

8 → PRIVATE BANKING

JÖVŐKÉP

A privátbankároknak is részt kell vállalniuk a termékfejlesztésből

A 2014-es is kifejezetten jó évnek mondható a privátbanki piac szereplői számára, de jövőre az alacsony hozamkörnyezet már minden bizonnyal érzékeltetni fogja hatását. Nagy kérdés, hogy a szektor szereplői mit tudnak majd kezdeni a csökkenő kamatok miatt elégedetlenebbé váló ügyfelekkel, de egyre inkább úgy tűnik, hogy a bankárok továbbképzése elengedhetetlen lesz.

Leitner Attila

A privátbanki szektor szereplői újabb kiváló évet tudhatnak maguk mögött. Eredményességüket sikerült fenntartaniuk, sőt számos üzletág 20–40 bázisponttal meg is haladta a piacon tapasztalható 100 pont körüli eszköz-arányos nyereségét (ROA) – mondta a Napi Gazdaságnak Karagich István, a privátbanki szegmens vezető szakértőjeként számon tartott Blochamps Capital ügyvezető igazgatója. A szakértő ugyanakkor hozzátette, hogy idén az általános portfólió-átszerkesztések és a prémium államkötvények jelentős jutalékgyűjtő, ám egyszeri hatásúak voltak, így szektor teljes ROA-átlagja 2015-ben valószínűleg nem fogja meghaladni a magas idei értéket.

A csökkenő kamatok miatt a befektetők nagy része már szembesült a gyakorlatilag kockázatmentes magas hozamok eltűnésével, egy másik részükre viszont ez a következő évben vár. Ez nyilván nem fog tetszeni nekik, ezért a bankoknak kötelező lesz valamilyen módon „kompenzálniuk” feléjük – mondta Karagich, hozzátéve, hogy talán évek óta nem volt ennyire aktuális és húsba vágó a privátbanki tanácsadók felértékelődő szerepe. Az ügyvezető szerint a korábbi ér-



Karagich István: a minőségi képzés a munkavállalói elégedettséget is növeli

tékesítési kiszolgálás dominancia miatt sok privátbankárnak kifejezetten kihívás lesz megfelelni a komplexebb elvárásoknak. A privátbankárokat képezni kell, már csak azért is, mert ez a hozamkörnyezet, a szelektálódó piac, az erősödő verseny és a változó ügyféligenyek egyedi „történelmi” lehetőséget jelentenek a hozzáadott értékek megmutatására – tette hozzá.

A magas hozamok éveiben a privátbanki tanácsadás számos helyen a befektetők pénzének lekötésére vagy termék-

értékesítésre korlátozódott, ám egyre inkább úgy tűnik, hogy ez a jövőben kevés lesz. Az alapfokú oktatás nem lesz elegendő, a senior bankároknak olyan emelt szintű, szektorspecifikus oktatásra van szükségük, amelyben például szituációs játékokkal vagy más, privátbanki gyakorlati elemekkel sajátíthatják el azokat a képességeket, amelyekkel a megváltozott környezetben is sikeresek lehetnek – hangsúlyozta Karagich István. Szerinte a minőségi képzés nemcsak bővülő tudást jelent,

de munkavállalói elégedettséget is növeli. Fontos konzekvenciája a 2013–2014-es hatalmas fluktuációnak, hogy a munkahelyet váltó privátbankárok

A senior bankároknak olyan emelt szintű, szektorspecifikus oktatásra van szükségük, amelyben elsajátíthatják azokat a képességeket, amelyekkel a megváltozott környezetben is sikeresek lehetnek.

hosszú távon az anyagiak mellett nem véletlenül a professzionális munkaközeget és a motivációt jelölték meg mozgatórugóként – mondta.

