

Private Banker

Sonderausgabe 2020

Das Vermögensverwalter eMagazin



Depotbanken-Umfrage

Der schwarze Schwan

Eine Münchener Bank legt gegen den Trend zu

EDITORIAL



Von schwarzen Schwänen

Banken haben es nicht leicht, seit die eine Hälfte ihrer Erlöse, die Zinsgewinne, weitgehend weggebrochen ist. Die Branche stöhnt und ächzt und versucht, mit harten Kostenprogrammen die Rendite über der Nulllinie zu halten. In der Corona-Krise hat sich für flächendeckende Institute das Problem noch verschärft, weil die Kunden den Gang zur Filiale meiden und ihre Bankgeschäfte lieber online erledigen.

Nur wenige Sektoren funktionieren noch stabil, dazu gehört das Depotbankgeschäft mit den Vermögensverwaltern. Wer hätte gedacht, dass dieser (relativ winzige) Geschäftsbereich den großen Tankern einmal helfen muss. Die VV-Depotbanken sind (neben den Asset Managern) jetzt so etwas wie die schwarzen Schwäne in der Bankenszene. Es geht ihnen gut und sie könnten den Service und die Technik zügig ausbauen, um noch zufriedenstellender zu arbeiten.

Könnten ..., tatsächlich stehen die Zeichen eher auf Reduktion und Verkauf. Der Spardruck der Mütter sorgt nämlich auch im VV-Geschäft für Vollbremsungen beim Personal- und Serviceausbau, bei den Investitionen in die Technik und bei der Unterstützung im Marketing. Kein Wunder, dass die Zufriedenheit der Vermögensverwalter mit ihren Depotbankpartnern gesunken ist, wie unsere neueste Umfrage unter den Finanzprofis zeigt.

Nur wer das Depotbankgeschäft mit Vermögensverwaltern spezialisiert und unabhängig betreibt, entgeht dem Spardruck. Die Münchener V-Bank ist ein Beispiel dafür, eines der wenigen Institute, die „steil“ gehen und entsprechend eine Verbesserung ihrer Kundenzufriedenheit erzielt haben. Keine Frage: Unser Partner für diese Sonderausgabe ist so etwas wie ein doppelter schwarzer Schwan.

Ihr
Elmar Peine

INHALT

02 Editorial

03 „Unendliche Wartezeiten und historische Technik ...“

Vermögensverwalter beklagen schwindenden Service und mangelhafte IT bei ihren Depotbanken.

05 „Wir haben nur ein Geschäftsmodell, auf das wir uns voll konzentrieren“

In der aktuellen Zufriedenheitsumfrage von RenditeWerk gibt es einen klaren Sieger: Die V-Bank. Wir befragten Vorstand Florian Grenzsbach zu seinem Haus und der Zukunft des Geschäftsbereiches.

Impressum

V.i.S.d.P.: Dr. Elmar Peine
Elmar@privatebanker.de
Art Direktor: Mika Schiffer

Die Inhalte dieser Ausgabe sind urheberrechtlich geschützt. Ohne ausdrückliche Erlaubnis keineervielfältigung oder Nutzung des Inhalts oder Teile daraus gestattet.

Titelfoto gettyimages, by Martin Nancekievill

Zufriedenheitsumfrage: Depotbanken

„UNENDLICHE WARTEZEITEN UND HISTORISCHE TECHNIK ...“

Vermögensverwalter beklagen schwindenden Service und mangelhafte IT bei ihren Depotbanken.

2,6! Rumms! Die Zufriedenheit der Vermögensverwalter mit ihren Depotbanken ist weiter gesunken. Wir fragten Deutschlands Unabhängige nach 2012, 2014 und 2018 wieder, was sie an ihren Dienstleistern, den Depotbanken, schätzen und was nicht. Die 53 Häuser, die uns antworteten, drückten sich sehr klar aus. Auf die Frage nach der Gesamtzufriedenheit mit den Depotbanken hatten die Unabhängigen 2014 (im Schulnotensystem) eine 1,7 vergeben. 2016 war es dann nur noch eine 2,0, 2018 dann nur noch eine 2,3. Jetzt sank die Zufriedenheit noch weiter auf 2,6. Sicher, noch steht eine zwei vor dem Komma, aber der Trend ist eindeutig und noch eindeutiger ist die Veränderung der Kommentare, die uns mit den nackten Zahlen eben auch erreichten. Die zeugen von deutlicher Nervösität:

