

09.07.2007 – 09:00 Uhr

PwC-Studie: "Global Private Banking/Wealth Management Survey 2007" Paradiesische Aussichten - Wachstum ohne Ende?

Zürich (ots) -

Hartes Buhlen um Kunden und Kundenberater - die Nähe zum Kunden als Schlüssel zum Erfolg

Die Private Bankers erwarten eine jährliche Steigerung der Kundenvermögen von rund 30 Prozent, in Asien von 34 Prozent und in Russland gar von bis zu 50 Prozent. Der Wettbewerb wird härter, und trotz guten Marktbedingungen bleibt auch die Schweiz von den rasanten Entwicklungen nicht verschont. Unternehmensführer der Privatbankenbranche müssen grundlegende Entscheidungen treffen, um von dieser Situation angemessen zu profitieren. Sie müssen ihre IT- und Risikomanagementsysteme den neuen Anforderungen anpassen, qualifiziertes Personal rekrutieren sowie Anreize schaffen, um dieses langfristig an die Organisation zu binden. 93 Prozent der befragten Führungskräfte bestätigen, dass heute der Bekanntheitsgrad ausschlaggebend ist. In drei Jahren wird sich das Gewicht jedoch auf die Differenzierung, das heisst auf die Frage "Warum wir", verlagern. Diese Erkenntnisse gehen aus der Studie "Global Private Banking/Wealth Management Survey 2007" von PricewaterhouseCoopers hervor.

Die Qualität der Dienstleistungen wird künftig noch wichtiger für die Kundenbindung. Die Marktteilnehmer müssen die Situation, die Bedürfnisse und Ansprüche ihrer Kunden nicht nur kennen, sondern auch verstehen und im Beratungsansatz verstärkt berücksichtigen. Heute verwalten weniger als 50 Prozent der Vermögensverwalter mehr als 40 Prozent des Vermögens ihrer Kunden. Es gilt nun, bestehende Kundenbeziehungen auszubauen. Dabei entstehen nur geringe Akquisitionskosten. Durch die Erhöhung des verwalteten Vermögens wird der Kunde zudem stärker gebunden. In drei Jahren wollen rund 80 Prozent der Vermögensverwalter mehr als 40 Prozent des Vermögens ihrer Kunden betreuen. Rolf Birrer, Partner und Leiter des Branchenbereiches Privatbanken bei PricewaterhouseCoopers Schweiz, sagt dazu: "Die Kundenzufriedenheit steht über allem. Daher ist es unablässig, dass der Kundenbetreuer den Status eines Beraters einnimmt, dem sich der Kunde voll und ganz anvertraut. Von einem vertrauenswürdigen Berater wird erwartet, dass er auf den Kunden individuell eingeht und ausreichend Kenntnis über dessen Ziele und Bedürfnisse hat, zum Beispiel auch über dessen familiäre Situation." Private Banking ist ein äusserst komplexes Aufgabengebiet, das Fachwissen und Einfühlungsvermögen im Umgang mit Kunden erfordert. Die Zufriedenheit und die Loyalität der Kunden hängen eng zusammen mit der Zufriedenheit des Kundenbetreuers mit seinem Arbeitgeber.

Gesucht ist der richtige Berater

Gemäss der Umfrage von PwC liegt die grösste Herausforderung für die Branche im Bereich der Personalrekrutierung und -entwicklung. Qualifiziertes Personal ist rar, und mit den Wachstumsprognosen wird es noch schwieriger werden, Talente zu rekrutieren und als langjährige Mitarbei-tende zu gewinnen. Die Kunden sind oft stärker

mit dem Kundenberater als dem Institut verbunden, was die Bedeutung des Mitarbeitermanagements in dieser Branche weiter erhöht. Wie aus der Studie hervorgeht, ist ein Viertel der offenen Positionen seit über zwölf Monaten unbesetzt.

Investitionen in IT- und Risikomanagementsysteme

Eine weitere Herausforderung sehen die befragten Vermögensverwalter und Chief Operating Officers im Ausbau der IT- und Risikomanagementsysteme. Um wettbewerbsfähig zu bleiben, die hohen Kundenansprüche zu erfüllen, effizienter zu arbeiten, aber auch um den zunehmenden regulatorischen Bedingungen gerecht zu werden, sind laufende Investitionen notwendig. Dazu gehören insbesondere Investitionen in Instrumente zur Unterstützung der Kundenbetreuung und des Risikomanagements.

Die PwC-Studie kann als PDF-File bei Claudia Sauter-Steiger bezogen werden

Kontakt:

Rolf Birrer PricewaterhouseCoopers Partner
Leiter des Branchenbereiches Privatbanken
E-Mail: rolf.birrer@ch.pwc.com

Claudia Sauter-Steiger PricewaterhouseCoopers
Leiterin Public Relations
E-Mail: claudia.sauter@ch.pwc.com

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008191/100538523> abgerufen werden.