

savs privātbankieris

Ir virkne profesiju pārstāvju, ar kuriem esam pieraduši runāt kā ar “saviem” cilvēkiem: ar ārstu, šuvēju, frizieri, auto meistarū. Atklājam savas sāpes un ieceres, sapņojam, dalāmies plānos, kopā prognozējam rezultātu. Un tā tam arī jābūt: mēs nevaram būt eksperti visās jomās. Arī bankas sfērā ir atrasti risinājumi individuālai, privātai un pat ekskluzīvai turīgu klientu apkalpošanai – *Private Banking*.



Santa Purgaile

Vai var apgalvot, ka privātbankieris – tas ir finanšu serviss 24 stundas diennaktī?

Jā, tā ir bankas klienta ar īpašu statusu privilēģija, ko sniedz *SEB Private Banking* apkalpošana: katram klientam ir savs privātbankieris, kurš konsultē un risina visus ar šīs VIP personas finansēm saistītus darījumus. Klientam sniegto servisu var sadalīt divos virzienos: tie ir ikdienas pakalpojumi – dažādas bankas operācijas, kuras ir nepieciešams operatīvi paveikt diendienā, un mūsu biznesa stūrakmens – katram klientam individuāli veidots investīciju portfelis. Tā ir unikāla iespēja strukturēti, pārdomāti un klienta vajadzībām atbilstoši sakomplektēt dažāda veida ieguldījumus. Klientu vēlmes ir dažādas, un mēs spējam tām pielāgoties neatkarīgi no tā, vai klients vēlas pats aktīvi piedalīties un pieņemt investīciju lēmumus, vai gluži pretēji, atstāj to mūsu ziņā un brīvo laiku velta tikai sev svarīgām un tuvām lietām – ģimenei, hobijiem vai radošajam darbam, ieguldījumu lēmumus uzticot profesionāļiem.

Vai klients savam privātbankierim var zvanīt arī nakts laikā?

Tieši tā, privātbankiera palīdzība ir pieejama visu laiku, jo mūsu biznesa pamats ir nodrošināt klientam maksimālas ērtības. Arī telpas esam pielāgojuši tam, lai varētu klientam garantēt augstu konfidencialitātes līmeni.

Tātad – privātbankieris kļūst par sava klienta uzticības personu visos finanšu jautājumos?

Privātbankieris nav ģimenes loceklis, taču viņu noteikti var saukt par uzticības personu, kura par savu klientu zina maksimāli daudz – viņa pieredzi, profesionālo darbību, pārzina klienta riska toleranci, pat viņa vērtību sistēmu un pieeju dzīvei. Mūsu klienti ir dažādi gan pēc rakstura un temperamenta, gan pēc tautības, tāpēc darbs ar katru ir ļoti interesants, atbildīgs un pieprasa rūpīgi pārdomātu rīcību. Jāatzīst, ka *Private Banking* bizness ir ļoti emocionāls. Tāpēc, uzsākot sadarbību ar jaunu klientu, es kā vadītāja vērtēju, kurš no maniem kolēģiem labāk saderēs ar

potenciālo partneri gan psiholoģiski, gan emocionāli. Neapšaubāmi, privātbaņķiera pienākumu veikšana ir cieši saistīta ar psiholoģijas pārzināšanu. Prasme runāt, uzklaut un veidot noturīgas partnerattiecības ar klientu ir viena no būtiskākajām SEB Private Banking darbinieka profesionālajām iemaņām. Manuprāt, jo ilgāk privātbaņķieris strādā savā amatā, jo vērtīgāka ir viņa pieredze un zināšanas, kas ir īpaši nozīmīgi klientiem. Tāpēc mūsu komanda ir stabila, un kolektīva kodols ir nemainīgs jau ilgus gadus.

un ieguldījumu mērķi. Tikai pēc rūpīga plānošanas darba esam gatavi ķerties klāt konkrētu ieguldījumu instrumentu izvēlei. Mums kā SEB grupas daļai ir daudz unikālu instrumentu un iespēju. Piemēram, SEB grupai ir struktūrvienības Luksemburgā, Zviedrijā, Vācijā, kuras veido Modernās investīciju programmas. Šīs programmas nav publiskas - tās ir pieejamas slēgtam klientu lokam. Tās arī mēs piedāvājam SEB Private Banking klientiem – turīgām personām, kuru aktīvi ir sākot no 200 tūkstošiem eiro, jo nav noslēpums, ka ir nepieciešams noteikts līdzekļu apjoms, lai bankas eksperts varētu izveidot diversificētu portfeli.

