

Mass Affluent как самый прибыльный и стремительно развивающийся сегмент: особенности работы, требования к банковским учреждениям.

Развитие Mass Affluent & Private Banking сегментов в Украине, мировые тренды.

Кратко. Экспертиза



- 12 лет в маркетинге и рекламе.
 - Совладелец и управляющий партнер компании IDNT (www.idnt.com.ua)
 - Член закрытого Private Banking Club ведущих банков Украины при Forum for Leading International Institutions
 - В прошлом директор ведущих креативных и маркетинг-агентств САХАР, MR.WOLF.
- Банки и фин.учреждения, с которыми работала: Credit Agricole (репозиционирование, ребрендинг), Форум Commerzbank Group, ПУМБ, Национальный Стандарт, Альфа-Банк Россия, СК «Оранта» и многие другие
 - Золото и серебро Effie (международная награда за эффективность) и множество креативных наград
 - Высшее экономическое образование, Ин-т международных отношений, Киев.



IDNT. Специализация: разработка концепций и функционального дизайна для розницы и банковских сетей. Мы работаем с розничными объектами с точки зрения маркетинга, архитектуры и дизайна.

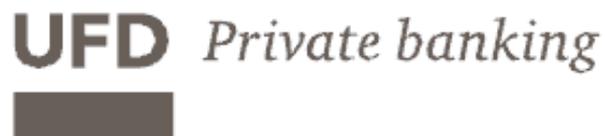
Команда **IDNT** работает с начала 2000-х

Штатных сотрудников: 10

Территория: Украина, Россия, Казахстан, Великобритания

Партнеры: Retail Vision (Великобритания), John Ryan International (Лондон, Мадрид, Миннеаполис), Scorpio Partnership (Великобритания)

Клиенты в банковской сфере. IDNT



БРОКБІЗНЕСБАНК



Мы опираемся на:

- Наш опыт работы с сегментами Retail /Mass Affluent /PB в Украине и России
- Участие в первой в мире банковской конференции Mass Affluent World 2012 (в рамках 8-ой Private Banking World) в Сингапуре – ведущие банки мира и Азии.
- Изучение опыта, визита в отделения и retail experience tour в ведущих банках, работающих с этими сегментами



Mass Affluent как самый
прибыльный и стремительно
развивающийся сегмент:
особенности работы, требования
к банковским учреждениям.

Основные элементы розничной стратегии

Продукт
(банковская сеть,
категории
продуктов)

- Бренд банковской сети, репутация, история
- Условия по продуктам
- Ассортимент
- Качество сервиса

Функциональное
зонирование
отделения,
дизайн

- Концепция зонирования и планировка для управления клиентскими потоками
- Оборудование и планограмма для комфортного обслуживания
- Информация (цена, описание продукта, информация о бренде)

Процессы внутри
розничного
объекта

- Управление клиентскими потоками
- Сценарии обслуживания – работа консультантов
- Зона касс и сервисов
- Наличие experience-зон или «эмоциональных» зон

Мы как **компания-разработчик** работаем с двумя из трех основных параметров розничной стратегии.

Организовываем пространство и функциональный дизайн таким образом, чтобы сформировать максимум положительного клиентского опыта от контакта с продуктом/брендом для повышения уровня продаж и лояльности.

Функциональное зонирование отделения, дизайн

- Концепция зонирования и планировка для управления клиентскими потоками
- Оборудование и планограмма для комфортного обслуживания
- Информация (цена, описание продукта, информация о бренде)

Процессы внутри розничного объекта

- Управление клиентскими потоками
- Сценарии обслуживания – работа консультантов
- Зона касс и сервисов
- Наличие experience-зон или «эмоциональных» зон

С точки зрения маркетинга

4

product

price

promotion

place

Почему так важна сегментация и таргетированная стратегия?

- Mass Affluent сегмент – в 5-10 раз доходнее, чем Retail
- Глобальный банковский тренд – выделение данного сегмента и специальная работа с ним.
- Кроме того, во всем мире падает доверие к банкам и лояльность. Доверие в Украине – только около 20% (GFK)
- По результатам последних исследований World Retail Banking Report 2011 (80 000 респондентов), 40% клиентов банков рассматривают возможность поменять свой банк в течение года и более
- Глобальный тренд: одинаковые продукты и рациональные характеристики. Дифференциация – на уровне сервиса и **потребительского опыта**

