**Sektor Private Banking musi uważać na zmiany w otoczeniu demograficznym**

Autor: Bartosz Tomczyk – Przewodniczący Rady Nadzorczej polskiego fintechu Provema

***Bez wątpienia sektor bankowości prywatnej wchodzi w dekadę transformacji cyfrowej i generacyjnej. Najbardziej zamożni klienci będą oczekiwać od swoich banków ochrony przed rosnącym ryzykiem. Sukces w tym zakresie gwarantuje osiągnięcie długookresowej przewagi konkurencyjnej.***

Klientów sektora private banking tradycyjnie określa się go jako „High-Net-Worth Individuals”, w skrócie HNWI, co można przetłumaczyć jako „jednostki o wysokim majątku”. W praktyce, aby zostać zaliczonym do tej kategorii należy posiadać płynne aktywa o wartości minimum 1 miliona dolarów. Jednak każdy, kto miał choć trochę do czynienia z prawdziwą bankowością prywatną doskonale wie, że w tej branży klientami nie są jednostki. Są nimi najczęściej rodziny. I nie jest to nic nowego. Już pierwsze banki, które powstawały od XIV wieku w północnych Włoszech, istniały po to, aby obsługiwać zamożne rodziny. Pomijając przepaść cywilizacyjną i technologiczną, jaka nas dzieli od okresu wczesnego renesansu, pierwsze banki świata działały tak jak dzisiejszy sektor private banking.

Oznacza to, że stworzenie skutecznej strategii marketingowej dla przedsiębiorstwa z sektora private banking wymaga pilnego śledzenia danych demograficznych. A niektóre trendy, jakie można zauważyć w danych demograficznych w ostatnich latach powinny dać menedżerom wiele do myślenia.

Prawdopodobnie najważniejsze obecnie zjawisko demograficzne to wydłużająca się średnia długość życia klientów. Dzięki postępowi medycyny i technologii, coraz częściej tworzą się wielopokoleniowe, aktywne biznesowo rodziny. Oferowane produkty bankowe muszą jednocześnie odpowiadać na potrzeby urodzonych po II Wojnie Światowej baby-boomersów, pokolenia X i milenialsów. Obsługa trzech lub nawet czterech pokoleń jednocześnie wymaga to nie tylko wydłużenia horyzontu czasowego dla produktów inwestycyjnych, ale także zróżnicowania oferty i sposobów obsługi. Aktualnie, na całym świecie, konserwatywne pokolenie baby boomers przekazuje swoje majątki w ręce swoich następców z pokolenia X. Największe fortuny świata trafiają w ręce osób znacznie lepiej czujących się w świecie cyfrowych technologii. Z całą pewnością nie są to klienci, którzy dzwonią do maklera i przez telefon zlecają mu zakup akcji. Wymagają oni natomiast od prywatnej bankowości dostępu do rozbudowanych narzędzi bankowości elektronicznej.

Niestety, dla banków może to być ślepa uliczka. Przecież już od dłuższego czasu, nawet klienci detaliczni dysponują doskonałymi narzędziami dającymi dostęp do rynków kapitałowych i pieniężnych. Upowszechniono produkty finansowe, jakie jeszcze całkiem niedawno były dostępne wyłącznie dla instytucji finansowych lub ich największych klientów instytucjonalnych. Nie bardzo wiadomo, jak zbudować elektroniczne produkty premium dla klientów z segmentu HNWI. Można im zaoferować niższe prowizje od transakcji, ale te, w wyniku zażartej konkurencji są już maksymalnie ścięte nawet dla klientów detalicznych.

Narzędzia bankowości elektronicznej charakteryzują się bardzo niskim kosztem zmiennym użytkowania. Dlatego, wysokie natężenie konkurencji w sektorze powoduje, że platformy usługowe opracowane na użytek najbardziej zamożnych klientów prędzej czy później skończą jako element oferty detalicznej.

