

Dariusz Korczakowski

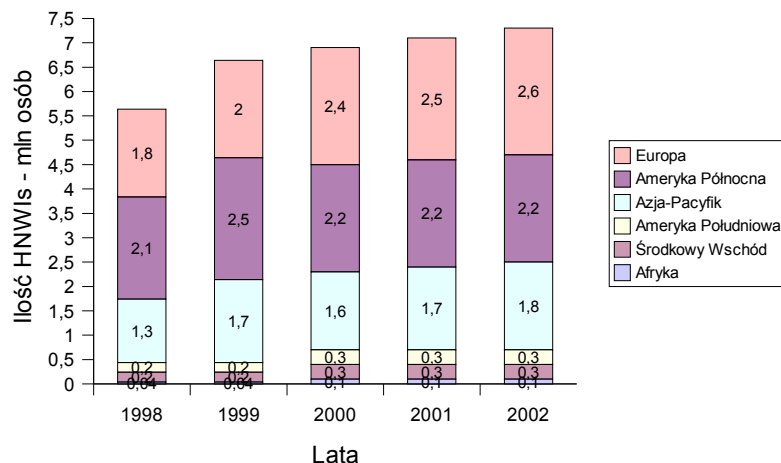
„Rynek Klientów Zamożnych (HNWIs) – na podstawie World Wealth Report” grudzień 2003

Od prawie dwóch dziesięcioleci - rokrocznie firmy: Merrill Lynch oraz Cap Gemini Ernst & Young publikują „World Wealth Report” - kompleksowe spojrzenie na rynek Klientów Zamożnych – HNWIs (high-net-worth individuals – Klientów Zamożnych dysponujący płynnymi aktywami w wysokości \$ 1 million) – w zakresie zarządzania ich majątkiem (wealth management). W raporcie tym starają się pokazać światowe tendencje w zakresie rozwoju tego rynku oraz uwypuklają czynniki istotne dla firm zarządzających majątkami tych Klientów (banki, fundusze inwestycyjne, firmy doradcze itp.).

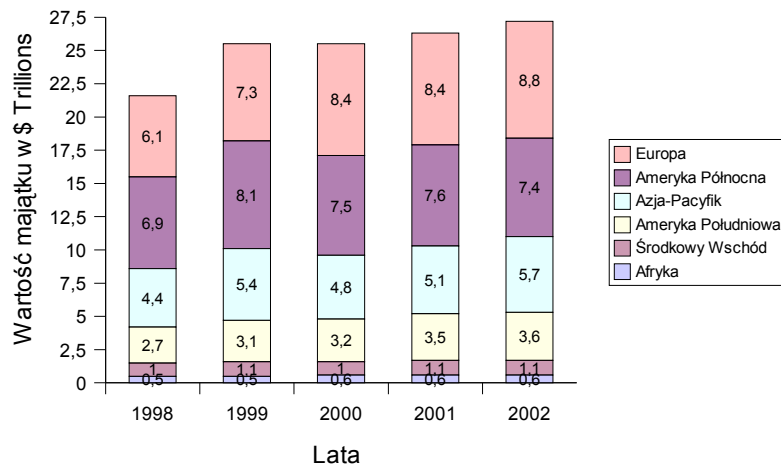
Wielkość rynku i dynamika wzrostu.

Spójrzmy na poniższe wykresy obrazujące podstawowe dane dotyczące rynku HNWIs w ciągu ostatnich pięciu lat (źródło: raporty „World Wealth Report” z lat: 2000 i 2003).

Ilość HNWIs wg Regionów w latach 1998-2002



Wartość majątku HNWI w latach 1998-2002



Na podstawie powyższych wykresów obrazujących podstawowe wielkości charakteryzujące rynek HNWI, tj.: ilość Klientów Zamożnych oraz wartość ich majątków, można stwierdzić, że rynek ten mimo wielu niekorzystnych czynników ekonomicznych (załamanie giełdowe, słaba koniunktura ekonomiczna) ciągle się rozwija. Merrill Lynch / Cap Gemini Ernst & Young prognozują na najbliższe 5 lat wzrost na poziomie ok. 7% w skali roku. Czy taki wzrost jest możliwy? Raczej tak, choć pamiętajmy o prognozach z roku 2000 mówiących o wzroście w tempie 12% w skali roku.

