

A független befektetési szolgáltatók és a pénzügyi kultúra fejlesztése

Milyen kommunikációs eszközök állnak rendelkezésre?

R. Kovács Dániel, Front Page Communications, ügyvezető igazgató

KREATÍV Pénzügyi Kommunikációs Konferencia

2010. október 14.

CSÜTÖRTÖK

21.

Zéró rizikó
napja

8:00

Ezen a napon

9:00

kizárólag profitját

10:00

realizáljuk!



A piac

Befektetési szolgáltató = bróker cég ?

- Ma már ennél több

90-es évek – a függetlenek évtizede

- Induláskor sok apró, független befektetési szolgáltató
- 90-es évek vége tizedelődés

2000-es évek – banki túlsúly kialakulása

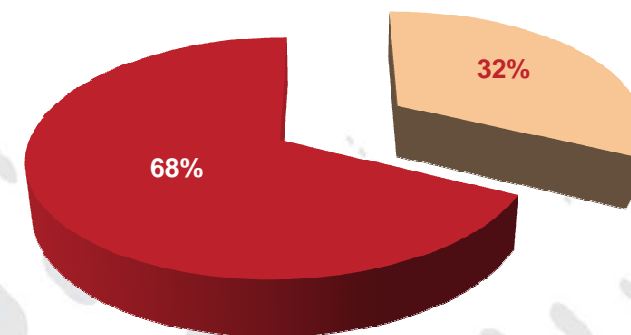
- Konszolidáció a piacon
- Szétszakadó mezőny

2010-es évek – gigászok csatája, erősödő független szolgáltatók



Független Befektetési Szolgáltatók (FBSZ) – *Kicsi a bors...*

Cég neve	Hely	Részvények (forgalom, Ft)
ERSTE Befektetési Zrt.	1	1 905 835 478 065
CONCORDE Értékpapír Zrt.	2	1 153 240 146 298
CASHLINE Értékpapír Zrt.	3	739 755 905 958
KBC Securities Magyarországi Fióktelepe	4	677 939 979 049
UniCredit Bank HungaryZrt.	5	660 954 693 159
WOOD & Company Financial Services a.s.	6	551 817 476 917
IPOPEMA Securities Spółka Akcyjna	7	505 887 080 360
BUDA-CASH Brókerház Zrt.	8	431 612 093 024
CIB Bank Zrt.	9	325 433 658 662
ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe	10	274 566 745 297
OTP Bank Nyrt.	11	253 531 004 411
DB Securities Spółka Akcyjna	12	200 139 765 373
RAIFFEISEN BANK Zrt.	13	192 570 538 993
Random Capital Broker Zrt.	14	174 880 984 660
Magyar Külkereskedelmi Bank Zrt.	15	169 436 073 893
QUAESTOR Értékpapírkereskedelmi és Befektetési Nyrt.	16	147 561 448 443
Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt.	17	146 278 937 900
Solar Capital Markets Értékpapír Kereskedelmi Zrt.	18	87 248 578 466
EQUILOR Befektetési Zrt.	19	82 923 131 783
Raiffeisen Centrobank AG	20	77 322 215 593
Összforgalom:		8 758 935 936 304



Forrás: Budapesti Értéktőzsde; 2010. január 1-szeptember 30.; tőzsdei forgalom)



A válság

Fókuszban:

- Fokozott ellenőrzés, érdekvédelem
 - Önszabályozás
 - PSZÁF
 - Etikai kódex
 - Médiakontroll
- Biztonság, bizalom
- Tradíció hangsúlyozása
- Oktató, edukációs célú kommunikáció
- Társadalmi szerepvállalás fokozása
- Transzparencia
- Egyszerűbb termékek
- Hosszabb távú döntések



1990 ÓTA A
TŐKEPIACON





Bankok vs. FBSZ

☐ Bankok...

- Mindenhol
- Gyorsan
- Sokat (tömegtermékek)
- Cross selling

☐ ...tömeg termékek

- Betét
- Hitel
- Befektetési alap
- Private Banking



☐ Független befektetési szolgáltatók...

- Budapesten (*jellemzően*)
- Lassabban
- Kevesebbet
- Diverzifikálva
- Szolgáltatás, tanácsadás

☐ ...egyedi termékek

- Befektetési alap
- Állampapír
- Kötvények
- Részvények
- Private Banking





Ki tanuljon nyelvet?

