

## **World Retail Banking Report 2009.:**

### **Globalne cijene bankarskih usluga i dalje u padu, aktivni korisnici Interneta plaćaju 34% manje od aktivnih korisnika poslovnica.**

**Zagreb, 28. travnja 2009.** - Tijekom 2008., prosječna cijena bankarskih usluga na godišnjem nivou za aktivne korisnike bankarskih usluga pala je za 2% na €70.3 globalno; razine cijena varirale su od €54.3 u regiji Azija-Pacifik do €76.6 u Europi izvan eurozone. No, iza te globalne stabilnosti kriju se cjenovne varijacije među zemljama i regijama. To su neka od ključnih saznanja šestog godišnjeg World Retail Banking Report izvješća kojeg su danas u Zagrebu predstavili Capgemini, UniCredit i Efma (Europsko udruženje za financijski menadžment i marketing). "Ovim izvješćem nudimo skup informacija pomoću koje će banke lakše upravljati promjenama u operativnim i strateškim izazovima tijekom idućih nekoliko godina," komentirao je izvješće Wolfgang Barvir, glavni i izvršni direktor tvrtke Capgemini u Hrvatskoj.

World Retail Banking Report za 2009. godinu analizira utjecaj krize na stambene kredite putem opsežnog istraživanja tržišta i 54 bankarska intervjua. Izvješće donosi analize cijena u bankarskom poslovanju s građanstvom za Europu, Sjevernu Ameriku, te regiju Azija-Pacifik, zasnovane na podacima iz 203 banke u 26 zemalja. Dio izvješća su i profili korištenja poslovnica nasuprot korištenja Interneta. Poseban naglasak ove je godine stavljen na profitabilnost stambenih kredita. Rezultati obuhvaćaju prethodne aktivnosti i strategije u stambenom kreditiranju te izazove pred tim sektorom.

#### **Na globalnoj razini, prosječne cijene su pale**

U globalu su cijene bankarskih usluga neznatno pale u svim regijama, od 1,4% u Sjevernoj Americi, 2,3% regiji Azija-Pacifik, do 6,1% u eurozoni (zahvaljujući drastičnim padovima u Irskoj od 33,3% uz uvođenje paketa, te u Španjolskoj od 7.2%). U Europi izvan eurozone, uključujući i Rusiju, cijene su porasle za 1.6% za lokalne aktivne korisnike. U svim regijama naknade za plaćanje su i dalje predstavljale najveći dio strukture naknada, no spektar je varirao od visokih 66% u Sjevernoj Americi do, oko 50% u Europi, do niskih 47% regiji Azija-Pacifik.

### **Aktivni korisnici Interneta plaćali su 34% manje od aktivnih korisnika poslovnica**

Većina zemalja analiziranih u izvješću sada ima strategije cijena prema kojima je korištenje usluga Interneta jeftinije od usluga poslovnica. U nekim nordijskim zemljama uspostavljene su značajno atraktivne cijene online usluga kako bi se korisnike usmjerilo na Internet. Frekventnost korištenja ukazuje na činjenicu da ovakva strategija cijena izravno utječe na ponašanje korisnika.

### **SEPA (Jedinstveno područje plaćanja u eurozoni) i dalje spušta cijene u eurozoni**

Očekivalo se kako će standardizirana struktura plaćanja diljem eurozone dovesti do oštrije konkurencije i nižih cijena — cijena usluga plaćanja smanjila se na godišnjoj razini za 3,6% u eurozoni od 2006. godine, odnosno s €60,9 na €57 ove godine, dok je u ostatku svijeta ostala relativno stabilna (uz pad od 0,7€).

### **Očekuje se nastavak pada cijena u idućih pet godina**

Očekuje se kratkoročan pad prihoda, tako da će uspješne banke imati na umu da su osnovne bankarske aktivnosti glavni oslonac njihovog odnosa s klijentima. Cijene su prošle godine pale 2%, što je godišnji pad od 1,2% od 2005. godine, a zbog razvoja jeftinih udaljenih banaka, jasnih cijena na koje pozivaju regulatori i udruge, utjecaj Interneta te geografskog približavanja cijena, taj bi se pad mogao i nastaviti. Banke će stoga trebati stvarati nove vrijednosti za korisnike širenjem usluga na ne-financijske proizvode, a trebat će i ojačati dodanu vrijednost koju nude klijentima, i to osobnijim pristupom klijentu i razvojem usluga savjetovanja.

### **Stambeni krediti: financijska kriza tjera banke redefiniranje poslovnih modela**

Kriza drugorazrednih kredita 2008. godine je jasno označila kraj pozitivnih trendova na tržištu stambenih kredita, dok je eksplozija troškova refinanciranja imala značajan utjecaj na profitabilnost istih. “Istraživanjem se željelo utvrditi da su banke spremne na izazove pred njima; bankarsko poslovanje s građanstvom morat će provesti značajne promjene i razviti učinkovitije modele profitabilnosti stambenih kredita,“ sažeo je Wolfgang Barvir rezultate ovogodišnjeg istraživanja s fokusom na profitabilnost stambenih kredita. Rezultati izvješća zasnovani su na opsežnom istraživanju tržišta u osam europskih zemalja, SAD-u i Japanu, te na intervjuima s direktorima u 54 velike banke koje posluju s građanstvom u 17 zemalja, kao i na dubinskoj analizi profitabilnosti. Prema rezultatima istraživanja, profitabilnost

stambenih kredita zabilježila je znatan pad u razdoblju 2003. i 2007. godine, prvenstveno zbog pada neto prihoda od kamata (na većim je tržištima zabilježen prosječan pad od 50 baznih bodova), koji je rezultat oštrog konkurencije među retail bankama.

