

KIEMELT BANKI SZOLGÁLTATÁSOK

Milliomosok az előszobában

A néhány tízmillió forintos vagyonnal rendelkező ügyfelek megszerzéséért folytatnak harcot a bankok, tőlük remélik a kihelyezhető forrást és a profitot.

Két hónapon belül már másodszor tett ajánlatot egyik lakossági ügyfelének az OTP Bank egyik budai fiókja, és az ajánlat mindkét esetben privátbanki szolgáltatásra irányult. Az ügyfél, akinek amúgy privátbanki fogalmak szerint nincs sok pénze a bankban – különböző értékpapírokban összesen 16 millió forinttal rendelkezik –, elsőre még meglepődött a felkínált lehetőségen. Meg volt róla győződve, hogy a banki munkatárs eltévesztette a házsámot, ám miután, másodjára is megkeresték, végül köszönettel elfogadta a megkülönböztetett bánásmódot.

Az eset két okból említésre méltó. Egyrészt rávilágít arra, hogy a privátbanki szolgáltatásoknak manapság már szinte min-

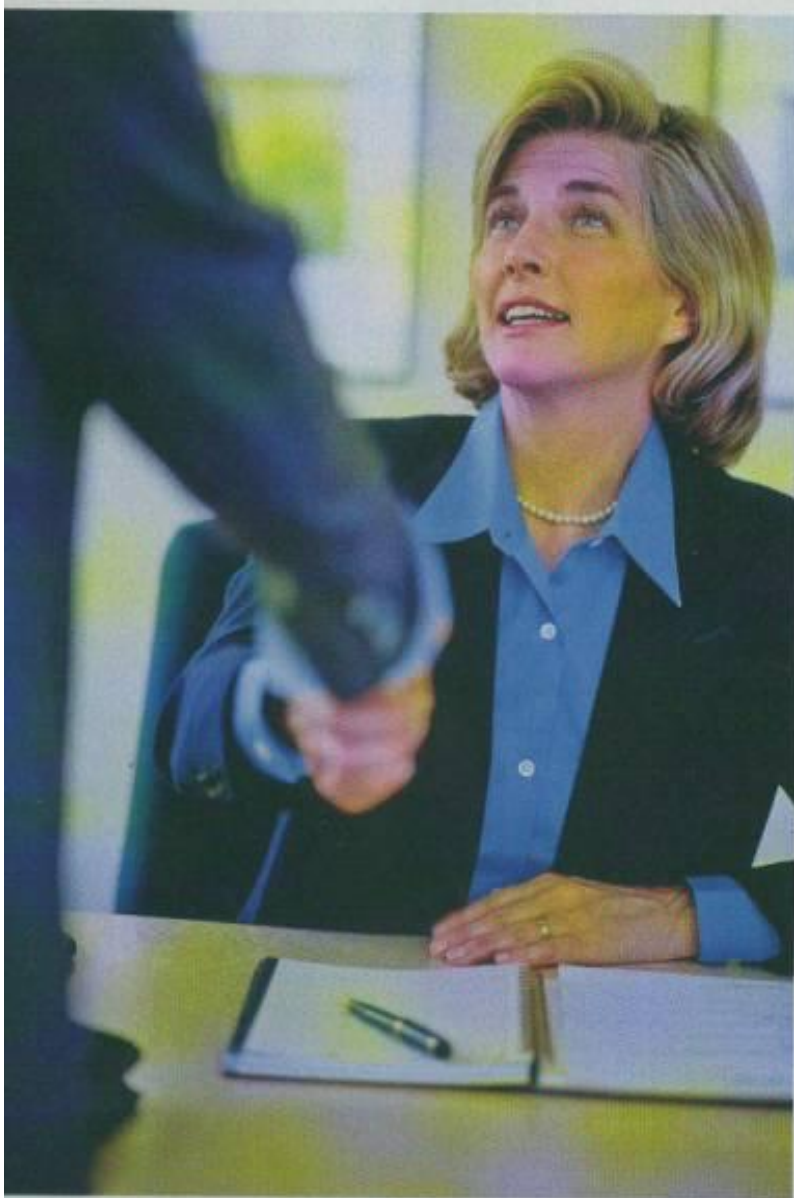
den hazai banknál több lépcsője és fokozata van, másrészt arra is, hogy a hitelintézetek ma leginkább ebben az üzletágban látják a profitszerzési lehetőséget. Mint azt a Blochamps Capital Pénzügyi Tanácsadó Kft. által június 30-án megrendezett privátbanki konferencián a szakma képviselői megfogalmazták: a válság előtt a hitelezés volt a profit megbízható forrása, a válságot követően pedig a forrásgyűjtés hozza a nyereséget. Márpedig a legtöbb forrást a vagyonosabb ügyfelektől lehet beszerezni, a prémium szegmens így éppen a virágkorát éli.

KÉTFÉLE VIP

A lakossági bankok ma már igen gyakran három csoportba osztják ügyfeleiket, a „mezei” kliensek alapkategóriája mellett a kiemelt ügyfeleket prémium és privátbanki szolgáltatások körében különböztetik meg. A nagyobb bankok közül például az OTP, a Raiffeisen, a CIB vagy az UniCredit is három elkülönített kategóriába sorolja ügyfeleit, s külön logó alatt, esetenként külön névvel (mint például a Raiffeisennél), de mindenképpen külön stábbal kínálja a szolgáltatását. A három szegmens közül a prémium banki üzletág a legfiatalabb, de történetesen a legdinamikusabban fejlődő is. „Megjelenése a piac organikus fejlődésének köszönhető” – véli Bálint Attila, a Friedrich Wilhelm Raiffeisen private banking igazgatója, aki szerint természetes, hogy az igazán vagyonos réteg jövedelme feljebb tolódott, így ma már külön csoportot képez a köztes ügyfélkör.

