

Medienmitteilung vom 10. Juni 2014  
ZHAW School of Management and Law

## **Studie zur Neupositionierung des Wealth Management in der Schweiz: Steigende Anforderungen an Kundenberaterinnen und -berater**

**Die Rahmenbedingungen für das Wealth Management in der Schweiz haben sich grundsätzlich verändert. Dies hat Auswirkungen auf die künftig erforderlichen Kompetenzen von Kundenberaterinnen und -beratern. Dies zeigt eine neue Studie der ZHAW School of Management and Law, die durch den Zürcher Bankenverband unterstützt wurde.**

Die neuen Rahmenbedingungen im Wealth Management haben einen direkten Einfluss auf die Kundenberatung. Finanzdienstleister sehen sich mit einer tendenziell kritischeren Kundschaft konfrontiert, was die von Kundenberaterinnen und -beratern erbrachte Leistung vermehrt ins Zentrum des Interesses rückt. Um auf diese Entwicklung zu reagieren, muss das bisherige Geschäfts- und Wertschöpfungsmodell in der Anlageberatung und Vermögensverwaltung überarbeitet werden. Dazu gehört auch die Entwicklung und Einführung neuer Preismodelle. Dabei ist zu ermitteln, welchen Mehrwert die Kundenberatung generiert und was die Kunden für die Dienstleistung zu zahlen bereit sind. Dies sind die Erkenntnisse aus der Studie «Die Neupositionierung des Wealth Management in der Schweiz», für die 473 in der Kundenberatung tätigen Personen sowie Führungspersonen verschiedener Banken befragt wurden. Die Studie zeigt zudem auf, wie dieser Mehrwert ausgestaltet sein kann und welche strategischen Optionen für Banken und Vermögensverwaltungen bestehen.

### **Neue strategische Stossrichtungen**

Im Sinne der Neupositionierung des Wealth Management bestehen drei unterschiedliche Differenzierungsmöglichkeiten für Finanzdienstleister: «Advisory», «Execution Only» und «Product». Ersteres beschreibt die Differenzierung über Beratung, wobei sich Banken auf Anlagen (Investment Planning) oder ganzheitliche Beratung (Financial Consulting, auch mit Fokus auf Unternehmer) spezialisieren. Bei «Execution Only» verzichten Banken auf Beratung und bieten nur Abwicklungsservices an, wobei sie sich über deren Preis und Qualität differenzieren. Schliesslich können sich Finanzdienstleister über ihre Produkte bzw. ihre Anlageperformance von anderen Finanzdienstleistern abheben («Product»). Die Optionen zur strategischen Neuausrichtung betreffen auch das grenzüberschreitende Wealth Management: Da die Vorteile des Bankkundengeheimnisses für ausländische Kundinnen und Kunden wegfallen, erwarten diese künftig mehr Leistungen und achten stärker auf Kosten und Anlageperformance. Trotzdem kann weiterhin auf «Swissness» gezählt werden: 89% der 149 befragten Personen, die im Cross-Border-Geschäft tätig sind, erachten die politische und wirtschaftliche Stabilität als wichtigsten Standortvorteil, gefolgt von der Zuverlässigkeit, Professionalität und Glaubwürdigkeit (79%) sowie der Servicequalität (67%).

### **Steigende Anforderungen erfordern Investitionen in Aus- und Weiterbildung**

Die Studie zeigt auf, dass künftig nicht nur Fachwissen gefordert ist. Beraterinnen und Berater müssen vermehrt auf Kundenbedürfnisse eingehen. Sie müssen fähig sein, eine Analyse der finanziellen Ziele durchzuführen, Lösungen zu erarbeiten, Risiken abzuschätzen und adäquat zu kommunizieren. In Sinne eines ganzheitlichen Beratungsansatzes wird die Bedürfnisergründung immer wichtiger, speziell bei komplexen Fragestellungen.



Um die erhöhten Kompetenzanforderungen zu erfüllen, sind Investitionen in Aus- und Weiterbildung zentral. Es ist damit zu rechnen, dass künftig ein Bachelor- oder Masterabschluss einer Fachhochschule oder Universität als Mindestvoraussetzung verlangt wird, um der steigenden Komplexität und den erhöhten Anforderungen im Wealth Management begegnen zu können.