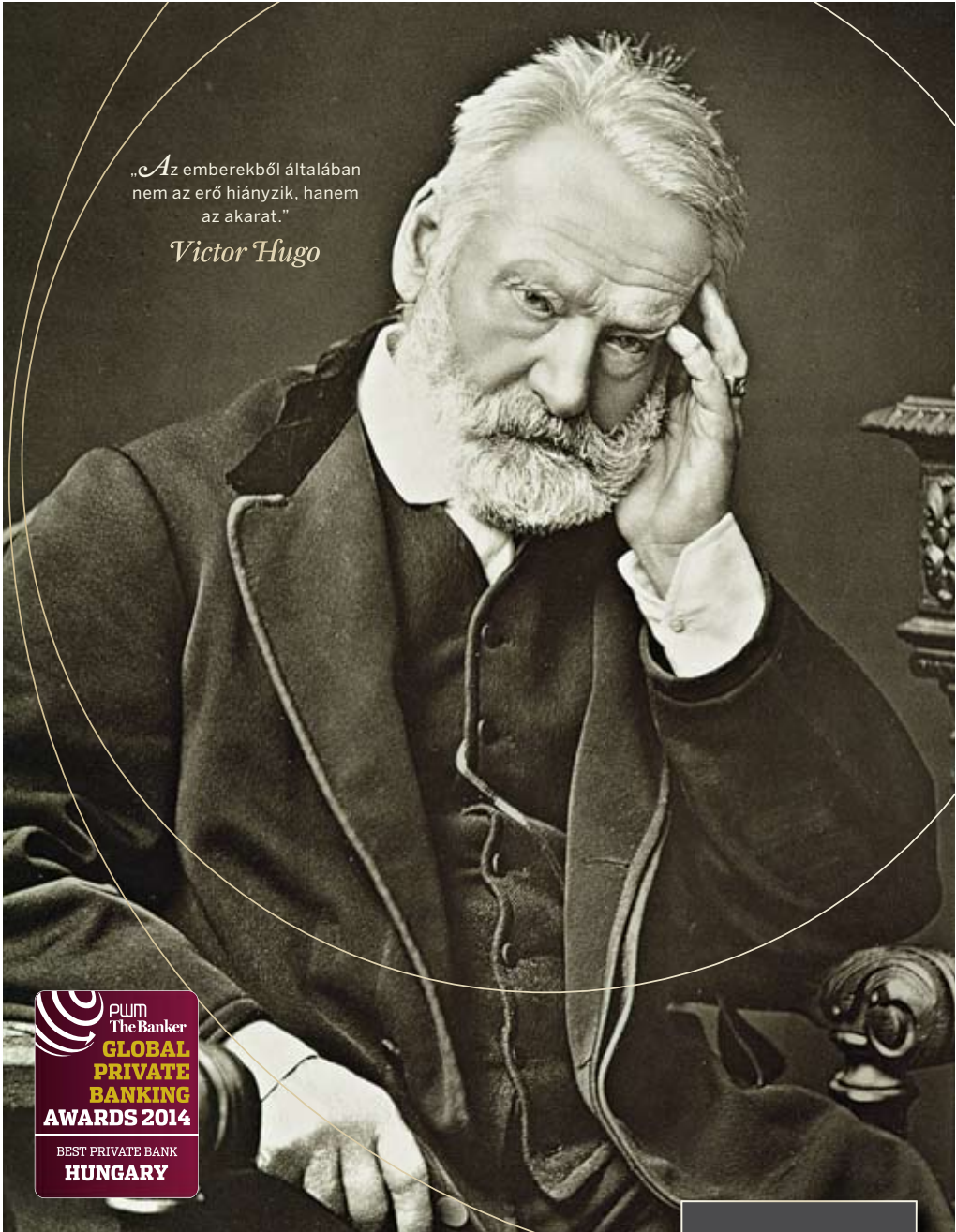
Ezzel együtt kérdés marad a privátbanki szegmens számára, hogy a képzett bankárok mellett milyen eszközök lesznek a kezükben, amivel a csökkenő hozam miatt háborgó ügyfeleiket „nyugtadni” tudják. A Blochamps december végén is megjelenteti szokásos éves privátbanki tanulmányát, azonban az idei kiadványban helyet kap a 2015. január-

ri publikálású kvalitatív piackutatásuk kivonata is. Ez a kutatás részleteiben igyekszik feltárni a privátbanki szolgáltatások célcsoportját jelentő, stabilan magas státusú társadalmi réteg befektetési szokásainak és igényeinek változásait – mondta lapunknak Karagich.

A magyar pénzügyi termékfejlesztést mindig is banki szándék vezérelte, így a stratégiai tervezéshez időt és figyelmet kell fordítani az ügyféligenyek való felmérésére. A Magyarországon korábban hasonló kérdőívvel még nem kutatott mélységű felméréssel kifejezetten a privátbanki ügyfelek szolgáltatásigény- és privátbankári kapcsolatkezelési elvárásairól próbál képet adni a Blochamps.

Karagich azt mondja, hogy a mérés egyediségéből adódóan olyan adatokhoz juthatnak a piac szolgáltatói, amelyeket hatékonyan fel tudnak használni a termékfejlesztéshez, a kiszolgálás fejlesztéséhez vagy a fogyasztói fókuszcsoport igényfelméréséhez, így értékínálataikat mind az ügyfélkapcsolatkezelés (CRM) oldaláról, mind privátbankári szinten újragondolhatják. Az ügyvezető szerint ugyanakkor kiemelkedő fontosságú, hogy a termék- és szolgáltatásfejlesztésben a privátbankároknak is nagyobb szerepet kell vállalniuk és kapniuk.

