Финансовая инклюзивность в диалоге с людьми

German Sparkassenstiftung
CENTRAL ASIA

Sparkasse в Германии
Прошлое – настоящее – будущее

Sparkasse были созданы более 200 лет тому назад, чтобы улучшить доступ к финансовым услугам для людей с небольшим и средним доходом.

Sparkasse в Германии
Прошлое – настоящее – будущее

Сегодня Finanzgruppe Sparkasse является одной из крупнейших финансовых групп во всем мире. Она **крупнейший кредитор региональной экономики.**

Активы 1.499 млрд. евро

1.123 млрд. евро вкладов

53 млн. клиентов

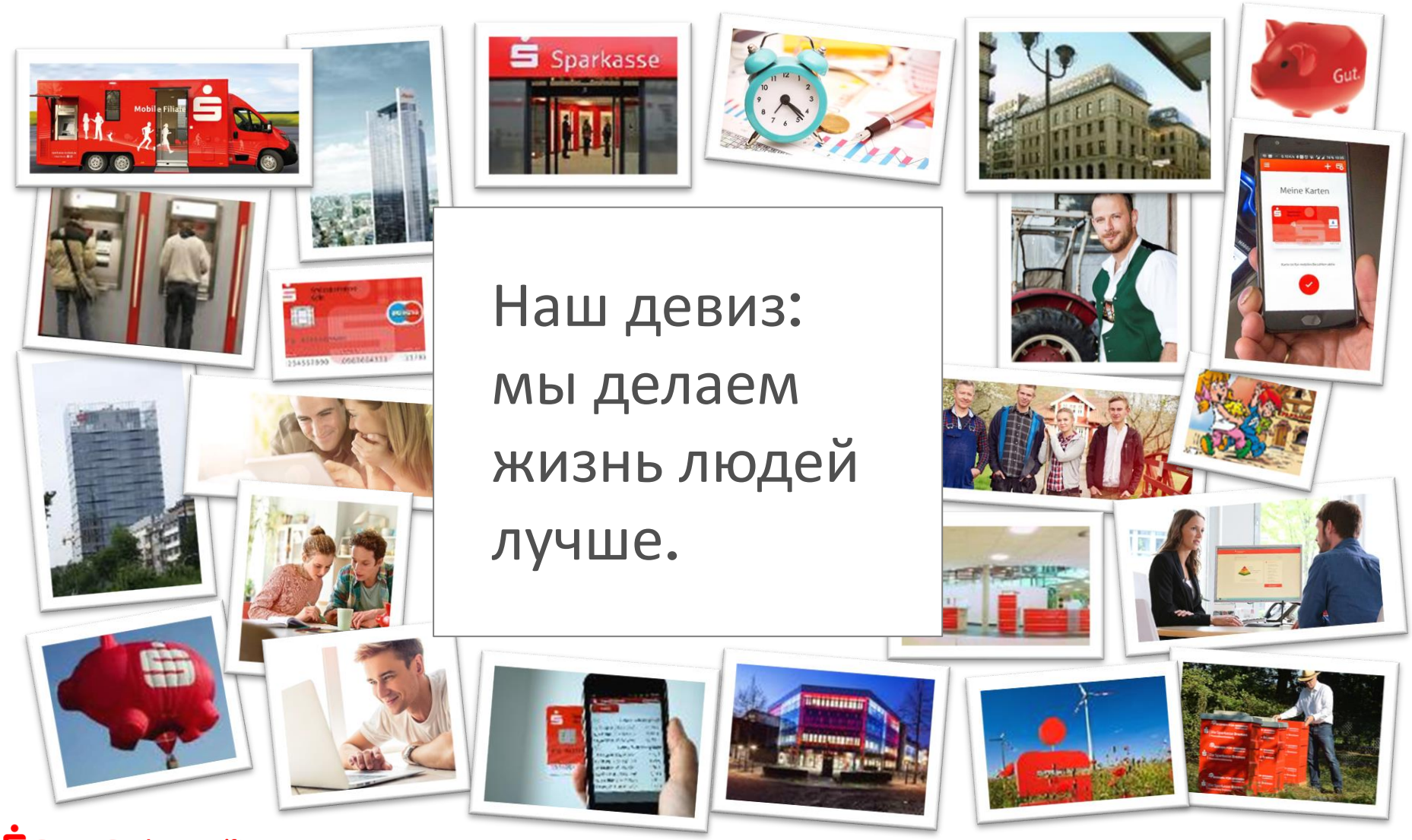
329 млрд. евро кредитов преприятий

194.937 сотрудников

Sparkasse в Германии
Прошлое – настоящее – будущее

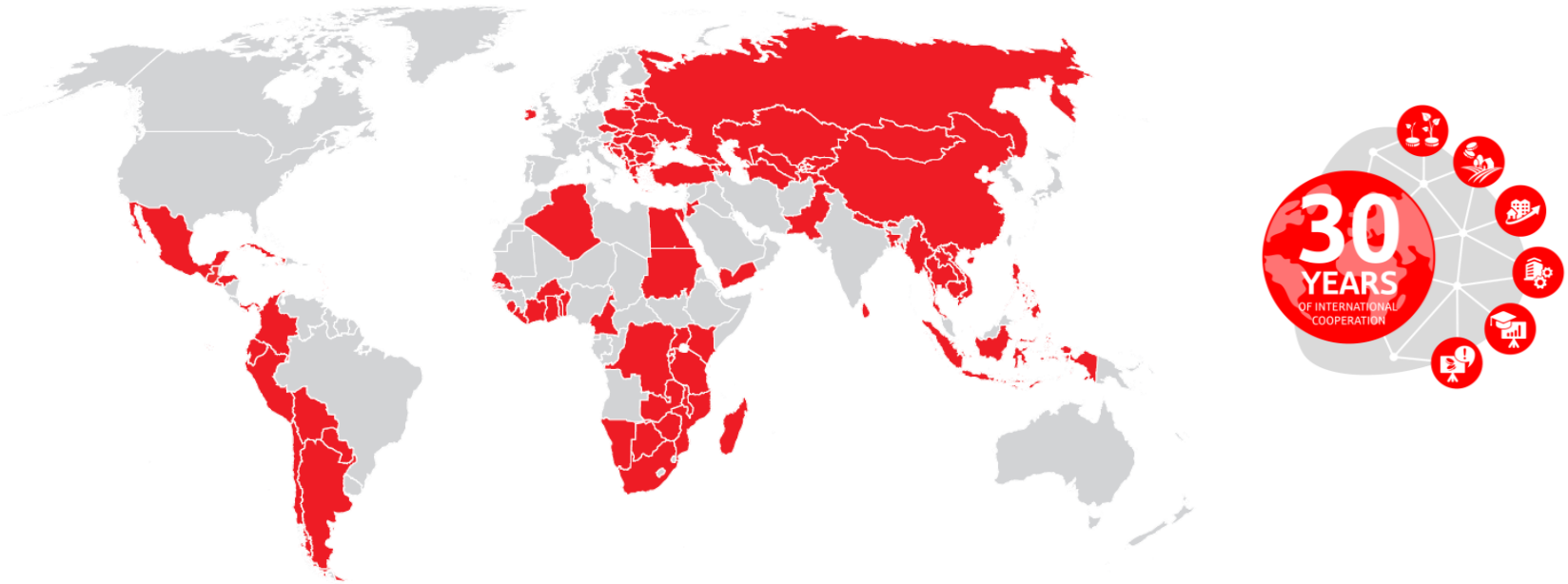
Современные вызовы

Финансовая доступность – суть нашего бренда



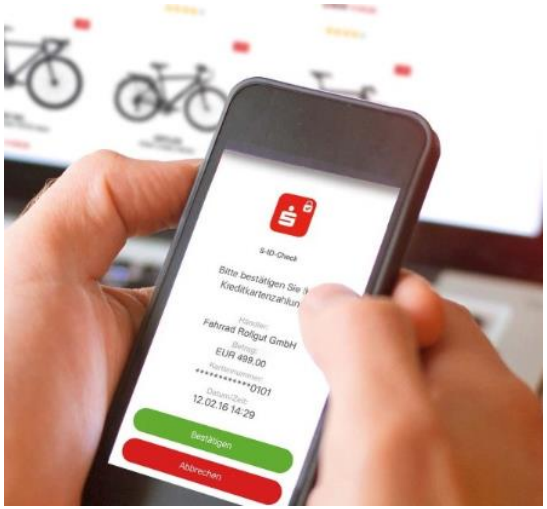
Наш девиз:
мы делаем
жизнь людей
лучше.

