

Umfrage: Hanspeter Frey

**1** Die Unsicherheit der globalen Wirtschaft und die Turbulenzen auf den Finanzmärkten wecken wieder vermehrt das Verlangen nach Sicherheit – Sicherheit nicht nur als Vertrauen in die Stabilität einer Bank, sondern auch, mit kompetenten und langfristig orientierten Partner unterwegs zu sein. Anbieter, die ihre Kunden entlang ihres Lebenszyklus in allen Themen beraten können (Vorsorge, Nachfolge, Steuern, Finanzierung, Anlagen usw.) und ihre Erwartungen erfüllen, werden sich langfristig am Markt durchsetzen und differenzieren können. Als die «nahe Bank» und die sicherste Universalbank der Welt stehen wir unseren Kunden als kompetenter und verlässlicher Partner zur Seite.

**2** An erster Stelle stehen die Kundenbedürfnisse. Wenn wir verstehen, was der Kunde erwartet und wie viel Risiko er tragen kann und will, können wir auf ihn zugeschnittene Anlagelösungen bieten. Sie alle basieren auf einem transparenten und systematischen Anlageprozess, bei dem die Kosten transparent ausgewiesen werden. Kunden sind bereit, einen angemessenen Preis für Dienstleistungen, die ihnen Nutzen stiften, zu zahlen. Hier ist besonders der persönliche Betreuer gefordert, eine wahrnehmbare und nutzenbringende Leistung zu erbringen.

**3** Kunden profitieren von unseren E-Banking- und Mobile-Banking-Lösungen, die laufend erweitert und ausgebaut werden. So können sie die Bankdienstleistungen zeit- und ortsunabhängig nutzen. Der Einsatz von digitalen Hilfsmitteln wird aber auch im persönlichen Beratungsgespräch immer wichtiger. Dank dem Einsatz von Tablets können zum Beispiel Renditesimulationen einfach visualisiert werden. Auch wenn die Digitalisierung mit grossen Schritten voranschreitet, bleibt der persönliche Kontakt zukünftig zentral. Die Technologie soll die persönliche Betreuung für beide Seiten unterstützen. Wie viel Technologie im Banking und in der Beratung Einzug hält, entscheidet am Schluss der Markt und somit der Kunde.

**4** Wir rechnen damit, dass auch in der Schweiz die Transparenz in Steuerfragen zunehmen wird. Wie wir künftig mit der finanziellen Privatsphäre umgehen, ist letztlich ein politischer Entscheid. Unabhängig davon erwarten wir von unseren Kunden Steuerkonformität und unterstützen sie bei der Bereinigung allfälliger steuerlicher Altlasten.

ritten Säule. Bezogen auf die letzten zehn Jahre haben wir das Doppelte erreicht.

**3** Für die Banken ist Fintech von ganz anderer Bedeutung als für die Vermögensverwalter. Wir suchen den persönlichen Kontakt und überlegen derzeit, wie wir die persönliche Verbindung mit einem Fintech-Angebot ergänzen können. Für handelsorientierte Kunden ist Fintech eine wertvolle Bereicherung. Es sollte aber niemand das Risiko von einsamen Einzelentscheidungen unterschätzen. Gremienentscheidungen sind im Allgemeinen stabiler und konsistenter.

**Thomas Fedier**  
Partner/CEO, VT Wealth Management



**«Die beste Gewähr für den Schutz der Privatsphäre ist die Betreuungskontinuität.»**

**4** Wir vergessen gerne, dass es den «gläsernen» Kunden in der Schweiz schon immer gab. Jeder Richter konnte verfügen, dass bei begründetem Verdacht eine Bank der Steuerbehörde alle Konti eines Kunden bekanntgibt. Nun gibt es heute weltweit eine Bewegung zu mehr Transparenz. Insofern sind gewisse Konzessionen an den Zeitgeist unvermeidlich. Die beste Gewähr für maximalen Schutz der Privatsphäre ergibt sich in der Praxis aus der Betreuungskontinuität. Je weniger Personen Einblick in die Vermögensverhältnisse haben und je weniger Daten zirkulieren können – und seien es «nur» Einladungen und andere Marketingübungen –, desto besser.