Private Banking business ir ļoti emocionāls. Tāpēc, uzsākot sadarbību ar jaunu klientu, es kā vadītāja vērtēju, kurš no maniem kolēģiem labāk saderēs ar potenciālo partneri gan psiholoģiski, gan emocionāli. Neapšaubāmi, privātbaņķiera pienākumu veikšana ir cieši saistīta ar psiholoģijas pārzināšanu. Prasme runāt, uzklaut un veidot noturīgas partnerattiecības ar klientu ir viena no būtiskākajām SEB Private Banking darbinieka profesionālajām iemaņām.

Kā ikdienā notiek VIP personas apkalpošana?

Mūsu līgums ar klientu paredz, ka viņš var veikt visas bankas operācijas attālināti, izmantojot telefonu un e-pastu. Piemēram, klients, atrodoties ārzemēs, var piezvanīt savam privātbaņķierim ar lūgumu viņa vietā veikt pārskaitījumus, noguldījumus utt. Mēs kā starptautiskas finanšu organizācijas daļa uzturam kontaktus ar visām SEB grupas valstīm, un mūsu klienti bieži izmanto šīs privilēģijas, lai, piemēram, atvērtu kontus citās valstīs vai veiktu citus finanšu darījumus. Tas ir īpaši nozīmīgi starptautiski orientētiem klientiem, kuru business un dzīves vietas atrodas dažādās pasaules valstīs. Mūsu VIP klients visās valstīs var saņemt identisku piedāvājumu un servisu, justies brīvi un ne par ko neuztraukties.

Ja runājam par investīciju jomu, tad Latvijā kopumā mums ir viens no progresīvākajiem piedāvājumiem, kāds šobrīd ir iespējams. Mūsu mērķis ir ilgtermiņa sadarbība ar klientu, un tieši tāpēc tā sākas ar individuālu ieguldījumu plānošanu, kuras ietvaros tiek novērtēta esošo ieguldījumu situācija, noteikta individuālā riska noturība jeb spēja uzņemt risku, noteikti uzkrājumu

Kā katrs privātbaņķieris izvērtē savus klientus?

Ņemot vērā SEB grupas starptautisko pieredzi un mūsu sadarbību ar Private Banking struktūrām citās valstīs, mums ir zināmas priekšrocības, jo klientu apkalpošanā varam izmantot gatavus un pārbaudītus paņēmienus. Mūsu kolēģi Zviedrijā ir radījuši īpašu instrumentu, kura pamatā ir matemātiski zinātniska pieeja – uzdodot klientam dažādus jautājumus, ar šī rīka palīdzību iegūstam par viņu strukturētu priekšstatu, tādējādi izvērtēšanas process ir īss un efektīvs.

Kādu klientu loku apkalpo viens privātbaņķieris?

Katrs privātbaņķieris strādā ar aptuveni simts klientiem, kas nav maz. Klienti ir dažādi pēc savas finanšu aktivitātes. Ir tādi, kuri satiekas ar savu privātbaņķieri reizi gadā un abām pusēm ar to pilnīgi pietiek: bankas darbinieks gūst pārliecību, ka klienta finansiālā situācija ir stabila, savukārt klients ir apmierināts ar sniegtajiem pakalpojumiem un neizjūt nepieciešamību pēc biežākām tikšanās reizēm. Savukārt ar aktīvu klientu, kurš regulāri iesaistās dažādos darījumos, ir jātiekas bieži, un informācija jāak-

tualizē nepārtraukti. Jebkurā gadījumā vismaz reizi gadā ar katru mūsu klientu notiek individuālā finanšu plānošana.

Cik liela komanda jūs esat?

