

Akikért a bankok állnak sorba

Private banking: Ha az ügyfélnek sok pénze van, a bankok is futnak utána. Személyre szabott, diszkrét és előzékeny private banking szolgáltatást ajánlanak. Exkluzív körképünk áttekintést ad arról, miben különbözik tíz nagybank kínálata, mit várhat el tőlük és mire vár hiába a módosabb ügyfél.



A legnagyobb hazai banknál már meglepően alacsony összeggel, 3 millió forinttal is be lehet jutni a kiemelt ügyfelek klubjába, a kereskedelmi bankok többségénél azonban csak 10-20 millió forintos megtakarítással kerülhetünk fel a

VIP-listára. A mindennapok tapasztalatai alapján könnyen arra a hibás következtetésre juthatunk, hogy Magyarországon extramagasak a jövedelmi különbségek, ezért a potenciális privát banki ügyfelek kevesen vannak, csak egy nagyon szűk elit számí-

ra reális a kiemelt szolgáltatás. Valójában egyáltalán nem kiesi és mindenképpen egyre szélesebb az a réteg, amely privát banki ügyfél lehet. Nem pusztán a legsikeresebb, legvagyonosabb üzletemberek, hanem menedzserek, orvosok, ügyvédek, építé-

szek, művészek, örökösök, külföldről hazatelepültek, szerencsejátékokon sikeresek, valamint jövedelmüket nem piaci körülmények között szerzők, esetleg a szürke vagy fekete szférából érkezettek is beleférhetnek a kategóriába. Sőt olyanok is, akik bőven átlagos körülmények között élnek, de például valamely ingatlan-tranzakció között rendelkezésükre áll a private banking szolgáltatáshoz minimálisan előírt 10-20 millió forint. Mindenesetre mára már tíz bank 15-20 ezer private banking ügyfelet szolgál ki, s az együttesen kezelt vagyon eléri a 600 milliárd forintot.

Ezt a rendkívül bizalmas, diszkrét, ugyanakkor kényelmes és nagy hozzáadott értékű szolgáltatást a hazai kereskedelmi bankok döcögösen vezették be Magyarországon. Eleinte magásra tették a limiteket, és módosabb ügyfeleiknek is az általános, olykor lassú és kényelmetlen ügyintézték kínálta. A mind erősebben megjelenő nyugati bankkultúra és a fokozódó verseny végül lthon is kényeszerítette a minőségi private banking service-t. A pionír Citibank már 1995-ben, további nyugati anyabank tulajdonosi háttérrel és kultúrával felvértezett középbankok 1996-1998 között jelentek meg a szolgáltatásban. Méréldkönek számított az is, hogy a legnagyobb kereskedelmi bank, az OTP már 1999-ben bevezette a szolgáltatást.

Hiányosságok

Szakértőink szerint azonban még mindig hatalmas a különbség az „arópa” és a magyar szolgáltatások színvonalá között. A nyugati típusú private banking ugyanis a generációk közötti vagyonmegőrzés és -gyarapítás teljes körű kezelését jelenti, befektetési, jogi és adózási értelemben. A hazai szolgáltatások általában szűkebbek, erősen értékpapír-centrikusak, aminek leginkább az az oka, hogy a banki szakemberek ismeretei hiányosak például az ingatlan, a műkincs, vagy a biztosítás területén.

A rendszerváltás óta eltelt másfél évtized alatt nem alakulhattak ki azok

a hosszú távú, nemzedékeken átnyúló kapcsolatok sem, amelyeknek köszönhetően a nyugati private banking ügyfelek árérzékenysége alacsonyabb, és a bizalmi faktor sokkal erősebb. Egy többgenerációs kiemelt ügyfél/bank kapcsolat esetén fel sem merülhet, hogy pár tizedszázalékos jutalékelőny miatt az ügyfél pénzintézetet váltson. Ahogyan természetesen a banknak sem jut eszébe rövid távú érdekek miatt többletköltséget felszámolni bizalmas ügyfeleinek. Az ugyan Nyugaton sem ritka, hogy a módosabb private banking ügyfelek több szolgáltatással is kapcsolatban vannak, de sokkal gyakoribb az erős kötődés egyhez. Ithon ezzel szemben az ügyfelek szeretik versenyeztetni a szolgáltatókat, azaz a befektetéseiket valóban szofisztikáltan kezelő magánszemélyek minden egyes műveleténél utánajárnak az adott tranzakció legalacsonyabb áron kínáló banknak. Szakértőink szerint a privát banki

szolgáltatások költségei sem alacsonyak, olykor a kezelt vagyon arányában nem csökkennek megfelelő mér-



A private banking fő jellemzői

Bizalom

A kliens személyre szabott tanácsokat kap, a kapcsolat hosszú távú, hamar eltűnik a kötelező óvatosság, a kapcsolattartó ragaszkodik az akár csak szóban kapott utasításokhoz is.

