

PRIVATE BANKING

GRUDZIEŃ 2020

PRZEMYSŁAW FURLEPA JAK CHRONIĆ MAJĄTEK W DOBIE PANDEMII?

Kluczem jest wielopoziomowa dywersyfikacja:
geograficzna, sektorowa i walutowa

BEATA MAJEWSKA INNOWACJE NA TRUDNE CZASY

Klienci private bankingu stali się bardziej świadomi
dostępnych rozwiązań inwestycyjnych



► Stawiamy przede wszystkim na wielopoziomą dywersyfikację geograficzną, sektorową i walutową – mówi Przemysław Furlepa



JAK CHRONIĆ MAJĄTEK w dobie pandemii?

Nieprzypadkowo w obszarze wealth management jesteśmy numerem jeden w strefie euro. Doświadczenie, które zdobywaliśmy latami na całym świecie, ułatwia nam prognozowanie tego, co może się dziać u nas w najbliższej przyszłości – mówi Przemysław Furlepa, wiceprezes Banku BNP Paribas

FORBES: Jak reagują klienci private'owi na pandemię? Pojawia się panika?

PRZEMYSŁAW FURLEPA, wiceprezes Banku BNP Paribas odpowiedzialny za obszar bankowości detalicznej i biznesowej: Na wiosnę pojawił się niepokój. Odzwierciedlały go m.in. spadki na giełdzie, odpływ z funduszy inwestycyjnych czy wzmożone wypłaty gotówki. To zaniepokojenie klientów było naturalne, bo z taką sytuacją nigdy wcześniej nie spotkaliśmy się jako społeczeństwo. Ten okres trwał dość krótko. Na pewno pomogło to, że banki ani przez chwilę nie były zagrożone, a NBP na bieżąco przypominał, że płynność w nich jest zabezpieczona. Klienci szybko zrozumieli, że ich środki są bezpieczne, że w tej kwestii nic się nie zmieniło w stosunku do okresu przed pandemią. Dziś dla klientów BNP Paribas Wealth Management nadal ważne jest bezpieczeństwo aktywów i dostęp do nich w sytuacjach kryzysowych. Chcą mieć pewność, że będą mogli liczyć na obsługę doradcy i jego dostępność również w sytuacji ograniczeń związanych z pandemią, jak również przeświadczenie, że ich bank ma stabilną, pewną pozycję. Zdecydowanie wzrosło zainteresowanie klientów zdalnymi formami kontaktu i rozwiązaniami cyfrowymi, których rozwój bez wątplenia przyspieszył wiosenny lockdown. W nowych okolicznościach natychmiast wprowadziliśmy innowacyjne zasady obsługi klientów, gwarantujące ciągłość obsługi i pełny dostęp do naszych produktów i usług. Nasze działania w tym obszarze zostały docenione w tegorocznej edycji rankingu magazynu „Forbes” w kategorii Najbardziej Innowacyjny Private Banking na rynku polskim. Oferujemy klientom kompleksowy dostęp do

”
**PRZEZ
PANDEMIĘ
POJAWIŁO SIĘ
WIĘCEJ
RYZYK,
A ZATEM
POJAWIŁA SIĘ
RÓWNIEŻ
WIĘKSZA
POTRZEBA
ZARZĄDZANIA
RYZYKIEM**

wysokiej jakości usług bankowych i na bieżąco reagujemy na zmieniające się potrzeby klientów, szczególnie w tak wymagającym czasie.

Jakich produktów najbardziej poszukują?

Postawiłbym raczej pytanie, jakie cele chcą zrealizować. Zwróćmy uwagę, że mamy do czynienia nie tylko z trudną sytuacją gospodarczą, ale i praktycznie zerowymi stopami procentowymi. Naturalne jest, że klienci chcą ochraniać swój majątek. Jednocześnie jednak zainteresowani są osiąganiem zwrotu z kapitału. Poszukują więc połączenia bezpieczeństwa z rozwiązaniami, które w środowisku niskich stóp procentowych mogą przynieść im satysfakcjonujący zysk, ale przede wszystkim będą chroniły faktyczną wartość ich majątku, a nie tylko jego wartość nominalną.

A jak tę wartość ochronić?

