

Private Banking: Service und Zeit für die Kunden

Das Schweizer Private Banking steht vor einer Zeit des Umbruchs. Wer die Zeichen der Zeit erkannt hat, sieht im Wandel aber nicht eine Gefahr, sondern, im Gegenteil, eine Chance. Wie die CS die Herausforderungen der Zukunft meistern will, erklärt Rolf Bögli, Leiter Private Banking Switzerland der Credit Suisse.



Interview mit Rolf Bögli
Leiter Private Banking Switzerland
der Credit Suisse

PRIVATE: Herr Bögli, wie geht es dem Credit Suisse Private Banking in der Schweiz nach den Verwerfungen der jüngsten Finanz- und Wirtschaftskrise?

Rolf Bögli: Es war für das Private Banking Switzerland der Credit Suisse ein enormer Vorteil, Teil einer starken, globalen Bank zu sein. Die Credit Suisse hat die letzten zwei Jahre als Chance genutzt und ist als einer der Gewinner aus dieser Krise hervorgegangen. Wir konnten weltweit unsere Präsenz sowie unsere Kapazitäten ausbauen und sind jetzt bereit, die Herausforderungen der Zukunft anzupacken. Das Private Banking als Teil der integrierten Bank hat sich auch in der Krise bewährt. Wir hatten auch in den Jahren 2007 und 2008 dank Kapital-

stärke, Geschäftsmodell und nicht zuletzt der hohen Kundenzufriedenheit starke Neugeldzuflüsse. Das Vertrauen unserer Kunden in die Credit Suisse ist ungebrochen.

PRIVATE: Und wie sieht es finanziell aus?

Bögli: Finanziell liegen wir zweifellos hinter den Spitzenjahren zurück. Die verwalteten Vermögen haben unter den Marktverwerfungen gelitten, und die Kunden sind weiterhin sehr zurückhaltend. Dank den Möglichkeiten der integrierten Bank gibt es jedoch noch ein Riesenpotential, welches wir durch unsere Stärken auch nutzen wollen.

PRIVATE: Inwiefern hat die Krise Ihren Beratungsansatz verändert?

Bögli: In der Schweiz haben wir im Private Banking die letzten zwei Jahre genutzt, um noch näher bei unseren Kunden zu sein. Die Finanzkrise hat die Kunden insbesondere in Sachen Risiko stark sensibilisiert. Deshalb messen wir der Ermittlung der Risikoneigung eines Kunden im Rahmen unseres Beratungsansatzes noch höhere Bedeutung zu. Insgesamt haben wir unser Angebot für Private-Banking-Kunden ausgebaut sowie die Expertise innerhalb der Bank für unsere sehr vermögenden Kunden neu gebündelt. Entsprechend hoch sind unsere Wachstumsziele in der Schweiz.

PRIVATE: Wie gehen Sie mit den Verunsicherungen der Kunden im heutigen Marktumfeld um?

Bögli: Eine gewisse Verunsicherung als Folge der letztjährigen Marktverwerfungen ist verständlich. Aufgrund

der Verluste, welche die Kunden auf ihren Anlagen erlitten, haben viele ihre Anlageentscheide hinterfragt und machen sich vermehrt Gedanken zur Nachhaltigkeit ihrer Anlagen sowie zur eigenen Risikofähigkeit respektive Risikobereitschaft. Im Sinne der optimalen Kundenbetreuung in dieser Beziehung können wir beispielsweise heute gemeinsam mit dem Kunden eine Risikoanalyse des Portfolios unter verschiedenen Marktszenarien durchführen und die erwartbaren Konsequenzen auf die Vermögenswerte unter diesen Szenarien transparent machen. Diese Kompetenz wird ausserordentlich geschätzt. Dies hilft uns natürlich auch in unseren Anstrengungen, dem Kunden ein echter Partner in allen finanziellen Belangen zu sein und sowohl Chancen wie auch Risiken aufzuzeigen.

