Наша Газета
nashagazeta.ch
Опубликовано на Швейцария: новости на русском языке (https://nashagazeta.ch)

Швейцарский банк после кризиса: феникс, восставший из пепла | Industrie bancaire suisse après la crise : phénix ressuscité des cendres

Auteur: Лейла Бабаева, Цюрих , 12.07.2011.

Несмотря на все объективные и субъективные сложности, швейцарская банковская система чувствует себя отлично (©Keystone)

Швейцарские банки процветали до кризиса, не особо бедствовали в лихую кризисную годину и с утроенной энергией покоряют все новые финансовые вершины в посткризисный период. Прямо-таки бессмертная птица Феникс - следует из отчета омбудсмена по вопросам швейцарских банков.

|
Les banques suisses prospéraient avant la crise, n’ont pas trop souffert pendant cette malheureuse période et, après la crise, elles sont en train de conquérir de plus belle les nouveaux sommets financiers. Le phénix immortel en un mot, ce qui confirme le rapport annuel de l’ombusman des banques suisses.
Industrie bancaire suisse après la crise : phénix ressuscité des cendres

Швейцарскому банковскому бизнесу не грозят неудачи и потрясения - об этом говорится в ежегодном отчете омбудсмена по вопросам швейцарских банков, представленном на прошлой неделе в Цюрихе. Ханспетер Хани занимает должность омбудсмена с 1995 года, в его обязанности входит рассмотрение жалоб, выдвинутых против швейцарских финансовых учреждений их клиентами. Господин Хани рассказал, что в 2009 году (рекордный год по жалобам!) в его управление поступило 4757 заявлений, а в минувшем 2010-м – всего 1984. При этом, основная масса претензий касается управления состоянием и предоставления консультаций, сообщает газета Le Temps.

По словам помощника омбудсмена Кристиана Ге, «отголоски мирового финансового кризиса отошли в прошлое, работа банков снова входит в свое нормальное русло». И все же число жалоб, поступивших в 2010 году, намного обгоняет показатели докризисного 2007 года – 1400. «Мы все еще получаем претензии, связанные с банкротством американского инвестиционного банка Lehman Brothers и исландских банков в 2010 году», - уточнил Ханспетер Хани. Третью часть всех жалоб составляют неудовлетворительные отзывы о предоставлении консультаций в области инвестиций и управления состоянием, число которых в два раза превышает показатели 2007 года.

В 2010 году в 35% случаев была возбуждена процедура посредничества. «Мы рассматривали факты допущения банками возможных ошибок, исследовали сложные ситуации и затем пытались объяснить клиентам положение вещей», - отмечается в отчете. Из 369 жалоб, принятых к рассмотрению омбудсменом, только в 109 случаях (то есть, 30% от общего объема) омбудсмен выдвинул требование к банкам внести исправления в проведенные операции (требование, удовлетворенное банками в четырех случаях из пяти). «В целом банки действительно выполняли обязательства по управлению и инвестированию активов. Если клиенты теряют деньги, то совсем не обязательно это случается по вине банков», - подчеркнул Кристиан Ге.

Впрочем, швейцарские банкиры всегда прилагали максимум усилий, чтобы удовлетворить самых требовательных клиентов, особенно в области частного банкинга, обсуживающего VIP-клиентов. Тем, кто хоть раз побывал в гостях у швейцарских банкиров, надолго запомнился образ персонального консультанта - предельно корректного, одетого с иголочки, модно и со вкусом, блистающего профессиональными навыками и просто проявляющего деловую этику, такт, чуткость. И все же клиенты бывают недовольны уровнем обслуживания и результатами управления вверенного банку состоянием. В чем причина успеха или неудачи приватных банкиров?

Прежде всего, конкуренция между швейцарскими банками по управлению состоянием. Изменения в области приват-банкинга затронули практически все области работы с элитным сегментом банковской клиентуры и, в том числе, изменились требования к финансовым консультантам. Рекрутинг, подготовка и

обучение персонала вышли на качественно новый уровень в посткризисный период. Как и до злополучного кризиса, так и после – швейцарские банки стремятся держать марку.

После мирового финансового цунами, а также учитывая тревожное положение на рынках ценных бумаг в последние годы, клиенты стали сегодня более требовательными в том, что касается безопасности их инвестиций. Динамичные финансовые центры Азии (Сингапур, Шанхай и Гонконг) пополнили ряды давних конкурентов Швейцарии по банковскому бизнесу. Кроме того, на Конфедерацию в последние годы оказывается политическое давление в плане бизнеса по управлению состоянием на швейцарских просторах.

Финансовые аналитики предостерегают: Швейцария не может более рассчитывать только на свой вечный козырь - банковскую тайну - и должна готовиться к жестокой конкуренции. Такие страны, как США и Германия, преследуемые призраком бюджетного дефицита, пытаются найти способ облагать налогом активы на счетах в швейцарских банках. Берн уже активно сотрудничает с зарубежными коллегами в возбуждении процессов относительно сокрытия сумм облагаемых доходов, а не только налоговых правонарушений, как это было ранее. Дополнительный риск для конфиденциальности данных клиентов представляют участившиеся случаи кражи из банков персональной информации.

Чтобы сохранить лидирующие позиции после кризиса, швейцарским банкам придется подсуетиться, и не в последнюю очередь – над усовершенствованием профессионального уровня своих консультантов по работе с клиентами.

В прошлом успех работы консультанта швейцарского банка зиждился главным образом на личных отношениях с клиентами. Консультанты были, как правило, гражданами Швейцарии и могли легко переходить из банка в банк. В наши дни приват-банкинг переживает серьезные изменения: сегодня для достижения успеха управляющим состоянием придется перестроиться, сейчас необходимо более тонкое, всестороннее понимание международных рынков. Банки склонны сейчас нанимать консультантов, которые проживают в непосредственной близости от своих клиентов, и будут работать не только из Швейцарии, но и легко перемещаться за рубежом по первому требованию клиента. Частые смены места работы консультантами не приветствуются.

Раньше банкиры нанимали на пост персонального консультанта в основном недавних выпускников швейцарских ВУЗов, которые затем проходили дополнительное обучение внутри банка. В ближайшем будущем банки будут проводить набор уже на международном уровне. Требование к кандидатам – диплом MBA или его эквивалент. После приема на работу банки будут предлагать программы обучения – первоначальную, базовую, а также различные курсы повышения квалификации. Ведущих сотрудников будут удерживать не только уровнем зарплаты, но и готовностью работодателя придать карьере своих консультантов значительный импульс в долгосрочной перспективе.

Курсы повышения квалификации очень важны, но этого недостаточно. Невозможно знать все - персональный консультант должен чутко ощущать слабые места в своей профессиональной подготовке и вовремя обращаться за помощью к экспертам. Крупные банки, работающие на международном уровне, имеют значительный штат

экспертов в области мировых рынков, которые смогут помочь персональным консультантам в разрешении щекотливых ситуаций.

Шагать в ногу со временем и смело противостоять вызовам времени – под таким девизом жили отважные гельветы в древности, такому принципу следуют их потомки – современные финансисты. А значит, швейцарским банкам еще есть, чем удивить даже самых избалованных клиентов.

Подборку статей, касающихся швейцарской банковской системы, вы найдете в специальном досье "Останется ли Швейцария финансовым раем?"

швейцарский банк
банковская система Швейцарии
экономика Швейцарии
Статьи по теме
"Частные инвестиции. Швейцария или Россия – где лучше хранить и приумножать?"

Source URL:
https://nashagazeta.ch/news/economie/shveycarskiy-bank-posle-krizisa-feniks-vosstavshiy-iz-pepla