

Branża finansowa po kryzysie

Kryzys uderzył w doradców finansowych, a internet zmienił branżę bankową. Spadło zapotrzebowanie na opiekunów klienta w oddziałach, wzrosło na pracowników call center czy informatyków

Wojciech Matusiak

W domach maklerskich maleje liczba stacjonarnych punktów obsługi, w których maklerzy przyjmują zlecenia. Powszechnie? Giełdowi gracze coraz częściej składają zlecenia przez internet, a ostatnio także poprzez specjalne aplikacje na smartfony.

- Na rynek finansowy wchodzi coraz młodszy klient. Mobilny dostęp do rachunku inwestycyjnego to dla nich naturalne rozwiązanie - mówi Roland Paszkiewicz z CDM Pekao SA.

Poszukiwani analitycy

Co to oznacza dla osób, które chcą pracować w branży? Trudniej znaleźć pracę w placówce np. w charakterze maklera.

- Potrzebni są za to analitycy biznesowi, którzy projektują aplikacje, i osoby do ich rozwijania i utrzymania - mówi Paszkiewicz.

Są jednak wyjątki. Nabór prowadzi m.in. DM PKO BP. - Działamy wbrew trendom, wbrew kryzysowi, bowiem zwiększyliśmy znacznie liczbę analityków. Zwiększyliśmy również zatrudnienie wśród maklerów. W dalszym ciągu utrzymujemy sieć punktów obsługi klienta i wciąż jesteśmy w procesie rekrutacji nowych pracowników obsługi klienta - chwali się dyrektor DM PKO BP Grzegorz Zawada.

Kto może szukać szczęścia u jednego z największych brokerów w kraju? - Osoby silnie zainteresowane rynkiem kapitałowym, z wykształceniem kierunkowym i z doświadczeniem - mówi Zawada.

Co się może jeszcze przydać? - W pracy maklera, poza wiedzą i umiejętnościami, najistotniejsze są zdolności interpersonalne, szczególnie empatia biznesowa w stosunku do klienta - dodaje Maciej Kałuża, makler DM PKO BP zajmujący się klientami instytucjonalnymi. W marcu tego roku zawód maklera został zderegulowany.

MATERIAŁ PRASOWY



Banki zaczęły przenosić swoją działalność do internetu. Już teraz klienci większość transakcji realizują poprzez bankowość elektroniczną lub mobilną. To sprawia, że na znaczeniu tracą tradycyjne placówki

Czy dzięki temu łatwiej wskoczyć do branży?

- Wiele się nie zmieniło. Można narzekać, że egzaminy są trudne, ale posiadanie licencji maklera wskazuje, że kandydat do pracy nie jest przypadkowy - mówi Roland Paszkiewicz. Dlatego w większości ogłoszeń na stanowisko maklera licencja nadal jest wymagana.

Doradców finansowych zmiotł kryzys

Znacznie trudniejsza sytuacja panuje w szeroko pojętym zawodzie doradcy finansowego. Prym wiodą tu takie firmy jak Open Finance, Expander czy Home Broker, ale zatrudniają także towarzystwa ubezpieczeniowe, jak Aegon i Skandia, a także banki. Przed kryzysem u największych graczy z branży, ale też w wyrastających jak grzy-

by po deszczu mniejszych firmach, masowo zatrudniane były osoby tuż po studiach.

- Pracowałem jako doradca finansowy w dwóch towarzystwach ubezpieczeniowych, u jednego pośrednika specjalizującego się w sprzedaży kredytów oraz w banku - mówi pan Jakub z Warszawy, który rozpoczął karierę jeszcze w złotych czasach, czyli w połowie 2007 r. Zarobki? W banku na etacie zarabiał 3 tys. zł brutto plus prowizje ze sprzedaży. - Średnio przynosiły mi drugie tyle co podstawa, ale mój najlepszy wynik to 14 tys. zł premii za 3 miesiące pracy. W pierwszych miesiącach pracy klienci przychodzili z wyrobionym zdaniem i bez zastanowienia kupowali fundusze inwestycyjne i polisokaty. Nie chcieli nawet słuchać wywodów doradcy o ryzyku. W 2008 r. zaczął się krach na gieł-

dzie i sprzedaż produktów inwestycyjnych siadła. Jednak nadal sprzedawały się kredyty na mieszkania, zwłaszcza we frankach - mówi Jakub. W końcu 2008 r., kiedy kurs franka zaczął szwendać w górę, eldorado skończyło się i w udzielaniu kredytów.

Efekt dla pracowników branży? Bankructwa firm i grupowe zwolnienia. Upadły m.in. takie firmy jak A-Z Finanse czy Money Expert.

- O ile wcześniej doradcy finansowi nie bali się o swoje etaty, o tyle od końca 2008 roku zaczęło się liczyć wyrobienie planu sprzedażowego. W 2011 r. pożegnałem się z branżą finansową - mówi pan Jakub.

Praca w banku dla... informatyków

Czy kryzys zmiotł wiele etatów w polskich bankach? - Jeśli spojrz-

my na cały sektor bankowy, to w ostatnich latach, wbrew obiegowym opiniom, mamy raczej do czynienia ze stabilizacją poziomu zatrudnienia, a nie jego redukcją - mówi Luiza Olencka, dyrektor departamentu rekrutacji w Citi Handlowy. Według Komisji Nadzoru Finansowego w polskich bankach pracuje obecnie ok. 173 tys. osób. - W stosunku do poziomu zatrudnienia z 2009 czy 2010 r. to spadek zaledwie o ok. 1-2 proc. Ludzie nie przestają być potrzebni, a jedynie stawiane są przed nimi nowe zadania - zaznacza Olencka.

O jakie zadania chodzi? Podobnie jak w przypadku domów maklerskich banki zaczęły przenosić swoją działalność do internetu. Już teraz klienci większość transakcji realizują poprzez bankowość elektroniczną lub mobilną.

Kto w takim razie może liczyć na zatrudnienie? Rosnąć będą m.in. działy call center, które obsługują klientów zdalnie. Pożądane cechy od kandydatów? Większa niż obecnie wszechstronność. - Pracownik call center nie będzie już jedną z wielu osób, które kontaktują się codziennie z klientami, a jedną z kluczowych osób dla budowania relacji z klientami - mówi Luiza Olencka.

A co z innymi posadami? - Rozwój technologii i automatyzacja procesów już dzisiaj sprawiają, że jednym z najczęściej poszukiwanych pracowników do banku jest osoba z wykształceniem w zakresie IT. I chodzi tutaj o wysoko wyspecjalizowanych ekspertów, którzy nie tylko czuwają nad sprawną realizacją procesów, ale je tworzą, programują i udoskonalają - mówi Olencka. Citi Handlowy obecnie poszukuje 70 specjalistów do obsługi klientów zamożnych oraz pracowników do centrum usług Citi Service Center Poland, które powiększa zespół ds. przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy. ●