Patrząc na regiony na uwagę zasługuje najwyższa w obydwu zestawieniach pozycja Europy – która przez wielu ekonomistów jest postrzegana jako region biedniejszy od Ameryki. A jednak to właśnie w Europie mamy do czynienia ze stałym wzrostem wartości majątków HNWI (pomimo załamania giełdowego). Wynika to z faktu, że wśród północno-amerykańskich HNWI dużą grupę stanowią gracze giełdowi a także osoby, które zdobyły swoje majątki w czasach hossy giełdowej / mody na dot.com – rynek HNWI w tym regionie jest więc bardzo silnie skorelowany z giełdą. Duży wpływ na wartość majątku HNWI w Europie miała oczywiście również aprecjacja Euro i Funta Szwajcarskiego do USD. Oprócz tego Europejczycy HNWI wcześniej niż Klienci z innych regionów rozpoczęli dywersyfikację swoich portfeli – skupiając się przede wszystkim na ochronie wartości swojego majątku.

Wartość majątków HNWI w regionie Azja-Pacyfik wzrosła o 10,7% w skali roku – co było wynikiem szybkiej odpowiedzi Klientów na nowe warunki rynkowe. Klienci Ci zbudowali zdywersyfikowane portfele i odrzucili najnowszej generacji strategię w zakresie zarządzania majątkiem. Japończycy HNWI, na przykład, skierowali się w kierunku wysoko-wydajnych funduszy hedgingowych, które pozwoliły im uzyskać rzetelny dochód w trudnych warunkach. To wraz z korzyściami z posiadania relatywnie wysokiej krajowej stopy oszczędności, kształtującej się na poziomie ok. 27% (dla porównania stopa oszczędności w USA wynosi 12%) pozwoliło Japońskim HNWI uzyskać wyniki lepsze niż spodziewało się wielu obserwatorów. Dobre wyniki Azja-Pacyfik HNWI to także rezultat aprecjacji lokalnych walut w stosunku do USD i wysokiego poziomu wzrostu gospodarczego.

Zachowania Klientów Zamożnych.

HNWI w ostatnich latach redukowali swoją ekspozycję w akcje tym bardziej, że na giełdach nadal gościł niedźwiedź. Dodatkowo widząc niski poziom wzrostu gospodarczego, skandale finansowe i uporczywą zmienność indeksów, Klienci segmentu HNWI skupili się na inwestycjach instrumenty płynne (cash) oraz o stałym dochodzie (fixed income). Na całym świecie w 2002 roku HNWI przejawiali silną awersję do ryzyka. Alternatywne inwestycje – takie jak fundusze nieruchomości czy fundusze hedgingowe były głównymi beneficjentami tych zmian w zachowaniach inwestycyjnych. W warunkach gospodarki roku 2002 alternatywne sposoby inwestowania wydawały się być relatywnie bezpieczne ze względu na brak ich bezpośredniego powiązania z rynkiem akcji. Generalnie HNWI w roku 2002 byli skupieni bardziej na chronieniu wartości swoich majątków niż na ich pomnażaniu (do czego przyzwyczaili nas w latach poprzednich). Dokonując dywersyfikacji swoich portfeli HNWI wykorzystywali rady i ekspertyzy doradców finansowych co pozwoliło im na szybkie i efektywne dokonanie zmiany strategii inwestycyjnej – z pomnażania majątku na jego chronienie.

W związku z nowymi warunkami rynkowymi, które charakteryzowały się w 2002 r m.in.:

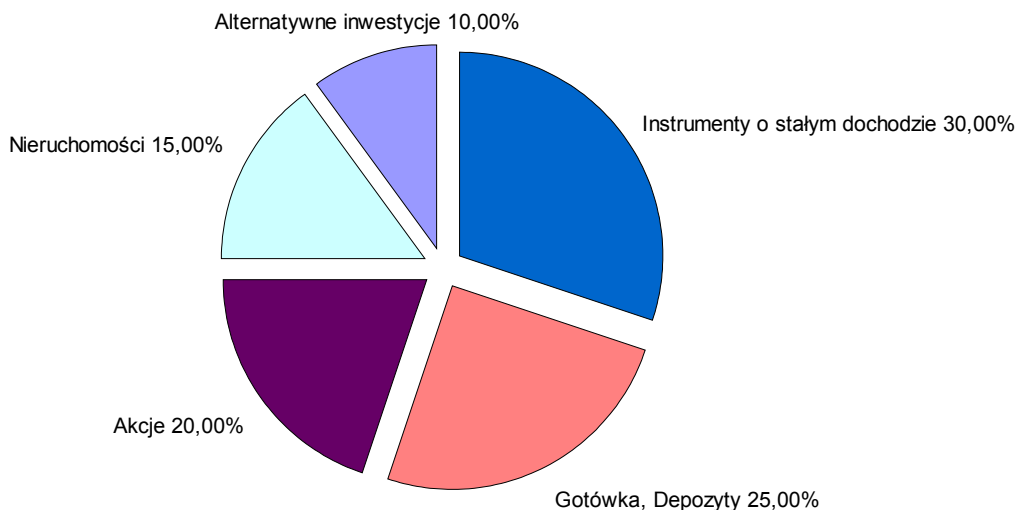
- recesją w gospodarce światowej,
- niepewnością na rynkach akcji,
- skandalami w dużych korporacjach (kreatywna księgowość, nieefektywne wydatki, korupcja),
- rygorystycznym otoczeniem prawnym,

mieliśmy doczynienia z niskim wzrostem wartości majątków HNWI co skutkowało z ich strony:

