

Umfassende Finanzberatung – auch im Internet-Zeitalter unentbehrlich



Von Dr. Ernst R. Locher

*Leiter umfassende Finanzberatung
Schweiz, Credit Suisse Private Banking*

Die moderne Gesellschaft wird wesentlich durch das Internet mit seinen fast grenzenlosen Möglichkeiten geprägt. Immer häufiger wird das Internet auch als Quelle oder als interaktives Medium für Finanz- und Wirtschaftsinformationen genutzt. Die Finanzindustrie sieht sich immer besser informierten Kundinnen und Kunden gegenüber, die immer grössere Anforderungen an Qualität und Eigenschaften von Dienstleistungen und Produkten stellen. Bei vielen Menschen steigt mit dem höheren Grad der Information aber auch das Ausmass der Verunsicherung. Manchmal wird die freie Wahl sogar zur Qual: Welcher Entscheid ist der richtige?

Nur Anbieter, die dem veränderten Kundenverhalten Rechnung tragen und Entwicklungen frühzeitig erkennen, werden auch in Zukunft erfolgreich sein. Diese Erkenntnis hat im

Zeitalter des Internets weiterhin Bestand. Die Finanzindustrie und vor allem die Banken bilden keine Ausnahme. Gerade der aufgeschlossene und gut informierte Bankkunde zeichnet sich zunehmend dadurch aus, dass er nicht auf einen einzigen Bezugskanal fixiert ist, sondern je nach Bedarf den Weg einschlägt, der ihm am meisten zusagt (s. Abbildung). Während der Kunde für seine Börsentransaktionen und Zahlungen immer häufiger das bequemere – und billigere – Internet nutzt, wird er sich bei einschneidenden Änderungen seiner Lebensverhältnisse eine hochstehende Beratung suchen, welche ihm allfälligen Handlungsbedarf umfassend aufzeigt – z.B. beim Erwerb eines Eigenheims, der Gründung oder Veräusserung eines Unternehmens oder der rechtzeitigen Regelung des Nachlasses.

Individuelle Beratung

Für die Bank stellt sich die Frage, ob sie dem Kunden sämtliche Absatzwege zur Verfügung stellen will oder ob sie sich auf einen oder wenige Kanäle konzentrieren soll. In einem zunehmend komplexer und komplizierter werdenden gesellschaftlichen Umfeld ist der Stellenwert umfassender Finanzberatung auf hohem Niveau bedeutsamer denn je. Hat nämlich der Kunde das Bedürfnis nach individueller, auf seine Lebensumstände zugeschnittene Beratung, begnügt er sich nicht mit guter Anlageberatung oder professioneller Vermögensverwaltung. Vielmehr erwartet er eine ausgereifte Form der Beratung, die auch Steuer-, Vorsorge- und Finanzierungsfragen sowie Fragen des Ehegüter- und Erbrechts berücksichtigt. Nur eine Bank, der es gelingt, sämtliche Disziplinen der Finanzberatung untereinander in Beziehung zu setzen und das Ergebnis in die Gesamtberatung einfliessen zu lassen, darf für sich in Anspruch neh-

men, ihren Kunden dauerhaft einen Mehrwert zu schaffen. Dass die Bank dazu in der Lage sein muss, dem Kunden die seinen Bedürfnissen entsprechenden Produkte – eigene oder fremde – anzubieten, ist selbstverständlich.

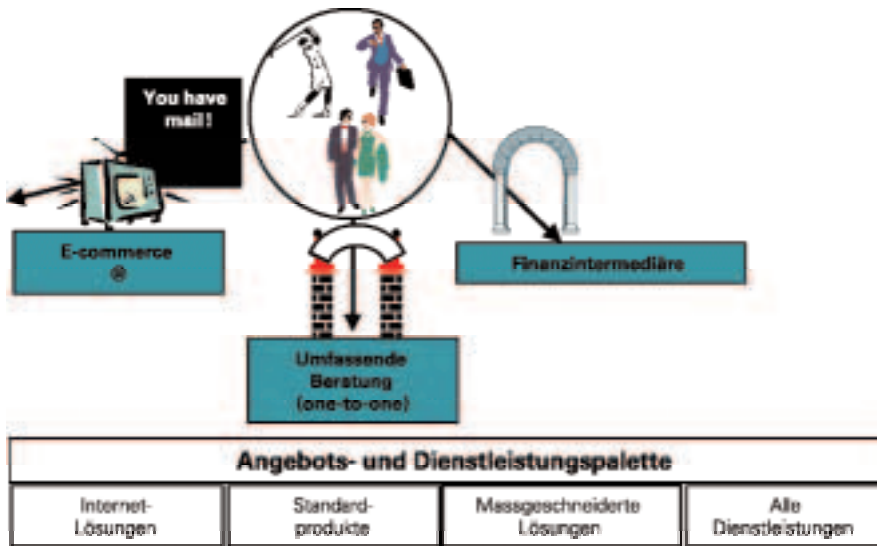
Blick auf den Lebenszyklus

Zumindest in ihrer feinen Ausprägung sind die menschlichen Bedürfnisse verschieden. Hinzu kommt, dass Menschen je nach Lebensabschnitt unterschiedliche Bedürfnisse und Erwartungen haben. Es liegt in seiner Natur, dass der Mensch in den verschiedenen Phasen seines Lebens entweder nach unterschiedlichen Zielen strebt oder dieselben Ziele unterschiedlich gewichtet. Deshalb muss sich erfolgversprechende Finanzberatung unbedingt am Lebenszyklus der Kundin oder des Kunden orientieren mit dem Ziel, die finanziellen Eckwerte in jedem einzelnen Fall so gut wie möglich aufeinander abzustimmen