Katru klientu *SEB Private Banking* pārvaldē aprūpē vismaz trīs darbinieki – privātbaņķieris, privātbaņķiera asistents un investīciju stratēģis, nodrošinot VIP personai pilnu servisu. Mūsu struktūras kolektīvs katru gadu arvien paplašinās, jo darba apjoms palielinās, un šobrīd klientus apkalpo pieci privātbaņķieri ar savām komandām.

Liels izaicinājums *SEB Private Banking* kolektīvam ir nepieciešamība uzturēt savu kompetenci visaugstākajā līmenī, lai mēs būtu vērtīgi padomdevēji saviem klientiem. Mēs nepārtraukti sekojam līdzi tam, kas notiek globālajā un Latvijas ekonomikā. Mūsu ikdienas sastāvdaļa ir arī regulāras diskusijas par aktuālajiem jautājumiem, tikšanās ar dažādu jomu ekspertiem, kuri informē par jaunumiem, izmaiņām, tendencēm. Esmu gandarīta, ka pēc pēdējā klientu apmierinātības pētījuma, kas vienlaicīgi tika veikts visās *SEB* grupas valstīs *Private Banking* sektorā, Latvijas komanda ieguva visaugstāko novērtējumu klientu apmierinātības ziņā.

Vai *Private Banking* serviss iekļauj tikai profesionālo attiecību veidošanu? Tik cieši sadarbojoties, noteikti veidojas arī kopīgas intereses.

Visa *SEB Private Banking* klienta ģimene saņem identisku apkalpošanas servisu un tiek iesaistīta visās īpašo piedāvājumu programmās, kas ir mūsu sadarbības neatņemama sastāvdaļa. Mūsu komandai ir būtiski, lai ikdienā mēs klientam piedāvājam ne tikai profesionālu padomu un kvalitatīvu apkalpošanu, bet arī veidojam attiecības ārpus darba pienākumiem. Klienti to augstu novērtē. Starp mūsu klientiem ir mākslas un mūzikas cienītāji, aizrautīgi golfa spēlētāji, viņa pasaules interesenti, kurus mēs aicinām uz dažādiem tematiskiem pasākumiem. Tā veidojas interešu klubīni, kur mēs tiekamies, lai parunātu par citām, ārpus finansēm saistītām tēmām. Arī mazos mēs iepriecinām, ielūdzot uz tieši bērniem domātiem pasākumiem.

Neapšaubāmi mums ir svarīgi izglītēt klientus, informēt par notiekošo gan makroekonomikas, gan finanšu un investīciju jomās, tāpēc mēs regulāri rīkojam izglītojošus seminārus. Piemēram, gada sākumā piedzīvojām apjomīgas izmaiņas nodokļu likumdošanā, kas jūtami ietekmēja mūsu klientus. Tāpēc *SEB Private Banking* pārvalde piesaistīja mūsu ilgstošo sadarbības partneri *DeloitteLatvia*, kas nodrošināja aktuālo informāciju par nodokļu izmaiņu ietekmi uz klientu ienākumiem un juridiskajiem aspektiem. Bieži pie mums ierodas dažādu ieguldījumu portfeļu pārvaldnieki no Zviedrijas, Luksemburgas, Vācijas, un viņiem ir lieliska iespēja tikties ar klientu, lai izstāstītu, kā veicies ar ieguldījumiem.

Savu piedāvājumu programmu veidojam, pamatojoties uz regulārām klientu aptaujām, kurās noskaidrojam, kas klientiem patīk, kas ne, ko no mums sagaida. Mēs esam neliela struktūra, tāpēc elastīgi un radoši spējam pielāgoties dažādām vajadzībām.

Pastāstiet, lūdzu, detalizētāk par jūsu darbu pie klienta investīciju portfeļa veidošanas.

Analizējot, kas šobrīd notiek tirgū, varam secināt, ka esam tradicionālo noguldījumu likmju stagnācijas periodā. Tai pat laikā

arī akciju tirgus straujās vērtību svārstības ir devušas vielu pārdomām, un klienti kopumā ir kļuvuši piesardzīgāki, daudz skaidrāk apzinoties savu spēju līdztekus peļņas iespējām uzņemt arī zaudējumu risku. Šajos apstākļos esam rūpīgi analizējuši gan ieguldījumu tirgus, gan klientu rīcību. Mūsu investīciju pieeja tiecas mazināt risku un aizstāv plaši diversificētu ieguldījumu izmantošanu, neaprobežojoties tikai ar akcijām kā vienīgo augsta sagaidāmā ienesīguma ieguldījuma veidu.

