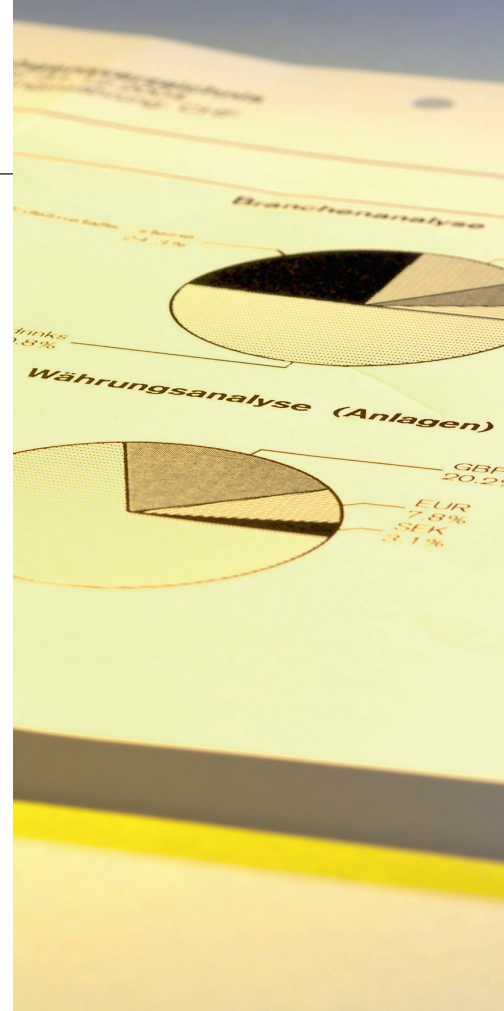


CLIENT REPORTING

# Die Kunden verlangen mehr Informationen

Client Reporting – die Berichterstattung an den Kunden über seine Geschäftsbeziehungen mit der Bank – wird von manchen Banken als **eines der wichtigsten Differenzierungsmerkmale** der kommenden Jahre eingestuft. **ANITA OEHY**



**G**utes Reporting schafft Transparenz und erlaubt die Differenzierung gegenüber Mitbewerbern», ist die Bank Vontobel überzeugt. Und für UBS steht fest: «Egal, ob der Kunde in einem persönlichen Gespräch mit seinem Berater oder für sich alleine die Entwicklung eines Portfolios analysiert, Grundlage ist immer ein Vermögensreport. Er ist der Nachweis über den Erfolg der Kunden-Bank-Beziehung und so etwas wie die Visitenkarte der Bank.»

Fast noch deutlicher formuliert die Credit Suisse: «Der Innovations-

grad der angebotenen Reports und der komplementären Dienstleistungen sowie ihr Detaillierungsgrad und die Fähigkeit, sich den Kundenanforderungen anzupassen, dürften neben dem Anlageerfolg das wichtigste Differenzierungsmerkmal der kommenden Jahre darstellen.»

Dass sehr reiche Kunden (High Net Worth Individuals; HNWI) und Schlüsselkunden grossen Wert auf eine individuelle, modulare Berichterstattung über ihre Bankbeziehungen legen, die jederzeit verfügbar ist, zeigte der UBS auch eine externe Primärerhebung. Ein Report müsse

die gesamten Vermögenswerte, Verbindlichkeiten und Transaktionen beinhalten. Je nach Fachwissen des Kunden würden Kurzübersichten mit wenigen, aber aussagekräftigen Analysemodulen oder detaillierte Auswertungen mit finanzwirtschaftlichen Kennzahlen bevorzugt.

