

Private Banking aus Sicht der Kunden

## ROBO-ADVISOR – DAS UNBEKANNTE WESEN

Der LGT Private Banking Report 2018

Im Juni wurde der zweijährlich von Prof. Dr. Teodoro D. Cocca, Institut für betriebliche Finanzwirtschaft der Johannes Kepler Universität Linz, erstellte LGT Private Banking Report für das Jahr 2018 veröffentlicht. Basis des von der LGT in Auftrag gegebenen Reports zum Anlageverhalten von Private-Banking-Kunden ist die im ersten Halbjahr 2018 erfolgte Befragung von 360 Personen in drei Ländern (in der Schweiz 156, in Österreich 104 und in Deutschland 100 Personen) zu Vermögen, Risiko und Rendite, Kundenzufriedenheit sowie Kundenbindung, Bankleistungen, Digitalisierung und Einstellungen zu Institutionen und Finanzplätzen. Das verfügbare Anlagevermögen der Teilnehmer an der Befragung musste in Österreich und Deutschland bei mindestens 500.000 EUR und in der Schweiz bei mindestens 900.000 CHF liegen. Die Studie erhebt den Anspruch, eine repräsentative Stichprobe der Zielgruppe in allen drei Ländern zu untersuchen. Mit andern Worten: Die Ergebnisse der Befragung sollten generalisiert werden können.

Im Folgenden können wir nur einige Ergebnisse der Studie referieren. Die Befunde des Reports zum Thema „Nachhaltigkeit“ präsentieren wir separat im Artikel „Neue Studien zur Nachhaltigen Geldanlage“ in dieser Ausgabe des Private Bankers. Und tiefer Interessierten sei eine direkte Lektüre der mit vielen Schaubildern versehenen Studie empfohlen; ein Link befindet sich am Ende dieses Artikels.

### Rendite und Hyperrationalität

Bezüglich des Studien-Kapitels über Assetallokation, Rendite und Risiko möchten wir uns auf die Rendite und die Homines Oeconomici unter den Anlegern beschränken.

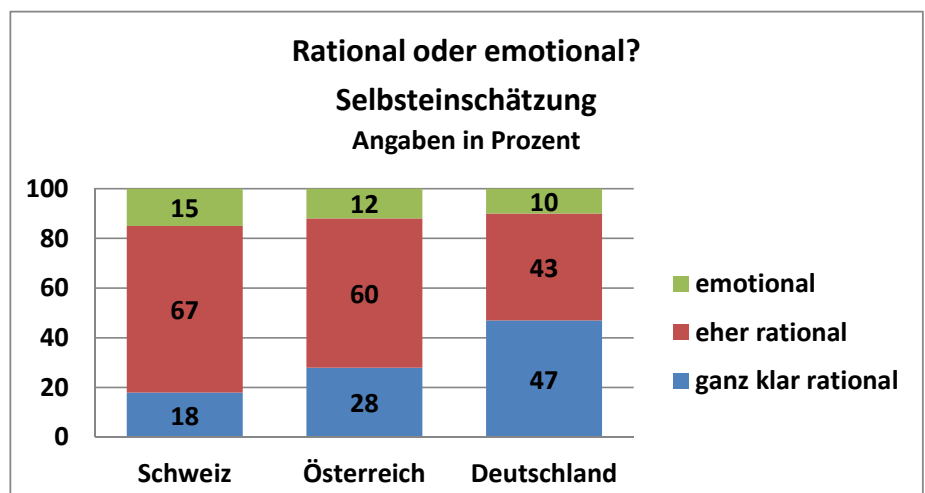
Offenbar waren zuletzt viele der Anleger zufrieden mit ihrer Rendite. Die Renditen der Befragten lagen 2017 bei 11,7% in der Schweiz; bei 8,8% in Österreich und bei 6,3% in Deutschland. Drei Viertel der Schweizer und Deutschen waren mit den Renditen in 2017 zufrieden, aber nur rund die Hälfte der Österreicher. Einiges

weist darauf hin, dass es bei der Zufriedenheit auf die absolute Rendite (und die damit verbundenen Erwartungen) ankommt, nicht aber auf relative Renditen. Eine Regressionsberechnung ergibt, dass eine über dem mehrjährigen Mittel liegende Zufriedenheit erst ab einer Rendite von 5,3% erreicht wird.

Bemerkenswert ist die Selbsteinschätzung zur Rationalität der Anleger. Ein hartnäckiges internationales Klischee besagt, dass die Deutschen immer mal wieder gerne zum Irrationalismus neigen; angeführt werden dann etwa die besondere Ausprägung der deutschen Romantik, German Angst oder neuerdings auch der Hippie-Staat, den ein britischer Beobachter erkannt haben will. Zuschreibungen dieser Art würden jedoch viele Deutschen – sofern sie Anleger sind und an der LGT-Studie teilnahmen – weit von sich weisen. Denn die Befragung ergab: „Deutschland weist ... einen signifikant höheren Anteil an ‚ganz klar rationalen‘ Investoren auf“ (Studie). Sind die Deutschen also gar nicht irr-, sondern vielmehr hyperrational. Oder ist der hohe Grad hyperrationaler deutscher Anleger nur Ausdruck von Irrationalität in der Selbsteinschätzung? Das konnte die Studie leider noch nicht überprüfen.

