

Marktumfrage: Trends im Private Banking, 2018-19



Das primäre Ziel dieser Untersuchung ist das Verhalten der Banken auf den seit der Finanzkrise anhaltenden Margendruck im Private Banking.¹ Die Untersuchung fokussiert sich dabei ausschliesslich auf Massnahmen an der Kundenfront im Private Banking.

Die Marktumfrage analysiert dabei insbesondere die folgenden aktuellen Themenbereiche:

1. Generieren zusätzlicher stabilerer Einnahmen mittels Beratungsmandaten;
2. Kostensenkungen mittels verstärkter Automatisierung der Beratung;
3. Standardisierungen und Komplexitätsreduktion auch im Angebot des Private Banking;
4. Steigerung der Beratungsqualität mittels Zertifizierungen.

An der Untersuchung nahmen repräsentativ ausgewählte Banken teil, die im Private Banking aktiv sind. Diese Banken wurden sorgfältig aus den drei Segmenten Grossbanken, spezialisierte Privatbanken und auf die Schweiz beschränkte Universalbanken ausgewählt, unter Berücksichtigung ihrer Grösse und ihrer Herkunft (schweizerisch/ausländisch). Die Institute wurden anhand eines systematischen Fragebogens und eines ausführlichen Interviews befragt.

Beratungsmandate

Der Vertrieb von Beratungsmandaten gewinnt bei fast allen befragten Banken eine zunehmende strategische

Bedeutung: Bei Beratungsmandatslösungen trifft der Kunde die Anlageentscheide selbst und entschädigt die Bank für ihre Beratung durch eine separat ausgewiesene Gebühr. Die Banken gehen davon aus, dass Beratungsmandate in fünf Jahren im Durchschnitt einen Anteil von 30% der AuM ausmachen. Damit soll ihr Anteil denjenigen der klassisch betreuten AuM mit Depotgebühren und Courtagen – und somit nicht separat in Rechnung gestellter Beratungsgebühren – übersteigen.

Allerdings unterscheiden sich die Erwartungen bezüglich der verschiedenen Betreuungsmodelle zwischen den Banksegmenten deutlich: Ausländische Grossbanken erwarten, dass Beratungsmandate innerhalb von fünf Jahren mit einem Anteil von 50% der AuM das wichtigste Beratungsmodell werden. Privatbanken gehen hingegen davon aus, dass Verwaltungsvollmachten mit einem Anteil von 55% zum wichtigsten Beratungsmodell avancieren, während dem auf die Schweiz beschränkte Universalbanken weiterhin die klassische Beratung mit einem Anteil von 50% als das dominante Modell sehen.

Automatisierung

Die Automatisierung an der Kundenfront soll in den kommenden fünf Jahren erheblich verstärkt werden: Das Client On-Boarding soll bei allen befragten Banken automatisiert werden (heute trifft dies nur bei 10% zu), der Anlagevorschlag bei 85% (heute 35%) und die Portfolio-Überwachung sogar bei 100% (heute 45%). Tablets in der Beratung sollen bei 95% der befragten Banken eingesetzt werden (gegenüber heute mit nur 35% der Banken).

Ebenfalls bemerkenswert ist der vorgesehene Einsatz von RoboAdvisor: 60% der befragten Banken sehen in fünf Jahren den Einsatz von RoboAdvisor in der Kundenberatung. Der Kundenberater wird sich dann vor allem auf die komplexe und umfassende Beratung konzentrieren, so dass sich seine Aufgaben erheblich verändern.

Alle befragten Banken sehen Möglichkeiten der Komplexitätsreduktion, wenn auch in unterschiedlicher Richtung: In- und ausländische Grossbanken in der Optimierung ihrer Kundensegmente (75%), Privatbanken primär in der Reduktion ihrer geographischen Ausrichtung (100%) und auf die Schweiz beschränkte Universalbanken in ihrem Produktangebot (65%).

Standardisierung

Auch die Standardisierung in der Kundenberatung wird zunehmen: In fünf Jahren wollen jeweils 70% der Banken über einen geschulten Beratungsprozess, detaillierte Vorgaben zum Beratungsverhalten, Vorgaben durch interne Fachstellen oder Vorgaben durch IT Applikationen verfügen; in den meisten Bereichen trifft dies heute nur bei einem Drittel der Banken zu.

Kundenberater-Zertifizierung

Die Kundenberater-Zertifizierung wird zum Standard: Mit Ausnahme kleinerer Privatbanken führen 75% der befragten Banken bereits eine Zertifizierung durch oder werden sie in den kommenden fünf Jahren einführen. Dabei wird ihr Nutzen positiv beurteilt: 80% der Banken sind überzeugt, dass eine Zertifizierung zur Beratungsqualität beiträgt, da die Anforderungen an Kundenberater ständig zunehmen. Kundenberater müssen alle relevanten Themen beherrschen, und persönliche Schwachstellen sind zu beseitigen. Banken mit Erfahrung in der Zertifizierung beurteilen diese als durchwegs positiv.

Autoren



Harry Hürzeler, Mitglied des Advisory Board bei Fintelligence



Oliver Grewe, Managing Partner bei Fintelligence



Peter Stapfer, Managing Partner bei Fintelligence

¹ In der Studie verwendete Grundbegriffe

Wealth Management, Private Banking	Wealth Management oder Private Banking umschliesst die Beratung und Betreuung von vermögenden Privatkunden.
Verwaltungsvollmacht	Die Bank trifft die Anlageentscheide im Auftrag des Kunden.
Beratung „klassisch“	Die Bank berät, der Kunde entscheidet. Die Beratung ist unentgeltlich, sie wird indirekt durch (höhere) Courtagen und Depotgebühren abgegolten.
Beratungsmandat	Die Bank berät, der Kunde entscheidet. Die Bank verlangt eine separate Beratungsgebühr neben (tieferen) Courtagen und Depotgebühren.
Execution only	Die Bank berät nicht, sie führt nur Kundenaufträge aus.
RoboAdvisor	RoboAdvisor geben dem Kunden automatisierte Anlagevorschläge und erlauben die eigenständige web-basierte Portfolio-Verwaltung.