German Sparkassenstiftung for international cooperation несет эту идею в мир



С момента нашего основания в 1992 г. мы осуществили проекты в более чем 100 странах.

Развитие финансовых услуг в течение последних лет



Выдающиеся технические решения

Доступность 24/7

Финансовая инклюзивность возникает в диалоге между людьми

Инклюзивность в диалоге – легко, доступно, на понятном клиенту языке

Исполнение желаний клиентов

Я хочу кредит. Для покупки стиральной машины. Я регулярно получаю денежные переводы, хорошее подспорье для меня и моих детей. Иногда я беспокоюсь о том, что денег не хватит. Немного собственных денег я зарабатываю тоже. Я пеку торты и продаю их в одну кондитерскую в городе. Купить стиральную машинку было бы хорошо. Но мои дети пошли в сентябре в школу. Для этого я откладываю немного денег. В принципе, у нас хорошо получается. Стиральная машинка стоит 5000 сомони. Какая процентная ставка?

Выдали бы Вы ей кредит?

	Февраль	Март	Апрель
Доходы:			
денежные переводы	2500	3000	3000
выпечка тортов	350	500	–
Итого доходы	2850	3500	3000
Расходы:			
себесть-ть выпечки	200	250	–
семейные расходы	3000	3000	3000
Итого расходы	3200	3250	3000
ПРИБЫЛЬ	-350	250	0

НЕТ превратить в ДА

Каждый отказ по кредиту – шанс для новых взаимоотношений с клиентом и возможность получения кредита в будущем

Слышать то, что важно

Я хочу кредит. Для покупки стиральной машины. Я регулярно получаю денежные переводы, хорошее подспорье для меня и моих детей. Иногда я беспокоюсь о том, что денег не хватит. Немного собственных денег я зарабатываю тоже. Я пеку торты и продаю их в одну кондитерскую в городе. Купить стиральную машинку было бы хорошо. Но мои дети пошли в сентябре в школу. Для этого я откладываю немного денег. В принципе, у нас хорошо получается. Стиральная машинка стоит 5000 сомони. Какая процентная ставка?