### Bankbeziehung und Kundenberater

Einmal mehr zeigt die Umfrage, dass die geldwerte Kosten-Nutzen-Bilanz der Vermögensverwaltung – also aus homo-oeconomicus-Perspektive der Hauptgrund, weshalb eine



solche Beziehung eingegangen wird – auch der stärkste Kitt der Kundenbindung ist: „Eine besonders enge Bindung an die Bank wird primär durch eine überdurchschnittliche Rendite bei gutem Preis-Leistungs-Verhältnis erklärt“ (Studie). Von den deutschen Kunden gaben nur 5% an, im letzten Jahr einen Wechsel erwogen zu haben (Schweiz: 14%; Österreich 22%). Als wichtigstes Merkmal ihrer vermögensverwaltenden Hauptbank gilt den Kunden deren finanzielle Stabilität. Darüber hinaus schätzen sie einen Online-Zugang zwischenzeitlich mehr als den Standort um die Ecke, der kein herausragender Standortvorteil mehr ist. Ein (Zwischen-)Trend, der in der Postkrisenphase 2009 bis 2013 festzustellen war, bleibt wohl gestoppt: der Anteil der Kunden, die ihre Anlageentscheidungen ohne Bankberater treffen wollen, hat sich nicht weiter erhöht.

Die LGT-Studie verwendet in ihren Befragungen zur Beurteilung der Kundenberater die in diesem Kontext eher unübliche Kategorie der „Begeisterung“. Eine solche, so die Studienautoren, verspürte rund die Hälfte der Private-Banking-Kunden im Verhältnis zu ihrem Berater. Im Durchschnitt seien die Kunden jedoch mit ihren Beratern lediglich zufrieden gewesen; rund 30% der Befragten war mit Bank, Kundenberater oder beiden sogar unzufrieden. Hauptfaktoren der Zufriedenheit seien insbesondere „Bedürfnisverständnis“ und „Zugang zu Anlagekompetenz“ auf Seiten der Berater. Etwa 40% der Kunden treffen ihre Anlageentscheidungen stets nach Kontakt mit dem Berater. Durchschnittlich kommt es zu 16 Kontakten pro Jahr, wovon die Hälfte Telefonate sind, gefolgt von E-Mails. Ein direktes Gespräch wurde zwei- bis viermal pro Jahr geführt, wobei die Kontaktintensität bei Privatbanken deutlich höher ist als bei Großbanken. Dennoch wünschen die Kunden mehr persönliche Treffen, etwa auch anlässlich von Events.

## Digitalisierung

Die Nutzung des Online-Kanals hat weiterhin zugenommen, wobei sich auch die Homogenität erhöhte: Ältere wie Jüngere, Frauen wie Männer greifen vermehrt auf Online-Angebote zurück. Insbesondere habe das Bedürfnis nach Private Banking rund um die Uhr (24/7) und von überall aus zugenommen. Am wichtigsten ist dabei die Möglichkeit, die eigenen Vermögensanlagen jederzeit kontrollieren zu können (Hälfte der Befragten) sowie die Durchführung von Transaktionen (ein Drittel), wobei die letztgenannte Möglichkeit jüngere Kunden mehr wertschätzen als ältere.

In Anbetracht der Prominenz der automatischen Berater in den Medien mag es überraschen, dass laut Studie für die überwiegende Mehrheit der Befragten die Einschätzung eines Kundenberaters höher wiegt als die Empfehlung eines Robo-Advisors. „Auch die Aussage, man würde das eigene Vermögen niemals durch einen Robo-Advisor verwalten lassen, findet eine sehr hohe Zustimmung“ (Studie). Allerdings scheinen Kenntnisse über Robo-Advisors noch nicht allzu weit verbreitet zu sein:

„Knapp mehr als die Hälfte der Befragten hat vom Begriff ‚Robo-Advisor‘ noch nie gehört. Erfahrungen damit gesammelt hat ein verschwindend geringer Anteil. Interesse daran bekunden in der Schweiz relativ hohe 19%, in Österreich 14% und in Deutschland niedrige 9%“ (Studie). Ein Viertel der Befragten gab an, für Fintechs – also generell für Angebote von reinen Online-Finanzdienstleistern – offen zu sein. Gleichfalls rund ein Viertel ist einer Onlineberatung durch den eigenen Kundenberater nicht abgeneigt. Und rund ein Drittel wäre auch bereit, Finanzgeschäfte mit der eigenen Bank online ohne Kundenberater abzuwickeln.

Ein weiteres Digital-Thema, das in letzter Zeit hohe Wellen schlug, sind digitale Währungen. Erfahrung gesammelt hat damit ein Zehntel der Befragten, rund ein Fünftel hat mehr oder weniger starkes Interesse an diesem Thema.