Veicot klienta profila analīzi, mēs nosakām viņa riska toleranci, kas savukārt palīdz izvēlēties klientam atbilstošu stratēģiju. Konservatīvā stratēģija ir piemērota cilvēkam, kurš nav gatavs riskēt un kurš vēlas nopelnīt nedaudz vairāk nekā ieguldot tradicionālajā depozītā. Otru stratēģiju var definēt kā sabalansētu, kas paredz ieguldījumus gan obligācijās, gan produktos ar vidēji augstu risku – šāda stratēģija negarantē pilnu pamatsummas atdošanu, taču vienlaicīgi sniedz iespēju nopelnīt vairāk. Savukārt aktīva stratēģija paredz lielāko portfeļa daļu ieguldit augsta un vidēji augsta riska instrumentos. Šis portfelis ir agresīvāks, vairāk piemērots klientiem, kuriem ir pieredze, zināšanas un kuri ieguldāmos līdzekļus ir nodalījuši no pārējiem uzkrājumiem, sagaidot ievērojamu peļņu un vienlaicīgi uzņemoties arī līdzvērtīgus zaudējumu riskus.

Neatkarīgi no ieguldījumu portfeļa riska līmeņa portfeļa veidošanā maksimāli izmantojam pēc sava rakstura atšķirīgus instrumentus, kur neaprobežojamies tikai ar tradicionālajiem finanšu tirgiem (akcijām, obligācijām). Investīciju procesā pastāvīgi tiek meklēti tirgus situācijai un ekonomikas ciklam atbilstošākie ieguldījumu risinājumi, tiek izmantoti arī alternatīvie ieguldījumi, kā valūtu un izejvielu tirgus instrumenti, riska kapitāls, nekustamais īpašums un *hedge* fondi.

Kāda ir jūsu līdzšinējā pieredze ieguldījumu jomā?

Ja analizējam mūsu darbu vēsturiskā griezumā, tad aktīvu pārvaldītāju veikums ir vērtējams atzinīgi: visas mūsu stratēģijas ir nodrošinājušas ienesīgumu krievni virs vidējā tirgus rādītāja Latvijā. Moderno investīciju programmu svārstības pie ievērojamām tirgus svārstībām nestabilas ekonomikas apstākļos ir bijušas niecīgas. Tas liecina, ka mūsu darba virziens un izvēlēta stratēģija bija pareiza, un šī pieredze mums jāņem par pamatu turpmākai rīcībai.

Kā jūs rīkojaties, ja klients vēlas pieņemt acīmredzami sev neizdevīgu lēmumu?

Mūsu ekspertiem ir jānodrošina, lai klients pieņem sev izdevīgāko lēmumu, savā rīcībā iegūstot visu nepieciešamo informāciju par riskiem un iespējamajām sekām. Protams, ja klients ir apņēmies kaut ko darīt, mēs nevaram viņam to aizliegt. Bet, lai nerastos savstarpējas domstarpības, mēs visu dokumentējam: ja klients vēlas riskēt, neskatoties uz mūsu ieteikumiem, tad viņš rakstiski to apliecina. Jāsaka, ka nav retums, kad pēc konsultācijas ar privātbaņķieri klients pārdomā. Protams, vēlme nopelnīt vairāk ir ļoti liela, bet jāapzinās, ka tas ir saistīts arī ar lielu risku. Klienti bieži saka: „Man ir vajadzīgas labas investīcijas.” Kas ir laba investīcija? Maksimāli liela atdeve ar maksimāli zemāku risku. Bet tas ir sarežģīti, jo, ja klients vēlas nopelnīt, ir jāriskē, tāpēc riski ir maksimāli jāsadala. Risku diversifikācija arī ir mūsu darba lauks. **BP**