

Persönliches Banking in Perfektion



Von P. Daniel Bischof
Lic. oec. et rer. publ. HSG
 Leiter Geschäftseinheit
 Kunden International
 Liechtensteinische Landesbank AG
 Vaduz

Die Auswahl an Anlageprodukten ist vielfältig. Die umfassende Beratung des Kunden kommt dabei oft viel zu kurz. Entscheidend ist, die Bedürfnisse des Kunden zu kennen. Das klingt banal, wird aber meist nicht gelebt. Allzuoft werden heute noch Bankkunden mit (meist eigenen, zu teuren) Produkten abgespeist, die gar nicht in deren Risiko- und Anlageprofil passen. Der Kundenberater sucht für das von der Bank gepushte Produkt den «passenden» Kunden – ein fragwürdiger Ansatz.

Unser Ziel ist es, die Bedürfnisse des Kunden in der jeweiligen Lebenslage zu erfassen und zu begreifen, damit wir in einer offenen Produkt-

palette die am besten geeigneten Produkte für ihn finden und ein massgeschneidertes Portfolio zusammenstellen können.

Die konsequente Fokussierung auf den Kunden beginnt bei uns aber nicht erst in der Beratung. Sie spiegelt sich bereits in der strategischen und organisatorischen Ausrichtung unserer Unternehmensgruppe. Zu unseren strategischen Prioritäten gehören die Märkte Liechtenstein, Schweiz, Osteuropa sowie Naher und Mittlerer Osten, in denen wir unsere Kundenbeziehungen im Private Banking stetig ausbauen. Mit unserer neuen Unternehmensmarke können wir das Potential eines einheitlichen Unternehmensauftritts in unseren Zielmärkten noch besser nutzen. Unsere Organisationsstruktur unterstützt diese Fokussierung wegweisend.

Die kontinuierliche Internalisierung der Kundenbedürfnisse wird auch in unserer Produktpalette sichtbar. Beispiele dafür sind der *LLB Aktien Regio*

Bodensee, welcher von der Rating-Agentur Lipper bereits mehrmals zum besten Small und Mid Cap Fonds der Schweiz gekürt wurde, und die Sharia-konformen, indexbezogenen Produkte in unserer Repräsentanz in Abu Dhabi (Vereinigte Arabische Emirate).

Unsere Beratung: persönlich, partnerschaftlich, kompetent

Der in unserer Bank eingesetzte Beratungsprozess basiert auf einem mehrseitigen Leitfaden, welcher dem strukturierten Beratungsgespräch mit dem Kunden zugrundeliegt. Dadurch ergeben sich klare Vorteile – einerseits für den Kunden, andererseits für die Bank.

Massgeschneiderte Lösungen

Die Bedürfnisse des Kunden werden systematisch erfasst. Alle relevanten Themen werden umfassend abgedeckt. Der Kunde kann die Logik der Beratung einfach nachvollziehen. Dadurch ergibt sich eine grössere und solide Vertrauensbasis. Dank einer höheren Transparenz bei Analyse und Zielen werden nachhaltige Entscheide getroffen. Die Beratungsleistung ist homogen und konstant auf einem hohen professionellen Niveau.

Nachhaltige Qualitätssicherung

Der Beratungsleitfaden ist auch ein hervorragendes Instrument – sowohl für den Kundenberater als auch das Management –, die Qualität des Beratungsprozesses zu erhöhen und zu verstetigen. Die Dokumentation der Beratungsergebnisse erlaubt eine längerfristige Ausrichtung der Investitionsvorschläge und Anlagekonzepte auf die tatsächlichen Kundenbedürfnisse. Der Ansatz kommt auch regulatorischen Erfordernissen entgegen, wie sie sich zum Beispiel aus der EU-Richtlinie Mifid ergeben.

Das Wichtigste sind jedoch die periodisch personalisierten und massgeschneiderten Resultate für den Kunden, mit denen wir uns auch entscheidend von anderen Banken abheben können. Diese Differenzierung erhöht die Attraktivität unserer Bank im kompetitiven Marktumfeld.

