بانکداری خصوصی؛ رقابت شدیدتر می شود

ایلداری، سهیل

بانکداری خصوصی به شکل خارق‏العاده‏ای در حال‏ رشد است.جمع کل خالص دارایی‏های اشخاص بالغ‏ بر 300 میلیارد و 33 میلیون دلار برآورد شده است. بر اساس آخرین ارقام منتشر شده،خدمات مدیریت‏ دارایی کمک شایان توجهی به سودآوری بانک‏های‏ جهانی نموده است.اکنون سه غول بانکی بزرگ جهان: "یو بی اس‏"،"سیتی گروپ و"مریل لینچ‏"مدیریت‏ میلیاردها دلار را بر عهده دارند.

هم‏اکنون میزان دارایی‏های اشخاص حقیقی جهان به‏ طور فزاینده‏ای در حال افزایش است.کشورهایی‏ همچون چین و روسیه در واقع معدن طلای آینده‏ بانک‏های خصوصی خواهند بود،چون بر میزان‏ دارایی‏های مردمانشان به سرعت افزوده و دروازه‏های‏ اقتصادشان به سرعت بر روی بازیگران مالی بین‏المللی‏ گشوده می‏شوند.

چین و روسیه معدن طلای آینده بانک‏های خصوصی خواهند بود نظام باز،ابزار قدرتمندی را جهت برآورده ساختن تقاضای‏ مشتریان برای برخورداری از بهترین خدمات از سوی ارائه‏ کنندگان چنین خدماتی فراهم ساخته است‏ نمای کلی بانکداری خصوصی در بیشتر بازارهای‏ سنتی نیز هیجان‏انگیز است.بر اساس اطلاعات منتشر شده از سوی مؤسسه‏"مرجر مارکت‏"برآورد شده است‏ در گذشته تنها در منطقه اروپای مرکزی و شمالی حجم‏ کل دارایی‏های شخصی طی شش ماه به 55 میلیارد یورو بالغ گشته است.همچنین دارایی‏های بالقوه حاصل شده‏ از طریق نخستین عرضه سهام در زمان یاد شده نیز به 310 میلیارد یورو رسیده است.

نبرد برای بازرگانی

اینک فرصت‏های بازرگانی برای تمامی بازیگران‏ کوچک و بزرگ فراهم شده است.اما گروهی از مدیران‏ دارایی‏ها و عرضه‏کنندگان خدمات در بازار در مورد به دست آوردن مشتریان جدید به شدت با یکدیگر به رقابت‏ برخاسته‏اند؛رقابتی که گاه به سختی یک نبرد است.

معماری باز نظام مالی نقش مهمی در این مورد ایفا نموده‏ است.نظام باز،ابزار قدرتمندی را جهت برآورده ساختن‏ تقاضای مشتریان برای برخورداری از بهترین خدمات از سوی ارائه‏کنندگان چنین خدماتی فراهم ساخته است. اشتیاق و تمایل به بهره‏گیری از خدمات مؤسساتی که با یکدیگر رقابت شدیدی دارند،می‏تواند این اطمینان را در مشتریان ایجاد کند که اداره‏کنندگان دارایی‏هایشان در درجه اول به منافع مشتریان توجه دارند.

برخی عقیده دارند معماری نظام باز،یک ابزار مفید ارتباطی است.به باور آنان این نوع معماری راهی موثر برای عرضه بهترین خدمات به مشتریان به ویژه برای‏ فعالان بزرگی نیز هست که علامت تجاری‏شان‏ تضمینی برای ارائه بهترین خدمات است."کاترین‏ تیلرتسن‏"،رئیس موسسه تحقیقاتی اسکورپیو پارتنر شیپ.یک موسسه مشاوره‏ای در خصوص‏ مدیریت دارایی می‏گوید:مشتریان واقعا به هنگام معامله‏ با اشخاص یا موسسات چندان دقت نمی‏کنند.

هم شرکت‏های قدیمی و هم شرکت‏های نوپا از توانمندی‏های بازیگران جدیدی بهره‏مند خواهند شد که از چهارچوب تکنولوژیک مشابهی استفاده می‏کنند. فناوری از یکسو این امکان را در اختیار مشتریان قرار می‏دهد تا بهترین سرمایه‏گذاری را انجام دهند،از سوی دیگر این امکان را نیز به بانک‏های خصوصی‏ می‏بخشد تا بهترین شیوه عرضه خدمات را ارائه کنند. با در نظر گرفتن این موارد،بانک یو بی اس ابتکار"بانک‏ برای بانک‏ها"را برای بانکداران و واسطه‏گران مالی‏ خصوصی ارائه کرده و آنان را دعوت نموده است تا از مزایای‏"بانک خصوصی واقعی‏"این بانک بهره‏مند شوند.