Wzrost konkurencyjności w sektorze bankowym i finansowym dotyczy również segmentów private banking i wealth management. W dodatku klienci mają coraz łatwiejszy dostęp do wiedzy ekonomicznej. Mogą też bardzo łatwy sposób porównywać oferty poszczególnych dostawców. Dlatego cały sektor bankowości premium może spodziewać się znaczącego spadku stopnia lojalności klientów.

W czasach zerowych lub ujemnych stóp procentowych coraz trudniej o skuteczne i zyskowne strategie inwestycyjne. Przestają działać schematy skuteczne od kilkuset lat. Nie można obecnie pomnażać majątku dzięki konserwatywnym, bezpiecznym portfelom. Ze strony zamożnych klientów będzie rosła presja na banki, aby zapewniły klientom produkty inwestycyjne o wysokim stopniu zwrotu unikając nadmiernej ekspozycji na ryzyko.

W odpowiedzi na potrzeby coraz młodszych, zaawansowanych technologicznie klientów, portfele inwestycyjne coraz częściej są tworzone za pomocą platform cyfrowych stosujących algorytmy sztucznej inteligencji, znanych jako robo-advisors. Jest to obecnie jedna z najszybciej rozwijających się usług w ramach bankowości prywatnej i całego sektora finansowego. Przez najbliższe lata jej tempo wzrostu może pozostać trzycyfrowe. Trudno jednak sobie wyobrazić, aby ta usługa na dłuższy czas pozostała dostępna tylko dla klientów premium. Prawdopodobnie, tak jak w przypadku innych produktów bankowości elektronicznej, czeka ją upowszechnienie.

Natomiast największa szansa dla bankowości prywatnej polega na tym, że klienci, zdając sobie sprawę ze swojej trudniejszej sytuacji, będą bardziej skłonni do płacenia wyższych prowizji za skuteczne skuteczne doradztwo inwestycyjne. W świecie coraz bardziej świadomych klientów, sukces w branży bankowości prywatnej musi być oparty na prawdziwej, eksperckiej wiedzy. Strategie inwestycyjne muszą być przede wszystkim skuteczne. Na nieszczęście wielu instytucji finansowych, ich skuteczność można w bardzo łatwy sposób zweryfikować.

Menedżerowie sektora wealth management muszą też zwrócić uwagę na inne zjawiska zachodzące w otoczeniu demograficznym. Jest to na przykład coraz większa rola kobiet jako klientów. Jak doskonale wiedzą specjaliści od marketingu, kobiety często stanowią bardzo wymagająca, ale jednocześnie życzliwie zaangażowaną grupę klientów. Od firm finansowych wymagają tego, co wydaje się bardzo trudne – osiągania dobrych wyników przy niskim ryzyku inwestycyjnym.

Z globalnego punktu widzenia dla branży bankowości prywatnej istotnym zjawiskiem jest też wzrost znaczenia Azji Wschodniej i Południowo Wschodniej kosztem Ameryki Północnej i Europy Zachodniej. Bardzo uważnie należy obserwować wskaźniki demograficzne dotyczące Chin i Indii. W pierwszym przypadku rezygnacja z polityki jednego dziecka może spowolnić proces starzenia się społeczeństwa, co będzie miało korzystny wpływ na rozwój gospodarczy. Z kolei, jeśli chodzi o Indie, specjaliści wróżą temu krajowi bardzo dynamiczny rozwój przez najbliższe kilkadziesiąt lat. Jeżeli uda się utrzymać wysokie tempo rozwoju gospodarczego, Indie dość szybko staną się jedną z najważniejszych gospodarek świata, co będzie miało konsekwencje również dla sektora bankowego.

Bez wątpienia sektor bankowości prywatnej wchodzi w dekadę transformacji cyfrowej i generacyjnej. Najbardziej zamożni klienci będą oczekiwać od swoich banków ochrony przed rosnącym ryzykiem. Sukces w tym zakresie gwarantuje osiągnięcie długookresowej przewagi konkurencyjnej.