Das Forschungsvorhaben wurde massgeblich durch den Zürcher Bankenverband unterstützt. Dazu Thomas Ulrich, Präsident des Verbands: «In der aktuellen Phase der Neuorientierung des Vermögensverwaltungsgeschäfts ist es sehr wertvoll, einen wissenschaftlich fundierten Überblick über den aktuellen Stand und die absehbare Entwicklung der Kundenberatung zu erhalten. Die vorliegenden Erkenntnisse dienen dazu, nötige Massnahmen in der internen und externen Aus- und Weiterbildung treffen zu können. In diesem Sinne sind wir überzeugt, dass mit dieser Studie ein wichtiger Beitrag zur Qualitätssteigerung des Wealth Management in der Schweiz geleistet werden kann.»

Kostenloser Download der Studie: [www.zbf.zhaw.ch](http://www.zbf.zhaw.ch)

**Kontakt:**

ZHAW School of Management and Law, Abteilung Banking, Finance, Insurance,  
Prof. Suzanne Ziegler, Telefon 058 934 77 33, E-Mail: [suzanne.ziegler@zhaw.ch](mailto:suzanne.ziegler@zhaw.ch)

**Medienstelle:**

ZHAW Corporate Communications, Franziska Egli Signer, Telefon 058 934 75 81  
E-Mail [franziska.egli@zhaw.ch](mailto:franziska.egli@zhaw.ch)



#### **ZHAW School of Management and Law**

Die ZHAW School of Management and Law wurde im Jahr 1968 als eines der ersten Lehrinstitute der Schweiz für Wirtschaft und Verwaltung gegründet (HWV). Heute stellt sie eines von acht Departementen der ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften dar. Sie konzentriert sich in Lehre, Forschung und Dienstleistung auf folgende Inhalte:

- General Management
- Banking, Finance, Insurance
- Public Management
- International Business
- Wirtschaftsrecht

Rund 3500 Studierende sind in den Bachelorprogrammen Betriebsökonomie, Wirtschaftsinformatik, Wirtschaftsrecht und International Management immatrikuliert. Zudem besuchen jährlich rund 1400 Teilnehmende die Weiterbildungsangebote der ZHAW School of Management and Law. Diese beinhalten einen International EMBA, 13 Master of Advanced Studies (MAS), 7 Diplomas of Advanced Studies (DAS), rund 60 ein- bis zweisemestrige Certificates of Advanced Studies (CAS) und diverse kürzere Weiterbildungskurse. Konsekutive Masterstudiengänge können in Banking & Finance, Business Administration (Vertiefung Marketing oder Public and Nonprofit Management) und Wirtschaftsinformatik absolviert werden. Ein neuer Masterstudiengang in Management and Law startet im Herbst 2014.

[www.sml.zhaw.ch](http://www.sml.zhaw.ch)

#### **Zürcher Bankenverband**

Der Zürcher Bankenverband wurde 1902 als «Verband Zürcherischer Kreditinstitute» von Banken und Versicherungsgesellschaften in Zürich gegründet. Seit 2011 vertritt er unter seinem heutigen Namen die Interessen des Finanzplatzes gegenüber Behörden, Politik und Öffentlichkeit. Mit seinem Engagement für Bildung und Information trägt er dazu bei, dass Zürich auch in Zukunft ein Finanzplatz von Weltbedeutung bleibt. Mitglieder des Zürcher Bankenverbandes sind rund 50 Banken mit insgesamt 50'000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Als assoziierte Mitglieder gehören ihm auch die wichtigsten Versicherungsgesellschaften auf dem Platz Zürich an. Der Zürcher Bankenverband ist Mitglied der Vereinigung Zürcherischer Arbeitgeberorganisationen (VZA), dem Dachverband der Zürcher Arbeitgeber.

[www.zuercher-bankenverband.ch](http://www.zuercher-bankenverband.ch)