„Ich finde“, schrieb uns einer, „dass die Depotbanken sich zu lange auf ihren Lorbeeren ausgeruht haben. Ihre digitalen Konkurrenten laufen ihnen davon und mit ihnen unsere gemeinsamen Kunden.“

„NICHT NUR CORONA ...“

In den Kommentaren äußerten die Verwalter vor allem ihren Unmut über den nachlassenden Service. Hatte man in der Vergangenheit vor allem die Preise und die Technik im Fokus, richten sich die Verbesserungsvorschläge oft in Richtung „höhere Kundenorientierung“, „höhere Servicelevels“, „Unterstützung mit Serviceleistungen“.



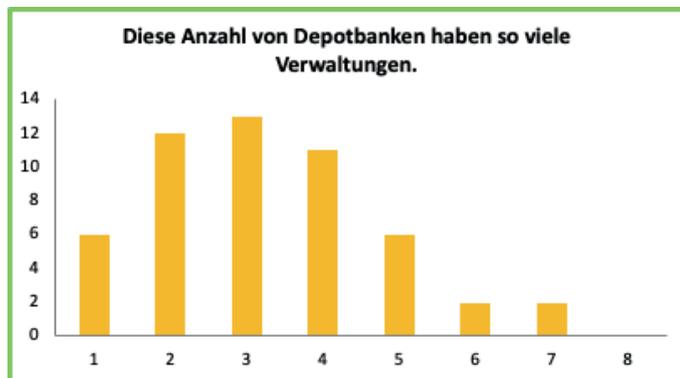
In mehreren Fällen wurden „menschliche u. fachliche Kompetenz vor Ort / am Telefon“ vermisst. Auch die Verkürzung der Rückmeldezeiten wurde in mehreren Fällen angemahnt. Ein Verwalter aus Bayern meldete uns ein ganz aktuelles Erlebnis: „Wenn man nach 10 Tagen nachfragt, ob denn die Konto-/Depotöffnung „schon“ eingerichtet ist und wenn man dann die Antwort bekommt, normal sind 14 Tage dafür..., also Geduld ... !!“

V-BANK EINER DER WENIGEN GEWINNER

Zu den wenigen Unternehmen, die sich im Vergleich zu 2018 verbessern konnten, gehört die Münchener V-Bank. Sie legte 2020 um 0,4 Punkte zu und ergattert mit einer 1,9 die höchste Zufriedenheit. Zwar bemängeln Vermögensverwalter weiterhin die Funktionsweise der Avaloq-Software („Das Frontend-System Avaloq ist weiterhin äußerst anwender-unfreundlich - meine Berater-Kollegen würden es drastischer formulieren...“), aber die positiven Kommentare überwiegen bei Weitem. Wir hörten: „Gute Gebühren im Wettbewerbsvergleich“, „sehr um die besonderen Bedürfnisse der Vermögensverwalter bemüht, viel Unterstützung bei Marketing, sehr gute Webinare, kurze Wege“. Die Bank, schreibt einer, habe „auch in der Corona-Krise gut funktioniert und war handlungsfähig (trotz Home-Office).“



Quelle: Private Banker 2020



Quelle: Private Banker 2020

Kontoeröffnungen wurden zügig vorgenommen, Handel war leicht eingeschränkt.“ Claus Walter von der Freiburger Vermögensmanagement lobt ausdrücklich auch die vergleichsweise gute Erreichbarkeit, den digitalen Marktplatz V-Check und weitere Dienstleistungen wie etwa die Nachfolgeplanung. Sein Fazit: Die „Bank vermittelt strategische Vorwärtsbewegung und Innovation“. Von anderer Seite wird auch positiv angemerkt, dass man „seit Jahren unveränderte Konditionen“ habe.

Auf der negativen Seite stehen „teilweise zu lange Wartezeiten bei Reklamationen“. Und „weniger gut beim Reporting der V-Bank: Anonymisierung und Auswertung über mehrere Jahre nicht möglich, Direkthandel mit Emittenten von Discountern online nicht möglich“.