„Az emberekből általában nem az erő hiányzik, hanem az akarat.”
Victor Hugo



PWM The Banker GLOBAL PRIVATE BANKING AWARDS 2014
BEST PRIVATE BANK HUNGARY

A SIKER TITKA: TUDNI VALAMIT, AMIT MÁS NEM TUD.

otpbank
PRIVATE BANKING

www.otpprivatebanking.hu



KIFIZETŐDŐ AZ ÉRTÉKELVŰ VAGYONKEZELÉS

MEGBÍZHATÓSÁG, STABILITÁS ÉS FIGYELEM. EZT A HÁROM ÉRTÉKET TARTJAA LEGFONTOSABBNAK TAKÁCS ANDRÁS, AZ OTP BANK VAGYONKEZELÉSI ÉS MEGTAKARÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOKÉRT FELELŐS ÜGYVEZETŐ IGAZGATÓJA, MAGYARORSZÁG LEGJOBB PRIVÁTBANKI SZOLGÁLTATÓJA, AZ OTP PRIVATE BANKING VEZETŐJE, AKIVEL A PIAC ALAKULÁSÁRÓL, JÖVŐBELI KILÁTÁSÁIRÓL ÉS AZ ÜGYFELEK IGÉNYEIRŐL BESZÉLGETTÜNK.

• Mekkora ügyfél- és vagyonállománnyal rendelkezik az OTP Private Banking?
Az OTP Private Banking majd 20 ezer magyarországi ügyfele 930 milliárd forint feletti vagyonát kezeli, amivel piacvezető Magyarországon. Az idei év eddig eltelt időszakában az ügyfélszám töretlen bővülése mellett a kezelt vagyon 11 százalék felett emelkedett. Az OTP Csoport tagjainak privátbanki üzletágaival együtt az ügyfelek száma eléri a 47 ezret, a teljes kezelt vagyon pedig a 4 milliárd eurót.

• Mit tart a legfontosabb értéknek, amit ügyfeleiknek tudnak nyújtani?
Ahhoz, hogy pénzügyeinket másra bizzuk, elengedhetetlen a megbízhatóság, a figyelem és a stabilitás. Az OTP Private Banking több mint tízéves szakmai tapasztalata, országos hálózata, piacvezető pozíciója garanciát jelent ügyfelei számára, hogy pénzügyeik menedzselése a legjobb kezekben van. Az ügyfelek elégedettsége mellett számos elismerés is mutatja, hogy jó úton járunk. Idén például ismét az OTP Private Banking nyerte el a legjobb magyarországi privátbanki szolgáltató díját a Financial Times gazdasági lapcsoporthoz tartozó The Banker magazintól. A díj odaítélésénél a szakmai zsűri a következő szempontokat vette figyelembe: az egyes bankok pénzügyi teljesítménye, az állomány bővülése, piaci részesedésének és a hatékonysági mutatóknak az alakulása, valamint az üzletmenet fenntarthatósága.

• Kik lesznek privátbanki ügyfelek?
Privátbanki ügyfél abból lesz, akinek egyszerre van anyagi lehetősége és igénye arra, hogy strukturáltan, tanácsadói támogatással kezelje a vagyonát. A vagyonos ügyfél nem egyenlő a privátbanki ügyféllel, mert vannak olyan, kimondottan jómódú emberek, akik nem igénylik a tanácsadást, vagy nem érték számukra a széles termékskála, az exkluzivitás és a diszkréció.

• Miben különbözik egy privátbanki ügyfél egy „átlagos” ügyfétől?
A privátbanki ügyfeleket általában szofisztikáltabb ügyféligeny és intenzívebb termékhasználat jellemzi. Míg egy „normál” ügyfél átlagban 2-3 megtakarítási terméket birtokol, addig egy privátbanki nemritkán 20-30-at, vagy akár ennél is többet. Emellett ebben a körben sokkal több az egyedi igény, ilyen például az irodában vagy otthoni környezetben történő személyes bankolás. A privátbanki ügyfelek többségének ugyanakkor a tanácsadóval kialakított személyes kapcsolat mellett a hozam és a megfelelő kockázatkezelés a legfontosabb, és csak ezt követi a sorban a kényelem és az exkluzivitás iránti igény.

• Milyennek látja a jövőt növekedési szempontból?
Összességében optimista vagyok, ami a növekedés fenntarthatóságát illeti. Ugyanakkor ennek elsődleges feltétele a világgazdasági és regionális környezet, valamint a hazai növekedési és gazdaságpolitikai feltételek kedvező alakulása. A privátbanki piac bővülését szintén segíti a vagyonkoncentráció világszerte megfigyelhető fokozódása mellett a régió országainak európai átlagot meghaladó GDP-növekedése.