

“ KLIENT UFA WIEDZY
I DOŚWIADCZENIU

THE CLIENT TRUSTS
KNOWLEDGE
AND EXPERIENCE ”



**PRZEMYSŁAW FURLEPA – VICE PRESIDENT
OF BNP PARIBAS BANK, TELLS US ABOUT
THE TAILOR-MADE BANKING SERVICES AND THE
NEEDS OF CUSTOMERS CAUSED BY THE PANDEMIC**

**O USŁUGACH BANKOWYCH SZYTYCH NA MIARĘ
I POTRZEBACH KLIENTÓW SPOWODOWANYCH
PANDEMIĄ, OPOWIADA PRZEMYSŁAW FURLEPA
– WICEPREZES BANKU BNP PARIBAS**

Trwa pandemia, ludzie najbardziej boją się o swoje zdrowie i pieniądze. Wiemy, gdzie szukać pomocy lekarskiej, ale jak radzić sobie z obawami o zgromadzony majątek?

W obu przypadkach lepiej ufać specjalistom. Z pandemią mierzymy się już od wczesnej wiosny. W tym czasie nastroje się zmieniały – od dużego niepokoju w marcu i kwietniu, przez powrót do względnej normalności latem, aż po drugą

The pandemic continues. People are most concerned about their health and money. We know where to look for medical help, but how to muddle through the problems related to the accumulated property?

In both cases, it is better to trust specialists. We have been facing a pandemic since early spring. During this time, our moods changed – from high anxiety in March and April, through a return to normality in the summer, to the second

falę – zakażeń i obaw – jesienią. Podchodząc do sprawy bezpieczeństwa finansowego na chłodno, trzeba zauważyć, że pomimo tych zmian banki ani chwilę nie były zagrożone. NBP stale podkreśla też, że ich płynność spełnia wszystkie normy bezpieczeństwa. Pandemia spowodowała wzrost zainteresowania zamożnych klientów usługami Private Banking.

Czego oczekują tacy klienci?

Przed wszystkim chcą uzyskać dostęp do ludzi z ogromną wiedzą i kompetencjami na temat dostępnych rozwiązań inwestycyjnych. W niełatwych czasach, konieczna jest dywersyfikacja ryzyka, często w wymiarze międzynarodowym, geograficznym, a także planowanie inwestycji w szerokim horyzoncie czasowym. Przy czym każdy klient jest inny – inną drogą doszedł do punktu, w którym się znajduje, ma inne priorytety, plany na przyszłość czy skłonność do ryzyka. Potrzebuje oferty szytej na miarę.

I na tym polega Private Banking?

Wealth Management w Banku BNP Paribas – tak. Oferta jest zindywidualizowana, zależy od osobistych potrzeb klienta. Każdy otrzymuje indywidualnego doradcę. Doradca ma pełną wiedzę o Kliencie, otacza go swoją opieką, staje się swego rodzaju „centrum kompetencji”. Wspiera klienta w wielu obszarach – od bankowości indywidualnej po firmową: w ramach filozofii „One Face to The Customer”. Może rozszerzyć swoje wsparcie na członków rodziny – w tzw. Family Approach. Oczywiście doradca jest to punkt styku, najważniejszy, ale nie jedyny człowiek zaangażowany we współpracę z klientem. Za nim stoi cały zespół dedykowanych maklerów, ekspertów ds. inwestycji, finansowania biznesu, sukcesji, planowania majątku, a także bankowości codziennej.

Co to oznacza w praktyce? Do jakich usług czy produktów klient dostaje dostęp?

Co do dostępu do produktów niemalże nie ma ograniczeń, ponieważ jesteśmy w stanie wykorzystać nasze kompetencje do realizacji najbardziej niestandardowych inwestycji. Staramy się poszerzać horyzonty naszych klientów, otwierać ich na nowe możliwości takie, których być może nie rozważali. To mogą być obligacje, instrumenty walutowe, ETF-y, ale też zakup nieruchomości za granicą. Kluczowa jest decyzja klienta, co do horyzontu czasowego inwestycji, oczekiwanych celów i poziomu akceptacji ryzyka.

