

Private Banking zwischen Basel und Zürich – internationaler Standard mit lokaler Verbundenheit



Von Heinz Thommen
Leiter Private Banking
und Mitglied der Geschäftsleitung
Neue Aargauer Bank

Die Schweiz, das wissen inzwischen alle, ist overbanked, der Inlandmarkt ist verteilt. Die ehemals langjährigen und treuen Kunden zeigen vermehrt eine hohe Wechselbereitschaft. Sie wählen ihr Bankinstitut nicht mehr in allen Fällen fürs Leben, sondern nach anderen Kriterien. Hypotheken verkommen vom ehemaligen Kundenbindungsinstrument zur reinen Handelsware, welche nach Gutdünken, sprich Preis, respektive Hypothekarzins, dort abgeschlossen wird, wo Preis und Leistung aus Sicht des Kunden im Einklang stehen. Ist dieser Trend auch im klassischen Anlagegeschäft und im Private Banking zu erwarten? Auch in diesem, ehemals fast statischen, Geschäftsbereich gehört es fast zur Ta-

gesordnung, dass, wer sich nicht zufrieden zeigt mit dem Service, der Performance oder dem Preis, durchs Internet surft und verschiedene Banken zum Beauty Contest antreten lässt. Der Kunde disponiert seinen Bankpartner für die nächste Periode.

Wie begegnet das Private Banking einer regionalen Bank dieser Herausforderung? Oder was unterscheidet die Beziehung einer Regionalbank mit wohlhabenden Kunden von jener einer Grossbank oder Privatbank?

Differenzierte Kundensegmentierung

Bevor ich dazu übergehe, eine

Antwort auf die gestellten Fragen zu formulieren, will ich eine Definition liefern, was für die Neue Aargauer Bank (NAB) Private Banking überhaupt ist.

Wie in vielen Fällen werden in der NAB die Kunden primär nach ihren Vermögenswerten bei der Bank, dem Ausbaupotential und sekundär nach der Komplexität ihrer Bedürfnisse segmentiert. Zur Segmentierung gehört ebenfalls die detaillierte Abklärung der Betreuungsbedürfnisse. Handelt es sich um einen handelsorientierten Kunden oder eher um einen Stillhalter, welcher die Strategie «Buy and Hold» verfolgt? Verwaltet der Kunde sein Vermögen in Zusammenarbeit mit dem Bankberater oder delegiert er den Anlageentscheid an die Bank in der Form eines Vermögensverwaltungsmandats? Dass dabei auch die Risikofähigkeit und -neigung zur Segmentierung beiträgt, ist selbstsprechend.

Fragestellungen zu Anwartschaften, Steuern, Nachlassplanung, Kapitalverzehr, Stiftungen und Trusts sind weitere Spezialgebiete.

Vermögende Kunden erwarten aber auch im Bereich der Empathie und des Customer Care eine standesgemässe Betreuung. Das hat die NAB dazu bewogen, Kunden mit Vermögenswerten von über einer Million Schweizer Franken Gegenwert durch Private Banker zu betreuen. Diese Fragestellungen fallen unter den Begriff der umfassenden Beratung und sind damit die Basis der Kundenbeziehung. Der Kunde erwartet von einer regionalen Bank genau den gleichen Service und die gleiche Performance wie von einer internationalen Bank oder einer Privatbank.

Lokale Verankerung als Wettbewerbsvorteil

Das Private Banking einer regionalen Bank hat aber zusätzlich zum eigentlichen Kerngeschäft auch zu tun mit der regionalen Verbundenheit und den regionalen Gepflogenheiten. Berater werden nicht nur in der Bank als Banker wahrgenommen, sondern auch in ihrem privaten Umfeld und bei ihren privaten Tätigkeiten in der Öffentlichkeit. Der Banker lebt im gleichen Umfeld, in welchem er auch arbeitet. Das Zusammentreffen im Konzert oder auch im gleichen Kleider- oder Schuhladen gehört zum Alltag des regionalen Private Bankers. Dadurch entsteht eine vertiefte Identifikation und damit Bindung – man kann es auch Vertrautheit nennen – zwischen dem Kunden und seinem Berater, die sich nicht auf die Arbeitszeit beschränkt. «Umfassend» erhält damit eine weitergehende und übergeordnete

Bedeutung, die über das Bankgeschäft hinausführt.

