

Nem lehet cél, hogy az ügyfelek önjáró löveggé fejlesszék magukat

Belátható időn belül közelíteni fogjuk a privátbanki belépési limitet a szektor átlagához és erősítjük a jelenlétet a vidéki területeken, főként az agrárszektorban - mondja Fodor Béla, a Takarékbank privátbanki üzletágának vezetője. Parádi-Varga Tamás, az SPB vezérigazgatója a független portfóliókezelésben és a bizalmi vagyonkezelés területén lát jó lehetőségeket. Szerinte a hibrid tanácsadása a jövő.

Nemcsak külföldön, hanem Magyarországon is évek óta nagyon erős működési és működtetési nyomás alá helyezi a teljes privátbanki szektort a marginszorítás. Egy üzletágvezetőnek egyszerre kell figyelnie a szabályozási kérdésekre, bérekre és az ügyféligények alakulására. Hogyan élük meg ezeket a kihívásokat?

Fodor Béla: Az egyik legfőbb kockázat manapság a szabályozói környezet. Úgy vélem, az elmúlt években és jelenleg is ez az, ami nagy hatással van a jövedelmezőségre. Gondolok itt a MIFIDII által okozott változásokra vagy például arra a nemrég felvetődött ötletre, hogy az állampapír forgalmazásokat elvonnák a kereskedelmi bankoktól. Ez Damoklész kardjaként lebeg most a fejünk felett, és ha bekövetkezik, az



nyilvánvalóan komoly érvágást jelent majd a szektor valamennyi szereplője számára. Persze nemcsak emiatt, de el kell gondolkodnunk azon, hogyan tudunk a jövőben jövedelmet generálni. Egyedi ötletre van szükség. Mi a Takarékbanknál elsősorban többlétszolgáltatásokban gondolkodunk. A másik, ami a jövedelmezőséget jelentősen befolyásolja: a hatékonyság. Folyamatosan dolgozunk azon, hogy jelenlegi és nem túl régi működésünket hogyan tudnánk még hatékonyabbá tenni, és vannak is eszközeink erre. Vidéken például egyelőre korántsem teljes a lefedettségünk, vannak még fehér foltok, de ez az építkezés időszakában nem meglepő. Ha a lefedettség megfelelő módon és ütemben tudjuk bővíteni, értelemszerűen a hatékonyság is növekedni fog. Ha a privátbankárainknak nem kell naponta 100 kilométereket autózni egy-egy ügyfélhez, akkor ezt az időt is a szolgáltatási színvonal további növelésére tudják majd fordítani. Ebben a folyamatban nagy segítségünkre lesznek a távolról történő kiszolgálás elemei, a telefonos vagy más platformokon zajló kapcsolattartás. Fontos megjegyezni azt is, hogy picit óvatosak voltunk annak idején, amikor 30 milliós belépési limitet szabtuk a privátbanknál, amely jelentősen elmarad a szektor átlagától. Nem volt ez véletlen, hiszen nem akartunk túl nagy ugrást végrehajtani. Szere

Fodor Béla (Takarékbank):

Azzal a nagyon kellemes ténnyel szembesültünk, hogy azok az ügyfelek, akik jelen pillanatban már élvezik a mi szolgáltatásainkat, 75-80 milliós átlagállománnyal rendelkeznek.

rencsére az azóta eltelt most már idestova egy év alatt megtörtént a korábbi prémium ügyfelek és az új ügyfelek aktiválása. Azzal a nagyon kellemes ténnyel szembesültünk, hogy azok az ügyfelek, akik jelen pillanatban már élvezik a mi szolgáltatásainkat, 75-80 milliós átlagállománnyal rendelkeznek. Ezzel megközelítjük a szektor átlagát vagy talán el is érjük azt. Úgyhogy terveink szerint belátható időn belül emelni fogjuk a belépési limitet. Ezen kívül a jelenlegi kettő mellé szeretnénk létrehozni egy harmadik szintet is, ami afféle kiemelt privátbankként működne.

