

Новый клиент швейцарских банков | Nouveau client des banques suisses

Автор: Лейла Бабаева, Женева - Genève, 9. 01. 2012.



Новые банковские клиенты превыше всего ценят надежность финансового учреждения (ubs.com)

Финансовый кризис 2008 года сильно подорвал доверие клиентов к банковской системе – даже такой непоколебимой, как швейцарская. Банковской индустрии придется приложить немало усилий, прежде чем население вновь сможет видеть в ней оплот надежности в наш бурный век. |

La crise financière de 2008 a ruiné le confiance de la clientèle en système bancaire, même s'il s'agit d'un rempart aussi sûr que celui des Suisses. L'industrie bancaire se voit obligée à faire des efforts

considérables avant que les investisseurs y reconnaissent de nouveau la base de la sûreté, la protection des difficultés dans notre siècle tumultueux.

Журналисты Le Temps попытались выяснить, какие требования выдвигают сегодняшние клиенты к банковскому учреждению.

Ситуация подобного рода назревала еще с 1980-х годов, когда выражение «банковский клиент нового типа» стало регулярно звучать в среде банковских менеджеров по вопросам корпоративного управления. Под выражением имели в виду катализатор фундаментальных изменений в банковской деятельности. Разумеется, банки пришли к нынешнему времени более действенными, с еще более продуманными и разнообразными продуктами, которыми они привлекают внимание клиентов, маркетинг сегодня куда эффективнее, чем в былые времена, но все же, по большому счету, ничего крупного и ощутимого в банковской сфере не произошло.

Все шло своим чередом вплоть до экономического катаклизма 2008-го, последствия которого еще долго будут напоминать о себе. Почему же с этого времени можно уверенно рассуждать об изменившемся отношении банковских клиентов, и в чем это отношение проявляется?

Кратко говоря, вкладчики пережили шок, из-за которого распростились с немалым числом убеждений касательно взаимоотношений «банк - клиент». Вот некоторые из них:

Банк верно оценивает риски и обеспечивает надежность сбережений своих клиентов.

В основе подбора финансовых продуктов и консультаций лежит защита интересов клиента.

Крупные финансовые учреждения более надежны, нежели учреждения меньшего масштаба, а также более компетентны.

В основе перемены симпатий вкладчиков лежит неприятный опыт, который пережили многие из них: обещания о доходах по вкладам банками не сдержаны, финансовые продукты сильно упали в стоимости, а колебания валютных курсов свели прибыль на нет.

Для клиентов неприемлемо то, что банкиров или менеджеров по работе с клиентами, славных представителей старой школы, в буквальном смысле слова ориентированных на потребности вкладчика, постепенно заменили управляющие активами и продавцы, которые думают прежде всего о предстоящих бонусах, и которые видят перед собой только краткосрочные цели для банка. Отсюда и их готовность при любой необходимости зажигать конфликт интересов, идти на более крупные риски, а что до клиентов, то последних такие дельцы воспринимают, как средство существования. Будто этого мало, к указанным перипетиям прибавляются еще частые перемены в ведении клиентов и в банковской иерархии, что бдительным вкладчикам говорит о зыбкости долгосрочной перспективы.

Кроме того, бытует точка зрения, что финансовые заведения, благодаря своей корпоративной культуре и деятельности по финансированию и размещению средств самым благоприятным образом влияют на социальное и экологическое развитие нашей планеты. Многие банковские клиенты, которые энергично заботятся о собственном будущем, своих детей и внуках, не понаслышке знакомы с нездоровыми последствиями, которыми грозит грядущим поколениям коммерческая деятельность, односторонне направленная только на получение прибыли.

То, с какой быстротой вкладчики получают такое видение ситуации, зависит от каждого

конкретного случая, от индивидуальных обстоятельств и отношений с финансовыми учреждениями. Те клиенты, которые хотят смотреть в будущее не с опаской, понимая всю нестабильность экономических и политических сфер, ищут таких партнеров, которым могут доверять, а то и вовсе принимают решение управлять своими средствами самостоятельно.

После всего вышесказанного легче понять и сформулировать основные моменты поведения клиентов, чье видение диспозиции в финансовом мире существенно изменилось.

Главный приоритет – гарантия и сохранение ценностей, в соответствии с существующими рисками.

Больше внимания сегодня вкладчики уделяют стоимости продуктов, причиной чему – прогнозы менее высоких доходов.

Чаще осуществляются вложения в конкретные ценности, такие как недвижимость, сырье и т.д.

Более явным стал интерес клиентов к нейтральным источникам информации перед принятием решения.

Если речь идет о долговременном развитии, то сегодняшние вкладчики уделяют внимание также экологическим и социальным моментам.

Говоря о выборе партнера в управлении средствами, на первом месте оказываются такие аспекты:

Длительность деловых отношений.

Прозрачность консультирования, в первую очередь по вопросам издержек и коммерческой модели.

Транзакции, в основе которых лежит осторожность, долговременная перспектива и забота об интересах клиента.

Конечно же, надежность руководства и консультантов.

Сегодня финансовый сектор стоит на перепутье, и выбор перед ним – не из легких. С одной стороны, надо возвращать доверие клиентов, с другой – справиться с падением прибыли от продаж и финансовых продуктов. А доверие, однажды подорвав, вернуть непросто. Деньги – это качество жизни, и бросаться ими никто по своей воле не намерен, поэтому быстрого возвращения к тихим дням до 2008 года ожидать не приходится. Клиенты еще долго и взыскательно будут присматриваться к финансовым учреждениям, прежде чем снова одарить их своим доверием.

Каковы следствия? Они просты. Лишь те учреждения, которые глубоко осознали описанные выше проблемы, и которым небезразлично собственное будущее в свете настоящих катаклизмов, смогут, отбросив иллюзии, построить жизнеспособную культуру отношений с клиентами и добиться долговечного успеха.



Добавить комментарий

Пожалуйста, [войдите](#) или [зарегистрируйтесь](#) , чтобы отправить комментарий