- zwiększonymi potrzebami w zakresie kompetentnego i zaufanego doradztwa,
- powrotem do ochrony majątku zamiast agresywnego jego pomnażania,
- zapotrzebowaniem na indywidualnie „skrojone” oferty.

W konsekwencji mało optymistycznych tendencji z zakresu otoczenia ekonomicznego - portfel przeciętnego Klienta HNWI w 2002 roku przedstawiał się następująco:

Przeciętny skład portfela Klienta HNWI w 2002 roku (%)



Jak zatem widzimy większość portfela stanowiły instrumenty bezpieczne, służące ochronie zgromadzonego majątku – tj. nieruchomości, instrumenty o stałym dochodzie, gotówka i depozyty – stanowiąc łącznie 70% wartości portfela.

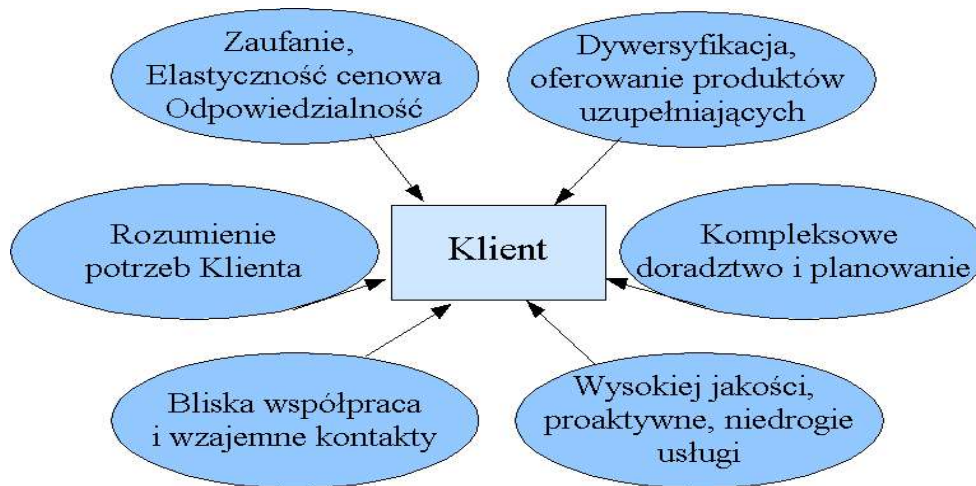
Wzorcową strategią obsługi.

Brak proaktywnego doradztwa, niskiej jakości obsługa, błędy inwestycyjne i nieadekwatna komunikacja były identyfikowane jako podstawowe przyczyny zmiany firmy obsługującej Klienta.

Aktualnei Klienci segmentu HNWI szukają bowiem partnerów, którzy zaoferują im kompletne planowanie finansowe i doradztwo w całym zakresie produktów Private Banking / Wealth Management – tj. w szczególności:

- ochronę majątku / zarządzanie ryzykiem,
- planowanie w zakresie nieruchomości,
- doradztwo podatkowe,
- planowanie w zakresie emerytury,
- doradztwo inwestycyjne w zakresie zakupów akcji.

Chcąc oferować wzorcowe usługi dla Klientów Zamożnych z zakresu zarządzania majątkiem należy skupić się na indywidualnie spersonalizowanym doradztwie i portfelu produktów. Skupienie się na najważniejszych elementach obsługi Klienta będzie narzędziem do wyróżnienia się spośród innych i zwiększenia swojej dochodowości. Na poniższym schemacie pokazano narzędzia służące do osiągnięcia optymalnego poziomu obsługi Klienta.



W celu zastosowania tych narzędzi niezbędne jest ciągle doskonalenie produktów i narzędzi doradczych i ich skuteczne wdrażanie poprzez profesjonalne szkolenia (np. nowe produkty, narzędzia do modelowania finansowego). W celu redukcji kosztów i zwiększenia dochodowości należy przede wszystkim dążyć do transformacji procesów przy wykorzystaniu: „najlepszych wzorców” (best practice) z wewnątrz organizacji, porozumień w zakresie standardów oferowania usług wewnątrz organizacji, wdrażania standardowych procesów w zarządzaniu majątkiem, mierzenia dochodowości na Kliencie. Nie należy też zapominać o technologii IT. Nowe rozwiązania w tym zakresie winny wspomagać wzajemne relacje z Klientem od pozyskania go do rozwijania obsługi (rozwiązania CRM). Dodatkowo niektóre firmy będą musiały poprawić swoje rozwiązania internetowe – tak by móc oferować swoim Klientom kompleksowe rozwiązanie umożliwiające oprócz dostępu do rachunku i możliwości dokonywania transakcji pełną interakcję z bezpośrednim doradcą.

