

Digital und die Zukunft der persönlichen Beratung

Die Möglichkeiten der Informationstechnologie sind vielfältig und verlockend. Sie beeinflussen auch die Schnittstellen zwischen Kunde und Anbieter immer stärker. Im Vergleich zu den Entwicklungen in anderen Industrien besteht bei der Finanzbranche noch ein großes Potenzial. Unzählige neue (Fintech-)Firmen drängen auf den Markt, deren automatisierte Lösungen die klassische persönliche Beratung herausfordern. Wo sind die Chancen und Risiken in dieser Veränderung – und wo ihre Grenzen?



Von Luc Schuurmans
Mitglied der Geschäftsleitung
Private Banking
Bank Linth LLB AG

Digitalisierung in Unterhaltung und Telekommunikation

Die Informationstechnologie ist aus unserem Leben nicht mehr wegzudenken. Dies beweist die zunehmende *Digitalisierung* quer über sämtliche Industriezweige. In der Unterhaltungsindustrie zum Beispiel zeigt sich sehr deutlich, wie stark die Auswirkungen der Digitalisierung das Geschäftsmodell beeinflussen.

Zunächst verzeichnete die Industrie durch den Einsatz von Videos, DVDs und CDs ein imposantes Wachstum. Dieser Aufstieg ging abrupt zu Ende, als sich die Produkte zunächst zu Online-Anbietern wie Apples *iTunes Store*

verlagerten und sich schliesslich Streaming-Dienste wie *Spotify* etablierten. Gleiches kann auch in der Telekommunikationsindustrie beobachtet werden, wo die klassischen Anbieter durch Kommunikations-Apps wie *Skype* und Messenger-Dienste wie *WhatsApp* immer stärker konkurrenziert werden.

«Fintech»-Unternehmen in der Finanzbranche

Die Finanzindustrie bildet in diesem Zusammenhang keine Ausnahme¹⁾. In den letzten Jahren entstand weltweit eine Vielzahl von Technologieunternehmen, deren Lösungen speziell auf die Finanzbranche ausgerichtet sind, sogenannte «Fintech»-Unternehmen²⁾. Bemerkenswert dabei ist, dass in einem solchen traditionellen Dienstleistungsumfeld nicht nur die rein technischen Möglichkeiten der Digitalisierung für die Ausbreitung sorgen, sondern auch ein weiterer wichtiger Faktor – die Regulierung.

Zunehmende Regulierung und verbesserter Kundenschutz

Die Auswirkungen der Finanzkrisen bewirkten ein verändertes Verständnis bezüglich Regulierung, insbesondere im Hinblick auf den Kundenschutz. Als Folge wurden die Regelwerke in den letzten Jahren stark ausgeweitet und verfeinert³⁾. Dies führt dazu, dass Finanzmarktteilnehmer zunehmend darauf angewiesen sind, ihre Dienstleistungen IT-unterstützt anzubieten, um die regulatorischen Anforderungen (so-

wie deren Dokumentation) sicherzustellen. Die Grafik auf der nächsten Seite zeigt, wie die Beziehung von Angebot und Nachfrage durch diese zwei Einflussfaktoren in einem Spannungsfeld steht.

Digitale Finanzlösungen und emotionale Nähe

Im Markt beobachtet man eine Vielzahl von neuen digitalen Finanzlösungen⁴⁾. Viele davon entsprechen einem echten Kundenbedürfnis, andere müssen sich erst noch etablieren. Dies ist ein dynamischer Prozess, denn auch die Kunden stehen diesen Möglichkeiten immer offener gegenüber. Bei aller Euphorie über die Digitalisierung dürfen aber gewisse grundsätzliche Überlegungen in der Kundeninteraktion nicht ausgeblendet werden.

Über Finanzen, Bedürfnisse, Chancen und Risiken zu sprechen, ist für viele Menschen nicht immer einfach. Oft sind damit Emotionen wie Ängste, Wünsche oder Unsicherheit verbunden.

Wo bleibt die menschliche Komponente?

Somit stellt sich die Frage, ob trotz all den neuen IT-Möglichkeiten im Bankenumfeld der menschlichen Komponente zu wenig Rechnung getragen wird. Hier lohnt es sich, einmal einen anderen Blickwinkel einzunehmen.

Die Gesundheitsindustrie beispielsweise zeigt viele Ähnlichkeiten zum Finanzwesen: Ähnlich wie in der Finanzindustrie gibt es im Gesundheitswesen eine Vielzahl von Produkten in Form von Medikamenten, Operationsarten, Behandlungsmethoden etc. Auch

die Analysemöglichkeiten sind umfassend. Vom klassischen Thermometer bis hin zur Computertomographie gibt es ein weites Spektrum von Hilfsmitteln. Zudem fällt es vielen Patienten schwer, sich über ihren Gesundheitszustand zu äussern, da die Symptome in der Regel vielfältig sind und beim Einzelnen stark von der «Durchschnittsindikation» abweichen können. Schliesslich gibt es in beiden Branchen – in der Finanzindustrie und im Gesundheitswesen – eine grosse Zahl an Fachbegriffen.

Aufgrund der vielen Parallelen zur Finanzindustrie ist die Frage erlaubt, wieso Patienten eine selbständige, tool-unterstützte Beratung nur sehr zögerlich anwenden. Der Gang zum Allgemeinpraktiker bzw. zum Spezialisten ist immer noch der präferierte Weg. Dies im Wissen, dass sich heutzutage viele vorgängig im Internet informieren – allerdings lediglich als Vorstufe zu einer persönlichen Beratung.