Proponujemy klientom przede wszystkim wielopoziomą dywersyfikację geograficzną, sektorową, walutową. Po co? Bo nawet jeżeli poszczególne części kapitału pozostaną nienaruszone jedynie nominalnie albo się wręcz skurczą, to klient dzięki efektywnej dywersyfikacji portfelowej osiągnie zysk. Przy tym podział aktywów zależy od etapu życia, na jakim jest klient. Do każdego podchodzimy indywidualnie i zadajemy sobie pytanie, czy jest to etap tworzenia i budowania kapitału przez klienta, etap ochrony jego kapitału, czy też może etap przygotowania do sukcesji i przekazania tego kapitału kolejnemu pokoleniu. I dopiero wtedy proponujemy najlepsze w danym przypadku rozwiązanie. Naszą efektywność, mierzoną jakością zarządzania portfelem, alokacji ▶



aktywów i zarządzania ryzykiem, doceniły czasopisma „Professional Wealth Management” i „The Banker” z grupy Financial Times, przyznając nam tytuł „Best Private Bank in Poland 2020”.

Czy pandemia jakoś wpłynęła na zainteresowanie sukcesją?

Tak, pandemia spowodowała, że pojawiło się więcej ryzyk, a zatem pojawiło się również większe zapotrzebowanie na zarządzanie ryzykiem. Przedsiębiorcy, którzy ponoszą dziś znacznie większe ryzyko niż kiedyś, częściej też myślą o przyszłości. Pojawia się wiele pytań dotyczących przekazania majątku młodemu pokoleniu, zabezpieczenia funkcjonowania firm po przekazaniu mu zarządzania, ale też darowizn czy różnego typu optymalizacji podatkowych, związanych z tymi procesami.

Często zdarza się, że zamożni Polacy realizują swoje inwestycje poprzez spółki celowe. Posiadacie ofertę dla tego typu klientów?

Tak. To część oferty dla klientów segmentu Family Fortunes, z aktywami powyżej 10 mln zł. Wraz ze wzrostem wielkości rodzinnych majątków rosną też wyzwania, którym muszą stawić czoła nasi klienci. Mam tu na myśli odpowiedni podział i zarządzanie różnymi składnikami majątkowymi – np. inwestycjami kapitałowymi, nieruchomościami czy inwestycjami pozwalającymi realizować pasje inwestora. Czerpiąc z wieloletnich doświadczeń i wiedzy Grupy BNP Paribas, oferujemy szereg instrumentów dedykowanych dla prywatnych spółek celowych, które nazywamy Private Investment Vehicles. Podmioty te obsługujemy w pełnym zakresie: od bankowości codziennej, przez kredyty, depozyty, po zaawansowane produkty inwestycyjne. Wyróżniamy się tym na rynku.

Nie tylko tym.

Znakiem rozpoznawczym BNP Paribas Wealth Management jest przede wszystkim globalny zasięg i doświadczenie. Nieprzypadkowo w obszarze wealth management jesteśmy numerem jeden w strefie euro. Doświadczenie, które zdobywaliśmy latami na świecie, ułatwia nam prognozowanie tego, co może się dzieć u nas. Na przykład w Europie Zachodniej nasz bank zajmował się sukcesją już wiele lat temu, w czasach, gdy u nas przedsiębiorcy, którzy teraz

”
**PANDEMIA
POWODUJE,
ŻE NASI
KLIENCI
CZĘŚCIEJ
PYTAJĄ
O USŁUGI
ZWIĄZANE
Z SUKCESJĄ**

**10
MLN PLN**

**TYLE MINIMUM
muszą wynosić
aktywa klientów,
do których
kierowana jest
oferta Family
Fortunes**

przygotowują kolejne pokolenie do przejęcia sterów, dopiero zaczynali. To skarbnica wiedzy, z której czerpiemy, przygotowując rozwiązania dla klientów. Na takiej samej zasadzie mamy już doświadczenia z zerowymi stopami procentowymi – na Zachodzie spadły one do zera już parę lat temu. Jesteśmy więc o kilka kroków do przodu. Innym elementem, który nas wyróżnia, jest holistyczne podejście do klienta.

Czyli?