Czym, oprócz indywidualnego podejścia, powinien kierować się klient zainteresowany usługami Wealth Management?

Podobnie, jak przy wyborze doradców, którzy służą nam wsparciem w ważnych sprawach – przede wszystkim doświadczeniem i reputacją rynkową. W strefie euro nie ma banku, który mógłby pochwalić się taką skalą działania w obszarze Wealth Management, jak BNP Paribas. Zarządzamy aktywami o wartości 370 miliardów euro. Przy tym mamy ponad 40-letnie doświadczenie, zdobywane w czasie hoss, bess czy kryzysów na wielu różnych rynkach. To bardzo pomocne, ponieważ w erze globalizacji, zamożny klient często chce zdywersyfikować swoje inwestycje geograficznie. My, dzięki globalnej skali działania możemy się odwoływać do naszych międzynarodowych kompetencji. 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 listopadzie przyznały nam tytuł „Best Private Bank in Poland 2020”. BNP Paribas Wealth Management został wyróżniony również przez magazyn „Forbes” jako Najbardziej Innowacyjny Private Banking 2020 w Polsce.

ROZMAWIĘŁA REDAKCJA

wave of infections and fears – in the fall. Approaching the issue of financial security coolly, it should be noted that banks were not at risk for a moment despite these changes. Narodowy Bank Polski also emphasizes that its liquidity meets all safety standards. The pandemic has increased the interest of affluent customers in Private Banking services.

What do such customers expect?

First of all, they want to gain access to people with vast knowledge and competences about available investment solutions. In difficult times, it is necessary to diversify risk, often in an international and geographical dimension, as well as planning investments in a broad time horizon. The customers are different. Each of them had a different way of getting to where they are right now, with other priorities, plans for the future, and risk aversion. Each client needs a tailor-made offer.

And that's what Private Banking is all about?

Wealth Management at BNP Paribas Bank – yes. The offer is individualized and depends on the personal needs of the client. Everyone gets an individual advisor. The advisor has a deep knowledge of the client, takes care of him, becomes a kind of “competence center.” He supports the client in many areas – from private banking to corporate banking: as part of the “One Face to The Customer” philosophy. The advisor can extend his support to family members – in the Family Approach manner. Of course, the advisor is the most crucial point of contact, but he is not the only person involved in cooperation with the client. Behind the advisor, there is a whole team of dedicated brokers, experts in investment, business financing, succession, wealth planning, and daily banking.

What does this mean in practice? What services or products does the client get access to?

There are almost no restrictions for access to products because we can take advantage of our competencies to implement the most non-standard investments. We try to broaden our clients' horizons and open them to new opportunities, which they may not have considered before. These can be bonds, currency instruments, ETFs, but also the purchase of real estate abroad. The client's decision – as to the time horizon of the investment's, expected goals, and risk acceptance level is crucial.

What, apart from an individual approach, should a client interested in Wealth Management services follow?

Similarly to choosing advisors who provide support in essential matters – experience and market reputation are crucial. There is no bank in the euro area that could boast of the scale of operations in Wealth Management as BNP Paribas. We manage assets worth 370 billion euros. At the same time, we have over 40 years of experience, gained during ups and downs, and crises in many different markets. This is very helpful because, in the era of globalization, the wealthy client often wants to diversify their investments geographically. Thanks to the global scale of operations, we can refer to our international competences. Our efficiency, measured by the quality of portfolio management, asset allocation, and risk management, was appreciated by the “Professional Wealth Management” and “The Banker” magazines, belonging to the Financial Times group, which awarded us the title of “Best Private Bank in Poland 2020” in November. The Forbes magazine also awarded BNP Paribas Wealth Management as the Most Innovative Private Banking 2020 in Poland.

CONDUCTED BY THE AGENCY