

Rozmowa z: **Beata Majewska**, dyrektor Departamentu Wealth Management w Banku BNP Paribas

Bank do zadań specjalnych

BNP Paribas Wealth Management: sukces oparty na międzynarodowym doświadczeniu i zdolności do budowania długofalowych relacji z klientami

BNP Paribas obsługuje klientów zamożnych od czterdziestu lat niemal na całym świecie. Czy doświadczenia z zagranicy pomagają w pracy z polskimi zamożnymi klientami?

Rzeczywiście, niewiele banków może się pochwalić tak długą historią współpracy z klientami zamożnymi. To nie tylko historia działalności w tym obszarze, ale przede wszystkim historia wieloletnich relacji, obejmujących niejednokrotnie kolejne pokolenia rodzin naszych klientów. Ukierunkowanie na długotrwałe relacje to jeden z filarów naszej działalności. Również w Polsce możemy pochwalić się wieloletnimi relacjami z klientami, często trwającymi od początku naszej działalności.

Polski rynek bardzo szybko idzie w ślady krajów rozwiniętych, w których w wielu przypadkach jesteśmy liderem, jak chociażby we Francji, Włoszech czy Belgii. Oparcie naszej działalności na tym know-how jest bardzo cenne. Dbając o finanse prywatne i firmowe naszych klientów, korzystamy z zasobów Grupy BNP Paribas i jej wieloletniego doświadczenia, łącząc je ze znajomością specyfiki lokalnego rynku. To ułatwia kreowanie rozwiązań idealnie odpowiadających potrzebom klientów, którzy – poza bieżącą obsługą – otrzymują kompleksowe wsparcie w zakresie tworzenia, ochrony i przekazywania majątku prywatnego i firmowego.

Czy są rozwiązania, które się sprawdzily gdzie indziej i wystarczy je skopiować?

Nie tyle skopiować, co wdrożyć te, które się sprawdziły lub pasują do sytuacji. Dzięki doświadczeniu na międzynarodowych rynkach możemy ustrzec się błędów albo zaproponować już sprawdzone rozwiązania. Dotyczy to chociażby ostatniej obniżki stóp procentowych w Polsce, po której dołączyliśmy do „świata zerowych stóp”, w którym strefa Euro jest już od dawna. Czerpiąc z doświadczenia kolegów z Francji, Luksemburga, Bel-

gii możemy proponować rozwiązania sprawdzone u nich, a na rynku polskim jeszcze nieznanne.

Bazujecie na wspólnych doświadczeniach, ale oferta w Polsce musi być dostosowana do lokalnej specyfiki.

Przed wszystkim, dzięki zapleczu Grupy ułatwiamy naszym klientom dostęp do międzynarodowych możliwości. Może to być przykładowo: otwarcie rachunku w zagranicznej sieci BNP Paribas – również na odległość, doradztwo i pomoc w zakresie inwestycji alternatywnych (ekskluzywne nieruchomości, winnice, samoloty, jachty). Pomagamy klientom w najbardziej niestandardowych sytuacjach, w każdym miejscu na świecie, gdzie jest obecny BNP Paribas Wealth Management. Globalne podejście to także korzyści ze współpracy z innymi spółkami Grupy. Specjaliści ds. nieruchomości z BNP Paribas Real Estate pomagają znaleźć i wycenić odpowiednią nieruchomość, mogą pomóc w wynajmie i zarządzaniu. Wspieramy też klientów przy strukturyzowaniu transakcji i finansowaniu.

Przykładem rozwiązania zaszczepionego na grunt polski jest usługa Wealth Planning obejmująca sukcesję biznesową czy strukturyzację transakcji. W ramach tej usługi zapewniamy m.in. optymalizację struktury majątku, w tym transfer zysku z działalności gospodarczej lub inwestycyjnej do majątku prywatnego, optymalizację podatkową, tworzenie biznesu za granicą. To oferta skierowana do klientów szukających eksperckiej wiedzy z obszaru prawnego. Co ważne, świadczą ją eksperci zatrudnieni w naszym Departamencie Wealth Management, a nie zewnętrzne kancelarie.

