



Teodoro Cocca

No-Future-Berater

Die technologische Entwicklung führt zur Befürchtung, dass Kunden zukünftig auf einen persönlichen Berater verzichten werden. Wird das tatsächlich so sein oder bieten Anlageberater Mehrwert, den Technologie nicht so einfach ersetzen kann?

Inwieweit Anlageberatung einem Privatkunden eine Überrendite bietet, ist Gegenstand einiger wissenschaftlicher Studien. Systematische Evidenz für eine nachhaltige Überrendite nach Kosten durch die Anlageberatung lässt sich aber darin nicht finden. Unsere empirische Forschung basierend auf Kundendaten bestätigt denn auch, dass Private-Banking-Kunden mit der durch die Anlageberatung erreichten Rendite in Summe nicht zufrieden sind. Dies ist eine Wahrnehmung der Kunden – so gerechtfertigt sie sein mag oder nicht – «perception is everything». Wenn allerdings, wie unsere Forschung zeigt, Private-Banking-Kunden trotzdem grundsätzlich weiterhin eine persönliche Beratung wollen, müssen andere Faktoren als die reine Anlageperformance eine entscheidende Rolle spielen.

Erklärungsansätze liefern qualitative Eigenschaften der Beratung, welchen die Kunden einen Wert beimessen – wie etwa einen breiteren Produktzugang oder die angenommene bessere Diversifikation. Allenfalls wird auch zu optimistisch angenommen, dass gerade der eigene Kundenberater in Zukunft besser sein wird als der Durchschnitt. Es gibt Evidenz dafür, dass ein wesentlicher Anteil der Private-Banking-Kunden dem eigenen Berater bzw. der Bank a priori durchaus überdurchschnittliche Anlagefähigkeiten attestiert. Es ist ferner denkbar, dass Anleger bestimmte Präferenzen wie ihre eigene Trägheit oder einen inneren «Seelenfrieden» schätzen und daher die Kosten der Anlageberatung in Kauf nehmen. Oder es sind schlicht die Opportunitätskosten relevant. Die Kosten, die anfallen würden, wenn Kunden mit eher geringem Anlage-Know-how oder knappem Zeitbudget sich selber um die eigenen Finanzen kümmern müssten. Auch dürfte die persönliche Beziehung zwischen Kunden und

Kundenberater eine nicht unerhebliche Investition in Form von Sozialkapital beider Seiten bedingen, sodass sich eine enge Beziehung und damit verbunden gegenseitige implizite Verpflichtungen ergeben (sozialer Vertrag), was für den Kunden einen risikomindernden Effekt darstellt. Die mit Finanzentscheidungen verbundene hohe subjektive Unsicherheit vieler Kunden dürfte hierbei besonders zentral sein. Die Validierung der eigenen Ansichten in einem persönlichen Gespräch mit dem Berater kann dem Kunden diese Unsicherheit nehmen.

Im Grunde bedeutet dies, dass sich der individuelle Nutzen einer persönlichen Anlageberatung nicht einfach in der Performancedimension erschöpft. Sehr wahrscheinlich ist, dass viele Kunden – so rational oder irrational dies erscheinen mag – schlicht einen Nutzen daraus ziehen, einem Berater vertrauen zu können. Diese zutiefst menschliche Eigenart wäre deshalb von grosser Bedeutung, da heute zunehmend «beraterfreie» Angebote entstehen, auf die klassische Beratungsmodelle eine Antwort suchen. Warum die Mehrheit der Kunden eher dem Ratschlag eines Beraters als einer Maschine oder einer Software vertraut, entzieht sich weitgehend einem rein analytischen Erklärungsmuster. Leicht liesse sich ja schon heute rational argumentieren, dass eine Maschine eine Anlageempfehlung auf einer objektiveren Grundlage fällen kann als ein Mensch. Dennoch: Zwischen Mensch und Maschine favorisiert – zumindest heute noch – die klare Mehrheit der Private-Banking-Kunden den Menschen. Die Zukunft der Beraterzunft scheint also nicht so gefährdet zu sein, wie manche der aktuell herumgereichten spektakulären Zukunftsvisionen suggerieren. Die entscheidenden «Überlebensfaktoren» sind aber andere als diejenigen, welche Berater üblicherweise annehmen.

Die Kommentatoren

In unserer Rubrik «Standpunkt» setzen sich alternierend Persönlichkeiten mit Bankenthemen auseinander. Es sind dies:

Prof. Dr. Teodoro Cocca
Banking Professor an der Johannes Kepler Universität in Linz und Adjunct Professor am Swiss Finance Institute.

Dr. Patrik Gisel
Vorsitzender der Geschäftsleitung der Raiffeisen Gruppe.

Felix Haldner
Partner bei Partners Group und Präsident der Swiss Funds & Asset Management Association (SFAMA).

Hans-Peter Portmann
Managing Director LGT Bank (Schweiz) AG und Nationalrat FDP, Mitglied der aussenpolitischen Kommission, Mitglied der EU/EFTA Delegation, Vizepräsident Zürcher Bankenverband.