

# *Business nomádok, luxusaszketák és tigrisnők*

Merre tovább  
private banking?

Miközben a GFK legfrissebb tanulmánya szerint a bankkapcsolattal rendelkező hazai felnőtt lakosság aránya alacsonyabb a Nyugat-Európában tapasztalhatónál, sőt hazánk e tekintetben több kelet-európai országtól is elmarad, a másik oldalon egyre inkább jelen van a magas jövedelműek pénzügyi tudatossága is. Minden bizonnyal ismét összetett kihívásokkal kell megküzdnie a privátbanki szektornak 2011-ben. Jóllehet a hazai privátbanki szolgáltatók egyre markánsabb szakmai háttérrel, tudásbázissal állnak az ügyfelek rendelkezésére, folyamatosan fejlődik a szolgáltatási színvonal is, ráadásul a termékpalalettát tekintve már gyakorlatilag nyugati színvonalat kínálnak. A hazai privátbanki szolgáltatók által megcélzott ügyfélkörrel és azok igényeivel függően azonban markáns különbségek mutatkozhatnak az egyes szolgáltatási igényekben.

Az ügyfélszámot tekintve telített piacon az elmúlt években sokat fejlődött hazai szolgáltatási környezetnek egyértelmű lesz a kihívás, hogy adott bankhoz csábítsa az új ügyfeleket, azonban a gyakorlatban komoly esély van rá, hogy 2011-ben a szektor egészének inkább a kezelt vagyonok szinten tartásáért, mintsem a növeléséért kell megoldoznia.

## Mit kívánnak az ügyfelek?

A nagyságrend alapján vizsgált, Magyarországon működő 21-24 szolgáltató legalább 8 különböző típusú modellben és még több szolgáltatási hangsúllyal végzi tevékenységét, amelyek megítélése így erősen szubjektív és nehezen rangsorolható, ám a Blochamps Capital Kft. tapasztalatai szerint a privátbanki tanácsadói szerep, és a tanácsadóval kialakítandó bizalmi viszony egyre inkább felértékelődni látszik. A 6-7 hazai retail bank természetesen a teljes lefedettségre törekedve, a többi szolgáltatóhoz képest más taktikával igyekszik ügyfelet



akvirálni, jellemzően a 2-20 millió forintos szegmens tényerése mellett. Az e fölötti különböző szegmensök különböző belépési limitet és különböző célcsoportot vonzanak magukkal:

- Az 50-80 millió forint megtakarítással rendelkezők elsősorban az egyedi vagyonkezelési portfólió és a banki referens szakmai felkészültsége szerint választanak.
- A 80-200 millió forintot befektetők számára az adóoptimalizálási tanácsadás és az innovatív banki hozzáállás válik egyre inkább lényeges szemponttá.
- A 200 millió forint feletti vagyonnal rendelkezőknek leginkább talán a vagyonörökítési kérdésekben való jártasság, a konzervatív attitűd, illetve a diszkréció számít a bankválasztáskor.

## Erősít a gyengébbik nem

Az OTP Alapkezelő tavaly végzett trendkutatása szerint a munkát és karriert szem előtt tartó, több nyelvet beszélő, modern telekommunikációs eszközöket előszeretettel használó, elsősorban nemzetközi cégek vezetőiként dolgozó, tehető üzletemberekből álló csoport tagjai a pénzügyi kérdésekben legtájékozottabbak Magyarországon, ők a business nomádok, akik az átlagnál lényegesen jobb anyagi helyzetben vannak, és otthonosan mozognak a világban bárhol, ahová a munkájuk, karrierjük szólítja őket. A gazdaság fejlődésével párhuzamosan erősödő csoport a potenciális privátbanki ügyfelek egyik meghatározó szegmense. Dr. Törőcsik Mária, a Pécsi Tudományegyetem professzora, a kutatás vezetője szerint aktív informálódás jellemzi őket mielőtt meghoznák döntéseiket, ezért bátran kikérik a banki szakértők tanácsait és értékelik a profizmust. A munkájukból adódóan gyakran egyik országból a másikba költöző business nomádok által igénybevett szolgáltatásoknál további fontos szempont a mobilitás.

