

Газпромбанк. *Private Banking*



Дипломный проект:

«ГАЗПРОМБАНК»

Проектирование



Проблема

Процесс взаимодействия клиентов категории HNWI с банком устаревает на фоне тотальной диджитализации.



Цель дипломной работы

Разработать концепцию ДБО для клиентов категории HNWI

Задачи:

- Определить целевую аудиторию продукта
- Провести коридорный бенчмаркинг рынка, в котором присутствует продукт
- Создание прототипа на основе аудита по приоритетному сценарию.



Было определено два персонажа:



«Традиционные»

(Владельцы и наследники классических состояний)



«Новые»

(топ-менеджеры, владельцы крупных компаний)



Сергей Иванович (50 лет).

(Владельцы и наследники классических состояний)

Владелец крупной компании, человек со значительными средствами, который знает, как нелегко даются деньги и как сложен и непредсказуем рынок. К инвестированию относятся с большим скепсисом, а к выбору банка подходит скорее эмоционально. Для такого клиента очень важен сервис.

Критерии выбора управляющей организации, уровень взаимодействия:

- Позиция и репутация банка;

- конфиденциальность, безопасность, территориальная близость;
- наличие постоянного партнера по переговорам (директор, персональный управляющий портфелем);
- делегирование управляющему банку функций по управлению активами.

Цели:

- Получение регулярных доходов;
- поддержание уровня жизни;
- сохранение капитала.

Предпочитаемые продукты:

- Классические типы вложений (депозит);
- Доверительное управление ценными бумагами;
- Полисы страхования жизни.

Поведение:

Стабильный клиент, обслуживается в одном банке.



Евгений Александрович, 34 года

(Топ- менеджер, который получил акции своей компании в качестве вознаграждения.)

Человек, с постоянным желанием менять все вокруг себя и в первую очередь свой бизнес к лучшему. Карьера и собственное развитие очень важны для него. Он проявляют мало интереса к статусным покупкам (престижные машины, яхты, не движимость), часто занимается благотворительностью и вкладывают много денег в собственное образование.

Критерии выбора управляющей организации, уровень взаимодействия:

- Значительное присутствие на международных рынках;

- возможность получения детальной и постоянной отчетности;
- получение информации о рынках в режиме реального времени;
- получение информации по юридическим, налоговым, финансовым вопросам;
- использование Интернета, телефона как каналов доступа к услугам.

Цели:

- Приращение капитала.

Предпочитаемые продукты:

- Инновационные, технически сложные продукты; высокодоходные вложения.

Поведение:

- Более изменчивое поведение;
- частые, но непродолжительные контакты с консультантом;
- быстрое принятие решения.



Георгий Кичигин,

руководитель направления маркетинга “Газпромбанк Private Banking”:

“Многие западные частные банки имеют богатую историю и обслуживают своих клиентов в нескольких поколениях, а самым “старым” российским банкам не исполнилось и 20 лет. Российский клиент private banking (PB) в большинстве случаев – это топ-менеджер или владелец бизнеса, который заработал свое состояние относительно недавно”.



ВЫВОД:

Акцент на персонаж "Новые".

Данный тип нуждается:

- в доступе к своим активам в режиме 24/7;
- в совершении финансовых операций в независимости от его местоположения;
- в возможности получения детальной и постоянной отчетности;
- в получении информации о рынках в режиме реального времени;
- в получении информации по юридическим, налоговым, финансовым вопросам;

Обратить внимание на разработку мобильного приложения.



! И тем не менее:

учитывать потребности и клиентов типа “Традиционные”.

Для них приложение должно стать своего рода защищенной площадкой, средой для коммуникации со своим персональным менеджером. Необходимо предложить использование онлайн чата, который будет иметь преимущество в большей безопасности и конфиденциальности по сравнению с другими каналами.



Задачи приложения

- Привлечь больше клиентов, для которых внедрение ДБО является критичным фактором (в том числе более молодых клиентов)
- Снизить издержки на обслуживание клиентов за счет использования автоматизации вместо “ручного управления”
- Повысить уровень сервиса за счет сокращения времени на обработку транзакций

Лучшие практики



Как это у Mobile Banking Credit Swiss?

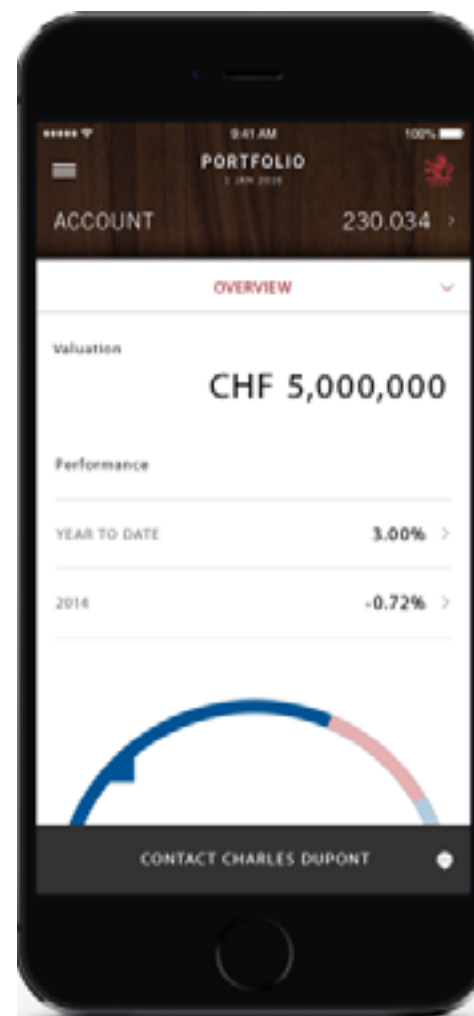
- Доступ ко всем счетам и к счетам ценных бумаг
- Детальный отчет о всех операциях с кредитными карточками
- Сканирование счета одним кликом
- Просмотр и утверждение электронных счетов
- Покупка и продажа акций