Nasi klienci mają dostęp nie tylko do rozbudowanego pakietu usług w obszarze private banking. Mogą czerpać z siły całej Grupy BNP Paribas. Przy wsparciu BNP Paribas Real Estate oferujemy doradztwo w kwestii nierucho-



mości na całym świecie, a współpraca z Biurem Maklerskim pozwala nam wspierać klientów w realizacji inwestycji kapitałowych. Zapewniamy też dostęp do usług związanych z sukcesją. To wszystko oferujemy klientom BNP Paribas Wealth Management bez dodatkowych opłat. Kompleksowość w podejściu do klientów przejawia się również w tym, że naszym standardem stało się oferowanie z automatu naszych usług właścicielom lub top managerom zarządzającym firmami, z którymi rozpoczynamy współpracę. Mogą oni liczyć na nasze wsparcie zarówno jeśli chodzi o biznes, jak i majątek osobisty. Przykładem tego podejścia może być choćby Centrum Kompetencji, które powołaliśmy, gdy pojawiły się tarce

► W obecnych okolicznościach klienci chcą ochraniać swój majątek, jednocześnie jednak zainteresowani są osiąganiem zwrotu z kapitału – **zwraca uwagę wiceprezes Banku BNP Paribas**

antykryzysowe – w ramach tego centrum wspieramy naszych klientów niezależnie od roli, w jakiej się do nas zgłaszają. Dzięki temu jesteśmy w stanie szybko i sprawnie rozwiązać wiele ich problemów.

Wspomniał pan o zagranicznych nieruchomościach – czy w czasie pandemii zwiększył się na nie popyt?

Odnotowaliśmy istotny wzrost zainteresowania nieruchomościami w innych krajach. Tak jak wspomniałem, niestabilność na rynkach i niskie stopy procentowe w Polsce powodują, że nasi klienci poszukują dywersyfikacji, również na poziomie geograficznym. A my wspieramy ich w tym na każdym etapie. **F**



► Nasza praca to ciągle uważne analizowanie sytuacji rynkowej; jednocześnie monitorowanie sytuacji klienta i znajomość dostępnych możliwości prawnych, podatkowych czy finansowych – mówi **Beata Majewska**

INNOWACJE na trudne czasy

Pandemia spowodowała, że wśród klientów private banking wrosła świadomość dostępnych rozwiązań inwestycyjnych, a także potrzeba dywersyfikacji ryzyka. Jak na te wyzwania odpowiedzieć?

Beata Majewska, dyrektor Departamentu Wealth Management w Banku BNP Paribas, który został wyróżniony przez magazyn „Forbes” za Najbardziej Innowacyjny Private Banking 2020 w Polsce, uważa, że odpowiedzią na pandemię powinna być przede wszystkim elastyczność i szybkie dostosowanie się do nowych oczekiwań klientów.

– W bankowości prywatnej nie ma miejsca na wystandaryzowaną ofertę. Kluczowa jest szybka reakcja na zmiany i kompleksowe spojrzenie na potrzeby klienta – mówi.

Bankowi BNP Paribas pomagają w tym globalny zasięg, dzięki któremu dysponuje on unikalną wie-

dzą i doświadczeniem wypracowanym na rynkach o różnych uwarunkowaniach.

– Nasza praca to ciągle uważne analizowanie sytuacji rynkowej; jednocześnie monitorowanie sytuacji klienta i znajomość dostępnych możliwości prawnych, podatkowych czy finansowych. To pozwala nam proponować najlepsze rozwiązania czy to w zakresie codziennej bankowości, planowania majątkowego, w tym sukcesji, finansowania potrzeb, czy inwestycji – tłumaczy Beata Majewska.

TO WŁAŚNIE W CZASIE KRYZYSU najlepiej pozna się dobrego, kompetentnego doradcę. O ile przed pandemią klienci preferowali takie pro- ►

dukty inwestycyjne, z którymi mieli już doświadczenie, o tyle teraz wykazują większe zainteresowanie dywersyfikacją, wsparciem doradcy przy odpowiedniej kompozycji portfela i jego monitorowaniu oraz reagowaniu na zmiany zgodnie z przyjętą strategią.

W ZAKRESIE INWESTOWANIA MAJĄTKU BNP PARIBAS WEALTH MANAGEMENT

oferuje różne modele współpracy, zgodne z aspiracjami klienta i jego stopniem zaangażowania w zarządzanie własnymi aktywami. Klienci mogą to robić samodzielnie, korzystając jedynie z pomocy maklerów w przekazaniu zleceń do realizacji. Osobom, które chcą decydować o swoich inwestycjach w oparciu o profesjonalne wsparcie, bank zapewnia analizy i rekomendacje. Z kolei tym, którzy chcą powierzyć zarządzanie aktywami ekspertom, zyskując przy tym dostęp do większej liczby instrumentów finansowych, bank oferuje zarządzanie portfelowe.