PRIVATE: Inwieweit belasten die Diskussionen um das Bankgeheimnis das Verhältnis zu Ihren Kunden?

Bögli: Das Bankgeheimnis ist nicht das einzige Argument für das Private Banking in der Schweiz. Der Schutz der Privatsphäre ist nach wie vor ein zentrales Element unserer Rechtsordnung. Die Kunden kommen zur Credit Suisse, weil sie hier einen erfahrenen und verlässlichen Partner mit grosser Expertise finden, welcher eine überzeugende Produktpalette besitzt und international ausgerichtet ist. Und was in der Schweiz sonst noch für uns spricht: Unsere Expertise geht über das reine Private Banking hinaus. So verfügen wir über das richtige Mass Nähe zur Unternehmenswelt, sind global vernetzt und können Expertise in vielfältiger Weise bereitstellen.

Natürlich haben die Geschehnisse rund um das Bankgeheimnis, nicht zu-

letzt aufgrund der breiten Diskussion in den Medien, zu Fragen bei unseren internationalen Kunden geführt. Wir können diese Fragen jedoch in aller Regel transparent und im Einklang mit den Anstrengungen der Schweiz im Bereich der Doppelbesteuerungsabkommen beantworten.

PRIVATE: Bieten Sie spezielle Dienstleistungen für sehr vermögende Kunden?

Bögli: Unsere Position als eine weltweit tätige, führende Universalbank ermöglicht es uns, für sehr vermögende Kunden Dienstleistungen bereitzustellen, welche andere Konkurrenten nicht haben. International verflochtene Kunden, Unternehmer, Family Offices und so weiter profitieren von unserem integrierten Geschäftsmodell, welches nicht nur die Dienstleistungen aus dem Private Banking, sondern auch von der Investment Bank und vom Asset Management zur Verfügung stellt. Als Global Custodian zum Beispiel ermöglichen wir Kunden einen einheitlichen Überblick über das ganze Vermögen sowie die Vermögensentwicklung. Für den Kunden entfällt somit das oft kostspielige und zeitintensive Zusammenfassen aller Vermögenswerte, welche er bei den verschiedenen Banken hat. Und er kann Vergleiche zwischen seinen verschiedenen Vermögensverwaltern anstellen. Dies sind nur zwei Beispiele für den Mehrwert, welcher ein Global Custodian seinem Kunden bringen kann.

PRIVATE: Was wäre ein weiteres Beispiel für eine komplexe Beratungstätigkeit?

Bögli: Ein weiteres wichtiges Thema ist beispielsweise die Frage der Nachfolge. Rund zwei Drittel unserer vermögenden Privatkunden werden in den nächsten Jahren ihr Vermögen an die nächste Generation weitergeben. Dieser Wechsel stellt den Kunden vor teilweise äusserst komplexe sowie auch emotionale Fragen in verschiedenen Bereichen sowie vor grosse Herausforderungen bezüglich der optimalen Lösung. Aufgrund unserer vorhandenen Expertise können wir eine professionelle Nachfolgeberatung sowie massgeschneiderte Lösungen anbieten – und zwar aus einer Hand. Bei der CS bieten wir diese Dienstleistungen für

sehr vermögende Kunden aus den sogenannten Premium Client Desks heraus an. In jeder der acht Regionen in der Schweiz gibt es mindestens ein solches Team.

PRIVATE: Die Credit Suisse ist zwar eine der grössten Banken weltweit. Trotzdem: Können Sie jedem Kunden jede Dienstleistung «inhouse» anbieten?