HSBC

Citibank

Barclays

Raiffeisenbank

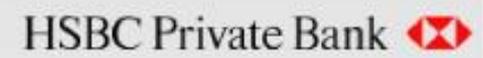
Retail



Mass Affluent



Private



Citi Private Bank



Retail



Mass Affluent



Barclays UK



Retail



Mass Affluent



Retail



Mass Affluent



HSBC Worldwide





HSBC PREMIER

謝謝
la ringrazio
danke
تشانک
Thank you
merci
고맙습니다

for visiting
8 Canada Square
Premier Centre

It's not so much
where
but in which
direction

www.hsbcpremier.com

HSBC PREMIER

01 800 714 1244

HSBC PREMIER

idnt

What bank needs next

Tesco Value, Tesco Finest



Retail



Mass Affluent



Land Cruiser



Toyota Prius



Toyota Yaris

Private Banking



**Affluent /
Mass Affluent**

Land Cruiser



Toyota Prius

Retail / Mass Retail



Toyota Yaris

idnt

what retail needs next

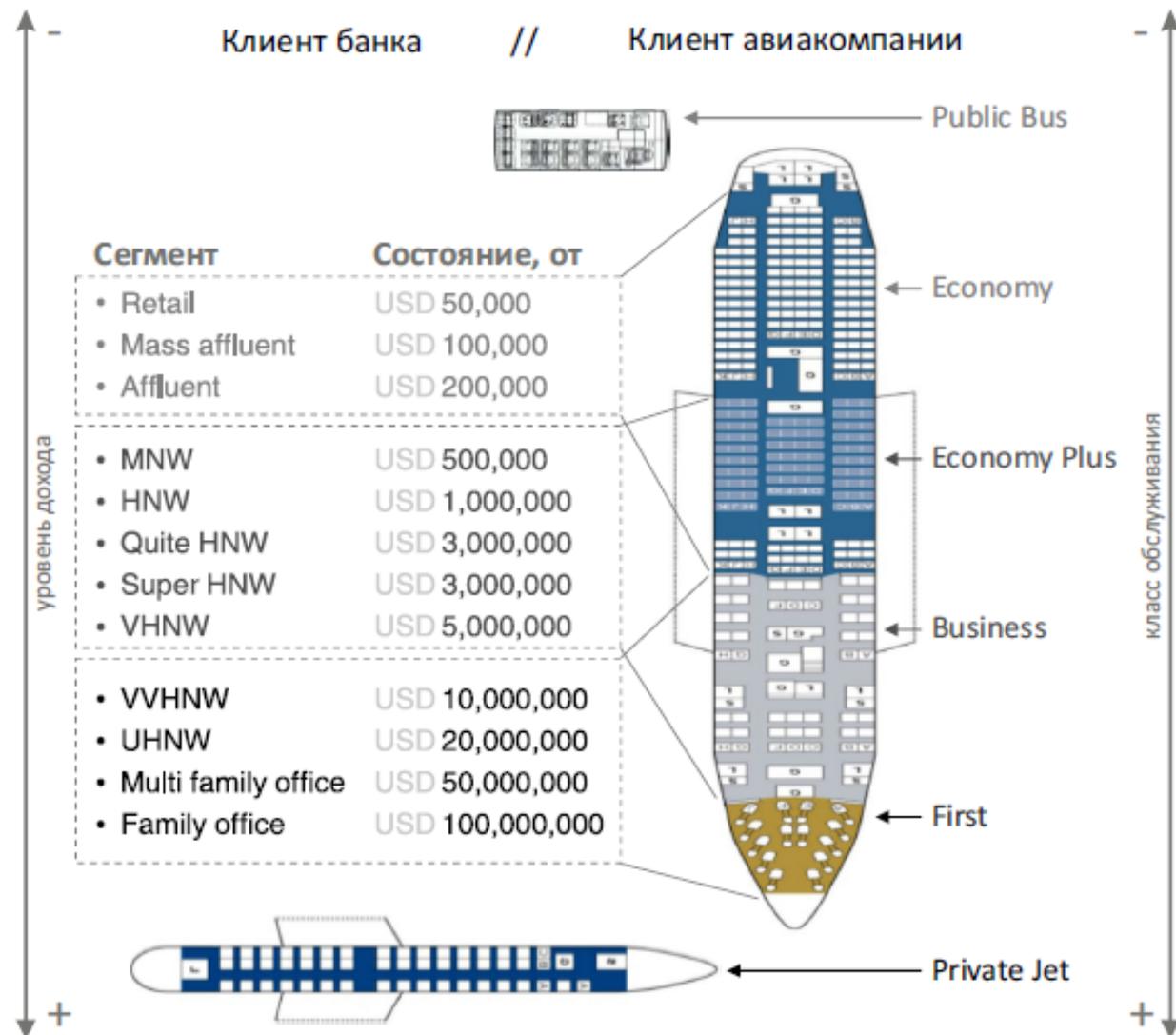
