

Vertrauen ist die neue Diskretion im Private Banking

KUNDENBINDUNG *Warum inhabergeführte Privatbanken mit ihren klaren Werten und ihrem unternehmerischen Denken heute ein Hafen der Stabilität in einer sich verändernden Schweizer Bankenlandschaft sind.*

Eric Steinhauser

Das Schweizer Private Banking hat sich in den vergangenen Jahrzehnten von seiner traditionellen Verschwiegenheit gelöst und ist zu einem selbstbewussten Auftreten übergegangen. Diese Veränderung spiegelt den Wandel in der Branche und die Anpassung an die Bedürfnisse anspruchsvoller Kunden sowie eine sich digitalisierende Welt.

Der Begriff Diskretion hat im Private Banking eine bemerkenswerte Entwicklung durchlaufen. Lange Zeit von Verschwiegenheit, vertraulichem Umgang mit sensiblen Informationen und Anonymität geprägt, war Diskretion ein Markenzeichen für den Erfolg in der Betreuung vermögender Privatkunden und hat massgeblich zur Etablierung des Schweizer Finanzplatzes beigetragen. Allerdings war die Auslegung dieser Diskretion oft von Geheimhaltung begleitet, was der Branche nicht selten weltweit negative Schlagzeilen einbrachte. Selbst den Kunden waren die bankinternen Abläufe und Abrechnungsmodalitäten nicht bekannt.

AGIEREN IM VERBORGENEN

Traditionelle Privatbanken agierten zwar an zentralen Standorten in Zürich und Genf, jedoch verborgen vor neugierigen Blicken – ohne Aussenbeschriftungen, ohne Briefkästen und mit verdunkelten Fenstern. Diskretion wurde in dieser Zeit oft mit Intransparenz gleichgesetzt.

Diese Zeiten gehören der Vergangenheit an. Heute findet man alteingesessene Privatbanken an attraktiven Standorten, wie zum Beispiel mitten im Zürcher Oberdorf neben Geschäften und Sehenswürdigkeiten. Die Gebäude sind sichtbar beschriftet, Kunden betreten sie durch den Haupteingang, und im Inneren werden sie in ansprechend gestalteten Kundenzonen

empfangen. Der persönliche Kontakt zwischen Kunden Kundenberatern und Mitarbeitenden wird aktiv gefördert. Die Privatbanken treten selbstbewusst aus dem Schatten heraus, präsentieren sich vermehrt in der Öffentlichkeit und geben sich nahbar. Doch die Frage lautet: Sind diese «neuen», alten Privatbanken noch diskret?

Die Veränderung ist entscheidend: In einer Zeit, die von Offenheit und Transparenz geprägt ist, hat sich der Fokus von geheimnisvoller Zurückhaltung zu einer vertrauensvollen Beziehung auf Augenhöhe zwischen Banken und Kunden gewandelt. Diskretion ist heute nicht mehr mit Undurchsichtigkeit gleichzusetzen. Vielmehr bedeutet Diskretion in der modernen Privatbankenlandschaft, eine Atmosphäre des Vertrauens zu schaffen.

Vertrauen in die Integrität und Zuverlässigkeit einer Organisation bildet die Grundlage für erfolgreiches Private Banking. Hier haben gerade auch inhabergeführte Privatbanken, bei denen sowohl die Partnerstrukturen als auch die Kundenbeziehungen generationenübergreifend gestaltet sind, einen grossen Vorteil: Die langfristigen Beziehungen schaffen eine persönliche Nähe, die einen offenen Informationsaustausch begünstigt. Finanzielle Lage, familiäre Herausforderungen, unternehmerische Hürden oder Gesundheitszustand – in solchen Beziehungen gibt es fast keine Tabuthemen mehr.

GANZHEITLICHE BERATUNG

Basierend auf dieser Entwicklung haben Privatbanken ihr traditionelles Angebot von Vermögensverwaltung und Anlageberatung erweitert. Die Kunden werden ganzheitlich beraten, abgestimmt auf individuelle Bedürfnisse und Lebensphase.