Bögli: «Inhouse» ist kein Ziel per se. Wichtig ist, dass man zunächst die komplexen Ansprüche des Kunden versteht und dann die richtigen Spezialisten beizieht – sei das jetzt von intern oder extern. Dank der integrierten Bank haben wir hier enorme Möglichkeiten. Wir können aus der ganzen Bank weltweit die nötige Spezialexpertise zusammenziehen und dem Kunden aus einer Hand liefern. Nehmen wir zum Beispiel die Solution Partners. Sie fungieren als Schnittstelle zwischen den Geschäftsbereichen Private Banking, Investment Banking und Asset Management und stehen unseren Beratern und Beraterinnen auf der ganzen Welt zur Seite, um schnell und effizient eine passende Lösung zu finden und die richtigen Spezialisten beizuziehen – eine Art Ad-hoc-Projekt bezogen auf das konkrete Kundenbedürfnis.

PRIVATE: Wie offen sind Sie beim Einsatz von Fremdprodukten?

Bögli: Bei der Credit Suisse arbeiten wir schon längere Zeit mit einem sogenannten «Open Architecture»-Ansatz. Dies bedeutet, dass wir dem Kunden, basierend auf dem konkreten Anlageprofil, jene Produkte und Dienstleistungen empfehlen, welche sein individuelles Bedürfnis optimal abdecken – unabhängig davon, ob es sich um ein CS-Produkt oder um ein sogenanntes «Third Party»-Produkt handelt.

PRIVATE: Vermögende Kunden unterhalten in der Regel Beziehungen zu mehreren Finanzinstituten. Wie gehen Sie mit diesem «Problem» um?

Bögli: Selbstverständlich ist es unser Ziel, unseren Anteil am Vermögen des Kunden zu steigern und den sogenannten «Share of Wallet» möglichst hoch zu halten. Das erreicht man, indem man einen ausgezeichneten Service bietet, sich Zeit für den Kunden nimmt,

die individuellen Kundenbedürfnisse erkennt und abdeckt. Kurz, indem man dem Kunden durch die Zusammenarbeit mit der Credit Suisse einen echten Mehrwert bietet. Dies führt zu einer hohen Kundenzufriedenheit – und dies ist der entscheidende Faktor. Um dies zu erreichen, bilden wir unsere Berater und Beraterinnen nicht nur konstant und auf hohem Niveau aus, sondern sind dazu übergegangen, diese Ausbildungen auch zu zertifizieren. Damit möchten wir sicherstellen, dass unsere Kunden gemäss ihren Bedürfnissen optimal beraten werden.

PRIVATE: Was bedeutet der Faktor Zeit in der Kundenberatung?

Bögli: Sich Zeit für den Kunden zu nehmen – das ist heute der eigentliche Luxus, welchen wir unseren Kunden bieten. Unsere Beraterinnen und Berater im Private Banking können sich – im Vergleich zu anderen Banken – auf eine kleinere Zahl von Kunden konzentrieren und so besser auf deren individuelle Situation eingehen. Wir müssen aber auch die richtigen Dienstleistungen und Produkte anbieten. Gerade hier haben wir im letzten Jahr grosse Anstrengungen unternommen. So haben wir beispielsweise in die Qualität sowie die Vielfalt unserer Vermögensverwaltungsmandate investiert. Wir sind überzeugt, dass diese Lösungen für viele Kunden eine sinnvolle Art der Vermögensverwaltung sind, da sie es erlauben, den Kunden die Investmentexpertise der Credit Suisse flexibel und effizient zu liefern.

PRIVATE: Wie ist Ihre Vision vom Schweizer Private Banking im Jahr 2015?

Bögli: In Zukunft werden Kompetenz, Spezialexpertise, Zuverlässigkeit, Produkte- und Servicevielfalt sowie Stabilität – vor allem aber Kundenorientierung – noch wichtiger werden. Wenn der künftige Wettbewerb ein Kompetenzwettbewerb sein wird, dann ist das für den Schweizer Private-Banking-Standort positiv. Der Finanzplatz Schweiz kann jetzt die Chance nutzen und die Weichen stellen, um sich von den Konkurrenten gerade über diese Qualitätsmerkmale abzuheben.

www.credit-suisse.com/privatebanking ●