Kundinnen und Kunden legen in ihren Bankbeziehungen besonderen Wert auf Kontinuität. Dazu gehört der Anspruch auf eine langandauernde Betreuung und Beratung in Finanzangelegenheiten durch ein und dieselbe Person. Diesem natürlichen Wunsch trägt Credit Suisse Private Banking Rechnung, indem ein einziger Kundenberater, der Relationshipmanager, für die gesamte Beziehung zu einem Kunden verantwortlich ist. Grundsätzlich ist der Relationshipmanager alleiniger Ansprechpartner für sämtliche finanziellen Angelegenheiten seines Kunden. Er begleitet ihn über Jahre hinweg und passt die Beratung gezielt den sich ändernden Bedürfnissen in den einzelnen Lebensphasen an. Computerprogramme zur Analyse und Optimierung der Vermögenswerte unterstützen die persönliche Beratung.

Bei Bedarf steht dem Relationshipmanager ein eingespieltes Team von

Kundenverhalten im Internet-Zeitalter



Der Kunde wählt den oder die Kanäle nach seinen momentanen Präferenzen.

Fachleuten zur Seite. Experten für Steuer-, Vorsorge-, und Finanzierungsfragen sowie Fragen des Ehegüter- und Erbrechts gehören genauso dazu wie speziell ausgebildete Finanzplaner. Sie alle wirken daran mit, massgeschneiderte, auf konkrete Kundenbedürfnisse bezogene Lösungen zu finden. Das Ergebnis ist die umfassende Finanzberatung à la carte. Dabei stehen nicht banken- oder versicherungsspezifische Produkte im Vordergrund, sondern strukturierte Prozesse, welche in einem Finanzplan dargestellt werden und zu optimalen Gesamtlösungen führen.

In jeder Region des Schweizer Marktes unterhält Credit Suisse Private Banking ein Kompetenzzentrum, wo das Know-how von Finanzplanern, Steuer- und Erbrechtsexperten gebündelt ist. Jede Region verfügt ausserdem über eigene Finanzierungsberater (Kreditspezialisten). Überregional zur Seite steht Kundenberatern und Finanzplanern ein Kompetenzzentrum mit Fachleuten für Vorsorge- und Versicherungsfragen. Mit der im Kern dezentralen Organisation wird ein hohes Mass an Kundennähe erreicht, ohne auf die Teambildung von Finanzplanern und Experten zu verzichten, die

für den Erfolg einer individuellen Beratung unerlässlich ist.

Breite Palette von Dienstleistungen und Produkten

Im Rahmen der umfassenden Finanzberatung stehen Kundinnen und Kunden folgende Dienstleistungen und Produkte zur Verfügung:

- *Finanzplanung:* Finanzplan (zweiteiliger Analyse- und Optimierungsplan, welcher die Ist-Situation des Kunden und Wege zur Optimierung aufzeigt)
- *Steuerberatung:* Beratung in allen Steuerfragen (Einkommens- und Vermögenssteuern, Steuerdomizilfragen, Eigenmietwerte, Handänderungssteuern, Grundstückgewinnsteuern, Erbschafts- und Schenkungssteuern usw.); langfristige Steuerplanung; Steueroptimierung (Verminderung der Steuerbelastung durch Umschichtung von Vermögensanlagen, Optimierung im Bereich des Erwerbs- und Renteneinkommens sowie der gesetzlich zulässigen Abzüge); Erstellen von Steuererklärungen mit Wertschriftenverzeichnissen

- *Erbschaftsberatung:* Beratung im Ehegüter- und Erbrecht sowie Nachlassplanung; Erarbeiten von Testamenten, Ehe- und Erbverträgen; Willensvollstreckungen und Erbschaftsliquidationen sowie Nachlassregelungen

- *Vorsorgeberatung:* Umfassende Vorsorge- und Versicherungsberatung; Vorsorgeanalysen mit Aufdeckung von Vorsorgelücken; Planung der vorzeitigen Pensionierung; Erstellen von individuellen Vorsorgeplänen

- *Finanzierungsberatung:* Lombardkredite; Hypothekarkredite; Finanzierungsberatung beim Kauf von Liegenschaften

- *Anlageberatung:* traditionelle Anlageberatung; Vermögensverwaltung; spezielle Investmentberatung für aktive Anlagekunden; Einsatz moderner Absicherungsinstrumente / Derivate

Vorteile für die Kunden

Umfassende Finanzberatung verknüpft alle Bereiche, die das persönliche Vermögen beeinflussen: Anlagen, Steuern, die Vorsorge, Finanzierungen und das Erbrecht. Sie berücksichtigt die persönlichen Lebensziele eines Menschen, die sich normalerweise von einem Lebensabschnitt zum anderen verändern oder anders akzentuiert werden. Das sind die Voraussetzungen, um alle vermögenswirksamen Entschiede nach bestem Wissen treffen zu können.

Die Vorteile für den Kunden liegen auf der Hand: Er spart Geld, weil er Lösungen nach Mass erhält. Er spart Zeit, weil ein einziger Ansprechpartner alle notwendigen Massnahmen koordiniert, und er gewinnt die Sicherheit, im weitverzweigten Geflecht der Vermögensverwaltung nichts Wichtiges übersehen zu haben.