

Die Megatrends im Banking

GASTBEITRAG Der digitale Wandel stellt die Banken und Vermögensverwalter vor grosse Herausforderungen. Gefordert sind neue Denkweisen und Wege, damit die Transformation gelingt.

VON MARTIN C. MEYER*

In der Finanzindustrie weht derzeit ein rauer Wind. Banken werden zunehmend in ihrem Kerngeschäft bedrängt und kämpfen mit schwindenden Margen. Viele Finanzinstitute haben zudem Altlasten, die das Leben zusätzlich erschweren.

Dazu kommt, dass sich die Kundenbedürfnisse laufend verändern: Die nächste Generation der Vermögensverwaltungs-Kunden hat komplett neue Bedürfnisse und somit andere Ansprüche an ihre Bank. Nicht alle können mit diesem Wandel schritthalten – doch genau das müssen sie tun, wenn sie überleben wollen. Die Banken müssen ihr Angebot und ihre Geschäftsmodelle den veränderten Bedürfnissen der Kunden anpassen.

Damit diese neuen Kundenansprüche greifbar gemacht werden können, versucht das Innovationsteam des UBS Wealth Management, das «Human Operating System» der kommenden Kundengenerationen zu verstehen. Dabei werden die globalen Megatrends sowie Verschiebungen für den Finanzplatz Schweiz ausgewertet. Auf Basis der Resultate werden Zukunftsbewegungen abgebildet. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse sind für Finanzinstitute auf nationaler wie internationaler Ebene relevant.

Auch die Hochschule für Wirtschaft Zürich (HWZ) setzt dort an: Sie macht Asset Manager und Kundenberater fit für das neue digitale Banking. Nachfolgend werden fünf Zukunftstrends kurz vorgestellt.

New Advice – Auf veränderndes Kundenverhalten eingehen

Erste digitalisierte «Advice-Lösungen», die Kunden vollautomatisch und damit schneller erreichen, stehen kurz vor dem Durchbruch. Diese Lösungen beziehen das persönliche Netzwerk der Kunden mit ein und sind mit

neuartigen Risikomodelle unterlegt. Noch haben diese Modelle keine Marktpräsenz, weil das Vertrauen in die Technologie fehlt. Das wird sich jedoch in den kommenden Jahren ändern.

«Jede Revolution ist viel weniger Bauplatz der Zukunft als Auktion der Vergangenheit.»

HEIMITO VON DODERER

Neue Technologien lösen bei Kundenbetreuern oft Unsicherheiten aus, bieten aber gleichzeitig neue Chancen für die Interaktion mit den Kunden. Im Laufe der nächsten fünf Jahre dürften Maschinen eine unvoreingenommene Beratung liefern, welche die heutige Beratung qualitativ übertrifft. Die Rolle des Kundenbetreuers wird vermehrt darin bestehen, dem Kunden bei der Interpretation dieser Empfehlungen zu helfen. Gefragt ist er auch immer dann, wenn es zu Problemen kommt.

New Trust – Neues Vertrauen, neue Aufgaben

In Kundengesprächen zeigt sich immer wieder dasselbe: Stand früher oft Sicherheit im Zentrum, wollen Kunden heute eine transparente, einfach verständliche und vor allem ethisch einwandfreie Bank. Das Innovationsthema «New Trust» beschreibt diesen Wunsch ausführlich.

New Trust beinhaltet, dass Banken in der digitalen Welt laufend neue Aufgaben wahr-

nehmen, etwa als Berater für digitale Assets und Verwalter ebendieser. Zu diesem Themenfeld gehören auch der Umgang mit Daten, der aktive Schutz der digitalen Reputation und möglicherweise auch das Hosting der digitalen Identitäten.

New Choices – Ende des Silodenkens

Früher hatten die Menschen ihre Bank, bei der sie die verschiedenen finanziellen Dienstleistungen bezogen – in der Regel wurden deren hauseigene Produkte gekauft. In Zukunft wird Banking in einem Ökosystem stattfinden, das die Vergleichbarkeit erhöht und Wechsel erleichtert. Dies stellt vor allem Vermögensverwalter vor eine grosse Herausforderung.

Gefragt ist ein radikales Umdenken: Es geht nicht mehr darum, mit eigenen Silolösungen so viel Geld wie möglich zu verdienen, sondern den Kunden zum bestmöglichen Service auf dem Markt zu verhelfen. Die besten Marktchancen haben Schweizer Vermögensverwalter, wenn sie sich auf die Kernkompetenz des Wealth Management zurückbesinnen: dem sicheren Verwalten von Vermögen in einer zunehmend turbulenten und veränderungsreichen Zeit. Wenn historisch fundierte Kompetenz auf ein innovatives Unternehmensklima trifft, sind auch in Zukunft grosse Erfolge möglich.

New Wealth – Neue Aufgaben warten

Die Bedeutung des Begriffs «Vermögen» wird sich in den kommenden fünf bis zehn Jahren verändern – und das hat Folgen für die Arbeit der Vermögensverwalter. Während frühere Generationen ihre Gelder gemäss standardisierten Risikostrategien wie «Growth» oder «Risk Management» investierten, sind die Anlageziele heute diverser. Es geht nicht nur um Rendite und Risiko, sondern zunehmend um Begriffe wie Seelenruhe, «Sustainability», «Health» und «Meaningful Business».

New Economics – Sicherheit und Vertrauen schaffen

Was kostet morgen eine Arbeitsstunde, wenn Roboter die Aufgabe besser und günstiger verrichten? Was bedeutet das für die bestehenden Wertschöpfungsmodelle und Investitionen? Grundlegenden Fragen wie diesen widmet sich das Innovationsthema «New Economics».

Für Wealth Manager bedeutet die steigende Unsicherheit ebenfalls eine Veränderung: Sie müssen in turbulenten Zeiten nicht einfach das ihnen anvertraute Vermögen sichern oder vergrössern, sondern ihre Kunden sicher und kompetent durch eine Welt mit sich schnell ändernden Rahmenbedingungen begleiten.

Gefestigte Traditionen in Verbindung mit einem tiefen Verständnis für die Bedürfnisse der Kunden von morgen, umgesetzt mit innovativen Lösungen. So lautet das Erfolgsrezept des künftigen Schweizer Wealth Management. ●



* MARTIN C. MEYER leitet das Wealth Management Innovation Lab der UBS in Zürich. Zudem ist er Studiengangsleiter des CAS Digital Wealth Manager an der HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich.

Wealth Management Innovation Map
ubs.com/innovationmap

Lehrgang der HWZ
fh-hwz.ch/casdwm

ANZEIGE

DNB

Nachhaltig. Langfristig. Individuell.

Verantwortungsbewusst in die Zukunft investieren

Als einer der größten nordischen Asset Manager bieten wir nachhaltige und langfristige Investmentlösungen für die Herausforderungen unserer Zeit. Um verantwortungsvoll zu investieren haben wir strikte Anlagerichtlinien implementiert und setzen diese aktiv um. Jedes Investment erfüllt strenge SRI- und ESG-Kriterien.

Investoren profitieren von bestehenden Fonds und nachhaltigen Anlagekonzepten und das schon seit mehr als 30 Jahren.

DNB ASSET MANAGEMENT
NATÜRLICH. NORWEGISCH.

DNB Asset Management S.A · Tel.: +352 45 49 45 1 · funds@dnb.no · www.dnbam.com

Investmentlösungen

- Nordische Investments Anleihen und Aktien
- Sektoren- und Themenanlagestrategien
- Marktneutrale Strategien

Informieren Sie sich über unsere Fonds!