Пример из ритейла



Пример из ритейла

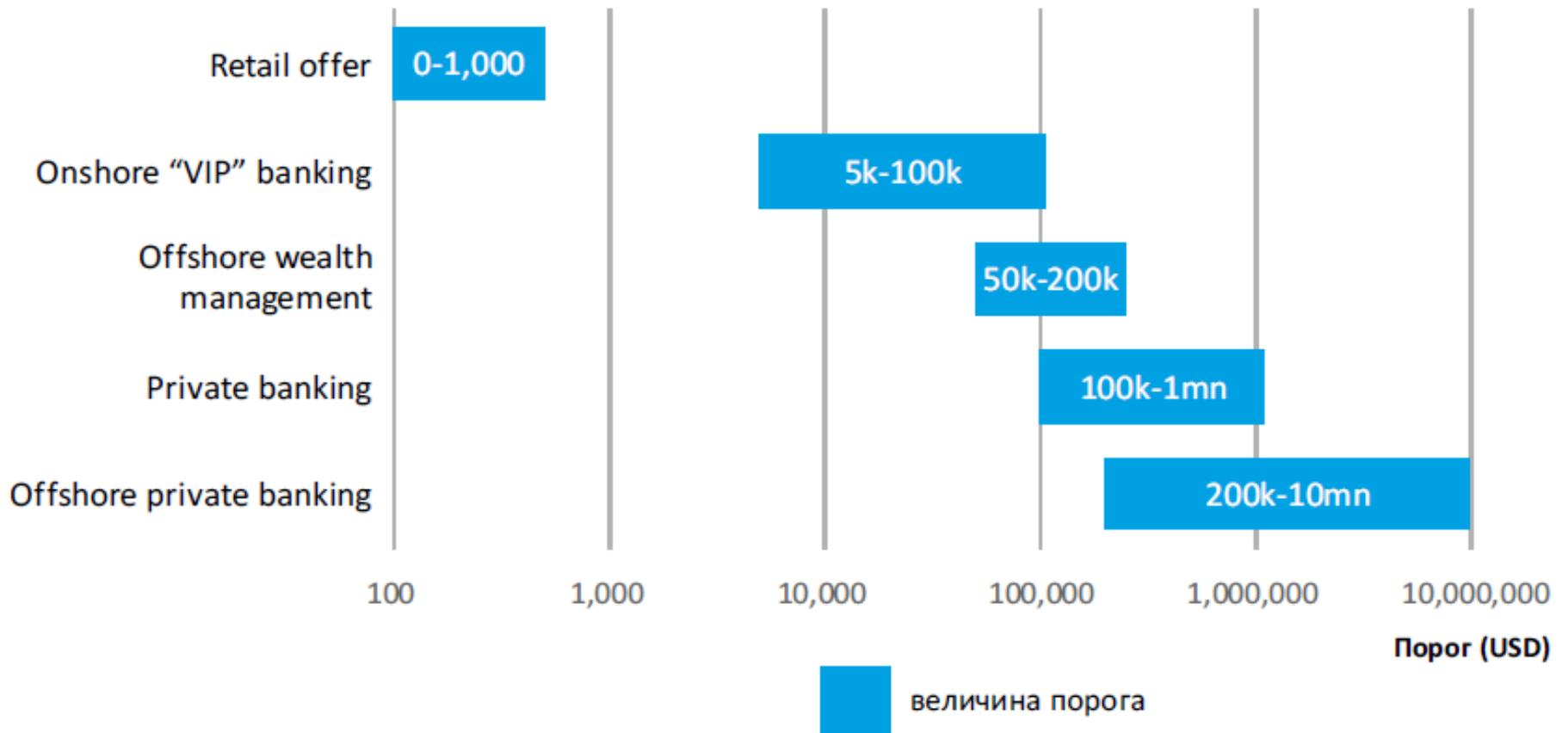


Классическая
схема
сегментации
потребителей
по
уровню
дохода



Ситуация в Украине, странах СНГ, в мире.

Величина входного порога для доступа к сервисам, СНГ



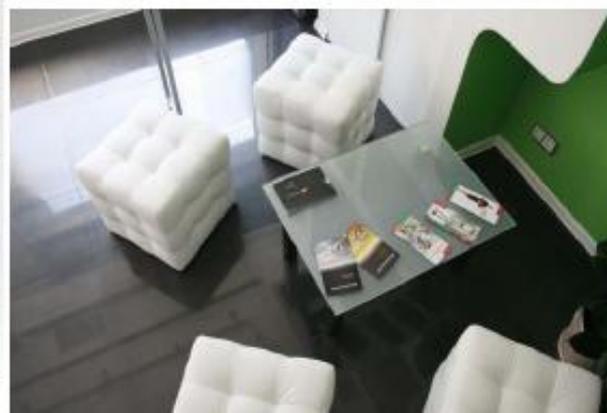
Тренды в развитии сегментационных проектов

- Создание дифференцированных офисов
 - Retail
 - Affluent (состоятельные)
 - Private Banking
- Опыт IDNT

Retail Banking



Mass Affluent





Gold

Platinum

Infinite



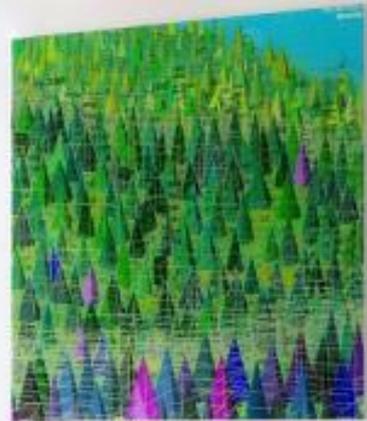


ATM Cash Mashine

Inretnet Banking

Inretnet Banking





Gold

Platinum

Infinite



Банк Кредит Днепр

ATM Cash Machine

Barling

Avant Barling



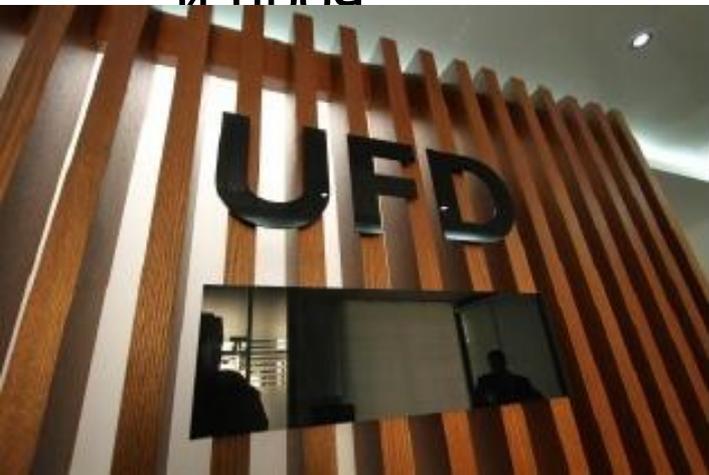
Private Banking



© All rights reserved. All rights reserved.