Na czym może polegać pomoc w inwestowaniu? Czy ty też widać przełożenie doświadczeń zagranicznych?

Zorientowanie na klienta i nastawienie na długofalową współpracę spra-

wia, że produkty oferowane przez Wealth Management są gruntownie analizowane pod kątem bezpieczeństwa – nie ma u nas miejsca na egzotyczne produkty, jak inwestycje w ziemię rolną czy w dzieła sztuki z „gwarantowanym” zwrotem.

Bliska współpraca z Biurem Maklerskim Banku BNP Paribas oraz międzynarodowa obecność jest bardzo istotna. Dzięki temu nasi maklerzy dysponują dogłębną znajomością poszczególnych rynków. To sprawia, że nasza oferta asset management, w porównaniu z innymi bankami, jest bardzo szeroka i odpowiada na konkretne potrzeby klienta. Doradztwo inwestycyjne obejmuje giełdę polską i rynki zagraniczne. Makler, mając dostęp do szerokiej palety instrumentów notowanych na giełdach zagranicznych oraz zindywidualizowanych stawek opłat, jest w stanie zapewnić klientowi pełną obsługę. Możemy nawet stworzyć konkretny produkt dla jednego klienta, tzw. Club Deal.

Czy osoby, które nie czują się pewnie w świecie finansów, będą potrafiły wybrać optymalne rozwiązanie?

Właśnie po to jesteśmy, aby dostarczyć klientowi pełną wiedzę i umożliwić świadome podjęcie decyzji. To klient ostatecznie decyduje o wyborze instrumentu inwestycyjnego, ale ma zagwarantowane wsparcie naszych ekspertów. Klienci doceniają również wygodę w sytuacjach, gdy nie dysponując czasem, mogą liczyć na bezpośredni kontakt ze strony maklera, który poinformuje klienta o bieżącej sytuacji rynkowej i przyjmie jego dyspozycję.

Możemy pochwalić się świetnymi wynikami. Portfel dynamiczny od początku roku do końca mają zyskał 11,6 proc. Klienci o bardziej konserwatywnym podejściu mogą budować portfel na bazie notowanych obligacji skarbowych i korporacyjnych. Konserwatywny portfel modelowy od początku roku zyskał prawie 3,0 proc. Dodam, że do końca tego roku nasze

Biuro Maklerskie oferuje promocję i nie pobiera opłaty za usługę doradztwa inwestycyjnego do rachunku maklerskiego.

A co z klientami, którzy chcieliby skorzystać z doradztwa dla swojej działalności biznesowej?

Jednym z wyróżników naszej oferty, w Polsce i na świecie jest kompleksowe podejście do zarządzania majątkiem, zgodnie z filozofią „One Face To Customer”. Poprzez relację z Wealth Management klient jest otoczony wszechstronną opieką. W zakresie potrzeb kredytowych podchodzimy indywidualnie do każdego klienta szukając rozwiązania dostosowanego do oczekiwań i nie stosując standardizowanych procesów, które często nie zdają egzaminu. To samo dotyczy relacji firmowych – klient otwierając konto biznesowe jest automatycznie otoczony opieką Wealth Management.

Jako jedyni w Polsce prowadzimy rachunki dla różnego rodzaju podmiotów prawnych kontrolowanych przez klientów Wealth Management. Private Investment Vehicles są powoływane do inwestowania, zabezpieczania i optymalizacji majątku prywatnego w formie spółek, fundacji, czy funduszy zarejestrowanych w Polsce i za granicą. To usługa dla klientów z aktywami płynnymi powyżej 10 mln zł, którzy poszukują rozwiązań Wealth Management dla majątku prywatnego zorganizowanego w formie tego typu podmiotów. Dla nich mamy dedykowaną ofertę produktów inwestycyjnych np. asset management ze strategią ustalaną indywidualnie dla każdego klienta.