Diszkrétció

Az ügyfél adataihoz senki sem fér hozzá, lehetőség szerint a bank egyáltalán nem közli a kliensnek, hogy az ügyfél adataihoz senki sem fér hozzá, lehetőség szerint a bank egyáltalán nem közli a kliensnek, hogy az ügyfél adataihoz senki sem fér hozzá.

Elérhetőség

Exkluzív kiszolgálás, a személyes kapcsolattartó bármikor elérhető, segít a papírmunkák gördülékeny elintézésében, kizárt a sorban állás.

Szakértelem

Megfelelő szakmai múlttal és többéves tapasztalattal rendelkező munkatársakkal kerül kapcsolatba az ügyfél.

tékben a felszámolt jutalékok, marzsek. A kialakultak, gyermekcipőben járó üzletágaknál a megfelelő ügyfél/szolgáltató kapcsolat létrejöttét hátráltatja az utóbbira jellemző erős fluktuáció is. A „magánbankárokodásba” a pénzügyi munkatársai sok esetben csak belekóstolnak, pusztán egy lépésőnek tekintik az előremenetelben, s nem a hosszabb távú pozíciók kialakítása lebeg a szemük előtt. A klasszikus személyi bankári szerephez a hazai bankok munkatársai olykor ismeretanyagban, tapasztalatban, sőt megjelenésben sem nőnek fel. Pusztán a kezdő ügyfélszolgálatos alapismeretekkel kerülnek egyesek erre a nagyobb szakértelmet és erősebb empátiás készséget igénylő posztira.

Emellett a személyi bankárok képzése is kétségtelenül drága, a hazai minőségi kurzusok két-három napra akár félmillió forintba is kerülhetnek, míg a pénzügyi világ európai központjában egy munkatárs megfelelő továbbképzése akár naponta is millió forintos összegbe kerülhet. Mindez

persze nehezen térül meg, ugyanakkor nem fontos szempont jelenleg még a lojalitás. Ezért a bankok egyik főgondja az, hogy miként tartják meg a megfelelen, de drágán kiképzett kevés munkatársat.

Általánosságban elmondható: a hazai bankok szofisztikált termékkínálata még meglehetősen szűkös, ahogyan globális látásmódjuk is korlátozott, s többnyire csak a bankcsoport termékeiben gondolkodik a személyi tanácsadó. További általánosnak tekinthető hiányosság az internetes megjelenés, amely (egy-két tiszteletreméltó kivételtől eltekintve) rendkívül vérszegény.

Lássuk ezek után a Magyarországon elérhető private banking szolgáltatások jellemzőit!

OTP

Az OTP speciálisan értelmezi a private banking fogalmát, mert a normál privát banki ügyfelek mellett megkülönbözteti a kiemelt privát banki ügyfeleket is. Az ügyfélszámot és kezelt vagyont tekintve is listavezető bank

bergárdájának erős fluktuációja. A bank innovatívna bizonyult az internetes megjelenést illetően, a főlapról elérhető privát banki felület tartalmaz, részletes kidolgozottságú, kiválasztható például a lakóhelyhez legközelebbi privát banki kapcsolat-tartó. A webiste az egész magyar piacon a legjobb minőségnek mondható.