Разработка стандартов Private Banking и воплощение на пилотном объекте

- Офис Private Banking, Россия. 2010-2011 г.
- Банк обслуживает активы Лукойл. И работает уже 20 лет с клиентами, частными лицами с состоянием от 0,5 млн долл.
- Проект включал в себя весь спектр: от дизайн-концепта и вывески, до всех элементов оформления, включая интерьерные, мебельные решения, навигацию, таблички и проч.



Case Study



ПОИСК ОФИСА ДЛЯ UFD PRIVATE BANKING

ОСЕНЬ 2010

После просмотра более, чем десяти вариантов, было выбрано помещение в самом центре города с отдельным выходом на Соборную площадь.

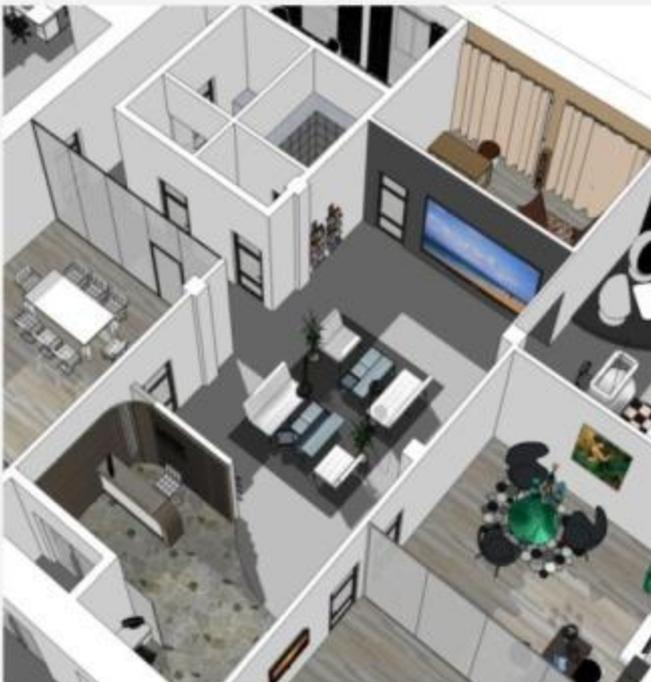


СТРОИТЕЛЬСТВО

МАРТ 2011

Выбран подрядчик, выполнен ремонт и отделка помещения согласно дизайн-проекту.

Case Study



РАЗРАБОТКА ДИЗАЙН-ПРОЕКТА

ДЕКАБРЬ 2010

Разработано планировочное решение для офиса Private Banking с учетом специфики обслуживания wealth-клиентов. Выбрана одна из трех предложенных дизайн-концепций.



UFD Private Banking

Case Study



**ХРАНИЛИЩЕ
ИНДИВИДУАЛЬНЫХ
СЕЙФОВ
DEPOSIT BOXES**

UFD *Private Banking*

Case Study

ВЫХОД





UFD

HOW LONG WILL IT LAST?



UFD *Private Banking*

Case Study

ВЫХОД











HOW LONG WILL IT LAST?



Тренды в развитии сегментационных проектов. В Украине и мире

- Создание дифференцированных офисов
 - Retail
 - Affluent (состоятельные)
 - Private Banking
- Создание специальных зон в отделениях / построение новых отделений с учетом зон по сегментам клиентов
- Дифференцированный сервис:
 - Персонал
 - Процессы
 - Продукты / дополнительные продукты / продукты партнеров
 - В том числе дифференциация по скорости обслуживания

Опыт HSBC

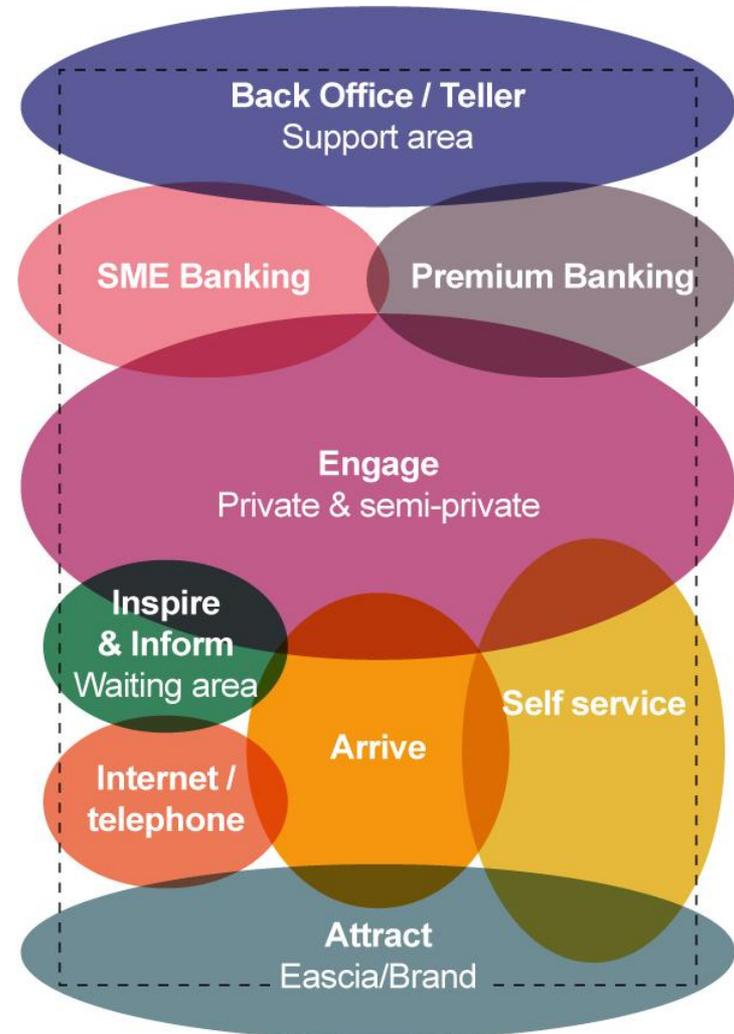
В работе отделений опираются на создание продуманного «customer journey»