Как это у Pictet

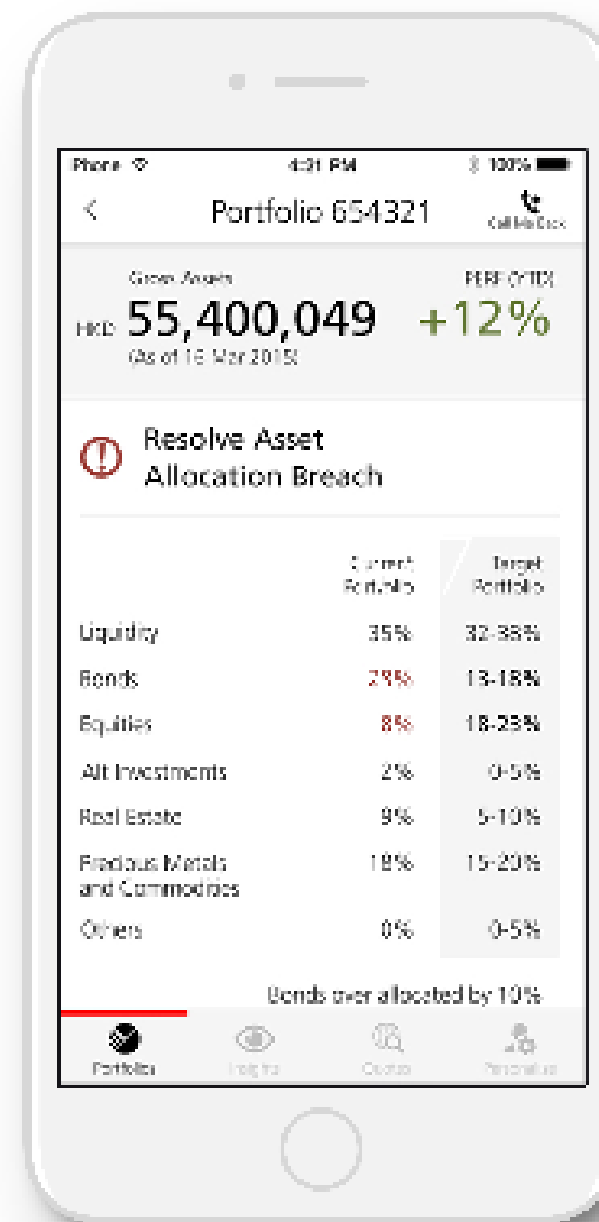
- Безопасный и конфиденциальный обмен сообщениями с менеджером
- Обзор своего аккаунта, позиции и ежедневных сделок, а также доступ как исторические данные об эффективности и рыночных данных (биржевые котировки, рыночные индексы и валютные курсы).
- Чтение экономических новостей
- Возможность просматривать данные из основных фондовых бирж





Как это у UBS Wealth Management in Asia

- Сканнер отпечатков пальцев
- Проверка состояния портфеля, предупреждения и рекомендации UBS когда портфели отклониться от инвестиционных целей.
- Безопасный и конфиденциальный обмен сообщениями с менеджером





Ключевые моменты. Что взять на заметку.