Konstanz bei den Beratern

Als regionale Bank mit überregionaler und auch internationaler Kundschaft pflegen wir eine enge und intensive Beziehung zu den Kunden. Sie kennen nicht nur den Berater und seinen Stellvertreter, sondern in der Regel auch dessen Vorgesetzten und in vielen Fällen auch das zuständige Geschäftsleitungsmitglied. Auch die Fachspezialisten sind dem Kunden aus mehr als einer Begegnung vertraut. Dazu kommt die Konstanz bei den Beratern. Zwanzig Dienstjahre und mehr in der gleichen Funktion sind keine Seltenheit. Das schafft Vertrautheit und Nachhaltigkeit und ist somit auch ein Mass für die Qualität der Beziehung des Kunden zum Berater und zum Institut. Die einfache Erreichbarkeit in ländlichem Gebiet oder Kleinstädten des Mittelandes im Vergleich zu den verkehrstechnisch nicht immer einfachen Grossstädten ist eine Annehmlichkeit, welche Kunden im Entscheid für eine regionale Bank unterstützen.

Private Banking Between Basel and Zurich – International Standard with a Local Touch

The Neue Aargauer Bank offers private banking services just like any large or private bank. Clients rightly expect the same kind of service and performance from a regional bank which they would expect from a global player or a specialized private bank. Actually, they can expect even more. In addition to the core competences of experienced private bankers, regional bankers offer a local touch. Their clients see them not only as advisors in money matters but as people they might run across in their daily life, at a concert or while shopping. This creates a special bond which is not limited to working hours. The term "comprehensive" which is so often used in relationship banking is thus filled with much more meaning. And, since continuity among regional bankers is very high, long-term relationships between advisors and clients are common, creating an atmosphere of mutual trust and understanding.

Die Voraussetzungen

Selbstverständlich sind diese Aspekte nur dann gültig, wenn Preis und Leistung, sprich Performance, den erforderlichen Standards entsprechen. Hier macht der Kunde keine Abstriche. Professionalität ist nebst den erwähnten Annehmlichkeiten eine absolute Voraussetzung für den Erfolg. Zur Identität und Glaubwürdigkeit zählen auch die Unabhängigkeit und die Selbständigkeit, vor allem dann, wenn eine regionale Bank wie die NAB zu einem

Grosskonzern gehört. Die Unabhängigkeit in der Bilanzbewirtschaftung, im Anlage- und Kreditentscheidungsprozess und die Fähigkeit zur Entwicklung eigener, auf den Markt und dessen Bedürfnisse zugeschnittener Produkte festigen die Stellung eines lokalen Private Banking.

Regionales Private Banking heisst Banking nach internationalem Standard mit lokaler Verbundenheit und Einbettung. ■

**MEHR DRIVE
FÜRS VERMÖGEN.**



Wenn Sie Ihr Vermögen in die Hände von echten Anlageprofis legen, können Sie Ihre Zeit für Dinge nutzen, in denen Sie der Profi sind. Wir lösen das. Denn unsere Private-Banking-Berater müssen über herausragende Fähigkeiten verfügen: Erstens nimmt sich Ihr persönlicher Berater genügend Zeit für tief gehende Beratungsgespräche. Zweitens verknüpft er Anlagestrategien mit all Ihren finanziellen Bedürfnissen. Drittens können Sie Ratschläge von ihm erwarten, die sich auszahlen. Und viertens kennt er die regionalen Gepflogenheiten genauso gut wie die Anlagemöglichkeiten an den internationalen Finanzmärkten. Rufen Sie uns an, Tel. 056 462 71 71. Oder besuchen Sie www.nab.ch.

WIR LÖSEN DAS.

