

# WIRTSCHAFT

WEITERBILDUNG

## Neue Ansätze im Private Banking

Das Expertenforum D.FB und CFP des Raiffeisen Campus widmete sich auch heuer der Vielfalt der gehobenen Kundenberatung und zeigte dabei neue Blickwinkel auf.

Die gehobene Vermögensverwaltung in bewegten Zeiten wurde beim Expertenforum Diplom.Finanzberater (D.FB) und Certified Financial Planner (CFP) mit rund 150 Teilnehmern an zwei Tagen beleuchtet. Teodoro Cocca, Professor für Asset Management an der Johannes Kepler Universität Linz, blickte dabei in die Zukunft des Wealth Managements. So sei heute der durchschnittliche Kunde im Private Banking zwischen 60 und 70 Jahre alt, bei der Next Generation gehe es um die 40- bis 50-Jährigen. Beim Blick in die Zukunft gehe es vor allem darum, potenzielle Treiber zu identifizieren, die den längerfristigen Wandel im Bankgeschäft bestimmen könnten, betonte Cocca. Ein solcher Treiber könnte das Heben der personalisierten Beratung auf eine digitale oder virtuelle Ebene werden. Gerade die Idee einer virtuellen Parallelwelt, das Metaverse, habe durchaus ein gewisses Potenzial, das bereits auch Schweizer Banken erkannt hätten und sich dabei positionieren. Die letzten Jahre hätten aber auch gezeigt, dass es wahrscheinlich ein noch „sehr, sehr langer Weg“ werden dürfte, betonte der Experte.

Anders sieht es beim Versuch aus, künstliche Intelligenz in der Vermögensverwaltung einzusetzen. Das habe bisher kaum gefruchtet. „Künstliche Intelligenz hat sicherlich ganz viele Anwendungsbereiche, aber der letzte Bereich, wo man sie einsetzen kann, ist wahrscheinlich der Finanzmarkt“, ist Cocca überzeugt. Dieser sei viel zu komplex, dynamisch und instabil. Die Parameter seien ständig im Wandel, das könne künstliche Intelligenz gar nicht fassen. Darüber hinaus tue sich diese Technologie schwer, Gespräche zu imitieren. „Das persönliche Gespräch ist eine extrem effiziente Form der Interaktion. Da passiert so viel durch Mimik, Gestik und wie zum Beispiel der Kunden-

berater“, so Cocca. Er sieht den Kundenberater als „den entscheidenden Unterschied“ zu den Fintechs und rein digitalen Anbietern an.

Ein Blick in die Vergangenheit zeige, dass gerade bei Prognosen und neuen Entwicklungen oft unterschätzt werde, wie das zugrundeliegende System bzw. relevante Player auf technologische Fortschritte und Entwicklungen reagieren. Als ein Beispiel erinnerte Cocca an den berühmten Ausspruch von Microsoft-Gründer Bill Gates „Banking is necessary, banks are not“ von vor fast drei Jahrzehnten. Damals hatte man gedacht, „dass das Internet das Banking komplett revolutionieren und Banken überflüssig machen würde“. Wenn man die Entwicklung im Rückspiegel betrachte, stelle man fest, dass sich im Kern nicht so viel geändert habe. Denn die Banken haben vor allem in den vergangenen zwei Jahrzehnten „mit einer cleveren Follower-Strategie“ den Markt beobachtet und nützliche Entwicklungen, die zuletzt etwa Fintechs entwickeln konnten, erfolgreich in ihr Kerngeschäft integriert. Dass sich das Bankensystem auch im Innovationswettbewerb erfolgreich behaupten könne, führte Cocca auf einige Vorteile zurück. So haben die Banken den Kunden, die Marke und Reputation, aber auch die Plattform und Schnittstelle zum Kunden. Darüber hinaus schütze auch die in der Branche unliebsame starke Regulierung das Bankensystem vor einem aggressiven Wettbewerb Dritter.

