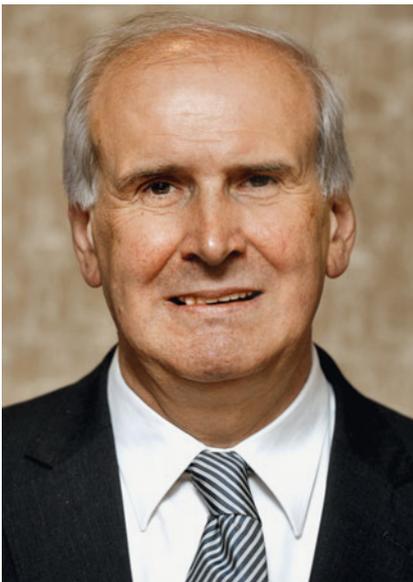


Sustainable Finance

Die Wiederentdeckung des Kunden

Editorial von Otmar Hasler, Regierungschef a.D., Member of the Board, Kaiser Partner



Ist die Finanzwirtschaft gerade dabei, den Weg in eine erfolgreiche Zukunft zu verschlafen und die Erschliessung neuer Kundensegmente zu verpassen? Der Schluss liegt zumindest nahe, wenn man den zahlreich vorliegenden Studien über die Kundenzufriedenheit von Privatkunden mit ihren Bankinstituten Glauben schenken will. Vier Jahre nach Ausbruch der globalen Finanzkrise scheinen die Kunden so unzufrieden wie noch nie zu sein. Es besteht eine besorgniserregende Lücke zwischen Kundenwünschen und dem tatsächlichen Angebot an Dienstleistungen. Eine nachhaltige Geschäftspolitik muss diese Lücke schliessen und die Kundenzufriedenheit systematisch feststellen.

Die Diskussion über die Einführung neuer Standards bei der Bekämpfung der Steuerhinterziehung wird mit zum Teil rückwärts-gewandten Reflexen geführt. Sie bindet zu viele Ressourcen und lässt gleichzeitig den tiefgreifenden Wandel der Gesellschaft und die neu entstandenen Bedürfnisse der Menschen bei ihrer Daseinsicherung und Verwaltung von Vermögen ausser Acht. Die Neuordnung der Finanzmärkte, die die Abkoppelung der Finanzindustrie von der Realwirtschaft verhindert und zugleich Rechtssicherheit und neue Rahmenbedingungen für eine global handelnde Wirtschaft schafft, ist nicht absehbar. Dagegen ist die Regulierungsdichte für Banken und weitere Finanzinstitute inzwischen zur eigentlichen Herausforderung herangewachsen. Die lückenlose Erfüllung der Vorschriften ist heute ein wesentlicher Kosten- und Reputationsfaktor. Wie soll da noch über die Forderungen des modernen Kunden reflektiert und dessen Zufriedenheit sichergestellt werden?

Und doch ist die wesentliche Frage, wie bestehende Kunden gebunden und zufriedengestellt werden können. An erster Stelle der festgestellten Kundenerwartung steht die Qualität der Beratung. Dazu zählt das Erkennen der individuellen Bedürfnisse der Kunden und die darauf ausgerichtete Beratung. Erst an zweiter Stelle steht der Preis, sofern dieser transparent und verständlich zustande kommt. Die Produkte wiederum sollten wenn immer möglich der Wertewelt der Kunden entsprechen und somit das Ergebnis eines massgeschneidertes Anlageprozesses sein.

Das Gefühl der Sicherheit spielt ebenfalls eine wesentliche Rolle. Sicherheit beinhaltet auch Verlässlichkeit. Das heisst, dass die Konditionen, die beim Abschluss eines Geschäftes festgelegt werden, auch halten. Sicherheit ist auch das Ergebnis eines kundenspezifischen Beratungsprozesses und einer gut verständlichen, auf den Kunden abgestimmten Informationspolitik. Eine Herausforderung, die durch die Digitalisierung der Welt eine neue Dimension erhält. Bereits heute benützen viele Kunden das Internet für Finanzgeschäfte. Mit mobilen Endgeräten wie Smartphones, Tablet-PCs sowie neuen Kommunikationsgewohnheiten verstärkt sich dieser Trend weiter. Kunden sind nicht nur besser informiert, sie sind auch wechselbereiter denn je. Im Zeitalter der Digitalisierung ändert sich der Anspruch der Kunden an ihre Finanzinstitute. Es findet eine Entkoppelung der physischen Verfügbarkeit und der Erreichbarkeit des Beraters statt. Das Bankgeschäft wird durch diese Entwicklungen in den kommenden Jahren massiv verändert werden. So kann die Beratung jederzeit, unabhängig davon, wo sich der Kunde gerade aufhält erfolgen und die Geschäfte können online abgewickelt werden.

Die wohl grösste Herausforderung steht der Bankenwelt noch bevor, das Mobile-Payment, die Nutzung des Mobiltelefons als Alternative zu Bargeld oder Kreditkarte. Mit dieser Technologie werden branchenfremde Anbieter in den Zahlungsverkehr, das Kerngeschäft der Banken, eindringen. Nur Finanzinstitute mit einer klar definierten Geschäftsausrichtung, mit nachhaltigen Dienstleistungen und einem erstklassigen Serviceangebot werden diese Herausforderungen erfolgreich bewältigen.

Je klarer die Konturen eines Finanzinstitutes, aber auch eines Finanzplatzes sind, desto eher können Leistungsversprechen und Leistungserbringung aufeinander abgestimmt werden. Das wiederum schafft Vertrauen. Die richtigen Rahmenbedingungen für die Zukunft zu setzen, ist Aufgabe der Staaten. Je vorausschauender sie agieren, desto mehr Einfluss werden sie in Verhandlungen geltend machen können. Je rückwärtsgerichteter sie unaufhaltbare Entwicklungen zu verhindern versuchen, desto mehr werden sie in Zukunft fremdbestimmt.

otmar.hasler@kaiserpartner.com / www.kaiserpartner.com