BNP Paribas

A hazai piacon 2000 óta aktívan private bankinget kínáló csoport legnagyobb előnye, hogy a francia anyabank nemzetközi szinten is az első tíz között van ebben az ágazatban. Itthon inkább csak a Budapesten dolgozó francia üzletemberekre fókuszálnak, igaz, rájuk – az anyabanki háttér révén – magas színvonalon. Kiemelkedő a privát banki ügyfelek által elérhető befektetési alap termékcsalád, hiszen a francia csoport 65 alapja mellett további, csaknem száz nemzetközi alapha is beszálhatnak a kiemelt ügyfelek. A szektor szolgáltatásait tekintve összességében az egyik legjobb benyomást

inkább felől, azaz a maximális minőséget és testreszabottságot elváró intézményi ügyfelek felől közelített a private banking szolgáltatás felé. Ennek megfelelően a díjak is a magasabb jövedelmű ügyfelekre vannak meghatározva. Jellemző, hogy míg a 30 millió forintos vagyonkezelési belépési limit még nem is kiugró, a devizakonverzió esetén több tízezer dollárnyi konverzió után van csak speciális díj. Ez is jelzi, hogy ez a bank nem az alacsony jövedelmű pénzüntézte. Ezek után meglepő, hogy bár igényesek a lehető legmodernebb eszközökkel kiszolgálni ügyfeleit – és nem pusztán az internet bankingben, de a wap-bankingben is üttörő fejlesztéseket folytatott –, a privát banki rész kommunikálása elmaradt a hálón.

Citibank

A bank kiemelt szolgáltatása, a Citi-Glob már 1995 óta elérhető, 30 millió forint feletti vagyonkezelés esetén az ügyfelek aranykártyájuk révén megkülönböztetett figyelemben része-

Bankok private bank szolgáltatásai

					
Honlap	www.bnpparibas.hu private bank	www.cib.hu	www.citibank.hu termékek és szolg.	www.ing.hu világbank	www.loeb.hu
Az üzletág indulása	2000	1998	1995	2003	1998
Üzletágvezető	Scharbert Judit	V. né. Kondy-Hedda	Kiss Átila	Baramy Dávid	Judini Lilla
Privát banki ügyfelesek*	1000	2000	2300–2900	2500	250
Kiszolgált vagyon*	25–30 milliárd Ft	65–75 milliárd Ft	70–75 milliárd Ft	40–60 milliárd Ft	9–10 milliárd Ft
Elérhetőség	Budapest	országszerte	országszerte	országszerte	Budapest
Privát banki belépési limit	40 millió Ft	30 millió Ft	30 millió Ft	10 millió Ft	20 millió Ft

Forrás: saját kutatás

első kategóriájában már 3 millió forinttal el lehet indulni, míg a kiemelt ügyfelek 30 millió forint felett léphetnek be a számukra fenntartott klubba. A termékkínálat ugyan széles, de a bank vezető pozíciójából adódóan figyelmen kívül hagyják a versenytársak fejlesztéseit. Az egyedi igényekre gyakorlatilag csak a bankcsoport sematikus termékeit javasolják. A személyi bankárok szakmai szírése lehetne sokkal magasabb szintű, bár ezt nehezíti az üzletág szakem-

lő bank erőssége, hogy – amúgy konzervatív befektetési politikája ellenére – a saját elemzői bázisára támaszkodva kiemelt figyelmet fordít az árfolyammozgásokra, a devizaügyletekre. Honlapja viszont elnagyolt, csak általánosságokat tartalmaz.

CIB Bank

A CIB Bank megalakulása óta a minőségi kiszolgálásra, és elsősorban a vállalati ügyfelekre koncentrált. Így

sülnek, testre szabott konstrukciókat kapnak személyi bankároktól. Praktikus segítség, hogy a kliensek külföldön akár kétezer dollárig azonnali készpénzfelvételre jogosultak, saját ügyfélszolgálati vonaluk van, rengeteg egyéb kedvezmény és nemzetközi befektetési paletta is elérhető. Szeparált, diszkrét tárgyalóban lehet a személyi bankárral találkozni, díjmentes parkolási lehetőséget is kínál a bank az elegáns Vörösmarty téri fiók kö-

zelében. Az internetes megjelenés ugyanakkor szerény, lényegi információ alig található a bank „termékek és szolgáltatások” menüpont alatt fellelhető privát banking felületén.

HVB Bank

A HVB privát banki üzletágán is érődik, hogy a csoport megújulóban van Magyarországon. Sokat jelent, hogy a csoport szerves része a sokkig piacvezető hazai brókerház, az egykori CA IB Értékpapír, ahol bőven volt hagyománya a fejlettebb, személyre szabott kiszolgálásnak. A szolgáltatás elsősorban az aktív portfólió-kezelésre fókuszál, ennek megfelelően a díjstruktúrában sem az egyszeri tagsági díjak, hanem az ügyletek után felszámított díjak dominálnak. A szolgáltatás gyengéje, hogy az elvárható kiegészítők – például műtárgy, ingatlan – hiányoznak, valamint az, hogy az általános banki konstrukciók alapján felszámolt részvényvásárlási díjak egy privát banki ügyfél szemszögéből

szempontjából a netes megjelenésre vagy a külön üzletági broszúra elkészítésére nem helyeztek hangsúlyt.