Podsumowanie.

Główne tezy raportu z roku 2003:

- liczba HNWI wzrosła do 7,3 miliona osób w 2002 roku – jest to najmniejszy wzrost w historii raportu (tylko o 2,1% w skali roku);
- majątki HNWI wzrosły o 3,6% - do \$27,2 trilion w roku 2002;
- powolny wzrost gospodarczy i obniżki cen na giełdach światowych spowolniły akumulację kapitału przez HNWI;
- w 2002 roku zanotowano spadek wartości majątku HNWI w Ameryce Północnej (USA i Kanada) o 2,1% - była to konsekwencja niekorzystnych tendencji na giełdach światowych.
- wartość majątków HNWI w Europie wzrosła o 4,8% - częściowo partycypując w aprecjacji Euro i Funta Brytyjskiego w stosunku do USD. W Europie jest największa koncentracja HNWI;
- pomimo sytuacji w gospodarce japońskiej, wzrost majątków u HNWI z rejonu Azji i Pacyfiku skoczył o 10,7% wspomagany relatywnie wysokimi stopami procentowymi i wysokim poziomem wzrostu gospodarczego w kluczowych państwach regionu – jak Chiny, Południowa Korea i Australia;
- majątki południowoamerykańskich HNWI wzrosły o 2,7% mimo problemów w Argentynie i Wenezueli;
- na całym świecie, HNWI kontynuowali kierowanie funduszy do: instrumentów o stałych dochodów, alternatywnych inwestycji, nieruchomości i innych inwestycji z naciskiem na ochronę majątku.
- kombinacja skandali korporacyjnych, i słabych wyników inwestycyjnych nadwątlili zaufanie HNWI;
- spadek zaufania do samodzielnego zarządzania finansami pchnął wielu HNWI do doradców

- finansowych po spersonalizowane rady i prowadzenie spraw przez ekspertów;
- wiodący dostawcy usług w zakresie zarządzania majątkiem mają szansę spełnić oczekiwania Klientów poprzez lepszą integrację zaawansowanych produktów i szersze spektrum usług m.in. poprzez szersze wykorzystanie nowoczesnych technologii.
 - pomimo niskiego wzrostu w latach 2001 i 2002 autorzy raportu oczekują wzrostu majątków HNWI o średnio 7% w skali roku w latach 2003-2007 – co powinno skutkować osiągnięciem na koniec roku 2007 poziomu \$38 trilion.

W odniesieniu do ostatniego punktu dotyczącego tempa wzrostu rynku – należy przypomnieć, że w roku 2000 prognozowano wzrost rynku w tempie ok. 12% w skali roku (World Wealth Report 2000) – widać więc, że poprzednie prognozy były zbyt optymistyczne i opierały się na hossie giełdowej z końca lat 90-tych. Czy aktualne prognozy wzrostu rynku są realne – zobaczymy – widać pewne zjawiska ekonomiczne, które mogą pomóc w osiągnięciu tego tempa wzrostu – chociażby rozszerzenie UE. A przecież, co trochę zaskakuje, to właśnie w Europie znajduje się najwięcej Klientów HNWI – oni też są posiadaczami największych majątków na świecie. Wydaje się, że konkurencją dla rynku europejskiego może być tylko rynek Azjatycki – istnieją tam jeszcze duże rezerwy w tym zakresie a i historyczne dane z ostatnich kilku lat pokazują, że rynek ten rozwija się w bardzo dynamicznym tempie.

Literatura:

1. Merrill Lynch / Cap Gemini Ernst & Young - „World Wealth Report 2000”.
2. Merrill Lynch / Cap Gemini Ernst & Young - „World Wealth Report 2003”.

Zastrzeżenia:

Autor niniejszego artykułu nie ponosi żadnej odpowiedzialności za decyzje podjęte na podstawie lektury artykułu. Wszystkie zawarte w artykule dane mają jedynie charakter informacyjny i nie mogą być przedmiotem jakiegokolwiek odpowiedzialności autora artykułu. Wykorzystanie artykułu lub jego części może się odbyć za zgodą autora poprzez serwis www.privatebanking.pl.

Więcej artykułów z zakresu Bankowości Prywatnej / Private Banking / Wealth Management w serwisie internetowym www.privatebanking.pl.