„ONLINEAUFTRITT STARK VERBESSERUNGSWÜRDIG...“

Man spürt in den Kommentaren neben dem Ärger über die nachlassende Servicequalität deutlich eine Veränderung in der Einstellung zum Digitalen. Nachdem die Depotbanken über Jahre einen Wettlauf um digitale Innovationen veranstalteten und häufig genug Vollzug (etwa bei der digitalen Online-Kontoeröffnung) meldeten, ohne eine wirklich praktikable und schnelle Lösung bieten zu können und damit mehr Ärger als Freude bei den Verwaltungen auslösten, ist das Ganze heute ein Frustthema, das mehr Befürchtungen als Vorfremde auslöst. Banken, die digital wenig, aber Robustes bieten, liegen vorne. Bei den anderen klagen die Befragten fast unisono über mangelhafte Frontend-Funktionalitäten, die Bedienerfreundlichkeit, die Haptik und die Stabilität der Systeme. Von der Schnittstellenproblematik ganz zu schweigen.

Zugegeben, für Banken, also auch für Depotbanken, ist es eine schwierige Zeit. Bei Zinseinnahmen nahe null (oder dar-

unter) versuchen die Institute ihre Rentabilität durch Kosteneinsparungen, also Personalkürzungen in den Griff zu kriegen. Das Nischengeschäft mit den Vermögensverwaltern rückt da schnell als leichtes Sparfeld in den Fokus. Weil da enorme Investitionen ins Digitale anstehen, kann man gleich doppelt sparen, wenn der Bereich reduziert oder ganz geschlossen wird.

Die Frage wird sein, ob die Zunahme der von Unabhängigen verwalteten Assets die Kosten der Betreuung und Digitalisierung sowie den Margendruck überkompensieren kann. Wenn das der Fall ist, wird die Klientel der unabhängigen Vermögensverwalter eine nicht übergehbare Größe am Depotmarkt bleiben. Wenn nicht, dürften die Klagen über unzureichenden Service und fehlende Digitalisierungsinvestments bald wohl noch lauter werden. In dem Zusammenhang bemerkenswert: Statt knapp vier wie 2018 haben die von uns Befragten im Schnitt nur noch knapp drei Depotbanken.

Die 5 Depotbanken mit der höchsten Zufriedenheitsnote



Unternehmen	Note
V-Bank	1,9
H&A	2,0
UBS	2,1
Comdirect	2,9
DAB BNP	3,0

„WIR HABEN NUR EIN GESCHÄFTSMODELL, AUF DAS WIR UNS VOLL KONZENTRIEREN“

In der aktuellen Zufriedenheitsumfrage von RenditeWerk gibts es einen klaren Sieger: Die V-Bank. Wir befragten Vorstand Florian Grenzebach zu seinem Haus und der Zukunft des Geschäftsbereiches.

Private Banker: Herr Grenzebach, die Zufriedenheit der unabhängigen Vermögensverwalter mit ihren Depotbank-Partnern scheint zu sinken. In unserer Befragung konnte fast nur die V-Bank ihre Note verbessern. Wo sehen Sie die Gründe?

Florian Grenzebach: Ich kann mich nur zu unserem Haus äußern. Der Markt hat aus meiner Sicht honoriert, dass wir die Bank der Vermögensverwalter sind. Wir haben nur diesen einen Geschäftsbereich und stellen diesen daher auch nicht infrage. Strategische Entscheidungen werden bei uns im Haus getroffen. Wir konzentrieren uns ganz darauf – und jeder einzelne Mitarbeiter ist mit Herzblut bei der Sache –, unabhängigen Vermögensverwaltern und Family Offices ihre Arbeit zu erleichtern und mit ihnen neue Wege zu finden, um Zielgruppen und Dienstleistungen der Zukunft zu erschließen.

PB: In der Krise scheinen sich die Banken tendenziell auf ihre Kernbereiche zu konzentrieren. Die Satelliten, dazu gehört das Geschäft mit den Vermögensverwaltern oft, fallen dann hinten runter.

FG: Es ist ja allgemein bekannt, dass die Erlösseite vieler Banken unter Druck geraten ist und damit Renditen nur gehalten werden können, wenn an den Kosten gespart wird. Unsere Ertragsseite ist im Gegensatz zu fast allen Banken nicht vom Zinsgeschäft, sondern von den Transaktionserlösen abhängig. Deswegen haben wir eine außerordentlich stabile Ertragsseite – nicht nur in allgemeinen Krisenzeiten.

PB: Haben Sie etwa kein Personal abgebaut?

FG: Wir haben allein in den letzten vier Wochen drei neue Kollegen in den Bereichen Kunden- und Depotservice eingestellt, um weiterhin schnelle Kontoeröffnungen und eine gute Erreichbarkeit sicherstellen zu können.