A Pénzügyi Kultúra Kutatás során végzett trendinterjúk alapján kirajzolódott másik potenciális privátbanki csoportba tartoznak a luxusaszketák. Habár megtehetnék, mégsem élnek nagylábon, a legtöbb luxustermékről lemondanak. Az egyszerűség iránti vágyuk tükröződik a pénzügyi szokásaikban is: a bonyolult befektetési konstrukciókkal szemben a konzervatív, transzparens megoldásokat keresik, ők a legtudatosabban gazdálkodó csoport, akik számára már az etikus viselkedés is kiemelt érték.

Az utóbbi években jelentek meg a „tigrisnők”. A dinamikusan bővülő réteget a 40 év fölötti karrierorientált nők képviselik, akik tudnak határozottan igent és nemet mondani. Számukra elsődleges a megfelelő információk beszerzése. Rendszeresen tájékozódnak a pénzüket kezelő intézetnél, ennek megfelelően rendkívül jól informáltak a pénzügyek terén. A jövőjéért felelősen dolgozó, önálló és független női réteg kereseti lehetőségei a világ számos országában bővülnek, ezzel párhuzamosan pedig egyre tudatosabbak a megszerzett vagyonuk őrzésében, gyarapításában. Bizonyos felmérések szerint Angliában 2025-re a privát – vagyis nem vállalati – vagyonállomány 60 százaléka felett hölgyek fognak rendelkezni, és a nők vagyona az Amerikai Egyesült Államokban is el fogja érni a 22 milliárd dollárt. Jelenleg is már a globális privátvagyon 27%-a felett nők rendelkeznek (20 ezermilliárd USD értékben)!

A Blochamps szakértőinek véleménye szerint érdekes lehet tehát a privátbanki szolgáltatók körében is a hölgy ügyfelekre irányuló fókusz. Nőhet ugyanis a gyengébbik nem aránya a privátbanki szolgáltatásokat igénybevevők körében a jövőben annak ellenére, hogy a „családi pénzügyi döntések” hagyományosan férfiak uralta terület. Bár a társadalmi helyzetet tekintve a nők az üzleti életben még mindig tapasztalhatóan hátrányban vannak a férfakkal összehasonlítva, ám döntéshozói hatásuk jelentős, ráadásul hagyományosan konzervatív attitűdjük révén kifejezetten értékékként kezelik a minőségi és bizalmi privátbanki kiszolgálást. A legfontosabb tanácsuk a női ügyfelekhez: nem a termékekben, hanem azok befogadásában és a személyes figyelem terén mutatnak más igényeket, mint a férfiak!

## Kommunikációs és ügyfélkezelési zavarok

Az ügyfélkezelést tekintve a privátbanki ügyfelek felé való közvetlen, személyes kommunikáció és a kialakult befektetési környezet magyarázata jobbára az üzletágak vezetőire maradt 2009-ben és 2010 elején, amelynek a szakértők nem csupán bizalmi, de szakmai okait is felfedezni vélik. Ennek következtében meglátásuk szerint már idén is érezhetően felértékelődik a privátbanki tanácsadók szakmai felkészültsége, tudása. A külső partnerek oktatási, fejlesztési tevékenységei iránti igény megerősödése várható a szektoron belül. A szolgáltatók körében várhatóan stabilizálódik a konzervatív szemlélet, és a korábban alkalmazott értékesítési megközelítés helyett a nyugati típusú vagyonkezelési-tanácsadás hódít teret. A szigorodó szabályozói döntések nyomán a szolgáltatók értesítési, jelentési kötelezettségei is változhatnak, meghatározva ezzel a szervezeti kommunikáció formáját.