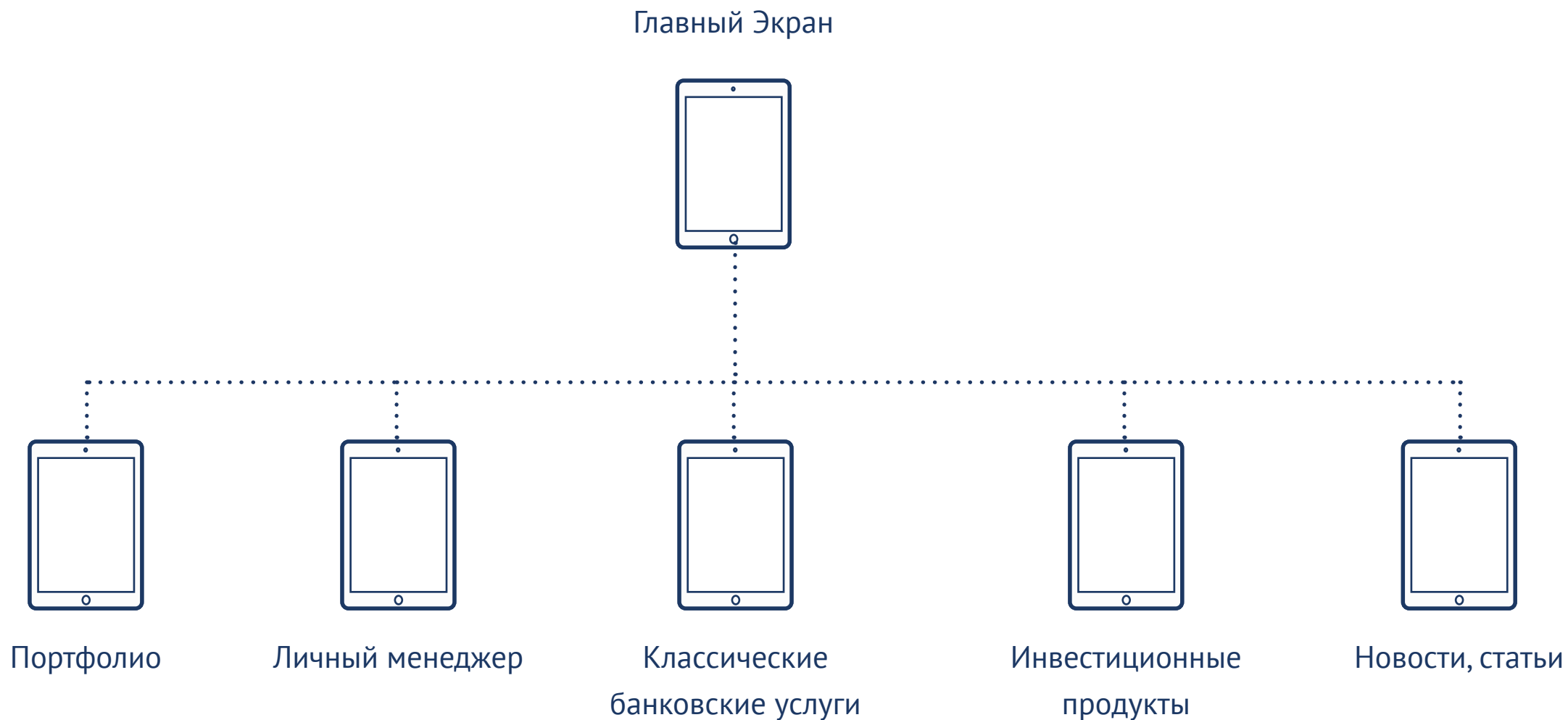
- Восточно европейская модель private banking тяготеет к самому широкому спектру услуг. Успешно развивается собственный консьерж-сервис как отдельная структура для обслуживания стиля жизни.
- Сканнер отпечатков пальцев
- Чтение экономических новостей, просмотр видео, обучение
- Возможность просматривать данные из основных фондовых бирж
- Проверка состояния портфеля, предупреждения и рекомендации UBS, когда портфели отклониться от инвестиционных целей.
- Безопасный и конфиденциальный обмен сообщениями с менеджером



СТРУКТУРА ПРИЛОЖЕНИЯ



Основные разделы





Портфолио

Основная цель введения такого раздела - это предоставление возможности клиенту всегда быть в курсе своего финансового положения без постоянного привлечения менеджера. Держать все под контролем и реагировать в нужный момент.

Включает в себя:

- Баланс денежных средств и их эквивалентов
- Баланс, доступный для инвестирования
- Обзор доход и расходов
- Анализ рисков портфолио





Личный менеджер

Раздел, который является ключевым в приложении для клиентов типа “Традиционные”. Здесь размещены контактные данные персонального менеджера.

Защищенный онлайн чат, где клиент может обмениваться сообщениями со своим менеджером, а также устраивать видео конференции.

В разделе находятся все поручения, которые поставил клиент своему менеджеру.



Классические банковские услуги

Этот раздел содержит стандартные банковские услуги только для привилегированных пользователей:

- Расчетно кассовое Vip-обслуживание
- Льготные валютные конвертации
- Кредиты
- Карта с начислением процентов на остаток и повышенным лимитом овердрафтом и др.



Инвестиционные продукты

Возможность самостоятельно без помощи персонального менеджера совершать финансовые сделки. Данный раздел в большей степени предназначен для клиентов типа “Новые”. Которые идут ногу со временем, самостоятельны и для которых основной задачей является экономия времени.



Новости и статьи

Доступ к мировым и региональным новостям рынка, а также отдельные публикации Газпромбанка.



Вывод:

Приложение должно подходить для двух типов персон. Для тех, кто не представляет себя без своего персонального менеджера и для тех, кто хочет самостоятельно производить денежные операции, быть в курсе состояния своего портфолио и держать все под контролем 24 часа в сутки.



Поставим для двух типов персонажей одну и ту же задачу
«Купить акции Лукойл.
Для осуществления одной и той же цели, два персонажа
пойдут по разным сценариям.



ПРОТОТИП

Посмотреть

Спасибо за внимание