PB: Dann verläuft die Corona-Zeit für die V-Bank nicht so schlecht?

FG: Auch wir erfuhren Einschränkungen, strichen Besuche



Florian Grenzebach, Vertriebsvorstand der V-Bank

oder arbeiteten für unsere Kunden vom Home-Office aus. Die Umstellung ist uns als mittelständisches Unternehmen gut gelungen: Wir wickelten im Auftrag der Vermögensverwalter überdurchschnittlich viele Transaktionen ab, eröffneten zügig Depots. Von daher konnten wir davon profitieren, dass viele Endkunden, die noch nicht investiert waren, jetzt in den Markt einstiegen. Vermögensverwalter brachten uns anteilig mehr neue Depots als im Vorjahr. Corona hat uns persönlich viel Kraft gekostet. Geschäftlich erlebten wir im ersten Halbjahr 2020 eine Sonderkonjunktur.

PB: Ist die V-Bank also ein Krisengewinner?

FG: Tatsächlich haben wir scheinbar ein ziemlich robustes Geschäftsmodell, das sich schon kurz nach der Gründung im Jahre 2008 in der Euro-Krise beweisen musste und sich auch bislang in der Corona-Zeit bewährt hat. Wir haben weiter zugelegt, müssen nicht andere Bankbereiche quersubventionieren und können und werden weiter in unser einziges Geschäftsfeld investieren. Und auch wenn wir Krise können, arbeiten wir lieber in normalen ruhigen Zeiten.

PB: Investitionen ist das Stichwort. Die Zukunft entscheidet sich im Digitalen...

FG: ... und in der Stärkung des menschlichen Faktors durch die Digitalisierung. Unsere Vision ist die des hybriden Vermögensverwalters. Viele Dinge kann einem die Technik abnehmen, zum Beispiel durch Einsatz von Robotic im Kontoeröffnungsprozess, den gewonnen Freiraum und die Kostenersparnis müssen wir jedoch in den persönlichen Kontakt investieren. Damit können sich unabhängige Vermögensverwalter am Markt differenzieren und Marktanteile in der Zukunft gewinnen.

PB: Auf der persönlichen Seite haben ihre Kunden Sie ja sehr gelobt und die Servicequalität bestätigt. Aber bei der IT gab es Kritik.

FG: Wir kennen unsere Schwachstellen aus unserer turnusmäßi-

gen Kundenzufriedenheitsanalyse mit über 100 Vermögensverwaltern. Die hatte zuletzt übrigens ein fast identisches Ergebnis wie Ihre Befragung ergeben. Das spricht aus meiner Sicht für die Repräsentativität des Urteils. Wir haben die Baustellen umrissen und arbeiten daran. Gerade der IT-Bereich ist zentraler Baustein unserer Strategie „V-BANK 2.0“, die wir im vergangenen Jahr begonnen haben und in den kommenden Monaten und Jahren Schritt für Schritt umsetzen.

PB: Geht's etwas konkreter?

FG: Beispielsweise erhalten Endkunden voraussichtlich bereits im ersten Quartal 2021 eine App, um sich ihr Konto und Depot jederzeit anzusehen. Sie müssen dann nicht mehr das Endkunden Front End unseres Kernbankensystems Avaloq nutzen. Nach und nach erhält die App mehr Funktionen. Auch ist geplant, diese als White-Label Lösung Vermögensverwaltern zur Verfügung zu stellen. Ebenfalls im gleichen Zeitraum soll es zu den beiden größten Portfolio Management Systemen infront (früher vwd market maker) und ps+ Orderschnittstellen geben. Damit können Vermögensverwalter in ihrem vertrauten PMS arbeiten, uns Transaktionen per Knopfdruck elektronisch übermitteln und deren Ausführung ebenfalls automatisch wieder in ihre Systeme übernehmen.

PB: Und was ist mit Ihrem Reporting, das in der Umfrage als Kritikpunkt genannt worden ist?

FG: Auch da sind wir dran. Hier reden wir jedoch aufgrund der komplexen, technischen Anforderungen über einen Zeitraum von 12 bis 18 Monaten, weil wir hier mehrere Dienstleister benötigen, um ein detailliertes Reporting „state of the art“ anbieten zu können. Wichtig dabei ist: Neben den gesetzlichen Anforderungen muss der Vermögensverwalter möglichst flexibel die Zusammensetzung und die zeitliche Frequenz des Reportings bestimmen und bei Bedarf eigene Informationen ergänzen können.

