



Remus Brett,
direktor Finalte

Primož Inkret

PM, poslovni mediji

Eno mednarodno najbolj priznanih svetovalnih podjetij na področju finančnih storitev z natančno analizo odkrije možnosti za razvoj posamezne banke, nato pa ponudi praktične nasvete za izboljšanje njenih storitev. Pogovarjali smo se z Remusom Brettom, direktorjem Finalte.

Najbolj privlačni kakovost finančnega nasveta

NLB je postala ponosna partnerica Finalte. Kakšne spremembe to sodelovanje, glede na vaše izkušnje, prinaša strankam banke?

Finalta s svojim znanjem in izkušnjami svetuje več kot 110 evropskim bankam. V letu 2012 bomo analizirali izkušnjo komitentov NLB in jo primerjali z najboljšimi praksami v Evropi. Na podlagi tega bo NLB lahko ocenila, kje so njene najboljše priložnosti za napredek, in se jim nato tudi posvetila, kar bo posledično imelo močan vpliv na izkušnjo njenih komitentov.

Kakšne napačne predstave imajo banke o znanju in razumevanju svojih strank?

Najpomembnejša zmotna se tiče razumevanja kompleksnosti produktov. Tradicionalno so banke pripravljale številne produkte, ki jih stranke niso zares razumele. Za reševanje tega problema se banke danes lotevajo poenostavitve produktov. Cilj je tako strankino boljše razumevanje pogojev in določil kakor tudi večja preglednost tveganj, povezanih s posameznim produktom.

Kakšno bo po vašem mnenju svetovanje zahtevnejšim strankam v letu 2022?

Težko je napovedovati za deset let naprej. Zahtevnejše stranke vedno hočejo nove stvari. Kar si zares želijo, je v celoti združen pregled njihovega finančnega položaja, minulih interakcij z banko, odnosa do tveganja in družinske strukture. Vedno več je tudi zahtev po neposrednih kanalih in avtomatizaciji. Stranke v številnih državah niso zadovoljne s tem, kako počasi se razvijajo možnosti spletnega trgovanja, še posebej na področju varčevanja in vlaganja. Zahtevajo najboljše produkte na trgu in ne želijo biti vezane na eno samo banko.

Ali lahko naštejete nekaj primerov najboljše prakse na področju odnosov med banko in zahtevnejšimi strankami?

Najprej moram poudariti, da ne obstaja pristop, ki bi bil najboljši za vse. Praktično vse evropske banke se ukvarjajo z upravljanjem odnosov z zahtevnejšimi strankami, a so pri tem različno uspešne. Ključna za uspeh sta tako kakovost odnosa kot svetovanja. Uspešnejše banke so dale poudarek izobraževanju osebja v smeri zmožnosti podajanja najboljših možnih nasvetov. Prav tako je pomembno, da imajo banke strukturiran pristop, ki omogoča nadaljevanje uspešnega odnosa, tudi če se zamenja svetovalec posamezne stranke. Stranke pa morajo imeti možnost, da se same odločijo, kdaj in kako bodo vzpostavile stik s svetovalcem. Zelo uspešne banke uporabljajo tudi sistematično zbiranje povratnih informacij skozi poposvetovalne ankete.

“Uspešnejše banke so dale poudarek izobraževanju osebja v smeri zmožnosti podajanja najboljših možnih nasvetov.”

Katere storitve, pristopi in vsebine so tiste, ki najbolj privlačijo zahtevnejše stranke? Kakšne so poglobitvene razlike med bolj razvitimi in razvijajočimi se trgi?

Na bolj razvitih trgih sta to kakovost finančnega nasveta in celotna izkušnja stranke. Na razvijajočih se trgih s slabše razvitimi segmenti zahtevnejših strank pa je poudarek na višini obrestne mere pri depozitih in grajenju blagovne znamke.

Naj svetovalci za osebne finance zgolj ponujajo dobre nasvete ali naj bodo tudi bolj prodorni pri prodaji storitev in produktov, ki rešujejo strankine probleme?

V trenutnem ekonomskem okolju sta kakovost finančnega nasveta in prodajna učinkovitost zelo močno povezani. Za izgradnjo kar najboljšega odnosa s strankami je bolje kot agresiven pristop prodaje produktov to, da banke prodajajo le tisto, kar stranke v določenem trenutku potrebujejo. To pa je tudi edini način izgradnje vzdržnega modela storitve za zahtevnejše stranke.

Kakšno izkušnjo poslovanja z banko si želi komitent sodobne banke?

Brezhibno izvedeno, pregledno in priročno na vsaki točki stika med njim in banko. Vodilne banke nenehno presegajo pričakovanja svojih strank z zmanjševanjem pogostosti procesnih napak (npr. vedno pravilno opravljene transakcije) in izvrstno interakcijo v kritičnih trenutkih (npr. zamenjava izgubljene ali ukradene bančne kartice ali najem stanovanjskega kredita).

Kdo je Remus Brett?

Odgovoren je za upravljanje odnosov Finalte s številnimi vodilnimi evropskimi finančnimi organizacijami.

Je tudi reden predavatelj na konferencah in objavlja članke v priznanih finančnih časnikih, kot so The Banker, MK Journal in Financial World.