جریانی قدرتمند

دسترسی به شماری از این طرح‏ها به مدیران دارایی‏ها اجازه می‏دهد به دقت نظرهای فزاینده مشتریان پاسخ‏ دهند و اطلاعات لازم را به آنان ارائه کنند.بر اساس‏ گزارش‏"ثروت جهانی‏"که طی سال جاری توسط موسسات‏"مریل لینچ‏"و"کپ جمینی‏"تهیه شده‏ است،بیش از دوسوم مدیران عقیده دارند طی دهه‏ گذشته در اختیار نهادن اطلاعات لازم به مشتریان‏ حرکتی بسیار مطلوب در جریان مدیریت دارایی‏ها بوده است.

در بانک خصوصی‏"پیکتت سوئیس‏"در خصوص‏ چگونگی ارائه خدمات تغییرات مهمی صورت گرفته‏ است.در دهه 1990 حدود 90 درصد این خدمات از طریق‏ کانال‏های اختصاصی این بانک ارائه شده،ولی امروزه‏ این میزان به 30 درصد تنزل یافته است.

"لورن رمزی‏"مدیر ارشد اجرایی صندوق پیکتت‏ می‏گوید:حرکت به سمت معماری باز غیر قابل اجتناب‏ است.وی می‏افزاید:اکنون مشتریان در خصوص‏ خدماتی که ارائه می‏شود و نیز عملکرد صندوق‏ها بسیار مطلع‏اند و از سوی رسانه‏های گروهی نیز اطلاعات خوبی کسب می‏کنند.در برخی موارد بهترین‏ پیشنهاد در دسترس همگان قرار ندارد.خدمات غالبا خوبی به آنان ارائه می‏شود.در برخی از موارد بهترین‏ پیشنهاد در دسترس همگان قرار ندارد.ارائه خدمات‏ غالبا بر پایه ایده‏ای مطلوب نهاده شده است،ولی‏ برخاسته از تقاضای مشتریان یا تحقیقات در عرصه‏ بازار نیست."رمزی‏"می‏گوید:در این صنعت به طور کلی،گفت و گوی تولیدکنندگان و توزیع‏کنندگان‏ حسابی شبیه گفت و گوی فروشنده و خریدار است در حالی که باید مشابه گفت و گوی دو شریک باشد که‏ سعی دارند با کمک یکدیگر راه‏حلی برای مشکلاتشان‏ بیابند.

گفت و گوها توسعه می‏یابد

گسترش مشارکت با سایر بازیگران بازار نیز از اهمیت‏ شایان توجهی برخوردار است.اغلب بازیگران به اهمیت‏ این نکته پی برده‏اند و برخی دیگر نیز به سمت آن حرکت‏ کرده‏اند.رئیس مدیریت دارایی مناطق انگلستان، اروپای شمالی و شرقی در بانک‏"یو بی اس‏"می‏گوید:ما مبالغ چشمگیری را در طرح‏های عملیاتی‏مان برای‏ مشتریان خصوصی سرمایه‏گذاری کرده‏ایم و خدماتی‏ را ارائه می‏کنیم که برای واسطه‏گران مالی و به طور مستقیم برای مشتریان شخصی‏مان بسیار جذاب‏اند.

تلاش برای بازاریابی نیز بسیار بااهمیت تلقی می‏شود. به ویژه در مناطقی که خدمات از حالتی سازمان‏یافته‏ برخوردار است.گرچه خدمات سازمان‏یافته 10 سال از صنعت بازاریابی عقب‏تر است.

خدمات سازمان‏یافته به طور سنتی در حوزه فعالیت‏ بانک‏های سرمایه‏گذاری قرار دارند.تاکنون شماری‏ از صندوق‏های مدیریت مسکن خدمات مطلوب و مناسب خود را توسعه داده‏اند.در میان این موسسات‏ می‏توان به سوسیته جنرال، SG Hambros و German Fund House و عملیات مربوط به مدیریت‏ دارایی اشاره کرد.

