

## Богатые клиенты все более требовательны | Des clients riches sont de plus en plus exigeants

Автор: Заррина Салимова, [Цюрих](#), 31.05.2019.



Фото: Pixabay

Согласно новому исследованию консалтинговой компании EY, более половины состоятельных клиентов в Швейцарии планируют сменить банк в течение трех ближайших лет.

|

Selon une nouvelle étude d'EY, plus de la moitié des clients fortunés en Suisse envisagent

de changer de banque dans les trois prochaines années.

Des clients riches sont de plus en plus exigeants

В исследовании Global Wealth Research 2019, проведенном аналитиками EY, приняли участие 2 000 состоятельных клиентов из 26 стран и 50 ведущих специалистов в области управления капиталом.

Выяснилось, что 51% проживающих в Швейцарии респондентов рассматривает возможность перевода своих активов в другой банк в течение трех следующих лет. Для сравнения: в Европе этот показатель гораздо ниже - 39%. Как правило, такое решение принимается во время важных событий в жизни, например, при вступлении в наследство, открытии собственного дела или перед выходом на пенсию, подчеркивается в коммюнике EY.

Швейцарские клиенты прибегают к услугам не одного, а в среднем четырех финансово-кредитных учреждений, и при их выборе большое внимание уделяют бренду, кредитоспособности и опыту в сфере управления капиталом.

По оценкам EY, в будущем на 18% вырастет спрос на независимые консультации: клиентов привлекают индивидуальный подход и разработанные специально для них банковские решения. От этой тенденции особенно выигрывает финтех-отрасль.

В то время как швейцарцы предпочитают передавать свои финансовые активы в управление независимым инвестиционным менеджерам и крупным банкам, европейские клиенты все чаще обращаются в так называемые необанки – полностью цифровые финансовые компании, основанные на технологических платформах. К 2022 году в Европе доля состоятельных клиентов, пользующихся услугами банков нового поколения, увеличится с 25% до 36%, а в Швейцарии – с 17% до 19%.

Впрочем, эти прогнозы могут оказаться слишком осторожными. В 2016 году, например, только 13% швейцарских клиентов полагали, что в 2019-м будут использовать мобильные приложения для управления финансами – а сегодня мобильными сервисами пользуются уже 53% участников опроса! К 2022 году этот показатель увеличится до 70%, считают аналитики EY. Растет также спрос на новые цифровые решения, например, голосовые помощники.

Несмотря на популярность гаджетов, для состоятельных клиентов по-прежнему большое значение имеет непосредственное общение с сотрудниками банка: 25% предпочитают обсуждать вопросы при встрече или по телефону, а за личными консультациями обращаются 40%.

46% принявших участие в опросе состоятельных клиентов не удовлетворены стоимостью банковских услуг и считают ее завышенной. Среди клиентов с особенно высокими доходами доля недовольных достигает 66%. По сравнению с клиентами в других странах, швейцарцы менее осведомлены о размере уплачиваемых ими комиссионных. Вдобавок, значительная доля швейцарских клиентов не понимает, от чего зависит размер вознаграждения финансового консультанта. В настоящее время в Швейцарии, как правило, в качестве комиссии удерживается определенной процент от находящейся в управлении банка суммы, но многие респонденты хотели бы в будущем перейти на другую модель оплаты банковских услуг.

[Швейцария](#)

Статьи по теме

[UBS отменяет проценты по сберегательным вкладам](#)

[В Женеве проанализировали, как банкам удержать клиентов](#)

[Швейцарские банки проводят «чистку» среди клиентов из постсоветского пространства](#)

[Клиенты банков чаще жалуются омбудсмену](#)

[Швейцарская банковская тайна больше не привлекает клиентов?](#)

---

**Source URL:**

<https://nashgazeta.ch/news/economie/bogatye-klienty-vse-bolee-trebovatelny>