Auch Rückmeldungen aus dem Tagesgeschäft der Grossbank bestätigen laufend: «Die Individualität der Kundenbeziehung muss sich für den Kunden in einer Individualisierbarkeit seines Reportings widerspiegeln.» Die Qualität des Client Reporting und des Kundenservices alle-

## Vermögensinformationen

- Bedarfsorientiertes (customized) Reporting mit modularem Aufbau der Reports
- Klare, benutzerfreundliche Strukturierung der Reports: z.B. Kurzübersichten zu Beginn
- Zusätzliche Abfragen und Auswertungen wie Risikokennzahlen, Performanceauswertungen und stichtagsbezogene Abfragen
- «Asset-and-Liability-Sicht
- Vermögenskonsolidierungen über verschiedene Geschäftsbeziehungen
- Benchmarks/Indizes/Vergleiche



## Informationskanal

- Multichanneling (Papier, E-Banking)
- Komplette, über alle Informationskanäle konsistente Vermögensdaten
- Wählbare Frequenz bei der Reportbestellung inkl. Ad-hoc-Auswertungen

## Layout/Konsistenz

- Globale Konsistenz der Reports (Inhalte, Struktur, Begriffe)
- Wählbare Konfektionierung: gebunden/nicht gebunden, s/w oder farbig, Format usw.
- Grafikunterstützung

Quelle: UBS

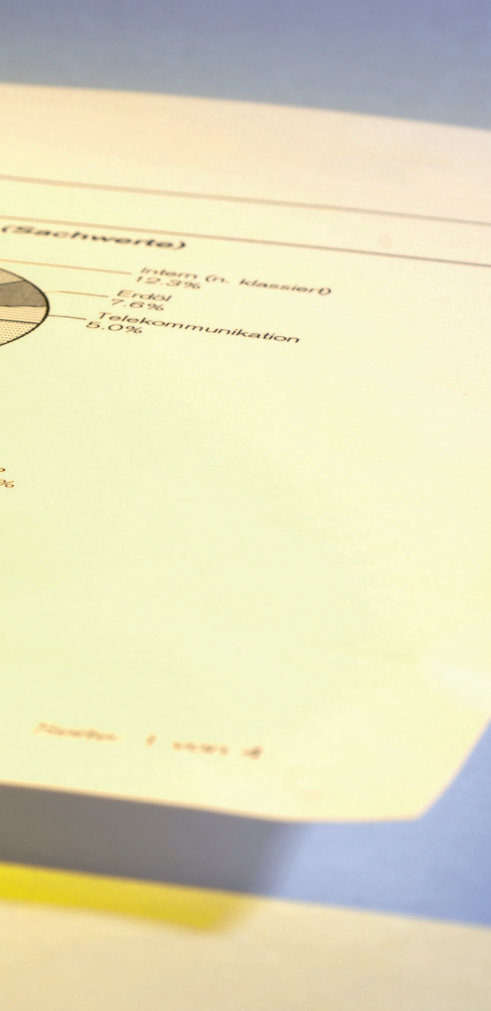


BILD: PETER FROMMENWILER

**Kontenauszug genügt nicht:**

Immer mehr Kunden wollen eine individuelle Berichterstattung über ihre Bankbeziehung.

fähige IT-Unterstützung sei zentrale Voraussetzung für ein erfolgreiches und effizientes Kundenreporting.

«Generell verfügt unsere Bank über einen hohen Automatisierungsgrad im Client Reporting», erklärt etwa Vontobel. Doch verlangen die zunehmende Professionalisierung auf der Kundenseite, komplexe neue Produkte und Mandate und ständig ändernde Rahmenbedingungen (besonders im Steuerwesen) einen Balanceakt zwischen Vollständigkeit, Verständlichkeit und Transparenz – mit entsprechendem Zeitaufwand und Kostenfolgen.

Individualisierte Reportings seien in der Regel mit relativ hohem manuellem Aufwand verbunden. Stark unterschiedliche Kundenbedürfnisse und Konsolidierungen von Kundendepots mit Multi-Bank-Beziehungen erlaubten nur eine teilweise Automatisierung.

UBS erläutert hierzu: «Die Frage nach Standardisierung mit kostengünstiger voll automatisierter Reporterstellung versus teurer Individualisierung mit manueller Reportgenerierung stellt sich dank der heutigen IT-Systeme für uns nicht mehr.» Man sei in der Lage, vollautomatisch individuelle Reportings zu erstellen. Gleichzeitig erlaubten die skalierbaren Systeme auch die laufende Anpassung an neue Kundenanforderungen.