- Отделение должно вовлекать клиента
- Поток клиентов нужно управлять
- Увеличивать количество операций самообслуживания
- Развлекайте и заботьтесь о клиенте во время ожидания
- Создавать больше возможностей для «value creating space» - face2face общение
- Сегментирование: SME, Mass Affluent и т.д.



HSBC. В работе отделений опираются на создание продуманного «customer journey»

- Отделение должно вовлекать клиента
- Поток клиентов нужно управлять
- Увеличивать количество операций самообслуживания
- Развлекать и заботиться о клиенте во время ожидания
- Создавать больше возможностей для «value creating space» - face2face общения
- Сегментирование: SME, Mass Affluent и т.д.



Customer journey diagram



Пример реализации сегментации в банке ANZ, Сингапур

ANZ Signature Priority Banking

- ANZ (Australia and New Zealand Banking Group)
- Офис открылся в Сингапуре в 1974 г.
- 175 лет истории
- Работает в 32 странах



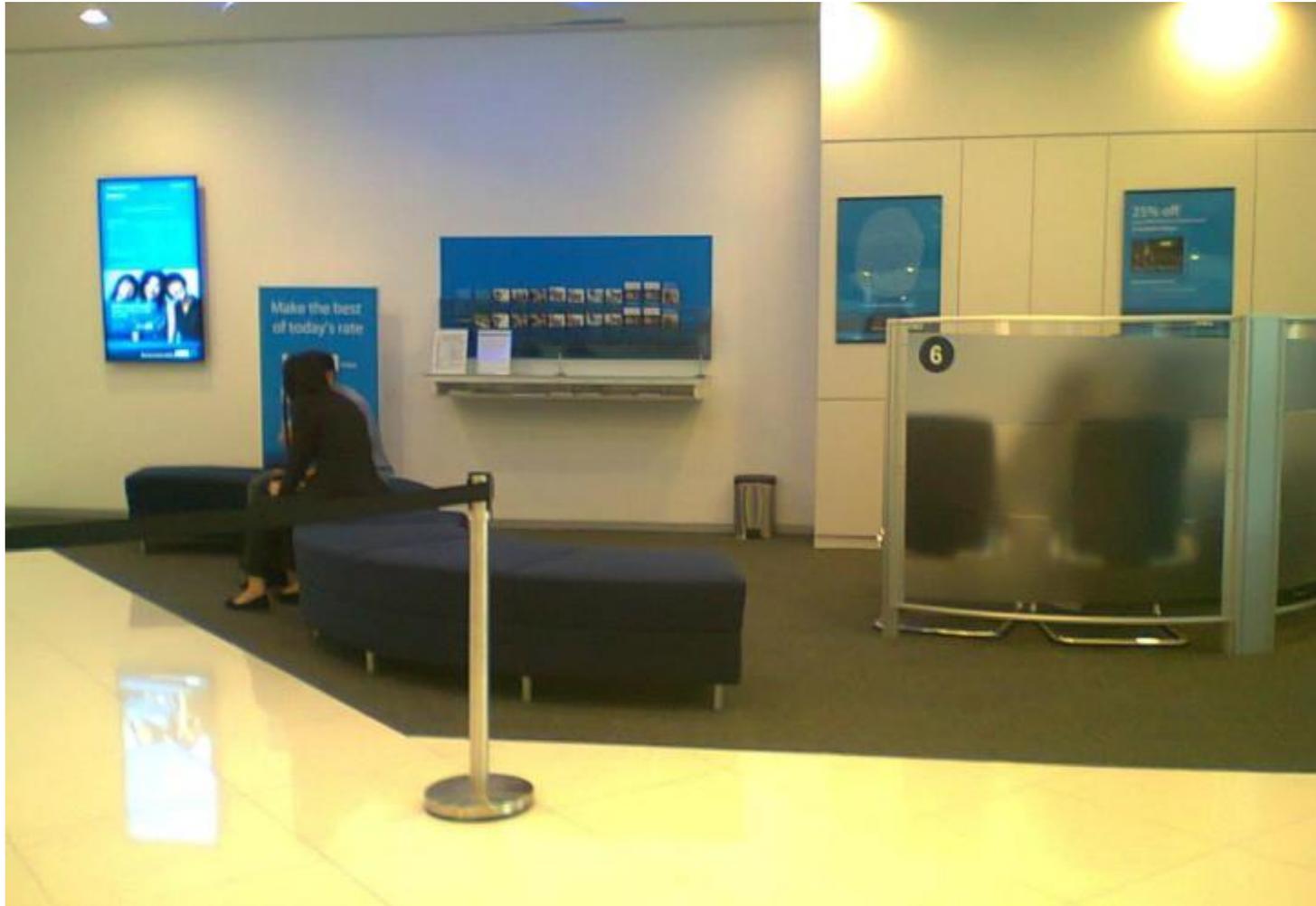




Retail Zone & tellers



Retail zone





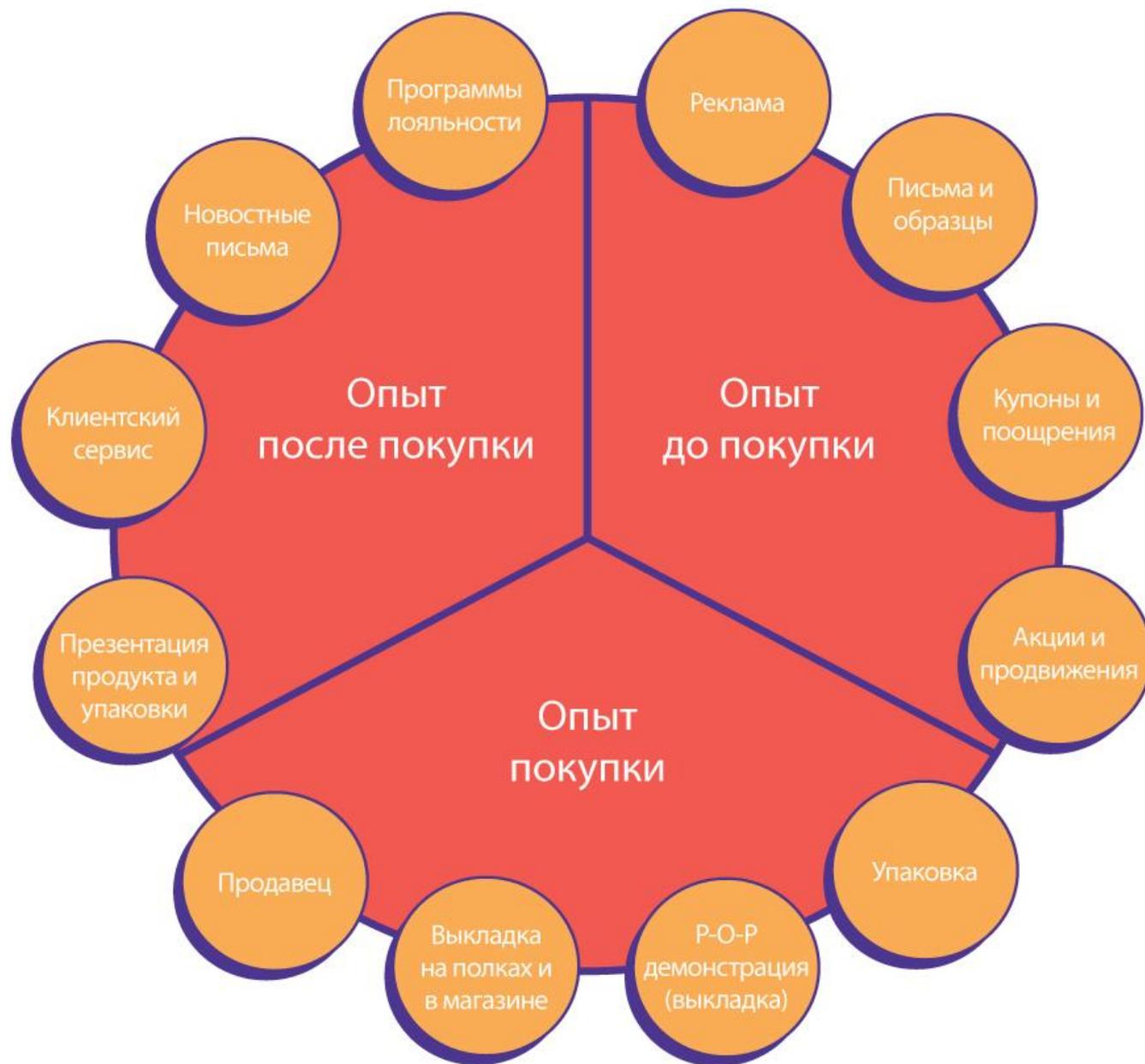
ANZ Signature (Priority banking zone)





Каналы / тачпойнты
взаимодействия банка и
потребителя –
как основа формирования
доверия

Колесо точек соприкосновения бренда



Опыт создается через контакт и взаимодействие

- Потребительский опыт, работа с ним – основа маркетинговой стратегии
- От качества опыта (позитивный / негативный / впечатление / переживания) зависит доверие, лояльность и пр.
- В случае работы с сегментом Affluent / Mass Affluent необходимо уделять этому больше внимания, чем при работе с Mass Retail

Спасибо за внимание,
и напоследок...