Inter-Európa Bank

Az IEB private banking szolgáltatását (Inter-Európa Private Club néven) 20 millió forint felett lehet igénybe venni. Eddig főként Budapestre koncentráltak, az országos szintű elérhetőséget éppen most fejlesztik. Maga a szolgáltatási csomag is inkább „fejlesztés alatt” kategóriájú. Mert bár más bankoktól eltérően jogi és műtárgyakkal kapcsolatos információ is elérhető, ugyanakkor maga a klasszikus vagyongazdálkodási tanácsadás, amely a szolgáltatás lényege lenne, egyelőre hiányos. Az ügyfelek személyesen vagy telefonon kapnak tájékoztatást a klubról, de a neten nem sok segítségben reménykedhetnek. A tervezett üzletágépítés révén ugyanakkor a bank

nek tekinthető. A private bankingról honlapjukon a „vállalati bank” menüpont alatt találhatóak közsza információk. Ez egyrészt azért különös, mert valamennyi versenytárs a lakossági szolgáltatások között tünteti fel ezt a szolgáltatást, másrészt igen szegényes a tartalom is.

K&H Bank

A gazdag anyabanki tapasztalatokra építő K&H Bank színvonalas vagyongazdálkodást kínál privát banki ügyfeleinek. A hazai átlagnál jóval magasabb, 50 milliós belépési limitnek köszönhetően kevés ügyfele van ennek az üzletágnak, akiről egy kis



www.kbhu	www.mkb.hu	www.otpbank.hu	www.raiffeisen.hu
lakossági szolg.	lakossági szolg.	privát banking	magánszemélyek
2000	2003	1999	1996
Flóra Anna	Kotona István	Sándor Tamás	Sálint A., Morvai P.
600	600	300	2500-2600
66-70 milliárd Ft	25-30 milliárd Ft	170 milliárd Ft	72 milliárd Ft
országos szintű	országos szintű	országos szintű	országos szintű
50 millió Ft	50 millió Ft	3-30 millió Ft	30-90 millió Ft
		Forrás: saját gyűjtés	

magasak. Az előnyök között említhető ugyanakkor, hogy a magas szintű ügyfélszolgálatnak kézzelfogható pozitívumai, más bankoknál sajnálatosan hiányzó paraméterei is vannak. Külön figyelmet fordítanak arra, hogy 5-től másodpercen belül felvegyék a telefont, s elegendő legyen a mindennap 18 óráig biztosan elérhető tanácsadóval kapcsolatba kerülni, ő mindent elintéz. A HVB olyannyira a személyes kapcsolattartást preferálja, hogy az üzletág

2005 tavaszára az egyik leghitelesebb privát banki szolgáltatóvá válhat.

ING Bank

Az ING szolgáltatása, az ING Baring Private Banking az ING nemzetközi privát banki hálózatának része, így az ügyfelek a hazai termékpalletta mellett egyszerűen elérhetik a nemzetközi termékeket is, a szolgáltatás pedig a befektetési tanácsadás és a portfólió-kezelés ötvözeté-

létszámú, kifejezetten erre a feladatra szakosodott csapat gondoskodik. A nemzetközi pénzmosás elleni szabályokat szem előtt tartva a K&H nem pusztán az 50 millió forintnyi likvid vagyonhoz, de személyes ajánlásához is köti szolgáltatását, amely viszont magas színvonalú. Hozzáfértést biztosít a nemzetközi értékpapírpiacokhoz, és a műtárgyakkal kapcsolatos tanácsadói segítség is elérhető. Magas a tagsági díj, negyedévenként 50 ezer forint,



Szakértőink

A privát banki üzletágak átfogó hazai leírását a **BloChamps Capital Pénzügyi Tanácsadó Kft.** vezetői, **Karagich István** pénzügyi igazgató és **Barócsi István** ügyvezető igazgató végezte el 2004 őszén. A vizsgálat módszertanát tekintve a szakirodalom és a privát banki üzletág hazai történetének elemzésén túl a szolgáltatást nyújtó bankok mindenképpel, ezenkívül jogi és független bankszakemberekkel egyedi interjúk készültek. Természetesen a bankok üzletági adatai változhatnak, az ismertetett, megbízható forrásokból származó adatok a **2004. harmadik negyedév végi** állapotokat tükrözték.