A Társaság 6 területet emel ki, amelyben hozzáadott szolgáltatási értékékként a privátbanki tanácsadónak érdemes lenne specializálódva képezni magukat, valódi szakértő szolgáltatást nyújtva az ügyfeleknek:

- Luxus életvitel (utazási, fogyasztási, külföldi taníttatási tanácsadás)
- Műkincs és műtárgy befektetési tanácsadás
- Ingatlan-szakértelem
- Vagyonstrukturálási tanácsadás – Family Office
- Adótanácsadás (örökösödés)
- Diszkrécionális vagyonkezelés

## Magyarországi trendek 2011-ben

Bár ügyfél oldalról megnövekedett az érdeklődés az addig nem ismert privátbanki üzletágak szolgáltatásainak felmérése irányában, illetve fokozott figyelem volt tapasztalható célzottan

külföldi privátbankok magyarországi szolgáltatásai iránt. Késégkívül távoli ábránddá vált a korábban gyakorta felvetett „közép-európai pénzügyi központ” vízió, hiszen nemhogy a külföldi privátbankok hazánkba vonzása nem igen jön szóba, de a korábbi adókönyvet, a nem kellően előkészített adóamnesztia, a magánnyugdíjpénztárakban tartott megtakarítások elvonásának módja, vagy a banktitok kezelése a racionális hazai magánbefektetőket is pénzeszközeik földrajzi diverzifikációjára készteti. Bár az utóbbi öt év alatt 20 ezerről 43 ezer fölé növekedő privátbanki ügyfélszámla szám ugyan hordozza a többszörös számlanyitási torzító hatását, ám a Blochamps becslései szerint a korábban alkalmazott kétszeres szorzó enyhén emelkedésével (2,2-2,4 számla/ügyfél hányadossal kalkulálva) a számlát vezető, privátbankinak tekinthető ügyfelek száma nem haladja meg a 20 ezer főt, egyben valószínűsíthetően ma már szinte minden vagyonos ügyfél vezet privátbanki számlát valamely bankban. Ugyanakkor a vagyonos ügyfeleket kiemelten kezelő piaci szereplők száma már most is érezhetően túl sok, így várhatóan nem is növekszik a közeljövőben.

A konzervatív iparág számos változáson ment keresztül 2010-ben, míg nemzetközi téren a szabályozási és banktitok tárgykörök, addig itthon a szervezeti, termék értékesítési és szolgáltatási szerkezetváltozások határozták meg a szolgáltatók életét. A szektor nyereségessége csökkenő tendenciát mutat, így a hazai privátbanki szolgáltatók számára a kezelt vagyoni szinten tartása is kihívás lesz. Bár az adóoptimalizált befektetési formát a várakozásokat felülmúlva veszik igénybe az ügyfelek 2011-ben.

### Vagyontranszfer

Magyarországon az elmúlt 10 év adópolitikájának a következménye, hogy racionális üzleti megfontolások alapján az ügyfelek megtakarításaik egy részét nyugati vagy ázsiai pénzintézeteknél helyezik el. Egy magyarországi számlán fekvő 100-200 millió forint mértékű likvid megtakarítás mellett, nem életszerűtlen feltételezni, hogy legalább ekkora megtakarítást kontrollál a befektető offshore entitáson vagy külföldi számlán keresztül is, azaz nyugati szolgáltatónál kezeli vagyona meghatározó hányadát. Az adóváltozások egy része ugyan kifejezetten szolgálhatná egy erős privátbanki alsó-, középméretű ügyfélréteg növekedését, ám a Blochamps benyomásai szerint a magántulajdon kormányzati kezelésével kapcsolatos tapasztalatok a 20-50-100 millió forintos megtakarításokkal bíró, és befektetéseit eddig szinte kizárólag itthon tartó ügyfélkört a környező országok – elsősorban Ausztria, Szlovákia és Szlovénia – pénzügyi szolgáltatóinál való számlanyitásra késztethetik.

2000-2005-höz képest 2005-2010 között érezhetően megnőtt a 200 millió forint feletti likvid vagyonnal rendelkező réteg körében a vagyontranszfer mértéke, amelynek okai:

- az adó- és járuléktérheknek, az adópolitika irányvonalainak folyamatos változása,
- 2006-os adótörvény-módosítás, a gazdaság kiszolgáltatottsága a recessziós környezetben,
- vagyonosodási vizsgálatok.

