

# «Es braucht einen Schuss Emotion»

**Professor Teodoro Cocca hat vermögende Bankkunden über ihr Anlageverhalten befragt. Er kommt zum Schluss, dass es Banken oft versäumen, eine langfristige Beziehung zu ihren Kunden aufzubauen.**

Interview: Patrick Stahl

**Herr Cocca, fast fünf Jahre nach der globalen Finanzkrise hat sich das Vertrauen der vermögenden Anleger in die Banken noch nicht erholt. Sind sie überrascht?**  
**Teodoro Cocca:** Nein, überrascht bin ich nicht. Die schwierige Situation an den Finanzmärkten hat sich in den vergangenen Jahren nicht verbessert, sondern im Gegenteil eher noch verschlimmert. Diese kollektive Verunsicherung belastet naturgemäss das Vertrauen in die Banken. Die jüngsten

Höhenflüge an den Aktienbörsen sind allerdings auch ein Ausdruck davon, dass die Anleger langsam wieder Vertrauen fassen – die Gemütslage ist aber weiterhin sehr labil.

**Trotz der allgemeinen Verunsicherung ist die Mehrheit der Befragten zufrieden mit der Arbeit ihrer Hausbank. Wie erklären Sie sich diesen Widerspruch?**

Ich sehe darin keinen Widerspruch, sondern eher ein Zeichen dafür, dass die Anleger sehr wohl unterscheiden können zwischen dem Umfeld an den Finanzmärkten und den Leistungen ihrer Hausbank. Darin zeigt sich auch ein gewisses Mass an Verständnis, dass die Banken in der aktuellen Situation keine Wunder vollbringen können. Unter dem Strich sind die meisten Anleger mit der Arbeit ihrer Kundenberater zufrieden.

**Es gibt erhebliche Unterschiede bei der Beurteilung von Grossbanken und Privatbanken. Was machen die Grossbanken falsch?**

Die Grossbanken werden generell für den Ausbruch der Finanzkrise mitverantwortlich gemacht. Das Vertrauen hat auch darunter gelitten, dass Banken wie Lehman Brothers oder UBS bankrott gingen oder zumindest vom Steuerzahler gerettet werden mussten.

**Was machen kleinere Institute besser?**

Gerade in schwierigen Zeiten erwarten Kunden eine engere und intensivere Betreuung. Privatbanken werden eher mit Begriffen wie Bodenständigkeit, Kundennähe und Überschaubarkeit assoziiert als Grossbanken. In dieser Hinsicht bietet das aktuelle Umfeld auch neue Chancen für Privatbanken, indem sie den Kunden durch

fachliche Beratung und emotionale Bindung noch stärker an die Bank zu binden versuchen.

**Die Kundenflucht von Grossbanken zu Privatbanken ist bislang ausgeblieben. Das stimmt. Private Institute profitieren von der aktuellen Situation nicht in dem Ausmass, wie man annehmen könnte. Die grosse Bankflucht wird dadurch erschwert, dass Bankkunden, die ohnehin generell sehr träge sind, sich in turbulenten Zeiten noch schwerer mit einem Wechsel ihrer Hausbank tun. Die Verunsicherung führt zu einer Paralyse. Der Kunde scheint wie gelähmt zu sein, zumindest solange, bis eine Bank nicht gerade in eine existenzielle Notlage gerät wie etwa die UBS vor vier Jahren. Die Kunden müssen lernen, sich von ihrer Hausbank zu emanzipieren.**

hoher Wahrscheinlichkeit deutlich aggressivere Renditeziele genannt worden als heute. Die meisten Anleger sind schon zufrieden, wenn sie keine Verluste verbuchen müssen oder knapp im Plus liegen. Auch die Anleger haben ihre Illusionen begraben müssen, dass sie an den Finanzmärkten ihr Vermögen relativ schnell und risikolos vermehren können.

**Die Anleger scheinen grundsätzlich wenig diversifiziert anzulegen. Warum?**

Anleger sitzen oft dem Irrglauben auf, dass Investitionen in ihrem Heimmarkt weniger risikoreich wären als anderswo, weil man meint über ein Unternehmen in der Schweiz besser informiert zu sein als über die Rohstoffpreise in Südamerika. Diese Denkweise zeigt sich in fast allen Studien über Privatanleger. Dabei spielt auch die psychologische Komponente eine wichtige Rolle. Gestützt wird diese Erkenntnis durch die Tatsache, dass das Konzept der Diversifikation in den vergangenen Jahren nicht funktioniert hat. In der Finanzkrise haben alle Anlageklassen nur eine Richtung gekannt – nach unten.

**Warum setzen vermögende Bankkunden kaum auf alternative Anlageinstrumente wie Hedgefonds oder Private Equity?**

Die Kundenberater haben in der Vergangenheit den Fehler gemacht, dass sie bei den Kunden eine falsche Erwartungshaltung gegenüber solchen Produkten geweckt haben. Alternative Anlagen wurden sehr oft als vermeintlich risikolose Produkte mit hoher Renditechance angepriesen. In Wahrheit sollten Hedgefonds eher der Absicherung von anderen Risiken dienen als für möglichst schnelle Gewinne sorgen.

