

«VERTRAUEN BLEIBT DAS A UND O IM PRIVATE BANKING»

Der diesjährige LGT Private Banking Report ist bereits die fünfte Ausgabe. Der Studienautor Prof. Dr. Teodoro D. Cocca über die wichtigen Veränderungen und spannenden Entwicklungen während dieser Jahre.

Interview: Julia Bertsch, Foto: Daniel Mikkelsen

FORUM Professor Cocca, Sie waren bei der Geburtsstunde des LGT Private Banking Reports im Jahr 2010 dabei und haben seither fünf Ausgaben dieser Studie begleitet. Welche Veränderungen im Anlageverhalten vermögender Privatanleger konnten Sie über die Jahre feststellen?

Teodoro D. Cocca Da gab es einige. Die erstmalige Durchführung der Befragung erfolgte kurz nach dem Crash des US-amerikanischen Immobilienmarktes und der darauffolgenden weltweiten Finanz- und Wirtschaftskrise. Diese Zeit war gekennzeichnet durch die Verunsicherung der Anleger und einen dramatischen Vertrauensverlust gegenüber Banken und dem Finanzsystem. Dieses Vertrauensproblem zeigte sich klar in den Ergebnissen des ersten LGT Private Banking Reports. In kurzem Abstand folgte dann die Eurokrise, welche vor allem in Deutschland und Österreich eine Welle der Verunsicherung mit sich brachte. Wenn wir uns die Ergebnisse der Befragung heute ansehen, zeigt sich, dass das Vertrauen der Anleger in Banken und das Finanzsystem weitgehend zurückgekehrt ist. Es hat aber lange gedauert, bis die Anleger ihre damals empfundenen Ängste um ihr Vermögen ablegen konnten.

Und was hat sich sonst noch getan?

Besonders spannend zu beobachten war auch der zunehmende Einfluss der Technologie auf den Banken- und Finanzsektor. Bei den ersten beiden Ausgaben der Studie haben wir das Thema Digitalisierung noch gar nicht berücksichtigt. Erst 2014 entschlossen wir uns, das Thema aufzunehmen, und befragten die vermögenden Privatanleger zu ihrem Nutzungsverhalten von E-Banking-Angeboten und den aufkommenden sozialen Medien. Damals waren es bereits 80 Prozent, die Online-Banking nutzten, dennoch ist

der Anteil bis heute noch weiter angestiegen – auf 90 Prozent. Wenn sich dieser Trend so fortsetzt, dürfte es bis zum Jahr 2022 keine Anleger mehr geben, die kein Online- oder Mobile-Banking nutzen.

Die schnelle Weiterentwicklung in diesem Bereich zeigt sich auch darin, dass wir viele Fragen zum Thema Digitalisierung jedes Jahr aktualisieren mussten, weil stets neue Technologien aufkamen. 2014 konnten wir noch nicht ahnen, dass Begriffe wie «Blockchain» und «Fintech» die Anlagewelt erobern würden. Diese Schnellebigkeit hält den Banken- und Finanzsektor auf Trab.

Gibt es im Gegensatz zu diesen vielen Veränderungen denn auch Bereiche, die über die Jahre stabil geblieben sind?

Ja, die gibt es, allerdings eher aufseiten der Kunden – beispielsweise bei der Zusammensetzung der Portfolios. Diese sahen über die Jahre hinweg immer sehr ähnlich aus, nämlich zu

ANLEGERSTUDIE

Der LGT Private Banking Report wird seit 2010 alle zwei Jahre im Auftrag der LGT erstellt und veröffentlicht. Ziel der Studie ist es, wichtige Erkenntnisse über das Anlageverhalten und die Einstellungen von Private-Banking-Kunden zu erhalten. Befragt werden dabei rund 360 vermögende Privatpersonen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz mit einem freien Anlagevermögen von über 500 000 Euro bzw. 900 000 Franken. Autor dieser repräsentativen wissenschaftlichen Studie ist Prof. Dr. Teodoro D. Cocca von der Universität Linz. Der LGT Private Banking Report sowie eine Kurzfassung sind auf der LGT Website unter Publikationen/Private Banking Report erhältlich. Sie können beide Publikationen als PDF herunterladen oder eine Druckausgabe bestellen. Sie finden dort auch informative Kurzvideos zu einzelnen Themen.

wenig diversifiziert. Anleger halten hauptsächlich Cash, Aktien und Anleihen. Anlageklassen wie Fonds, Derivate oder Rohstoffe fristen nach wie vor ein Schattendasein.

