



(Bild: André Hunter, Unsplash)

Dienstag, 19. Mai 2020 14:50

Coronakrise: Kunden gehen mit Banken hart ins Gericht

Mit der pragmatischen Vergabe von KMU-Krediten konnten die Schweizer Banken in der Coronakrise viel Goodwill in der Öffentlichkeit gewinnen. Umso überraschender kommt die Erkenntnis, dass viele Kunden von ihrer Bank enttäuscht sind, wie eine Studie zeigt.

Vor der Coronakrise im Januar 2020 gaben hohe 86 Prozent der befragten vermögenden Anleger an, mit der Hauptbank, die sie für die Verwaltung ihres Anlagevermögens gewählt haben, «zufrieden» bis «sehr zufrieden» zu sein. Während der Coronakrise brach dieses Vertrauen ein, wie aus einer [Studie der liechtensteinischen Fürstenbank LGT](#) hervorgeht. Rund die Hälfte der Befragten ist in der zweiten Aprilhälfte 2020 im Vergleich zum Jahresanfang mit ihrer Hauptbank weniger zufrieden.

Lediglich bei etwas weniger als einem Viertel der Anleger konnten die Banken in dieser Zeit punkten; sehr ähnlich verhält es sich mit dem Vertrauen zum Kundenberater, wie die Autoren der Studie weiter schreiben.

Keine besonders enge Beziehung

Die Banken haben vor allem bei jenen Kunden Vertrauen verloren, die ihre Anlageentscheidung selbständig treffen und keine besonders enge Beziehung zur Bank oder dem Berater pflegen; 60 Prozent dieser «Soloisten» sind nach der Krise weniger zufrieden mit ihrer Bank als zuvor.

Die Befragten, die ihre Anlageentscheidung an die Bank respektive an den Berater delegiert haben, stellen ein positiveres Zeugnis aus. «In Summe scheint es Banken und Beratern bisher in der Krise nicht gelungen zu sein, eine Mehrheit der eigenen Kunden von ihrer Beratungsdienstleistung zu überzeugen», folgert der Schweizer Finanzprofessor und Studienleiter **Teodoro Cocca**.

Pessimistische Erwartungen

Wie sich vermögende private Anleger in der jüngsten Krise verhalten haben, hat die LGT im Rahmen des «LGT Private Banking Reports» gemeinsam mit der Abteilung für Asset Management der Johannes Kepler Universität Linz untersucht. Dafür wurde in Zusammenarbeit mit dem Schweizer Markt- und Sozialforschungsinstitut LINK im Januar und April dieselbe Panel-Gruppe vermögender Private-Banking-Kunden in der Schweiz befragt.

Grundsätzlich schätzen die Befragten den ökonomischen Ausblick eher pessimistisch. Rund 70 Prozent der Befragten erwarten, dass die Corona-Krise eine massive und weltweite Rezession zur Folge haben wird und die Turbulenzen an den Märkten noch lange weitergehen werden. Immerhin 58 Prozent vertreten die Meinung, dass es rund um Corona auch viel Panikmache und Hysterie gibt.