**Welche Lehren sollten die Banken aus den Ergebnissen der Studie ziehen?**

Den Kunden fehlt die emotionale Bindung zu ihrer Bank. Schweizer und Liechtensteiner Banken haben zu lange auf den Steuerbonus vertraut, ohne dass sie eine langfristige Beziehung zu ihren Kunden aufgebaut haben. In dem neuen Umfeld müssen sich die Banken um ihre Kunden bemühen und diese emotional an das Institut binden. Es ist eine alte Weisheit, dass im Private-Banking nicht bloss Fakten zählen, sondern auch Beziehungen und Bindungen wichtig sind. Es braucht einen Schuss Emotionalität.

**Was unterscheidet Schweizer Anleger von Bankkunden in Asien?**

Auffällige Unterschiede zeigen sich zum Beispiel bei der Performance-Orientierung und generell einer deutlich höheren Renditeerwartung asiatischer Private-Banking-Kunden. Zudem ist die Bindung der Kunden an ihre Bank weitaus schwächer als bei uns. Asiatische Vermögende sind auch aufgeschlossener gegenüber einem Technologieeinsatz im Beratungsprozess. Diese Beispiele zeigen, welche Herausforderungen sich im asiatischen Private-Banking-Geschäft für europäische Anbieter stellen – wahrlich kein einfaches Umfeld.

## Verhalten der Anleger unter der Lupe

Der Linzer Uniprofessor Teodoro Cocca hat im Auftrag der LGT-Gruppe mehrfach das Anlageverhalten von Private-Banking-Kunden untersucht. In seiner jüngsten Studie vergleicht er das Verhalten von Anlegern aus Hongkong, Singapur und der Schweiz. Cocca kommt zum Schluss, dass Anleger aus Hongkong am risikofreudigsten und sachkundigsten sind, Schweizer am wenigsten in Rohstoffe und Edelmetalle investieren und Kunden aus Singapur ihr Geld am konservativsten anlegen.

## «Verunsicherung führt zu einer Paralyse»

**Die Anleger scheinen aus der Krise auch nicht viel gelernt zu haben. Das Renditedenken steht bei der Vermögensanlage noch immer vor der Sicherheit.**

Die Anleger halten heute einen Grossteil ihres Vermögens in Bargeld. Das ist ein klarer Ausdruck ihrer Verunsicherung. Obwohl wir dazu keine verlässlichen Angaben haben, glaube ich, dass die Anleger ihre Anlageziele stark nach unten korrigiert haben. Wenn wir dieselben Fragen vor ein paar Jahren gestellt hätten, wären mit



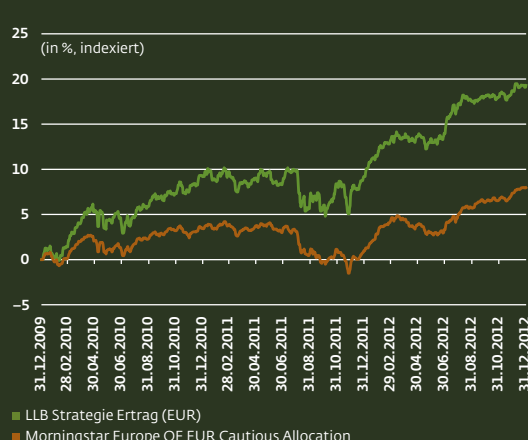
\*Teodoro Cocca ist Professor für Asset Management an der Johannes-Kepler-Universität in Linz.

## Ausgezeichnete Leistung



Asset Management

Renditevergleich LLB Strategie Ertrag (EUR) vs. Morningstar Peer-Group



## Attraktive Gewinnaussichten mit prämierten Strategiefonds

Ihre Anlageziele erreichen Sie auch in anspruchsvollen Zeiten: mit unserem bewährten Anlageprozess und dem Wissen unserer Experten. Zwei erste Ränge beim Österreichischen Dachfonds Award 2012 bestätigen es. Wer auf unsere Strategiefonds baut, gehört zu den Gewinnern.

Überzeugen Sie sich von unserem Leistungsvermögen und rufen Sie uns jetzt an – unsere Experten beraten Sie professionell und umfassend.

Liechtensteinische Landesbank AG  
 +800 880 110 00

**Depotbank, Zahlstelle und Vertriebssträgerin in Liechtenstein:** Liechtensteinische Landesbank AG, 9490 Vaduz – Liechtenstein, www.llb.li  
 1. Rang über ein Jahr sowie auch über drei Jahre Laufzeit des LLB Strategie Ertrag (EUR) in der Kategorie «Gemischte Dachfonds – Anleihenorientiert, Volatilität <5». Eine umfassende Beschreibung des Fonds und aller damit verbundenen Risiken enthält der Verkaufsprospekt. Diesen erhalten Sie kostenlos bei der Depotbank oder der Vertriebssträgerin. Bitte beachten Sie, dass sich der Wert einer Investition steigend wie auch fallend verändern kann. Die zukünftige Performance von Investitionen kann nicht aus der vergangenen Kursentwicklung abgeleitet werden.