és bankspecifikus ötlet a külön fiókban igénybe vehető privát banki szolgáltatás. Ez csak a K&H-ra jellemző, és szakértőink szerint a tapasztalatok egyelőre nem igazolják e módszer szükségességét. Ennél azonban jóval érthetőbb az, hogy az interneten nem jelenik meg a privát bankári szolgáltatás.

MKB

Az MKB privát banki üzletága viszonylag friss, a kapcsolattartás alapvetően telefonon történik, kívánságra azonban személyes konzultációra is van lehetőség. Speciális szolgáltatás az anyabanki csoporthoz tartozó LBSwiss Privatbank AG svájci vagyonkezelése. A honlap is részletes, a mindenképpen elvárható információk közül semmi nem hiányzik, ám áttekinthetősége korlátozott, és a megjelenés nem feltétlenül nyújtja a prémium szolgáltatás hangulatát. Pedig az MKB szemmel

láthatóan magasabb jövedelmi kategóriában „lőtte be” célközönségét, a belépési limit magas, 50 millió forint.

Raiffeisen

A bank az elsők között indult privátbanki szolgáltatásával. A befektetési tanácsadás mellett nívós műtárgy- és ingatlan-szakértelműk is van, a megbízhatónak tartott cégeken keresztül. A bank szolgáltatásainak előnye, hogy sok a praktikus csatorna (internet banking, telefon banking), amelyeken keresztül a kapcsolattartás voltaképpen 0-24 óráig lehetséges. Vannak hasznos kiegészítések (egészségügy, utazás, sőt még rendezvényszervezés is).

A hátrányok között említhető, hogy az illetékes osztályok közötti sok mozgás nem szolgálja megfelelően az ügyfelek érdekeit. A bank ugyanis az egyes befektetések ügyintézését, felügyeletét az ügyfélre hárítja. Emellett a private banking ügyfelek nem kapnak bizonyos exkluzivitást, a szolgáltatás a banki honlapon belül a magánszemélyeknek szóló alapon érhető el. Nincsen saját web-site, és maguk a szolgáltatások sem egy kapcsolattartón, hanem a bank különböző osztályain keresztül érhetők el. Mégis, elsősorban az elemzéseknek köszönhetően, a Raiffeisen honlapja az egyik legigényesebb a hazai összehasonlításban.

Brückner Gergely

Egy kis múltidézés

A private banking kezdete a gazdag **olasz városállamok**, Genova, Venezia, Firenze bankáraihoz kötődik, akik a XIII–XIV. századra európai pénzügyi központtá emelkedtek és észak-itáliai kereskedelmi centrumokká. A Medici vagy a Frescobaldi bankárdinasztikák személyes szolgáltatásainak legjelentősebb örököse az 1980-as évekig a Vatikán bankja (Vatikáni Munkálatok Intézete) volt. Pénzüzomosan (mind a mai napig vezető pozíciót szerezve) **Genfben** alakult ki virágzó private banking szolgáltatás, és az alapítók között olyan családneveket lehet találni, mint a Fuggerek vagy a Rothschildok. **Nagy-Britanniában** a Royal Bank of Scotland csoporthoz tartozó Coutts pénzintézet az egyik legpatinásabb, amely nevét Thomas Couttsról kapta, aki már az 1700-as évek végén megteremtette a private banking alapveit bankja számára. Nagy-Británia ma is private banking központnak tekinthető, és a Londonban természetesen megtalálható minden vezető pénzintézet kapui nyitva állnak a vagyonos ügyfelek előtt. Az **amerikai piacon** néhány neves private banking intézet mellett (amelyek jellemzően már nevükben is rögzítik a Trust, bizalom szócikát, és sikerült a legnevesebb amerikai gyárosok, a Carnegie-k, a Rockefellerek és a Morganek vagyonának kezelésével alapodni meg) a legtöbb lakossági bank is kínálja ügyfeleinek az emelt szintű szolgáltatást. Sőt a nagy amerikai társaságok új privát banki möljait teremtetek, a family office-t, amely a családi vagyon tervezését, kezelését emeli professzionális szintre.