кому, если не ему, можно доверить заботу о своих финансовых вопросах? Финансовый советник умеет понять и выразить желания клиента в понятных действиях. Место встречи клиента и советника не имеет ничего общего с стандартной холодной атмосферой банковских отделений – тут тоже все по-особенному. Офис делового человека, много воздуха, дорогая мебель, интересные художественные элементы: пол, потолок, картины, книги по искусству, которые часто служат началом непринужденного общения, способом настроить и расположить клиента.

Профилактика распространения неподходящих финансовых инструментов. Одним из ключевых вопросов в условиях кризиса стал вопрос профилактики продажи клиентам неподходящих финансовых инструментов. На помощь финансовому советнику в Европейских странах спешит директива Мифид – основной документ Европейского союза – Markets in Financial Instruments Directive (MiFID). Это Директива о рынках финансовых инструментов, на

основе которой регулирующие и контролирующие органы стран-участников, такие как Центральные банки и комиссии, издали регулирующие документы как для финансовых организаций своих стран, так и множественные документы, адресованные инвесторам. Основной целью данной директивы является гармонизация уровней защиты прав инвесторов, и в том числе профилактика продажи неподходящих финансовых инструментов. Именно на Мифид опираются советники в части подбора подходящих финансовых инструментов под уровень риска и опыт клиента. Такой порядок во многом является основой долгосрочных доверительных отношений между клиентом и советником.

Например, средства, привлекаемые в банки через советников, даже в кризис остались в распоряжении банка: в 2010 году клиенты банковских отделений забрали 17 млн. евро, а клиенты финансовых советников (этих же банков) в этот же год завели более 100 млн. евро на схему поведения советника по отношению к клиенту.

Организации работы сети требует от банка только: программы развития советников – многие банки берут на себя затраты по организации процесса обучения и наставничества, раздаточные материалы и программное обеспечение (калькулятор для личного финансового планирования для определения желаний клиента, профиля его риска и подбора подходящих клиенту финансовых инструментов, CRM) , стипендия на первые 3–6 месяцев работы для особо одаренных начинающих советников.

При условии, что большинство банков в России находит привлекательным сегмент mass affluent, опыт персонального финансового консультирования наших европейских соседей может стать отличной основой развития.

Источник: <https://bankir.ru/publikacii/20120220/kak-privlech-225-mlrd-evro-v-bank-bez-zatrat-10001260/>

20.02.2012