Полезно:

- <http://thefinancialbrand.com> – ведущий международный портал о финансах
- <http://www.mykolachumak.com/> – блог Николая Чумака, основателя и стратегического директора IDNT о маркетинге банковской розницы, ритейле, а также экстремальных путешествиях и коллекции чашек эспрессо
- [Facebook](#), [LinkedIn](#): Елена Коронотова и Николай Чумак – для общения на профессиональные темы и дискуссии

Спасибо за внимание,
Успешных проектов!

Elena Koronotova
Managing Partner
+38 067 500 04 76
elena@idnt.com.ua
www.idnt.com.ua

Приложение 1.
Взаимосвязь индекса
удовлетворенности сотрудников
и удовлетворенности /
лояльности клиентов.

Счастливые (довольные) сотрудники:

- работают продуктивнее
- более ответственны
- больше заботятся о клиентах
- более лояльны к компании и ее руководству
- более активны в предложениях и новых идеях
- намного реже пропускают работу из-за болезни
- в меньшей степени склонны к увольнению
- отзываються о предприятии положительно, формируя позитивный имидж у своих знакомых
- **ВЗАИМОСВЯЗЬ** прибыли и индекса удовлетворенности сотрудников прямо пропорциональна





Приложение 2.
Потребительский опыт в
банковских отделениях
будущего.
От Retail до
Private Banking &
Mass Affluent Banking.

UOB

- UOB (United Overseas Bank), один из трех лидирующих Сингапурских банков
- Основан в 1935 году
- Подробнее: www.uobgroup.com

Все сегменты банковских услуг – от Retail до Private Banking со множеством подсегментов



Private Banking  English | 中文

 UOB Online Services Login

[Personal Banking](#)

[Business Banking](#)

[Corporate & Institutional Banking](#)

[Wealth Banking](#)

[Privilege Banking & Privilege Reserve](#)

[Private Banking](#)

[Login to Internet Banking](#) | [Why UOB?](#) | [The Private Treatment](#) | [The Private Portfolio](#) | [Tailored Approach](#) | [Contact Us](#)



Quiet Success

Because we understand that not every success story needs to be told.

At UOB Private Banking, we respect and understand your need for privacy. When it comes to your finances, we take every effort to bring you a well-rounded and customised solution - all in complete confidentiality.

The Private Treatment

Solutions that are personalised to your financial needs

The Private Portfolio

Services from multi-currency to derivatives products.
> [Grow and protect your wealth](#)

Market Perspectives

Stay informed

UOB Private Banking

Behind every step you make

At UOB Private Banking, we provide financial and portfolio planning, with access to vast resources in diverse fields. Together with our global network of offices and comprehensive range of services, we're behind every step you make.

Contact Us

UOB Private Banking is an exclusive service, available to individuals with over SGD5 million in investible assets. If you wish to learn more, we invite you to leave your details here

UOB. Retail



UOB. Retail



UOB Wealth Banking

UOB
大華銀行

UOB Online Services Login

UOB WEALTH BANKING

WHAT'S NEW ABOUT US INSIGHTS PRODUCTS TRAVELSCAPES CONTACT

Wealth Banking > About Us

About us
What it takes to succeed

You've reached a point in your life where the financial possibilities are boundless. Your road to further success demands a more personalised level of banking service.

Make it happen

Kindly leave us your contact details through this form





OVERSEAS BANK 大華銀行

EXIT

HEALTH
BANKING

UOB WEALTH
BANKING



idnt

what retail needs next

UOB Privilege Banking

The image shows a screenshot of the UOB Privilege Banking website. At the top left, the UOB logo is displayed with the Thai text 'ธนาคารยูโอบี' and Chinese text '大華銀行'. To the right of the logo is a 'UOB Online Service Login' button. Below the main header, there is a navigation bar with 'Privilege Banking' and a globe icon, followed by language options: 'English', 'ภาษาไทย', and 'PRIVILEGE BANKING'. The main content area features a large, stylized 'P.' logo on the left, with 'PRIVILEGE BANKING' and a 'menu' dropdown below it. The menu items are: 'About Privilege Banking', 'Wealth Advisory', 'Wealth Products', 'The Privileged Life', and 'UOB Privilege Banking Access'. The central image shows a woman in a black blazer standing behind a white reception desk in a modern, blue-toned interior. Large, illuminated UOB logos and Thai text 'ธนาคารยูโอบี' are visible on the wall behind her. In the bottom right corner of the main image, the slogan 'There's more to wealth than money alone.' is written in white.



Quiet Success

Because we understand that not every success story
needs to be told.

idnt

what retail needs next





idnt

what retail needs next







UOB Privilege. 24x7 zone





Coutts (Private Banking of RBS)

- 300 лет истории Royal Bank of Scotland (с 1692)
- В Сингапуре представлен с 1991 года
- Детальнее тут:
international.coutts.com



Coutts (Private Banking of RBS)

The screenshot shows the top navigation bar of the Coutts website. It includes the Coutts logo with three crowns, navigation links for LOCATIONS, CAREERS, and CONTACT, a language selector set to EN, a search bar with the placeholder text "Enter search keywords", and a CLIENT LOGIN button. Below the navigation bar is a secondary menu with links for HOME, PRIVATE BANKING, INVESTMENT SERVICES, NEWS & INSIGHTS, and ABOUT US. The main content area features a large hero image of a person on a staircase with pink orchids. On the left, the word "Coutts" is written in a serif font, followed by a paragraph describing the bank as a global wealth management provider. A "MORE ABOUT COUTTS" button is positioned below the text. On the right, a dark overlay contains the heading "PRIVATE BANKING" and a sub-heading "We provide an extensive range of private banking products and services - backed by our distinctive partnership approach to client service". A "More about Private Banking" link is also present. To the right of this text is a vertical stack of three colored squares (green, orange, grey) with a small white box containing the number "1" next to the top square. Below the hero image are three smaller sections: "PRIVATE BANKING" with an image of people at an outdoor table, "INVESTMENT SERVICES" with an image of a globe and pens, and "OUR LOCATIONS" with a world map and a "Map" dropdown menu.