### Beziehungen zählen

Spannende Einblicke in das Private-Banking-Geschäft des Raiffeisenverbandes Salzburg (RVS) gab Manfred Quehenberger, Mitglied der Geschäftsleitung. „Ein Private-Banker soll nicht ein Wertpapierspezialist sein, sondern ein Beziehungsmanager“, so Quehenberger. Es gehe um die hohe Vertrauensbasis zum Kunden und eine allumfassende Beratung. Bei Detailfragen etwa zu Finanzplanung oder Immobilien soll er sich Spezialisten bedienen. „Von der Komplexität und Vielfältigkeit im Veranlagungsgeschäft ist es gar nicht mehr möglich, vertieftes Know-how vorzuhalten“, so Quehenberger.

Raiffeisen-Chefanalyst Peter Brezinschek gab in seiner bewährten pointierten Art einen profunden Überblick über die aktuelle Konjunktur- und Kapitalmarktentwicklung. Das seit einigen Monaten bestimmende Thema sei die sehr hohe Inflation, die sowohl die Unternehmen als auch die Gesellschaft insgesamt bewege. Für heuer erwartet Raiffeisen Research eine Jahresinflation von 8,2 Prozent, die sich im kommenden Jahr auf 6 Prozent etwas beruhigen dürfte. Die Zinswende, die geopolitischen Unsicherheiten und die Sorgen vor einer Rezession lassen die Unternehmen vorsichtiger – zumindest auf das erste Halbjahr 2023 blicken. Und die neue geldpolitischen und konjunkturellen Rahmenbedingungen wirken sich auch auf den Aktienmarkt dämpfend aus. „Die goldenen Zeiten sind vorbei“, so Brezinschek.

Einen intensiven Blick hinter die Kulissen der Geopolitik vermittelte den Teilnehmern ORF-Korrespondent Christian Wehrschütz und erzählte über jüngsten Entwicklungen des russischen Krieges gegen die Ukraine. Dabei beeindruckte er mit profunden Analysen, beeindruckenden Bildern, aber auch mit Wortwitz und Charme – auch nach einer 19-stündigen Autoreise nach Wien.

Teodoro Cocca gab wissenschaftliche Einblicke in die Zukunft des Wealth Managements.



Raiffeisen-Chefanalyst Peter Brezinschek analysierte pointiert die Konjunktur- und Kapitalmarktentwicklung.



Manfred Quehenberger, Mitglied der RVS-Geschäftsleitung

VON CHRISTIAN LOVRINOVIC

berater reagiert“, strich der Experte hervor. Würde man mit einer Software ein solches 30-minütiges Gespräch kopieren wollen, müsste man dazu Kunden wohl stundenlang ausfragen. Dazu komme, dass Menschen, wenn sie merken, dass sie mit einer Maschine kommunizieren, diese nicht ernst nehmen.

### Fokus auf persönliches Gespräch

Daher dominiere im Private Banking bei den Kunden die persönliche Beratung. Im Vordergrund stehe bei den meisten die Überzeugung, gemeinsam mit dem Berater eine bessere Anlageentscheidung zu treffen, weil sie für eine profunde Erarbeitung der Grundlagen für eine Entscheidung entweder keine Zeit oder kaum Wissen haben, so der Wissenschafter. Umfragen zeigen, dass die fachliche Kompetenz des Beraters eine größere Rolle für diese Kunden spiele als etwa ein guter Online-Zugang zu Dienstleistungen oder das Preis-Leistungsverhältnis. Oft suchen Kunden im Berater auch einen Sparringpartner, um sich zu bestimmten Themen auszutauschen. „Es entsteht häufig ein Denkprozess. Das ist ein großer Wert des persönlichen Gesprä-



Ihre Zertifikate erhielten auch die Diplom.Finanzberater im Rahmen der Veranstaltung.

Eine Raiffeisen-Premiere: Die ersten Certified Financial Partner mit Thomas Treffner (RVS) Guido Küsters (Verband Financial Planing) sowie Maximilian Wiefer und Josef Buchleitner (Raiffeisen Campus)



ORF-Korrespondent Christian Wehrschütz