

PRIVÁTBANKÁR

Képzés és fejlesztés a siker kulcsa

A tanácsadók képzése és az ügyfélélmény növelése lehet a privátbankári szakma olyan kitörési pontja, amelynek révén a magyar szolgáltatók helyzeti előnyt tudnak elérni, ha időben lépnek – mondta Karagich István, a szervező Blochamps Capital ügyvezetője a Magyar Privátbankári Konferencia vitaindító előadásában. A Napi Gazdaság a szakma vezető szakértőit kérdezte tapasztalataikról.

Leitner Attila

Az alacsony kamatkörnyezet miatt szinte mindenben új stratégiát kell követniük a szolgáltatóknak – hangsúlyozta a Napi Gazdaságnak Karagich István, a Blochamps Capital ügyvezetője a privátbankárok képzésével kapcsolatban. Pintér László az SPB private banking igazgatója azt emelte ki, hogy folyamatos belső képzésekkel és az egyes pénzpiaci területek kutatására kialakított microteamekkel minden bankár részére hozzáférhetővé teszik a szükséges ismereteket. Mivel mi egyedi ajánlásokat teszünk ügyfeleinknek, ez megköveteli munkatársainktól a kvalifikált szakmai tudást. Privátbankáraink motiváltsága a szakmai kihívásban rejlik – tette hozzá.

A magas szintű szakmai tudásbázist hasonlóan fontosnak tartotta Haás Péter, az OTP Privát vagyongazdálkodási osztály igazgatója. A OTP saját képzési és támogatói rendszert fejlesztett ki, de külön figyelmet szentelnek a tanácsadók megőrzésére. A jövődelmi csomagok mellett dedikált életpályamoddellel és egyéb innovatív eszközökkel vagyunk képesek elérni azt, hogy nálunk szinte a legkisebb a lemorzsolódás – mondta Haás Péter, akitől azt is megtudtuk, hogy a képzésen kívül fontosnak tartják annak elérését, hogy ügyfeleik tartósan megbízzanak a privátbankárban. Egy közelmúltbeli kutatásból kiderült, hogy 26 százalékkal több bevételt generál az, akiben bíznak az ügyfelek. Náluk minimális az ügyfélvesztés. Az igazgató szerint a bizalmi státus nemcsak a képzésen múlik, ez annál sokkal komplexebb kérdés: megbízható tanácsadók nagyságrendekkel nagyobb számban kerülnek ki onnan, ahol a tanácsadó maga is bízik kenyéradójá értékajánlatában és magában a cégben, így átlag feletti kötődés alakul ki. Kállay András, az Erste Private Banking igazgatójától megtudtuk: cégüknél csak azok a kollégák maradhatnak privátbankári státuszban, akik részt vesznek a nemzetközi képzési programokon. Úgy látom, hogy az Erste Csoport és a bécsi központ oktatásban való jelenléte nagyfokú kiszámíthatóságot ad. Ez azért is fontos, mert a marketingre és az oktatásra költött összegek azok, amelyeket a legkönnyebben vágnak meg a bankok, és ismerve a versenytársak helyzetét, sok esetben el lehet mondani,



Karagich István (balra) szerint a kamatkörnyezet miatt szinte mindenben új stratégiát kell követniük a szolgáltatóknak

hogy a privátbanki vonal is áldozatul esik ennek – tette hozzá. A konferencián az informatikai fejlesztések témaköre is komoly szerepet kapott. Ahogy Karagich István fogalmazott: „ez mind a háttér munka, mind a az ügyfelek felé való prezentáció tekintetében ma már egy „hömpölygő igény”. A modern vagyongazdálkodási piacon már nem is szükséges, hanem kötelező elem”.

Rokob Imre, a pénzügyi területnek informatikai fejlesztéseket nyújtó Dorsum projekt igazgatója szerint a válságot követően a privátbankok ismét terveznek rendszerfejlesztési beruházásokat. Ugyanakkor a legtöbb privátbank ideai stratégiai céljában szerepel az új ügyfelek révén történő növekedés, amit számos modern informatikai eszközzel lehet támogatni, kezdve a digitális brosrúráktól a tableteken futó privátbanki CRM rendszerekig. Legújabb fejlesztésünk egy iPad tableten futó ügyfélszerzést támogató applikáció, amely az ügyfél és tanácsadó közti személyes kommunikációt egészíti ki, teszi még „prémiumabbá” – mondta Rokob Imre, hozzátéve, hogy az alkalmazás segítségével lehetőség van a különböző privátbanki szolgáltatásokat látványosan bemutatni, de a tartalomszolgál-

tatás központilag szabályozható, így egy új tájékoztató, befektetési ötlet vagy portfólió-átsúlyozási modell a központból vezérelten szinte azonnal megjelenik a tanácsadó tabletjén.