Parádi-Varga Tamás: A klasszikus értelemben vett privátbanknak mi is az alsó részén vagyunk, nálunk 40 millió a limit. Arról én sem győzők eleget beszélni, hogy a MIFIDII integrációjának nyilvánvalóan jókora hatása van az üzletpolitikára. Én azt gondolom, hogy aki MIFIDII alatt független befektetésre adja a fejét, az elég kemény fába vágja a fejszét. Nekünk ez nehézségeket is okozott az üzleti hatékonyság terén 2018-ban. Kellett majdnem egy év, amíg az új folyamatok rutinszerűvé váltak. Mi azonban nem akartunk kompromisszumot kötni, tehát ugyanúgy a független tanácsadással mentünk végig. Nekem mindig az volt a koncepcióm, hogy a befektetési tanácsadás az a módszer, amelynek esetében az ügyfél folyamatosan képes kontrollálni a vagyonát, minden döntést jóváhagy és interaktívan egyeztet. Az viszont egyértelműen látszik, hogy létezik egy olyan csoport is, amelynek tagjai minél kevesebb időt, energiát szeretnének vagyonkezelésre szánni. Ők nem akarnak napi vagy tranzakció szintű időszaki döntéseket hozni, tehát nekik biztosan portfóliókezelésre van szükségük. Így mi az SPB-nél biztosan el fogunk mozdulni a független befektetések mentén a független portfóliókezelés felé. Ezzel a privát és a prémiumszegmensben egyaránt meg szeretnénk jelenni.

A tanácsadási folyamat személyességének az élet - azaz a koronavírus-járvány - adott most egy jó kis fricskát. A szolgáltatók által kidolgozott digitális mechanizmusok közül mi és hogyan fog velünk maradni a következő időszakban?

P-V. T.: Amikor digitális innovációkról beszélünk, meg kell jegyezni, hogy mi egy kicsi, úrből nem látható intézmény vagyunk. A szolgáltatásbővítés azonban nem állhat meg, hamarosan előrukkolunk a MySPB applikációval, amely képes megmutatni az ügyfeleknek, hogy az ő globális portfóliójuk miként néz ki számlatípusra, deviza- és szektormegosztásra vagy akár régióra bontva. Azt szeretnénk, hogy ha akarják, akár napi szinten követhessék a saját portfóliójuk alakulását. Természetesen nem a tanácsadást akarjuk kiváltani ezzel. Nem az a cél, hogy az ügyfelek önjáró löveggé fejlesszék magukat. Igenis hívják fel a tanácsadókat bármikor, amikor szükségét érzik, de legyen lehetőségük nemzetközi szinten, akár instrumentumig lebontva ránézni a befektetéseikre. Mi az ilyen ügyfélbarát, információszolgáltató applikációk irányába mozdulunk. A másik, amin érdemes elgondolkodni, és ami szerintem sok éven keresztül velünk fog maradni, az az online számlanyitás.

F. B.: Én ebben a kérdésben egy kicsit konzervatívabb vagyok. Amikor ügyfélszolgálatról beszélünk, a digitalizációt természetesen nem lehet elfelejteni, de én azt gondolom, hogy a személyes kapcsolatok még nagyon-nagyon sokáig jelen lesznek a privátbanki szektorban. Az online platformok nyújtotta lehetőségeknek elsősorban a privátbankárok döntéselőkészítési rendszerében van kulcsszerepe, és abban, hogy az ügyfelek számára transzparensabbé tegyük a részletes kimutatásokat. A visszajelzések szerint ügyfeleink mindegyikében a személyes kapcsolattartást igénylik. A mostani pandémiás helyzet persze speciális. A Takarékbank novembertől bevezeti például a videobank alkalmazást, amit az ügyféllakvizíciókhoz is szeretnénk felhasználni. Tartok tőle ugyanis, hogy lesz még néhány hónap, amikor kénytelen-kel-

Parádi-V. Tamás (SPB):

Nem az a cél, hogy az ügyfelek önjáró löveggé fejlesszék magukat. Igenis hívják fel a tanácsadókat bármikor, amikor szükségét érzik, de legyen lehetőségük nemzetközi szinten, akár instrumentumig lebontva ránézni a befektetéseikre.