Die vier Beratungsschritte

1. Analyse: Im Analyseteil dokumentieren wir die gesamte Vermögenssituation und die Ziele des Kunden. Die Vermögenssituation sollte ganzheitlich sein und neben Bankwerten auch Immobilien erfassen. Die richtige Diversifikationsstrategie wird wesentlich von der Verteilung der Risiken auf Assetklassen beeinflusst. Die Ziele des Kunden beinhalten primär Angaben zu Lebenshaltungskosten, Familie, Vorsorge und Nachlass. In diesem ersten Teil des Beratungsprozesses werden auch die Erfahrungen im Anlagegeschäft und die Möglichkeiten des Kunden analysiert. Jeder Investor sollte die Finger von Produkten lassen, die er nicht versteht. Eine weitere banale Aussage, der nicht immer nachgelebt wird. Basierend auf der Bestandaufnahme und den Resultaten dieser Analyse wird das Risikoprofil des Kunden erstellt.

2. Konzept: In der Konzeptphase wird die Anlagestrategie entwickelt. Als erstes muss entschieden werden, ob der Kunde selbst Anlageentscheide trifft und von der Bank lediglich beraten wird, oder ob er die Bank mit dem Portfoliomanagement betraut und somit ein Vermögensverwaltungsmandat erteilt. Basierend auf fünf klassischen Anlagestrategien in verschiedenen Währungen, die von «festverzinslich» über «Rendite» und «ausgewogen» bis zu «Wachstum» und «Aktien» reichen, wird die Strategie diskutiert, entwickelt und auf die persönlichen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten.

3. Umsetzung: Welcher Weg führt zu den Zielen des Kunden? In dieser Phase werden die Fristigkeit der Ziele definiert, eine Gap-Analyse durchgeführt und Massnahmen erarbeitet, um die vorhandenen und erwarteten Lücken zwischen den Anlagezielen und dem Ist-Zustand zu schliessen.

4. Betreuung: In der Betreuungsphase werden die nächsten Schritte erarbeitet. Dabei werden die Massnahmen definiert, die umgesetzt werden. In der Regel werden Spezialisten beigezogen, die den gesamten Prozess unterstützen. In der LLB-Gruppe können Kunden-

berater auf eine Vielzahl von eigenen, internen Spezialisten zurückgreifen: Vorsorgespezialisten, Nachlassplaner, Finanzierungsspezialisten, Versicherungsspezialisten sowie Treuhänder mit Erfahrung in der Vermögensstrukturierung.

Dieser Beratungsprozess ist umfassend und darf nicht zur Alibiübung verkommen, sondern muss täglich gelebt werden. Die Dokumentation wird regelmässig überprüft, denn nicht nur das Marktumfeld ändert sich, sondern auch die Bedürfnisse des Kunden.

Partner in jeder Beziehung

Klassisches Private Banking verfolgt den Ansatz einer langfristigen und umfassenden Kundenbetreuung. Als traditionsreichstes Bankinstitut in Liechtenstein mit nahezu 150jähriger Erfahrung verstehen wir uns als Partner unserer Kunden über Generationen. Nicht nur im Private Banking, sondern auch in unseren weiteren Kernkompetenzen: im Asset Management, bei Fund Services und Trust Services sowie als Universalbank.

Gemeinsam zum Erfolg

Ein gemeinsames Führungsverständnis und klare Ziele unterstützen die

konsequente und nachhaltige Umsetzung des Beratungsprozesses bei der Liechtensteinischen Landesbank. Dabei gehen Führung und Coaching durch das Management Hand in Hand mit dem Vertriebs- und Beratungscontrolling. Durch eine einheitliche Steuerung im Mitarbeiterführungsprozess werden Verbesserungspotentiale aufgezeigt und konkrete Coaching-Massnahmen abgeleitet.

Persönliches Banking in Perfektion in jeder Lebensphase

Um langfristig im Markt zu bestehen und erfolgreich zu sein, ist hohe Anpassungsdynamik unabdingbar. Entwicklungstendenzen sind rechtzeitig zu entdecken und erfolgversprechende Strategien zu entwickeln und umzusetzen. Neben der Qualität der Mitarbeitenden und des Vertrauens in die Solidität unserer Bank ist die kontinuierliche Pflege der Kundenbeziehung von zentraler Bedeutung.

Durch eine fortlaufende Verbesserung unserer Dienstleistungen und mit unserem Beratungsprozess sind wir bestrebt, unseren Kunden im Sinne einer hervorragenden Beratung «Persönliches Banking in Perfektion» in jeder Lebensphase zu bieten.

www.llb.li •

Die vier Beratungsschritte