Wenn das Vertrauensverhältnis intakt ist, fällt es Kunden leichter, auch sensible und sehr persönliche Themen wie Nachlassplanung, Familiensatzungen, Finanz-

planung, Vorsorge oder Steuern in die Hände ihres vertrauten Beraters zu legen.

Die zunehmende Offenheit geht in beide Richtungen: Immer mehr sind Kunden daran interessiert, wie und von wem eine Dienstleistung erbracht wird. Wie so viele andere Dienstleistungserbringer auch, müssen Privatbanken ihre internen Abläufe und Prozesse transparenter kommunizieren und die Menschen dahinter sichtbar und greifbar machen, um Vertrauen zu schaffen.

«In diesen langfristigen Beziehungen gibt es fast keine Tabuthemen.»

In diesem Kontext haben kleinere Bankhäuser einen grossen Vorteil: Wenn alle Mitarbeitenden am selben Standort arbeiten, steht die Kundschaft nicht mehr nur mit ihrem Kundenberater in Kontakt, sondern hat auch die Möglichkeit, Finanzplaner, Nachlassplaner, Steuerspezialisten und andere Fachspezialisten zu treffen, die für diese Angelegenheiten verantwortlich sind. So erhalten die Kunden direkte Einblicke in Expertise und Prozesse der Bank.

Deshalb ist ein Unternehmen immer nur so gut wie seine Mitarbeitenden. Diese prägen das Kundenerlebnis massgeblich und nachhaltig. Wechselnde Ansprechpartner und Reorganisationen belasten das Vertrauensverhältnis. In der langfristig ausgerichteten Strategie einer Privatbank kommt deshalb der Personalauswahl eine grosse Bedeutung zu. Die Mitarbeitenden sollten die von den Inhabern vorgelebten Werte authentisch verkörpern und in ihrer täglichen Arbeit umsetzen. Sie denken unternehmerisch und sind nicht durch kurzfristige, quantitative

Zielsetzungen motiviert, sondern orientieren sich konsequent am Kundennutzen. Mitarbeitende, die sich mit dieser Unternehmenskultur identifizieren, bleiben nicht selten fünfzehn Jahre oder länger mit ihrem Arbeitgeber verbunden. Das ist auch für die Kunden spürbar.

Herausforderungen im Umgang mit der Diskretion ergeben sich besonders durch den verstärkten Einsatz von Technologien. Kunden erwarten nicht mehr nur Sicherheit für ihre Vermögenswerte, sondern fordern auch Schutz für ihre persönlichen Daten.

DATENLECKS VERMEIDEN

Die Veröffentlichung von sensiblen Informationen über Familienverhältnisse und Vermögensstrukturen kann verheerende Auswirkungen haben und die Beziehung nachhaltig schädigen, sogar zum Untergang eines Unternehmens führen. Datenlecks müssen daher unbedingt vermieden werden, was zunehmende Investitionen in die IT-Infrastruktur erfordert. Kleine Banken sind davon aber nicht stärker betroffen als die grossen Institute, da der Skaleneffekt hier nicht greift.

Der Begriff Diskretion im Private Banking hat sich in den vergangenen Jahrzehnten gewandelt und steht heute gleichbedeutend mit Vertrauen. In einer schnelllebig und digitalisierten Welt kann dies schnell verspielt werden. Privatbanken und unbeschränkt haftende Privatbankiers sind sich dessen schon immer bewusst. Mit der zunehmenden Transparenz in der Kundenbeziehung konnte so das Vertrauen erhöht und die Beziehungen für beide Seiten vertieft und gefestigt werden. Inhabergeführte Privatbanken mit ihren klaren Werten sind heute ein Hafen der Stabilität in einer sich verändernden Bankenlandschaft.

Eric Steinhauser, Vorsitzender der Geschäftsleitung, Rahn+Bodmer Co.