Opiekujemy się nie tylko aktywami finansowymi ulokowanymi w banku, ale patrzymy na klienta holistycznie, wspierając go w każdej istotnej kwestii związanej z jego majątkiem prywatnym i firmowym. Reagując na sytuację wywołaną pandemią uruchomiliśmy w ramach Wealth Management Centrum Kompetencji, gdzie nasi klienci mogą zasięgnąć porady i wyjaśnić wątpliwości związane ze



Zdaniem Beaty Majewskiej, dyrektor Departamentu Wealth Management w Banku BNP Paribas, dzięki globalnemu zasięgowi Grupy BNP Paribas, bank jest w stanie pomóc klientowi w najbardziej niestandardowych sytuacjach, w każdym miejscu na świecie, w którym obecny jest BNP Paribas Wealth Management.

wsparciem antykrzysowym ich firm, pomimo iż odpowiadamy za relację indywidualną. Ta inicjatywa spotkała się z dużym zainteresowaniem i została wysoko oceniona przez naszych klientów. Klient czuje nasze wsparcie i brak podziału na „silosy” bankowe. To również element naszego podejścia, który sprzyja budowaniu trwałych relacji.

Wiadomo, że bankowość prywatna jest skoncentrowana na relacjach. Czy kobiecie łatwiej jest stać na czele departamentu Wealth Management?

Być może. Ważna jest wrażliwość. Budowanie długofalowych relacji z klientami opartych na zaufaniu to podejście, które idealnie wpisuje się w mój styl zarządzania i odpowiedzialności za klientów. To zaufanie buduje się w dłuższym horyzoncie czasowym na bazie niezawodności

doradców dostępnych bez względu na godzinę oraz dzięki specjalistycznej ofercie dopasowanej do profilu klienta. Rzetelność, dotrzymywanie obietnic, wsłuchiwanie się w potrzeby odbiorców, stawianie ich w centrum naszych priorytetów przyswieca nam na co dzień. Cenię sobie wieloletnie relacje zarówno z klientami, jak i z moim zespołem, na którym zawsze mogę polegać i z którym pracuję w oparciu o wspólne wartości.

Znaczenie tych wartości dostrzegam jeszcze mocniej w obecnych warunkach, charakteryzujących się dużą zmiennością otoczenia. Wymagają one od nas elastycznego reagowania oraz szukania innowacyjnych rozwiązań. Jesteśmy z naszymi klientami w dobrych i w trudnych czasach. To właśnie w takich sytuacjach widać, jak procentuje budowanie trwałych relacji opartych na zaufaniu.

Jaka jest rola doradcy w tak rozwiniętym modelu obsługi?

We współpracy doradcy Wealth Management z klientem stawiamy na jakość. Bardzo mocno skupiliśmy się na podnoszeniu wiedzy, kompetencji i umiejętności naszych doradców. Wszyscy legitymują się certyfikatem EFPA, na 3. poziomie – Europejskiego Doradcy Finansowego EFA i najwyższym 4. poziomie – Eksperta Planowania Finansowego EFP. Klienci mogą liczyć na nasze zaangażowanie i pomoc oraz najwyższy poziom dyskrecji, m.in. poprzez usługę utajnienia kartoteki klienta. Doradcy pełnią rolę centrum wspierającego klienta we wszystkich aspektach finansowych w myśl zasady „One Face to Customer”. Mają pełną wiedzę o kliencie, jego sytuacji finansowej, potrzebach i planach. Jednocześnie klienci mogą skorzystać ze wsparcia i wiedzy wysoko wyspecjalizowanych ekspertów takich jak np. makler, dealer, spe-

cialista ds. planowania majątkowego czy z dziedziny prawa.

Nasze podejście do prowadzenia bankowości prywatnej zostało wyróżnione w ocenie samych klientów. BNP Paribas Wealth Management jest laureatem ratingu Forbesa – 5 gwiazdek dla najlepszej bankowości prywatnej na rynku polskim. Zostaliśmy też docenieni przez ekspertów rynków finansowych i klientów w prestiżowych międzynarodowych rankingach: Euromoney 2019 i World Finance Magazine 2019. Te wyróżnienia i nagrody świadczą o wysokiej jakości usług i oferty produktowej. To dla nas źródło satysfakcji i motywacja dla całego zespołu, jak również wielkie zobowiązanie wobec naszych klientów.

MATERIAŁ PARTNERA