– Oprócz tradycyjnych instrumentów finansowych, dostępnych zarówno na rynkach polskich, jak i zagranicznych, takich jak akcje, obligacje, instrumenty walutowe i pochodne, oferujemy też ETF-y czy lokaty strukturyzowane z gwarancją kapitału. Pomagamy również w niestandardowych inwestycjach oraz realizujemy zlecenia zakupu nieruchomości zagranicznych, począwszy od wyszukania atrakcyjnej oferty i wyceny po dopełnienie transakcji – mówi Beata Majewska.

BNP Paribas Wealth Management zajmuje wysokie pozycje w rankingach także dzięki zintegrowanej obsłudze w zakresie majątku prywatnego i biznesowego. Bo klienci private bankingu to bardzo często przedsiębiorcy.

– Stosujemy zasadę „One Face to the Customer”. Klientem opiekuje się dedykowany doradca, który zna jego plany inwestycyjne, potrzeby kredytowe, sytuację majątkową i rodzinną. Dzięki holistycznemu podejściu jedna osoba koordynuje zarówno potrzeby związane z zabezpieczeniem finansowym rodziny, jak i zarządzanie majątkiem firmowym. Ponadto klienci są otoczeni opieką ekspertów banku specjalizujących się w określonych obszarach, od maklerów, poprzez dealerów walutowych, ekspertów ds. inwestycji, finansowania biznesu, po ekspertów ds. sukcesji i planowania majątku – mówi dyrektor Beata Majewska. – W ten

Forbes
**POLECANY
 PRIVATE
 BANKING**
 ★★★★★



”
**W PRIVATE
 BANKINGU
 NIE MA MIEJSCA
 NA WYSTANDA-
 RYZOWANĄ
 OFERTĘ.
 KLUCZOWA
 JEST SZYBKA
 REAKCJA
 NA ZMIANY
 I KOMPLEKSOWE
 SPOJRZENIE
 NA POTRZEBY
 KLIENTA**

sposób tworzymy swoisty ekosystem, w centrum którego jest klient – dodaje.

Nie bez znaczenia jest także digitalizacja, którą pandemia dodatkowo przyspieszyła. Nagle pojawiła się większa potrzeba zdalnego kontaktu z bankiem. Istniejące już systemy bankowości internetowej i mobilnej zostały udoskonalone i są rozbudowywane o nowe rozwiązania.

– Jeszcze przed pandemią nasi klienci mieli do wyboru różne formy kontaktu z bankiem za pośrednictwem konsultantów dedykowanej private line, poprzez bankowość internetową GOonline i mobilną GOMobile, mieli do swojej dyspozycji platformę wymiany walut FX Pl@net oraz serwis Sidoma Professional do składania zleceń giełdowych. W nowych okolicznościach natychmiast wprowadziliśmy innowacyjne zasady obsługi klientów, gwarantujące ciągłość obsługi i pełny dostęp do naszych produktów i usług. Było to możliwe dzięki szybkiemu wprowadzeniu procesów zdalnych, w tym między innymi podpisu elektronicznego Autenti. Pozwolił on klientom podpisywać umowy z bankiem bez fizycznej wymiany dokumentów. Nasze działania w tym obszarze zostały docenione właśnie w tegorocznej edycji rankingu magazynu „Forbes”. Niezmiennie oferujemy naszym klientom kompleksowy dostęp do wysokiej jakości usług bankowych oraz na bieżąco reagujemy na zmieniające się potrzeby klientów, nawet w tak wymagającym czasie – mówi Beata Majewska. – Co nas bardzo cieszy, nasza efektywność mierzona jakością zarządzania portfelem, alokacji aktywów i zarządzania ryzykiem, została doceniona przez czasopisma „Professional Wealth Management” i „The Banker”, należące do grupy Financial Times, które w tym miesiącu przyznały nam tytuł „Best Private Bank in Poland 2020”.

DYREKTOR DEPARTAMENTU WEALTH MANAGEMENT W BANKU BNP PARIBAS

uzupełnia: – Pozostałe systemy są cały czas unowocześniane, a katalog operacji, które można wykonać przy ich użyciu, jest rozwijany. Natomiast nasz tryb pracy i obsługi klientów uzależniamy od potrzeb i preferencji klientów, którzy czasami wolą spotkać się ze swoim doradcą osobiście. Oczywiście z zachowaniem wszystkich rygorów sanitarnych. **F**