PB: App, Orderschnittstellen oder Robotic – ist die V-BANK der Zukunft ein IT-Unternehmen?

FG: Digitalisierung oder allgemein IT ist wichtig, um Prozesse kostengünstiger, schneller und einfacher zu machen. Nehmen wir beispielsweise unser digitales Steuerreporting. Das ergänzen wir gerade mit Hilfe unseres Netzwerkpartners fintegra um ein Fremdwährungsreporting. Fremdwährungen sind in Privatanlagerdepots ein wichtiger Faktor, wenn es um Diversifizierung und Renditechancen geht. Doch die steuerliche Handhabung ist aufwändig. Das hat viele unserer Geschäftspartner in der Vergangenheit davon abgehalten, Fremdwährungskon-

ten zu Privatdepots zu führen. Das hat jetzt ein Ende. Doch die Effizienzgewinne gehen schnell verloren, wenn sie bei Nachfragen oder Problemen keinen kompetenten Ansprechpartner haben. Daher bleiben wir ein Unternehmen, in dem engagierte Mitarbeiter für ihre Kunden da sind.

PB: Wie sieht es mit dem Projekt V-Check aus?

FG: In unserem Verständnis ist V-Check die vollumfängliche digitale Vermögensverwaltung. 2017 haben wir ein Projekt gestartet, um dem Vermögensverwalter die Technik an die Hand zu geben, seine Arbeit zu digitalisieren. Ende 2019 sind wir an den Start gegangen. Für uns ein finanzieller und personeller Kraftakt. Jetzt haben unsere Geschäftspartner die Möglichkeit, bestehende kleinere Mandate effizienter zu führen, durch Strategiedepots für Kinder und Enkel die Vermögensgeneration der Zukunft schon heute an sich zu binden oder Zuführer zu gewinnen, die als Tippgeber für neue Kunden und damit für erheblich mehr Volumen sorgen. Hier starten wir noch im September mit zwei Vermögensverwaltern und einem Finanzvertrieb ein aussichtsreiches Pilotprojekt. Last not least versuchen wir über unsere Vertriebsplattform www.v-check.de als vierten Schritt direkt Endkunden und Volumen für unsere Geschäftspartner zu generieren. Hier haben wir den klassischen Vermögens-Check, der Vermögensverwaltern in der analogen Welt in den letzten 12 Jahren rund 60.000 Interessentenkontakte gebracht hat, digitalisiert und in die Zukunft fortgeschrieben.

PB: Wie viele Verwalter sind denn bislang an Ihrer Vertriebsplattform beteiligt?

FG: Aktuell sind rund 80 Vermögensverwalter auf der Plattform aktiv, die meisten in der Vermögensverwalter-Suche. Endkunden können aus rund 100 Strategieportfolios wählen.

PB: Eine letzte Frage. Wie wird das Depotgeschäft in zehn Jahren aussehen?

FG: Es wird stärker als heute hybrid sein. Die verschiedenen Prozesse und Systeme wie Kontoeröffnung, Handel, Depotführung und Kundenmanagement sind noch enger verzahnt und greifen ineinander. Gleichzeitig werden sich die Vermögensverwalter am Markt behaupten, die neben dem Portfoliomanagement das gesamte Vermögen des Endkunden betreuen. Immobilien, Finanzplanung oder Nachfolgeplanung – um ein paar Beispiele zu nennen - gehören zum Standardrepertoire eines Vermögensverwalters. Was den deutschen Markt angeht, erwarten wir eine weitere, sich noch verschärfende Konsolidierung, die wir gerne mit unseren finanzstarken Hauptaktionären aktiv begleiten möchten.

Capital



HEFT 09/2020
ERHEBUNG

Top-Vermögensverwalter

IM TEST: 311 ANBIETER GÜLTIG BIS: 09/21



Bock auf

ausgezeichnete

Vermögensverwalter?

Capital, Deutschlands führendes Wirtschaftsmagazin, hat in einem einzigartigen Echtttest die Top-Vermögensverwalter ermittelt. Bei uns können Sie die TOP-Köpfe bereits ab 25.000 Euro für sich arbeiten lassen. Einfach, schnell und sicher!

Jetzt investieren auf www.v-check.de/content/top-verwalter

 **vcheck**
unabhängig anlegen