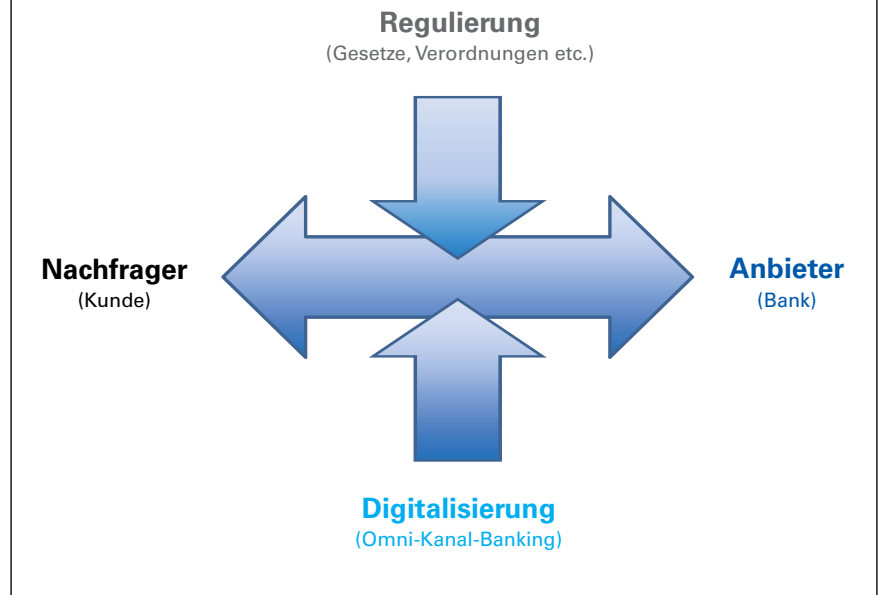
Kombination von digitalen Lösungen und persönlicher Beratung als Königsweg

Man könnte daher die These ableiten, dass die Kombination von digitalen Lösungen und persönlicher Beratung den Königsweg darstellt. Der Spezialist ist mit dem IT-Tool (und dessen Einschränkungen) bestens vertraut und weiss, wie die Ergebnisse zu interpretieren sind. Umgekehrt bedeutet dies, dass der «sorglose» Umgang mit Beratungstools ohne Rücksprache mit einem Spezialisten bei «lebenswichtigen Themen» – sowohl bei der physischen/psychischen wie auch bei der finanziellen Gesundheit – eher kritisch zu beurteilen ist.

Risiken einer vollständig automatisierten Beratung im Anlagegeschäft

Diese These wird durch einen zweiten wichtigen Aspekt unterstützt: Studien haben gezeigt, dass im Anlageumfeld über 80% der Rendite auf die ausgewählte Strategie und die Beibehaltung dieser Strategie zurückzuführen ist⁵⁾. Dies bedeutet konkret, dass ein Anleger bei einer Börsenkorrektur seine Strategie nicht einfach über Bord werfen sollte, sondern – sofern sich nichts

Spannungsfeld in der Finanzberatung: Kunde und Bank zwischen Digitalisierung und Regulierung



Grundsätzliches verändert hat – diese konsequent weiterverfolgen sollte. Eine vollständig automatisierte Beratung durch eine digitale Lösung mag inhaltlich ein optimales Ergebnis vorschlagen. Sie birgt aber das Risiko, dass der Kunde dies nicht vollständig versteht und somit auch emotional nicht wirklich überzeugt ist.

Ein Berater kann Überreaktionen entgegenwirken

Eine IT-Applikation wird nie die umfassende emotionale Nähe einer persönlichen Beratung erreichen. Das kann in gewissen Fällen ein Vorteil sein, es entsteht aber auch ein bis anhin wenig diskutiertes neues Risiko: Heutzutage geht der Umgang mit digitalen Medien so weit, dass sogar Beziehungen unkritisch und «bequem» via Messengerdienste beendet werden. Da ist der Gedanke nicht fern, dass auch in schwierigen Marktphasen der Anleger leicht dazu verleitet sein wird, von der gewählten Anlagestrategie allzu schnell abzuweichen: Eine Anpassung über den digitalen Kanal ist äusserst leicht vollzogen – sprich nur einen «einfachen Klick» entfernt. Ein Berater zur Seite, welcher den Kunden gesamtheitlich (er-)kennt, kann solchen Überreaktionen entgegenwirken.

Digitalisierung im Private Banking: Ja, aber

Die digitalen Möglichkeiten im Banking sind vielfältig, notwendig und sinnvoll. Man sollte sich aber der Konsequenzen bewusst sein, zu welchen eine ausschliessliche Nutzung solcher Möglichkeiten ohne qualifizierte Beratung führen kann.

- 1) Vgl. Studie von Roland Berger und Visa: «Digitale Revolution im Retail Banking» Februar 2015
- 2) Siehe z.B. die Studie von Swisscom und IFZ: «Digitales Anlegen, Momentaufnahme 2015 und Ausblick 2020», 2015
- 3) Vergleiche z.B. KPMG und HSG: «Turning regulation into value: The future of Swiss private banking» April 2015
- 4) Einen aktuellen Überblick zeigt z.B. www.swissfinancestartups.com
- 5) Zum Beispiel: Wolfgang Drobotz and Friederike Köhler: «The contribution of asset allocation policy to portfolio performance» WP, WWZ 2002

luc.schuurmans@banklinth.ch
www.banklinth.ch