Fontos változás lehet még a tendenciákban, hogy míg a vagyoni kiáramlás korábban elsősorban a politikai és a gazdasági

elitet, valamint a szürke- és feketegazdaság szereplőit érintette, addig a jelenlegi folyamatok részeként a vagyontranszfer generáló csoportok korábbi években vizsgált tagjai minden bizonnyal kiegészülnek a középosztály pénzügyi tekintetben óvatosabb, ráadásul nagyszámú képviselőivel. Mindez összességében a Blochamps prognózisa szerint 2011-ben a korábbi, 200-300 milliárd forintosra becsült mértéken felül, további akár 40-50 milliárd forinttal is nőhet évente a külföldön elhelyezett új betétek értéke. Számításai szerint az ilyen módon külföldre transzferált vagyoni nagyságrendje – amelynek egy része később működő tőke formájában érkezik vissza az országra – talán a hazai privátbanki szektor kétezer-milliárd forintos kezelt vagyoni nagyságrendjével is vetekedhet.

### Adóamnesztia

Az Országgyűlés 2010-ben meghozott döntése értelmében azon magánszemélyek, akik offshore társaságokban tartják vagyonelemeiket, a felhalmozott vagyont tőkejövedelem formájában, kedvezményes adózás mellett Magyarországra hozhatják 2011 végéig. A Magyarországra hozott vagyoni adója kedvezményes mértékű: 10%-os adót fizethet a magánszemély az ellenőrzött külföldi társaságokban, illetve az ellenőrzött külföldi társaságnak nem minősülő, külföldi illetőségű társaságokban tartott, oda közvetlen, illetve közvetett módon kiutalt vagyona után, ha azt Magyarországra behozza. Az igénybevétele feltétele: ha a külföldi társaság az osztalékfizetés alapjául szolgáló jövedelmet legkésőbb 2010. október 31-ig bevételként elszámolta, vagy az legkésőbb 2010. október 31-ig a külföldi társaság bankszámláján szerepelt. A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSzÁF) által kijelölt tíz magyar hitelintézet, amelyeken keresztül a magánszemélyek – élve a törvény adta lehetőséggel – hazahozhatják offshore vagyoniukat: a Budapest Bank, a CIB, az Erste, az FHB, a K&H, az MKB, a Raiffeisen, a Volksbank, a OTP és az UniCredit.



Becslések szerint az olaszok mintegy 500 milliárd eurót tartanak külföldi pénzintézetekben, amelyből az olasz adóamnesztia hatására mintegy 125-130 milliárd euró vagyonszármazott visszatér Olaszországba. Ugyanakkor bár jobb a magyar adóamnesztia feltételrendszere a korábban meghirdetettekénél, ám Blochamps vélekedése szerint mégsem lehet „olasz” hatással számolni...

### Várható piaci hatások 2011-ben

A privátbanki ügyfelekben bizonyos szolgáltatók felé 2009-ben bizalmatlanság alakult ki, de a privátbanki üzletágak felé 2011-re ez a hatás gyakorlatilag megszűnt. (Kétségtelenül megállapítható azonban, hogy a korábbi feltétel nélküli bizalmi ügyfélhözzaállás megváltozott.) A szolgáltatók várhatóan törekedni fognak a személyes kockázattalálási és kockázattűrési szintet egyensúlyba hozni, a portfólióikat ennek megfelelően átalakítani. Ebben a folyamatban a valós kockázatkürtülési szint felmérése mellett az ügyfél pontos tájékoztatása is fontos szerepet kap. A nyugati privátbanki modellek korábban mellékesnek gondolt elemeinek alkalmazása is felgyorsul, azaz a kiegészítő, kényelmi szolgáltatások bővítésével jelentkeznek a szolgáltatók (például adott szolgáltatóknál a kiemelt ügyfeleknek kiszolgálására megfelelő tárgyalóhelyiség kialakítása, egyéb kényelmi szolgáltatások biztosítása).