Az ügyfél tanuljon meg a befektetési szolgáltató nyelvén beszélni?

vagy

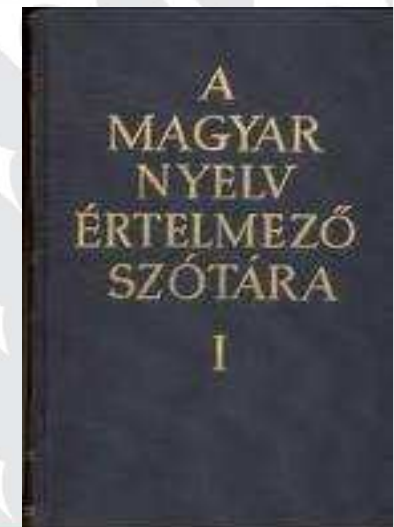
A befektetési szolgáltató tanuljon meg az ügyfél nevében beszélni?

□ **Az ügyfél**

- Korlátozott pénzügyi ismeretekkel rendelkezik
- A válság hatására elkezdte (?) felmérni a tájékozatlanságából fakadó hátrányait
- Inkább hosszútávon változhat az attitűd
- Rövidtávon gondolkozik

□ **A befektetési szolgáltató**

- Ismeri a piacot, a problémákat, a lehetőségeket
- A válság kevésbé érintette
- Hosszútávon gondolkozik
- Szűkös (?) erőforrásokkal rendelkezik





Mit, hol, hogyan?

ELAD, OKTAT, ELAD, OKTAT...

Mit?

- Felmér, auditál
- Tájékoztat
- Szolgáltató, tanácsot ad
- Nyomon követ

Kinek?

- Korábban tőzsdézett
- Még sosem tőzsdézett
- Tőzsdézik
 - Más brókercégek ügyfelei
 - Más bankok ügyfelei
- Meglévő ügyfelek
 - Családtagok
 - Ismerősök
 - Cross selling

Tekintettel a pénz- és tőkepiaci ügyletek magas kockázatára termékeinket elsősorban azon ügyfeleinknek ajánljuk, akik megfelelő anyagi háttérrel és kockázatviselő képességgel rendelkeznek. Éppen ezért nem javasolt olyan vagyon terhére, illetve kockáztatásával (például nyugdíj előtakarékosság, hitelből vagy kölcsönből származó pénzeszközök, kártérítés) kockázatos ügyletet kötni, amelynek elvesztése vagy értékcsökkenése veszélyezteti az ügyfél vagy hozzátartozóinak életvitelét vagy bármely kötelezettségének teljesítését. Az alacsonyabb kockázatviselő képességgel rendelkező ügyfeleinknek elsősorban az állampapír ügyleteket ajánljuk. A származtatott, napon belüli, illetve külföldi ügyletek tekintetében külön kockázattelölő nyilatkozatban hívjuk fel az ügyfelek figyelmét az ügyletkörben rejlő kockázatokra.

Jó szerencsét!

Az ügyfélközpontú kommunikáció komoly versenyelőnyt jelent a befektetési szolgáltatóknak

□ **Transzparensen**

- kockázatok,
- lehetőségek,
- termékjellemzők egyértelmű, átlátható bemutatása

□ **Érthetően**

- ismerethiány megfelelő kezelése

Mi lesz az eredmény?

- Banki kamatot meghaladó hozam (nincs garancia!)
- Ügyfélelégedettség, magas szintű lojalitás
- Javuló keresztértékesítési hatékonyság



□ Reklám – tömegtermékek esetében

- TBSZ
- Események, akciók
- Online kereskedési rendszerek
- Részvényjegyzés
- Image



□ Események

□ PR

- A szolgáltatás intim, bizalmi kapcsolat az ügyféllel
- Szakértői kommunikáció
- Imázsépítés a fókuszban
- Bizalomépítés
- Ügyfelek inkább ajánlás alapján választanak szolgáltatót



Oktatóprogramok, road show-k (jövőépítés)



Honlap, web 2.0 (a jövő generációjának elérése)



Társadalmi szerepvállalás (bizalomépítés)



Egyedi, „látványos” akciók; figyelemfelkeltés (hírnév)



Nyilatkozatok - folyamatos kommunikáció (stabilitás)



Vidd a pénzt!

Köszönöm a figyelmet!

R. Kovács Dániel, Front Page Communications, ügyvezető igazgató

KREATÍV Pénzügyi Kommunikációs Konferencia

2010. október 14.