

‘PB사, 고객중심 서비스 개선해야’, 마이프라이빗뱅킹닷컴 조사결과 발표

기사등록 일시 : [2009-06-18 09:20:00] 최종수정 일시 : [2009-06-18 00:11:14]

newsis.com All rights reserved

【취리히(스위스)=BW/뉴시스】

-- 유럽 주요 PB사 스위스 지점 대상 조사결과, 노르디아, 샬 오펜하임, UBS 제외한 나머지 업체 대부분이 고객중심 서비스 ‘매우 미비’한 것으로 나타나 --

PB사(개인자산 관리은행) 고객을 위한 독립 플랫폼 마이프라이빗뱅킹닷컴(MyPrivateBanking.com)이 최근 실시한 연구결과, 대부분의 유럽 주요 PB사들이 고객 니즈를 제대로 해결하지 못하고 있는 것으로 나타났다.

마이프라이빗뱅킹닷컴은 조사대상 PB사의 주요 문제점으로 다음 세 가지를 꼽았다.

- 고객의 소리에 귀 기울이지 않는다: 조사대상자의 25% 이상이 고객에게 어떠한 질문도 하지 않는다고 응답했다.

- 고객의 니즈에 부합하는 투자가 이루어지지 않는다: 투자제안서 제출 시, 고객의 리스크 선호도를 고려하지 않는 PB사가 50% 이상을 차지하였으며, 이 중 25% 이상은 고객 선호도와 정반대되는 내용인 것으로 나타났다.

- 비용안내 미비: 조사대상 PB사 세 곳 가운데 한 곳은 각종 관리운용펀드 및 자사상품 판매 시, 적지 않은 비용임에도 불구하고 고객들에게는 노출되지 않는 수수료 체계를 갖고 있는 것으로 나타났다.

크리스틴 놀터라이케(Christian Nolterieke) 마이프라이빗뱅킹닷컴 상무는 “고객들이 투자를 통해 무엇을 얻고자 하는가에 주목하기보다는 당장 판매가능한 상품만을 추천하는 PB사가 예상 외로 많았다.”고 밝혔다.

한편 개인자산관리 종합평가에서는 노르디아(Nordea), 샬 오펜하임(Sal. Oppenheim), UBS가 최고점을 받았다.

- 종합평가 1위로 선정된 핀란드 기업 노르디아는 다양한 고객분석 자료를 바탕으로 투자

제안서를 제시하였으며, 이는 노르디아가 고객의 니즈를 얼마나 잘 이해하고 있는가를 보여주는 자료였다.

- 독일 기업 살 오픈하임은 고객 니즈를 완벽히 반영하는 동시에 비용 측면에서 효율성을 극대화한 제안서를 제시함으로써 종합평가 2위를 차지했다.

- 스위스 기업 UBS는 고객 의견수렴 항목에서 높은 점수를 받았다.

이번 조사의 책임연구원인 마이프라이빗뱅크닷컴의 슈테펜 바인더(Steffen Binder)는 “조사 대상 PB사의 종합평가 점수가 100점 만점에 52점을 기록했으니 보기에 따라서는 평가가 엇갈리기도 할 것”이라며 “하지만 은행 간의 격차가 매우 컸고, 훌륭한 접근법을 보여준 기업도 우수 PB사로 선정된 기업에만 국한되지는 않는다.”고 밝혔다.

▲ 연구관련 추가정보

이번 연구는 마이프라이빗뱅크 애널리스트들이 유럽 주요 PB사의 스위스 지사를 방문해 조사한 것으로 2009년에 실시되었다. 상세정보 및 연구결과 전문 다운로드는 <http://www.myprivatebanking.com/myprivatebanking/european-private-banking-report-2009>를 참고하기 바란다.

▲ 마이프라이빗뱅크닷컴에 대하여

마이프라이빗뱅크닷컴은 PB사 고객을 위한 독립 글로벌 플랫폼이다 (상세정보는 www.myprivatebanking.com 참고).

[본 기사자료는 해당 기업에서 원하는 언어로 작성한 원문을 한국어로 번역한 것이다. 그러므로 번역문의 정확한 사실 확인을 위해서는 원문 대조 절차를 거쳐야 한다. 처음 작성된 원문만이 공식적인 효력을 갖는 발표로 인정되며 모든 법적 책임은 원문에 한해 유효하다.]

▲ 연락처

마이프라이빗뱅크닷컴:

크리스틴 놀터라이케

+ 41(0)71 670 0489

media@myprivatebanking.com