Aber wäre die breite Streuung über mehrere Anlageklassen nicht wichtig – so liest man es doch in der Theorie?

Ja, hier stimmt die Empfehlung aus der Theorie mit der praktischen Umsetzung offensichtlich nicht überein. Gemäss Portfoliotheorie müssten Investoren ein möglichst breit diversifiziertes Portfolio halten, um die Risiken zu reduzieren. Doch in der Studie lässt sich dieses Verhalten nicht feststellen: Die Anleger investieren nicht nur überwiegend in dieselben drei Anlagekategorien, sondern auch vorzugsweise in inländische Unternehmen. Somit sind sie nicht nur über die Anlageklassen hinweg wenig diversifiziert, sondern auch geografisch. Hier ist sicher noch mehr Aufklärung und Beratung vonseiten der Banken gefragt.

Apropos Beratung – wie zufrieden sind die Anleger mit Bank und Berater?

Sehr zufrieden. Die Zufriedenheit der befragten Private-Banking-Kunden mit der eigenen Bank erreicht regelmässig hohe Werte. Ein grosser Teil der Befragten empfehlen ihre Bank an andere weiter. Auch mit dem Berater sind die Befragten sehr zufrieden – einige sogar begeistert. Allerdings sollte das nicht zum Trugschluss verleiten, dass sich Banken zurücklehnen können. Die Ergebnisse zeigen nämlich auch, dass es eine bedeutende Anzahl an Kunden gibt, welche latent abwanderungsgefährdet sind, da sie mit der Bank, dem Berater oder beidem unzufrieden sind.

Was müssen Banken unternehmen, um eine solche Abwanderung zu vermeiden?

Unsere Studie zeigt, dass sich die Banken eingehender mit den Kundenwahrnehmungen und -bedürfnissen auseinandersetzen sollten. Eine regelmässige empirische Untersuchung des Anlegerverhaltens – so wie der LGT Private Banking Report sie liefert – hilft dabei, Veränderungen rechtzeitig zu erkennen und entsprechend zu reagieren: Nur so kann man den sich wandelnden Kundenansprüchen gerecht werden. Den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen bedeutet somit auch, entsprechende Monitoring-Tools zu etablieren, um den Kunden und dessen Wünsche besser kennenzulernen und zu beobachten.



FINANZ-SPEZIALIST

Teodoro D. Cocca ist seit 2006 Professor für Asset Management an der Johannes-Kepler-Universität Linz. Davor war er einige Jahre bei der Citibank im Investment und im Private Banking tätig und forschte an der Stern School of Business in New York. Zudem lehrte er am Swiss Banking Institute in Zürich. Der Schweizer mit italienischen Wurzeln ist Adjunct Professor am Swiss Finance Institute in Zürich und bei bankpolitischen sowie finanztechnischen Fragestellungen gutachterlich bzw. beratend für Finanzunternehmen und Behörden im In- und Ausland tätig. Professor Cocca schreibt regelmässig Kolumnen für die «Finanz und Wirtschaft», das Fachmagazin «Schweizer Bank» und die «Oberösterreichischen Nachrichten».

Und was bedeutet das konkret für die Kundenberatung?

Vertrauen bleibt das A und O im Private Banking. Banken stehen vor der Herausforderung, sich dieses Vertrauen durch eine Kombination von persönlicher Beratung und technologiegestützter Convenience zu verdienen und zu erhalten. Die Konkurrenz durch kostengünstige Robo-Advisors oder Indexfonds zwingt sie, eine klare Antwort darauf zu geben, welchen Mehrwert der Kunde durch die persönliche Anlageberatung erhält und weshalb dafür ein Mehrpreis gerechtfertigt ist. Die persönliche Beratung ist für die Mehrheit der Kunden – zumindest zurzeit noch – sehr wichtig. Dennoch ist die Bereitschaft, dafür einen Mehrpreis zu bezahlen, nicht sehr stark ausgeprägt. Diesem Aspekt muss von Banken viel mehr Aufmerksamkeit geschenkt werden – besonders, wenn man auch die kommende, technologieaffinere Kundengeneration überzeugen möchte. Das Gleichgewicht zu finden zwischen persönlicher Beratung und der Verwendung technologischer Hilfsmittel wird für Banken künftig erfolgsentscheidend sein. ♦