سرمایه‏گذاری به بانکداری‏ خصوصی موجب شده است‏ تا به دلیل گسترش‏ دانش بانکداری، سرمایه‏گذاری و نیز تجربیات بانکداری‏ خصوصی،خدمات جدیدی‏ در صنعت بانکداری‏ ارائه شود

ارائه خدمات جدید

اقبال شمار زیادی از فعالان صحنه بانکداری‏ سرمایه‏گذاری به بانکداری خصوصی موجب شده است‏ تا به دلیل گسترش دانش بانکداری،سرمایه‏گذاری و نیز تجربیات بانکداری خصوصی،خدمات جدیدی در صنعت بانکداری ارائه شود.به گفته رییس مدیریت‏ دارایی مناطق انگلستان،"دی.ان.ا (DNA) "بانکداری‏ سرمایه‏گذاری در بطن بانک‏های خصوصی کاشته شده‏ است.

بازاریابی و نوآوری جزء آن دسته از مولفه‏های حیاتی‏ محسوب می‏شود که فعالان عرصه بانکداری را قادر می‏سازد در فضای رقابتی بسیار سنگینی به فعالیت‏ بپردازند.نوآوری این اجازه را داده است تا دو بانک‏ خصوصی بریتانیایی‏"درسدنر بانک کلینورث‏"و "کلینورث بنسون‏"که هر دو به‏"درسدنر بانک‏"آلمان تعلق‏ تضمین موفقیت‏ پایدار در عرصه‏ بانکداری‏ خصوصی به وجود مدیران شایسته‏ بستگی دارد دارند.فرصت‏های تازه‏ای برای سرمایه‏گذاری ایجاد نمایند.

فرصت‏های بازرگانی همچنین می‏تواند در اشکال‏ مختلف ارائه خدمات تجلی نماید.مثلا خانواده‏های‏ ثروتمند در جریان رو به تزاید ثروت‏هایشان مبادرت به‏ تاسیس دفاتر خاصی برای مدیریت دارایی‏هایشان‏ کرده‏اند.این مؤسسات نخست در ایالات متحده شکل‏ گرفتند.به عنوان نمونه می‏توان به خانواده‏های‏"راکفلر"، گوگنهایم‏"یا"جی پی مورگان‏"اشاره کرد.مفهوم دفاتر خانوادگی اکنون گسترش یافته و خدمات مربوط به‏ بانک‏های خصوصی که ثروت‏های خانوادگی را اداره‏ می‏کنند را نیز دربر می‏گیرد.بر اساس تعریف سنتی، دفاتر خانوادگی،کانال‏های خاص و ارزشمندی هستند که خانواده‏ها همواره در خصوص شکل‏گیری آنها با مشکلاتی مواجه بوده‏اند،زیرا آنها(خانواده‏ها)اغلب به‏ پوشیده ماندن اسرار و فعالیت‏هایشان در امور سرمایه‏گذاری تمایل دارند.

مدیران لایق

اگر تکنولوژی،کانال‏های جدید و بهبودیافته ارائه‏ خدمات،بازاریابی و نوآوری تماما در دسترس باشند، تضمین موفقیت پایدار در عرصه بانکداری خصوصی‏ به وجود مدیران شایسته بستگی دارد.حفظ نیروهای‏ زبده نیز چالش روزافزونی محسوب می‏شود.برخی از فعالان این عرصه معتقدند:به زودی بانک‏های‏ خصوصی قادر به حفظ نیروهای کارکشته و مجرب‏ خود نخواهند بود و به واسطه بازرگانی رو به رشد،بسیاری‏ از بانک‏ها قادر خواهند بود همانند بانک‏های‏ سرمایه‏گذاری پرداخت‏های فوق‏العاده‏ای داشته باشند و مشتریان را هرچه بیشتر به سمت خود فرا خوانند. شرکت‏های بزرگ نیز می‏توانند بهترین فرصت‏های‏ آموزش شغلی را برای نیروهای مستعدشان فراهم‏ سازند،اما چالش آنها بی‏تفاوتی بانکداران به چرخش به‏ سمت کار در فضای خشک و بی‏روح و به مثابه ماشینی‏ برای افزایش دارایی بانک‏ها خواهد بود.

"آنتون سیمونت‏"،مدیر گروه بانکداری خصوصی‏ "درسدنر بانک‏"،می‏گوید:بانک‏های بزرگ باید این‏ اطمینان را برای مشتریان ایجاد کنند که از دیدگاه مدیران‏ بانک صرفا یک شماره حساب نیستند.بانکداری‏ خصوصی هنوز هم یک فعالیت بانکی شخصی‏ محسوب می‏شود و نقش مهمی را ایفا می‏کند.

\*محقق اداره روابط عمومی بانک مرکزی

ماخذ: The Banker.Oet.2006