Language EN

Enter search keywords

SEARCH

CLIENT LOGIN

HOME PRIVATE BANKING INVESTMENT SERVICES NEWS & INSIGHTS ABOUT US

Coutts

Coutts is a global bank that delivers tailored wealth management, banking, trust and fiduciary solutions - backed by a discreet, professional, world-class service.

MORE ABOUT COUTTS

PRIVATE BANKING

We provide an extensive range of private banking products and services - backed by our distinctive partnership approach to client service

More about Private Banking

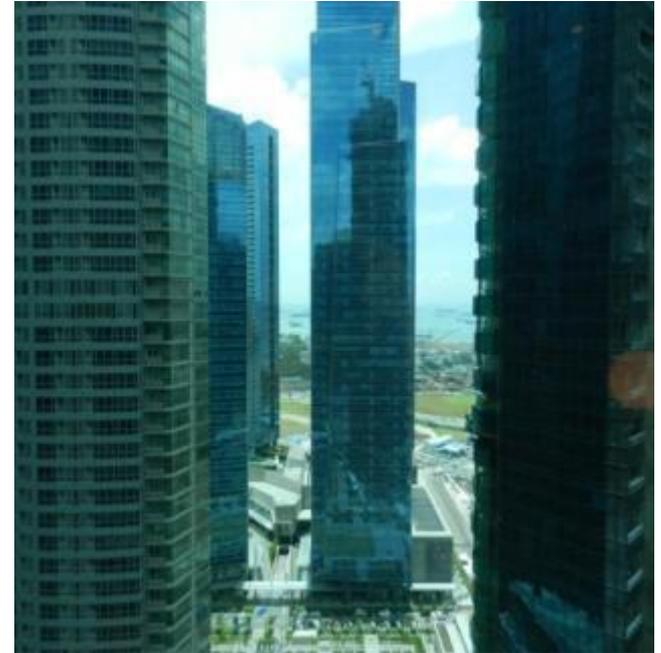
1

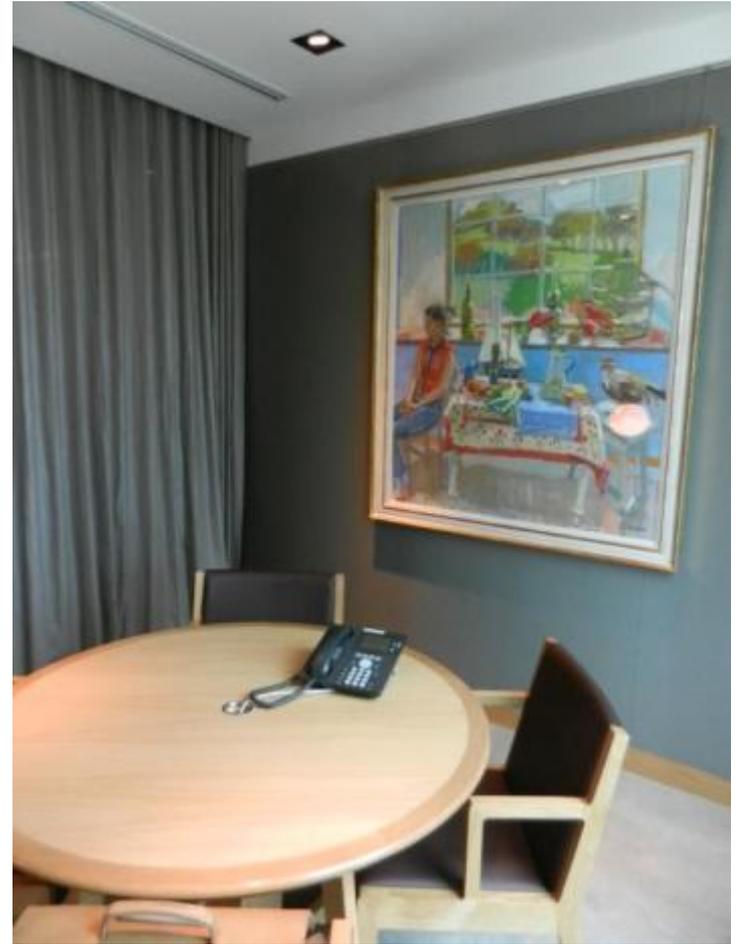
PRIVATE BANKING

INVESTMENT SERVICES

OUR LOCATIONS

Map





Спасибо за внимание,
Успешных проектов!

Elena Koronotova
Managing Partner
+38 067 500 04 76
elena@idnt.com.ua
www.idnt.com.ua

Александр Репях
Департамент сети продаж Credit Agricole
<http://credit-agricole.com.ua>