

Новый клиент швейцарских банков | Nouveau client des banques suisses

Автор: Лейла Бабаева, [Женева - Genève](#) , 09.01.2012.



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.

Nouveau client des banques suisses

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 ошутимого 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 распространились 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 детях 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 безразлично собственное будущее в свете настоящих катаклизмов, смогут, отбросив иллюзии, построить жизнеспособную культуру отношений с клиентами и добиться долговечного успеха.

[швейцарские банки](#)

[недвижимость в Швейцарии](#)

[швейцария недвижимость](#)

[банки в Швейцарии](#)

Source URL: <http://www.nashagazeta.ch/news/12786>