Слышать то, что важно

Я хочу

для

моих детей

беспокоюсь

немного

собственных

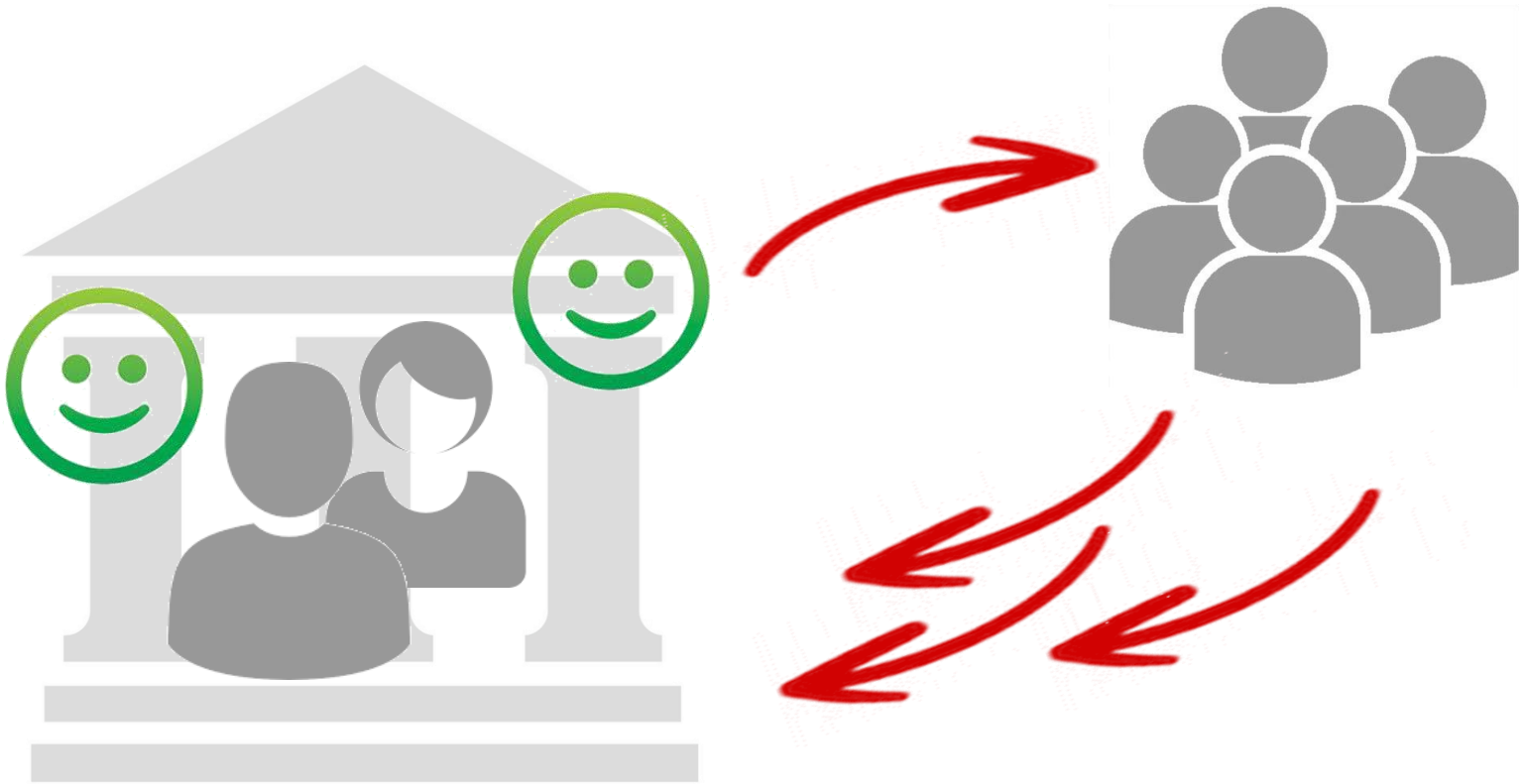
кондитерскую

Было бы

хорошо

я откладываю немного денег

Консультирование, направленное на потребности клиента, выгодно для всех



Прибыльность через лояльность клиентов

- Как консультантам удается предлагать такие решения, которые отвечают потребностям и возможностям клиентов?

- На сколько хорошо консультант может слушать и распознавать возможности?

- Есть у него для этого место и время?

Финансовая инклюзивность – это результат совместной работы всех отделов банка и задание для топ-менеджмента

Культура быть рядом

Менеджмент на службе сотрудников – создает рамочные условия для диалога на равных.

Проверить процессы, связанные с продвижением продуктов, системой целей и бонусной системой

С помощью консультирования, направленного на потребности клиентов, достигаются цели банка по продвижению продуктов.

Как они отражены в структуре и процессах банка?

Как это отражается на бонусной системе консультантов?

Инвестировать в высокое качество консульти-рования

- **Компетентное консультирование – это больше, чем просто знание продуктов:** качество консультации определить конкретно на примере
- Поддержать сотрудников с помощью практических скриптов, наглядных вспомогательных материалов, обучения
- Регулярное получение обратной связи от клиентов

Активно взаимодействовать с людьми

Активно взаимодействовать с людьми

Использовать технические решения интеллигентно

Выбирать из многообразия решений (лучше меньше да лучше!)

- такие решения, которые люди **легко поймут** и которые принесут им ощутимые преимущества
- соединить **бэк-офис и процессы консультирования** в прозрачную, оптимально выстроенную систему

Это должны обеспечивать и цифровые консультационные процессы – доступные и понятные диалоги для клиентов.

Спасибо.

Контакт:

Anja.hoyer@sparkassenstiftung.de