2010-ben maradt a belépési limitemelési tendencia, részben az üzleti szerkezetátalakítások okán, részben a privátbanki jellegű és a valóban kiemelt privátbanki kiszolgálások körét egyre világosabban szegregálандó. A Blochamps meglátása és várakozása szerint a jövőben kétféle konszolidáció jelenik meg egyidejűleg a hazai privátbanki piacon:

Több szolgáltatónak is törekvése, hogy a privátbanki aktivitás egy részét a lakossági kategória felső szegmensében próbálják bevezetni. A retail üzletág így magába foglalja a lakosság kiszolgálását túl a prémium-banking ügyfelek igényeinek a kielégítését és a kisebb vállalkozások kiszolgálását is, mivel így jellemzően ugyanannál az ügyintézőnél, vagy akár e-bankingon keresztül, kiemelt figyelem mellett intézhetik saját és a vállalkozásukkal kapcsolatos ügyeiket is.

Másrészről a valóban vagyonos privátbanki ügyfeleket (akik egyébként is kevesen vannak) egyre nehezebben tudják megtartani a hazai bankok. Ráadásul a külföldi anyabankkal rendelkező pénzintézetek várhatóan egyre inkább arra hajlanak, hogy a több millió eurós kiemelt magyar ügyfeleiket főként külföldön szolgálják ki. (Ez azt jelenti, hogy a privátbanki ügyfélnek ugyan hazánkban is rendelkezésére áll egy tanácsadó, azonban a számlája privátbanki kezelése már frankfurti, bécsi, londoni vagy milánói helyszíneken történik.) A tendencia megvalósulása esetén az érintett hazai bankok inkább a 20-100 millió Ft megtakarítással rendelkező, kiemelt ügyfelekre fognak koncentrálni. Ez az ügyfélszegmens azonban hosszú távon stabil bázist jelent, hiszen nyugaton jellemzően nem is fér bele a klasszikus, 1 millió USD belépési limitű privátbanki kategóriába.

Mindez 3-5 éves távon azt eredményezi, hogy egyes bankokban nem lesz a mai értelemben vett privátbanki szerkezetű kiszolgálás, hanem csak kiemelt prémium-banking szolgáltatást fognak nyújtani.

### Kitörési lehetőségek a hazai privátbanki szolgáltatók számára

A szakértők várakozása szerint a következő években erősen koncentrálódó hazai privátbanki piacon azok a szolgáltatók lesznek az igazi nyertesek, akik a telített termékpalletta kínálásán túl az ügyfelekkel együttgondolkodó kiszolgáláson keresztül tudják a bizalmi viszonyt mélyíteni. A hazai privátbanki szektorban kulcsfontosságú lesz az ügyfelek felé mutatott kooperációs szándék, amely a szolgáltatási palletta szélesítése mellett a pénzügyekben való döntési és kockázatkezelési relációkra fektet hangsúlyt, és szán időt (ideális privátbankár/kezelt számla ráta mellett) az ügyfelek igazi megismerésére! Míg a tanácsadók által javasolt termékek között pedig az ügyfelek számára is érthető, tőkegarantált pénzügyi termékek lesznek hangsúlyosak.

Ugyanakkor a tanácsadó cég meglátása szerint kérdés, hogy a jellemzően nagy banki szervezeti struktúra mennyire engedi majd a hazai üzletágaknál kiteljesedni a konzervatív és egyedi bázison alapuló privátbanki szolgáltatói szellemiséget. Ahogy az is, vajon kiemelkednek-e a szolgáltatók közül a rendkívül széles és tagolt ügyfélpallettát lefedő, méretük ellenére innovációs dinamikájukkal is meghatározó üzletágak, vagy a következetesen konzervatív szolgáltatói választékúak?

A Blochamps véleménye szerint a következő három kitörési pont lesz az, amely a telített piacon a hazai privátbankok számára a legnagyobb jelentőséggel bírhat a piaci részesedés növelésére:

- Marketing kommunikációs stratégia, a privátbanki üzletág egyedi „arculati elemeinek kidolgozása”; szektor- és bankszinten az önálló üzleti arculat megjelenítése.
- Privátbanki tanácsadók pszichológiai és szakmai képzése.
- Innovatív termékek valódi szolgáltatási mélységének megteremtése, és annak kommunikálása.