Hier liege die Hauptherausforderung beim Client Reporting – im Erfüllen von Kundenwünschen und dem frühzeitigen Erkennen sowie schnellen Umsetzen von neuen Trends fachlicher, aber auch technischer Natur. Manuelle Eingriffe benötige es noch bei einigen speziellen Reportings in den Bereichen Key Clients, Global Custody, für Stiftungen oder Trusts, welche auf Spezialsoftware erstellt würden.

**Handarbeit punktuell weiterhin nötig**

«Bei institutionellen Mandaten wird immer eine manuelle Ergänzung notwendig sein», ist sich Vontobel sicher.

Wohingegen die Credit Suisse erklärt: «Standardisierung bzw. ein hoher Automatisierungsgrad ist kein Hinderungsgrund, sondern ermöglicht sogar erst eine Individualisierung der Reportings.»

Die Kundenbedürfnisse zu erkennen und das Verständnis der Kunden hinsichtlich der Problemfelder bei der Datenqualität und möglicher Unterschiede zu anderen Quellen zu fördern, sei die eigentliche Herausforderung. «Die unterschiedlichen Wünsche und Anforderungen der Kunden erfordern fast immer eine erstmalige manuelle Erstellung des Reportings», gibt aber auch die Grossbank zu.

Ziel ist es, so alle Problemstellungen zu identifizieren, die mit der Reporterstellung gemäss Kundenwunsch verbunden sind. Nachdem einmal eruiert sei, was genau der Kunde wolle – was oft nicht von Anfang an der Fall sei – stünde einem automatisiert erstellten, aber

**Der Anteil des manuellen Aufwands bei individualisierten Reports variiert je nach Bank.**

sehr individuellen Report nichts im Wege. Eine längere manuelle Erstellung erfolge nur im Ausnahmefall.

Bei Credit Suisse sei zusammen mit BMPI eine Reportinglösung erarbeitet worden, bei welcher der modulare Aufbau einzelne Elemente austauschbar mache, erklärt die IT-Firma. Spezialanalysen wie Simulationen oder Finanzpläne und Marktkommentare könnten problemlos eingefügt werden, sodass der Reportinginhalt über Vermögensstruktur, Transaktionen und Performancemessungen hinaus kundenspezifisch ausgebaut werden könne.

Für die Bank heisse das, dass nebst Asset Allocation, Performance-Analyse und Client Reporting weitere Dienstleistungen wie Compliance Monitoring, Investment Controlling, Risk Budgeting oder Report Consulting möglich werden, war bei BMPI zu hören. «

mein rückten immer mehr in den Kundenfokus. Diese Faktoren, folgert die UBS, stellten deshalb eine entscheidende Einflussgrösse bei der Wahl der Bankbeziehung dar und trügen massgeblich zur Kundenzufriedenheit und -bindung bei.

Etwas kritischer sieht es Pictet & Cie.: «Da die Vermögensverwaltung die eigentliche Kernkompetenz unseres Institutes ist, darf der Stellenwert des Reportings als bedeutsam, nicht jedoch als Kernelement betrachtet werden.» Die Privatbank vermutet gar, die Möglichkeiten, sich durch das Client Reporting von Mitbewerbern abzuheben, würden wahrscheinlich überschätzt.

**IT bildet zentrale Voraussetzung**

Sich von der Konkurrenz abzuheben, erfordert auch gewisse Rahmenbedingungen. «Heutige Bankensysteme erzeugen gute Standardreports, welche die grundsätzlichen Anforderungen der Kunden erfüllen», weiss Brändle, Missura & Partner Informatik AG (BMPI). Höhere Ansprüche bezüglich Inhalt, Darstellung und Qualität seien nur mit überproportionalem Aufwand realisierbar, gibt der auf Reporting spezialisierte Softwareanbieter und Berater zu bedenken. Eine leistungs-