Ahhoz, hogy valaki valóban privátbanki ügyfél legyen, ma Magyarországon jó, ha legalább 50–100 millió forinttal rendelkezik, és tisztában van vele, hogy a pénzügyintézetek a belépési korlátot folyamatosan emelik. Már az elmúlt években is ezt tették, igaz, a külföldön bevett 1 millió eurós vagy 1 millió dolláros küszöbértékektől – a Gutmann Magyarországot és az UBS AG Magyarországot leszámítva – még így is messze vannak. A prémium banki ügyfélnek elég, ha csak 5–20 millió forintja van, s már ezzel is jogosultságot nyer bizonyos kedvezményekhez: speciálisabb termékekhez vagy a soron kívüli kiszolgáláshoz.

A két ügyfélkör között azonban nemcsak a kezelt vagyon, hanem a szemlélet terén mutatkoznak különbségek. Somogyi Péter, a Citibank Citigold üzletág igazgatójának tapasztalatai szerint a prémium ügyfelek nagyjából ugyanazokat a banki tevékenységeket végzik el, mint a mezei kliensek, csak az alapszínvonalnál magasabb nívót, gyorsabb kiszolgálást, gördülékenyebb adminisztrációt várnak el. Számukra tehát elsősorban az a fontos, hogy az adott banki ügyintéző kicsit több figyelmet szenteljen nekik, azonnal válaszoljon a telefonhívásukra, az átlagosnál gyorsabban vizsgálja ki a panaszukat, és egyáltalán, mindenben egy kicsit jobb színvonalú kiszolgálását kapjanak, mint a sima banki ügyfél. A privátbanki kli-





A bankok a kiemelt ügyfeleket prémium és privátbanki szolgáltatások körében különböztetik meg.

ensnek kicsit mások a szempontjai. Számára a privátbankár személye az elsődleges, hozzá kötődik, amennyiben az ebben az üzletágban alapvetően szükséges bizalmi viszony kialakult ügyfél és bankára között. A legtehetősebbeknek már az idő sem olyan drága, saját bankárukért hajlandóak többet utazni is, és szeretik érezni, hogy minden tekintetben rábízhatják magukat a specialistára. A bank és a bankár teljesítményével szembeni elvárások is eltérőek: a prémium ügyfél az átlagosnál jobb hozam reményében forgatja a pénzét,

hajlamos akár picit többet kockáztatni is, a privátbanki kliens viszont jellemzően akkor elégedett, ha a családi vagyon értéke hosszú távon garantáltan megmarad.

DISZKRÉCIÓ

Azt, hogy egész pontosan milyen termékeket, és azokat milyen díjak felszámítása mellett kínálják a kiemeltebb ügyfélkörnek, nem mindig könnyű feltérképezni. Ha valaki megszokta, hogy néhány kattintással negyed óra alatt az összes hazai bank szolgáltatását és díjszabását átfuthatja (a honlapokon megtalálható aktuális hirdetmények letöltésével), akkor a privátbanki ügyfeleknek szóló ajánlatok keresésekor hiányérzete támadhat. A diszkréció már itt megmutatkozik. Néhány banknál már az sem nyilvános, hogy pontosan mekkora összegtől kezdődően tartozhat valaki a kiemeltek klubjába, így aztán az is csak a személyes találkozókön derül ki, hogy milyen elemekből áll a prémium vagy privátbanki szolgáltatási csomag.

A választék és a struktúra persze hasonló. A személyes tanácsadó például kulcselem, az ő feladata az, hogy felmérje az ügyfél egyéni portfólióját, és az aktuális piaci környezet függvényében időről időre javaslatot tegyen a változtatásokra. A soron kívüli kiszolgálás, a diszkrét körülmények közötti ügyintézés, a külön jelszóval elérhető exkluzív online tartalmakhoz való hozzáférés szintén sztenderd tartozékai a prémium és privátbanki csomagoknak, miképpen bizonyos tranzakciók kedvezményes díjszabása, az alapnál magasabb folyószámlakamat, továbbá magán-egészségügyi intézmények, utazási irodák kedvezményes kapcsolt ajánlatai is tipikusnak mondhatók. Persze ne legyenek kétségeink afelől, hogy bizonyos tételeknél, a számlacsomagok havi díjában vagy a befektetési jutalékokban bőven visszaveszik a kedvezményeket a bankok, hiszen bevallottan ez most az az üzletág, amelyből gazdagodni kívánnak. A piacon ugyanis még mindig fennáll a hitelszűke, a kölönadó nagyon nem kedvez az új kihelyezéseknek, a külső környezet és az anyabankok elvárása így ugyanabba az irányba, a forrás-szerzés felé mutat. A 10–20–30 milliót behozó ügyfelek kiszolgálása emiatt egyre inkább előtérben marad, már csak azért is, mert a prémium üzletágat a privátbank előszobájának tekintik a hitelintézetek. A kiemelt figyelem tehát egy egyre népesebb, és a bankok reményei szerint anyagiakban folyamatosan gyarapodó tábor hosszú távú megtartásának jár.

FEKETE EMESE

Kiemelt banki ügyfél-kategóriák

ELNEVEZÉS	BELÉPÉSI LIMIT	ÜGYFÉLELVÁRÁS A BANKÁR FELÉ	HOZAMELVÁRÁS
Prémium	5–20 millió forint	Alap banki tevékenységek, gyorsan, magas színvonalon	Piacinál magasabb hozam
Privátbanki	50–100 millió forint	Teljes bizalom, a család hosszú távú partnere	Életre szóló családi vagyongyarapítás