Stoga su retail banke prisiljene pripremiti se na značajan pad aktivnosti u stambenom kreditiranju, i to zbog tri osnovna čimbenika krize drugorazrednih hipotekarnih kredita: općeg usporavanja gospodarstva, krize aktive i njenog utjecaja na cijene financiranja, te opasnosti od rasta cijene rizika. Očekuje se nastavak trenda regulacije u svrhu zaštite potrošača (primjerice, ograničenje penala na prerano otplaćivanje kredita te granica stopa korisnika), a to će imati utjecaja i na profitabilnosti kredita.

"Aktualno izvješće upozorava da banke trebaju reagirati na više polja, uzimajući u obzir da je vrijednost korisnika ključni faktor uspjeha. S jedne strane, banke se trebaju usredotočiti i optimizirati cijene usluga u skladu s potrebama klijenata. S druge strane, potrebno je ojačati postojeće suradnje i generirati nove sinergije u suradnji s pružateljima nefinancijskih usluga ", sažeo je Wolfgang Barvir izazove koje izvješće predviđa bankama.

Svjetsko izvješće o bankarskom poslovanju s građanstvom 2009 i fotografiju Wolfganga Barvira moguće je naći na:

[www.hr.capgemini.com/m/hr/doc/barvir.jpg](http://www.hr.capgemini.com/m/hr/doc/barvir.jpg)

[www.hr.capgemini.com/m/hr/tl/World\\_Retail\\_Banking\\_Report\\_2009.pdf](http://www.hr.capgemini.com/m/hr/tl/World_Retail_Banking_Report_2009.pdf)

Izvješće također možete naći na <http://www.hr.capgemini.com>

### **O Capgemini**

Capgemini, jedan od vodećih svjetskih pružatelja usluga savjetovanja, tehnologije i outsourcinga, klijentima nudi mogućnost transformacije i uspješnijeg poslovanja putem tehnologija. Capgemini svojim klijentima nudi iskustvo i mogućnost veće slobode u postizanju vrhunskih rezultata putem jedinstvenog načina rada – kolaborativnog poslovnog iskustva. Grupa se pouzdaje globalnom modelu nazvanom Rightshore®. Cilj je tog modela pronaći balans najboljih talenata s različitih lokacija, koji će unutar tima pronaći najbolja rješenja za klijente. Uz prisutnost u više od 30 zemalja, Capgemini je u 2008. godini zabilježio globalni prihod od 8,7 milijardi eura, a u sustavu tvrtke u cijelom svijetu je zaposleno više od 90.000 ljudi.

Više informacija dostupno je na: <http://www.hr.capgemini.com>

### **O UniCredit**

Uz ukupnu aktivu veću od 1.000 milijardi eura, UniCredit je jedna od najjačih finansijskih grupacija u Europi, prisutna u 22 zemlje, s više od 40 milijuna klijenata i više od 10.000 poslovnica, te oko 177.000 zaposlenika na dan 30. rujna 2008.

U regiji srednje i istočne Europe, UniCredit djeluje kroz najveću međunarodnu bankarsku mrežu od više od 3.400 podružnica i poslovnica. Grupa djeluje u sljedećim zemljama: Azerbejdžanu, Bosni i Hercegovini, Bugarskoj, Hrvatskoj, Češkoj, Estoniji, Mađarskoj, Letoniji, Litvi, Kazahstanu, Kirgistanu, Poljskoj, Rumunjskoj, Rusiji, Srbiji, Slovačkoj, Sloveniji, Turskoj i Ukrajini.

Više informacija dostupno je na: [www.unicreditgroup.eu](http://www.unicreditgroup.eu)

### **O Efma**

Efma promiče inovacije u finansijskom poslovanju s građanstvom u Europi, podupirući debatu i diskusiju među glavnim faktorima promjena. Osnovana je 1971. godine, a uključuje 2.450 različitih brandova finansijskih usluga diljem svijeta, uključujući i 80% najvećih Europskih bankarskih grupacija.

Redovitim događanjima, publikacijama te opsežnom web stranicom, udruga profesionalcima u finansijskom poslovanju s građanstvom nudi odgovore na pitanja o najvažnijim temama u njihovom poslovanju: višestrukim strategijama distribucije, pristupu korisnicima, upravljanju odnosima s klijentima, marketingu usluga i proizvoda, te povećanju profitabilnosti.

Efma je prvenstveno jedna dinamična udruga koja nudi velike mogućnosti za raspravu i izmjenu iskustava bez komercijalnih ograničenja. Svojim članovima nudi niz ekskluzivnih usluga kao i popuste na aktivnosti koje nisu besplatne. Lojalnost članova te njihova trajna finansijska potpora najveći su dokaz učinkovitosti udruge.

Više informacija dostupno je na [www.efma.com](http://www.efma.com).

*Rightshore® je zaštitni znak u vlasništvu tvrtke Capgemini.*

### **Kontakt:**

**Barbara Šiprak**

Petra Preradovića 25

10 000 Zagreb, Croatia

t +385 1 4817 382

m +385 91 63 98 792