Figyelembe véve azt, hogy az ügyfélkörben megjelent egy fiatalabb generáció is, amely kifejezetten igényli az ehhez hasonló technikákat, új központunk kialakításánál nagy súlyt fektettünk arra, hogy tárgyalóink és irodánk a legmodernebb technikákkal legyenek felszerelve – mondta Kállay András, hozzátéve, hogy a következő időszakban a különböző okos eszközök adta lehetőségeket igyekeznek majd jobban kihasználni. A magyar piac hagyományosan innovatív szereplője az OTP, amelynél jelenleg is fut egy 360 fokok, dedikált privátbanki rendszerfejlesztési projekt – tette hozzá Haás Péter.

Az SPB az ügyfélszolgálat mellett fokozottan törekszik a háttér munka egyszerűbbé tételére. Az alkalmazott rendszereknek köszönhetően minimális a privátbankárra nehezedő napi adminisztrációs teher és az ügyfélportfóliók napi vagy időszakos alakulása is rugalmasan követhető – tudtuk meg Pintér Lászlótól, aki azt is elmondta: még az idén ügyfelek részére is bevezetnék a rendszer web-alapú változatát.

A bizalommal
bíró privátbankár

26
százalékkal több
bevételt generál

HITELEZÉS

Az iskolakezdés megcsapolhatja a családi költségvetést



Fotó: Katona Vanda

Napi Gazdaság

A különböző szezonális költségek különösen megterhelőek a háztartások számára, így az ősz is tipikusan olyan időszak, amikor a lakosság gyakran kénytelen eladósodni – derül ki az OTP Bank felméréséből. A magyarok a korábbi évekhez hasonlóan élelmiszerre és lakhatásra költik a legtöbb pénzt – a KSH adatai szerint ez a két tétel emészti fel a jövedelem

Az élelmiszer és
a lakhatási költségek a
jövedelem

50
százalékát viszik el

több mint 50 százalékát, egy családra hozza évente 35 ezer forint kiadás hárul a családi költségvetésből. Különösen problematikus az ősz és az iskolakezdés, amikor a nyaralással lezáró családi költségvetésnek még az egyszeri, olykor igen jelentős költségeket is ki kell gazdálkodnia. Egy átlagos, kétgyermekes családban nagyjából 40 ezer forint extra kiadást jelent a tankönyv és az iskolaszerek megvásárlása, ehhez jöhetnek még különféle különörök, szakkörök, idősebb gyerek esetében az albérlet.

További szezonális veszély a kocsis meghibásodása vagy a lakás fűtési rendszerének hibája, ami akár több száz ezres pluszköltséget is jelenthet. Mindezek azért okozhatnak különösen nagy nehézséget, mert sok családban nem készülnek fel a váratlan kiadásokra. Ilyen esetekben nem ritka, hogy a családok kénytelenek eladósodni. Az OTP Bank fogyasztási hitelek főosztályának igazgatója, Rajmonné Veres Ibolya szerint ilyenkor érdemes egy jól átgondolt személyi hitelben gondolkodni, mivel így elnyújtható a felmerülő rendkívüli kiadások rendezése és az ismert törlesztőrészlet miatt könnyebben lehet tervezni is.

ÁLLAMPAPÍROK

Folytatódik az értékesítési hálózat bővítése

Napi Gazdaság

A kormány által 2012-ben megindított program keretében újabb államkincstári kirendeltség újult meg, egyúttal további, a lakosságot megcélzó állampapír-értékesítési pontok megnyitására lehet számítani. Egy közel 500 millió forintos, többéves beruházás keretében teljesen felújították a harmincéves veszprémi államkincstári épületet, aminek keretében kicserélték a nyílászárókat, korszerűsítették a fűtést és csökkentették a gázfogyasztást. Ez a beruházás is része annak a tervnek, amivel a kormányzat bővíteni kívánja az állampapírokat értékesítő pontok számát, valamint az értékesítési pontokon elérhető szolgáltatásokat, ezzel is tovább növelve a belföldi tulajdonhányadot az államadósságban.

A veszprémi beruházás mellett a közelmúltban Egerben adták át a kincstár kibővített telefonos ügyfélszolgálati központját. A Nemzetgazdasági Minisztérium tájékoztatása szerint ez a hivatal több

száz ezer ügyfelet szolgál ki, országos call centere évente mintegy 2,5 millió telefonhívást bonyolít és 33 ezer e-mail-es megkeresésre válaszol, egyebek mellett családtámogatási, energiaár-

A kincstár országos
call centere évente
mintegy

2,5
millió telefonhívást
bonyolít

támogatási és értékpapír-forgalmazási ügyekben. A közeljövőben további 24 helyen nyitnak értékesítési pontokat. Az új állampapír-konstrukcióknak, illetve a hatékony intézményrendszernek köszönhetően a központi államadósságon belül a lakossági finanszírozás mértéke a négy évvel ezelőtti négyről mára tíz százalékra emelkedett – közölte az NGM.