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

Швейцарские банки: быстрее навстречу клиентам! | Des banques suisses pas toujours parfaits

Автор: Лейла Бабаева, Цюрих , 26.06.2018.

Предложения швейцарских банков не достаточно персонализированы (pixabay.com)

Согласно исследованию института Zwei Wealth Experts, кредитно-финансовым учреждениям Конфедерации нужно принять меры для персонализации своих услуг, чтобы по-прежнему привлекать клиентов.

|

Selon les résultats d’une récente recherche de Zwei Wealth Experts, les banques de gestion devraient prendre des mesures d’urgence pour rendre l’offre de services plus personnelle.

Des banques suisses pas toujours parfaits

Эксперты сравнили работу 202 банков за период с 2010 по 2017 год. Директор Zwei Wealth Experts (с отделениями в Цюрихе, Женеве и Тель-Авиве) Патрик Мюллер отметил в интервью газете Le Temps, что, в зависимости от инвестиционной валюты, хорошие результаты показали от 20 до 25% швейцарских банков.

В то же время, 30-40% кредитно-финансовых учреждений не удовлетворили клиентов своей работой. Особенно это касается управления состоянием в евро и в долларах США, несмотря на тот факт, что в этих двух валютах в Швейцарии совершается очень много операций.

Патрик Мюллер выразил сожаление, что не все инвесторы заказывают экспертную оценку деятельности банков, которым они намерены доверить свои средства. Директор добавил, что, пока вознаграждение управляющих состоянием не будет измеряться в соответствии с конкуренцией, у банков будет мало стимулов в первую очередь заботиться о выгоде клиентов.

Интересно, что лучшие результаты часто показывают банки среднего размера или учреждения с узкой специализацией. Инвестиционным стратегиям «китов» вредит то, что они основаны на контрольных показателях и стандартных продуктах. Гиганты мало способны применять гибкие методы и оперативно вносить в них изменения в зависимости от требований клиентов и обстановки на рынке.

Поскольку управление состоянием – это услуга, то в интересах банка адаптировать ее под каждого клиента в соответствии с его требованиями и особенностями вложений. Для этого необходимо использовать все доступные данные и средства анализа информации. Такая стратегия дает банку огромное преимущество перед теми конкурентами, которые используют традиционные методы ведения дел, отмечается в исследовании Boston Consulting Group.

Тем временем управляющие состоянием используют только 35% доступных им данных. Банкам следует срочно задуматься над сменой стратегии, так как около 70% клиентов при выборе кредитно-финансового учреждения обращают внимание на то, насколько персонализированы предлагаемые услуги, рассказала представитель Boston Consulting Анна Закржевски. Используя технические способы анализа информации, можно сократить потери клиентов на 10-20% и увеличить доходы банков на 5-10%, добавила эксперт. В реальности на технические и программные средства обработки данных приходится менее 10% затрат на информационные технологии.

В последние годы среди швейцарских финансовых учреждений среднего размера заметного успеха добились кантональные банки. С одной стороны, они инвестируют и предлагают услуги по управлению состоянием, с другой стороны – привлекают клиентов сравнительно невысокими комиссиями за обслуживание. По мнению Boston Consulting Group, выигрывают те банки, которые смелее инвестируют, а не те, которые сокращают штаты.

Банкам Конфедерации следует поторопиться, так как их конкуренты не дремлют. В Китае кредитно-финансовые учреждения активно используют новейшие программы по обработке информации о клиентах, предлагают услуги по управлению состоянием через интернет, на их «попечительстве» находятся сотни миллиардов долларов.

банки в Швейцарии
Швейцария
Статьи по теме
Finma заботится о швейцарских банках
Credit Suisse смягчает банковскую тайну?

Source URL:
http://www.nashagazeta.ch/news/economie/shveycarskie-banki-bystree-navstrechu-klientam