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

НОВОСТИ ПАРТНЕРОВ / CONTENU PARTENAIRE

Космополиты приветствуются! | Citoyens du monde, vous êtes ici chez vous !

Auteur: Михаэль Вельти, Цюрих , 26.03.2018.

(© Nashagazeta.ch)

Глава подразделения банка в Цюрихе, управляющий директор департамента по

управлению крупным частным капиталом REYL & Cie Ltd рассказывает о новой категории банковских клиентов – гражданах мира.

|

Michael A. Welti, Responsable Zurich, Managing Director – Wealth Management, REYL & Cie SA explique une nouvelles catégorie des clients d'une banque, les « global citizens ».

Citoyens du monde, vous êtes ici chez vous !

Сегодня изменился не только банковский бизнес, но и профиль клиента банка. Прошли те времена, когда клиенты регулярно посещали филиалы банков. В традиционном розничном бизнесе крупные банки стараются перевести их на обслуживание посредством электронного банкинга, а также через приложения на смартфонах. Они выделяют на это огромные рекламные бюджеты с целью сделать свои цифровые услуги наиболее привлекательными для клиентов. При этом крупные банки находятся под давлением таких технологических гигантов как Facebook и Google. Они располагают намного более детальной информацией о своих клиентах, нежели собственно сами клиенты, поскольку молодые люди очень вольно обращаются со своими персональными данными. Это может привести к более быстрому взаимодействию с клиентами и более точному подходу во взаимоотношениях с ними. Вот так традиционные каналы продаж теряют свою связь с клиентом.

Несмотря на то, что преимущества для банков от технологизации и значительного сокращения издержек очевидны, многие клиенты все же ищут более индивидуализированный подход. Однако такие персонализированные консультации на сегодняшний день в большинстве своем доступны только сверхсостоятельным людям (Ultra High Net Worth Individuals, UHNWI). В зависимости от конкретного банка, эта услуга, как правило, становится доступной при объеме клиентских активов от 5 млн. франков.

Принадлежность к мировому сообществу

Причина, по которой клиенты уже не так часто посещают офисы банков, ясна: в самих клиентах произошли изменения. Клиент в большинстве случаев не привязан к определенному месту, а становится космополитом – «мировым» гражданином. Он отождествляет себя с принадлежностью к стремительно развивающемуся мировому сообществу и вносит свой вклад в построение ценностей и норм этого общества. Такого рода растущая глобальная идентификация во многом стала возможной благодаря современным информационным, коммуникационным и транспортным технологиям. «Мировые» граждане имеют возможность общаться со всем остальным миром, используя сеть Интернет, а также участвуя в мировой экономике или с легкостью путешествуя и посещая другие регионы мира.

За время своей жизни в глобализированном мире такие «мировые граждане» арендуют или покупают свои дома по всему миру. Разумеется, их дети учатся в школах-пансионах, а медицинское обслуживание должно быть гарантировано и за границей. Зачастую космополиты инвестируют значительную часть своих доходов в неликвидные активы, такие как предметы искусства, яхты или недвижимость. Деловая активность или корпоративные слияния выходят за рамки национальных границ, что приводит к усложненной схеме налогообложения.

Всегда в зоне доступа

Модель поведения «мировых» граждан и распад традиционных общественных отношений требуют от банков принципиально новых моделей обслуживания. Сегодня клиенты хотят иметь возможность общаться с консультантами в любое время: с помощью привычного телефона, либо через соцсети. Желаемыми и необходимыми критериями являются постоянная связь и доступность. Все это не означает, что клиент не хочет персонально встречаться со своим менеджером: личную беседу с состоятельным клиентом нельзя заменить никакими технологиями.

Сегодня клиент, который по-прежнему ведет активную профессиональную жизнь, видит себя предпринимателем и «мировым» гражданином. У него есть потребности, которые нельзя удовлетворить одними лишь приложениями на смартфоне и электронным банкингом. Эти технологии могут оказать только лишь поддержку. Его потребности связаны со сложными семейными структурами, а также с историей основания компаний, которые должны быть учтены при планировании активов. Вопросы могут возникнуть в случае наследования семейного бизнеса или смены поколений в целом. Но речь идет также и о росте компаний на международном уровне, а также трансграничных слияниях или переезде за границу.

Самая большая проблема, с которой сталкивается финансовый мир в новом тысячелетии, – это глобальный образ жизни и объединение мирового сообщества через устойчивые ценности. Таким образом, банковский консультант также трансформируются в банкира глобального уровня. Только так он сможет понимать интересы клиента, учитывать их и вместе со специалистами банка и внештатными экспертами разрабатывать соответствующие решения. Встреча с клиентом на месте, вовлеченность в процесс принятия решения по управлению корпоративными и семейными активами, а иногда и просто дружеский совет – вот лишь некоторые из задач, которые сегодня должны реализовать банкиры. Банковский консультант снова стал советником для клиента, а не только представителем финансового учреждения.

mwelti@reyl.com
www.reyl.com

недвижимость в Швейцарии
швейцария недвижимость
Статьи по теме
Франсуа Рейл: банки должны продолжать расти

Source URL: *https://nashagazeta.ch/news/economie/kosmopolity-privetstvuyutsya*