letlen ismét be kell zárkoznunk, az üzletág építését viszont nem szeretnénk abahagyni. Számos olyan, a Takarékbanknál lévő potenciális ügyfelet látunk, akik kvalifikáltnak a privátbanki felvételekre. Őket mindenféleképpen meg szeretnénk keresni - és ha személyes kapcsolatfelvételre nem lesz mód, akkor nyilvánvalóan a videobank szolgáltatáson keresztül fogjuk ezt megtenni. De az a minimum, hogy legalább lássák az ügyfelek azt a privátbanki szolgáltatót, akivel később találkozni fognak. Úgyhogy összességében én azt gondolom, hogy a digitalizáció mindenképpen segíteni fogja a munkánkat. Azokat a módszereket, amelyek ebben a speciális időszakban beválnak, a későbbiekben is alkalmazni fogjuk.

Kínálat és termékfejlesztés terén milyen terveket dédelgetnek a közeljövőre nézve?

F. B.: Építőző üzletág lévén nekünk az volt a feladatunk, hogy minél szélesebb termékínálatot nyújtsunk az ügyfelek számára. Ez jelen pillanatban azt jelenti, hogy egyre több alapkezelővel kötünk megállapodást a termékpalletta színesítése érdekében. Mindenképpen szeretnénk megkülönböztetni magunkat a többi szolgáltatótól. Ez nem könnyű feladat, de vannak ötleteink. Erősítenénk például a jelenlétünket bizonyos speciális szegmensekben. A Takarékbank történetéből adódóan az egyik ilyen terület, ami adja magát, az agrárszektor. Megítélésünk szerint riválisaink eddig kisebb figyelmet fordítottak a vidéki kiszolgálásra, mi az ebben rejlő lehetőséget is szeretnénk kihasználni, és azokat a szinergiákat, amelyek már léteznek a banknál. Hosszú ideje és nem kis sikerrel működtetünk például agrárcentrumokat, amelyek a mezőgazdasághoz kötődő területeken dolgozó ügyfeleket szolgálják ki. Ezen a területen van egy kör, amelynek tagjai jelentős megtaka-



rításokkal és befektetésekkel rendelkeznek. Nem titok, és nem is szégyen, hogy ezeknek a vagyonelemeknek a jelentős részét ezek az ügyfelek eddig más pénzintézeteknél tartották, hiszen a Takarékbankon belül korábban nem létezett olyan privátbanki kiszolgálás, amely megfelelő befektetési lehetőségeket tudott volna ajánlani. Mi most megcélozzuk őket, emellett egy eddig nem létező szegmens számára nyújtott szolgáltatás létrehozásán is dolgozunk, de erről bővebben csak a későbbiekben beszélünk.

P-V. T.: Amikor Magyarországon megalkották a bizalmi vagyonkezelésre vonatkozó törvényt, azt mondtam, 50 év múlva térjünk vissza erre, és ha változatlan a jogszabály, akkor ez egy stabil jogintézmény. Az élet azonban ennél gyorsabban működik, és már hiszek abban, hogy a bizalmi vagyonkezelés igenis gyökeret ver Magyarországon. Távlati terveként ennek a kiszolgálása irányába szeretnénk elmozdulni. Nem vagyunk bizalmi vagyonkezelők, mert a bizalmi vagyonkezelők már megvannak. Az SPB a bizalmi vagyont, mint jogi entitást szeretné kiszolgálni. Ezen kívül foglalkozunk fiatal generációs privátbankárokkal, és az a tapasztalatunk, hogy egészen elképesztő programozási tudással rendelkeznek. Létrehoztunk olyan programokat, amelyek segítségével kvantitatív ismérvek alapján tudjuk szűrni a befektetési univerzumot. Ajánlások, elemzések, tracking - ezek révén a prémium bankárok már egy szűkített portfólióból tudnak advisory oldalon elindulni. Én azt gondolom, hogy a hibrid tanácsadása a jövő. Nem hiszek sem a 100%-os advisory-ban, sem a 100%-ban saját kútfőből kipattanó ötletekben. A kettőt ötvözni kell. De soha nem fogjuk kiiktatni az emberi tényezőt, a privátbankárra mindig szükség lesz a végső kontrollnál, és az ügyfelek is azt várják el, hogy ne egy gép beszéljen velük.