

Pressecommuniqué

Podcast, Kochbuch & Kundenumfrage – wie eine Privatbank mit der Corona-Pandemie umgeht

Salzburg/Wien, 17.02.2021. Die Corona-Pandemie hat Auswirkungen auf viele Branchen und geht auch nicht spurlos an Privatbanken vorüber. Persönliche Treffen sind zeitweise nicht oder nur eingeschränkt möglich, gleichzeitig ist – gerade in Zeiten von Social Distancing – eine intensivere Betreuung sehr gefragt. Die Zürcher Kantonalbank Österreich AG greift zu besonderen Maßnahmen, um ihre Kunden bestmöglich durch diese schwierige Zeit zu begleiten. Wie ihre Kunden die Entwicklung wahrgenommen haben, zeigt eine nun veröffentlichte Kundenzufriedenheitsumfrage.

„Die Pandemie hat jeden Menschen zumindest zeitweise aus der Komfortzone gelockt. Auch wir Private Banker wurden vor eine Herausforderung gestellt. Da wir uns selbst als Haus definieren, das Kundennähe lebt, war für uns klar, dass wir unseren Kunden mehr denn je ein offenes Ohr und eine Schulter zum Anlehnen bieten müssen, auch über neue Kanäle“, sagt Hermann Wonnebauer, Vorstandsvorsitzender der Zürcher Kantonalbank Österreich AG.

Private Banking über neue Kanäle

Schrittweise wurden Maßnahmen gesetzt, um Kunden bestmöglich zu begleiten. Innerhalb kürzester Zeit wurde der Großteil der Privatbank auf Homeoffice umgestellt. Virtuelle Meetings hielten vermehrt Einzug, wichtige Updates zu den Märkten wurden regelmäßig auf elektronischem Weg übermittelt, dabei nie die individuelle Betreuung jedes Einzelnen aus den Augen verloren. Ab dem Frühjahr 2020 wurde der an Kunden gerichtete Podcast „Kapitalmarkt mit Weitblick“ konzipiert und im zweiten Halbjahr bereits umgesetzt. Das Audioformat ist gleichermaßen Sprachrohr der Bank, um aktuelles Expertenwissen aus dem Kapitalmarkt zu vermitteln, wie Werkzeug, um auch die Fragen und Standpunkte der Kunden aufzugreifen. Nicht nur der Gehörsinn, auch der Geschmackssinn der Kunden wird angesprochen. So haben die Mitarbeiter der Zürcher Kantonalbank Österreich AG das kreative Kochbuch „Kochkunst“ mit ihren Lieblingsrezepten für ihre Kunden kreiert. Neben dem Rezept zum Glücklichein stellt das Buch auch einige junge Künstler und deren Werke vor. Dieses Kochbuch wurde den Kunden kontaktlos nach Hause geschickt.

Im Herbst folgte eine Kundenzufriedenheitsumfrage als wichtiges Instrument, Feedback einzuholen, um die Gedanken der Kunden zu reflektieren. Das fast vollständig von der Pandemie geprägte Jahr 2020 mag auf den ersten Blick kein guter Gradmesser für die allgemeine Kundenzufriedenheit sein. Doch wie schon der österreichische Neurologe und Psychiater Viktor Frankl wusste, bedeuten gerade „äußere Krisen“ die große Chance, „sich zu besinnen“. Gleichzeitig ist es für Kunden wichtig, die eigenen Finanzen gerade in turbulenten Zeiten in sicheren Händen zu wissen. Daher hat die Zürcher Kantonalbank Österreich AG die Kundenzufriedenheitsumfrage gerade wegen der außergewöhnlichen Umstände im Herbst 2020 durchgeführt, um gezielt reagieren zu können. Die Beantwortung erfolgte zeitgemäß ausschließlich online.



Hermann Wonnebauer, Vorsitzender des Vorstandes, Zürcher Kantonalbank Österreich AG

Pressekontakt:

YIELD PUBLIC RELATIONS

Alexander Jaros, B.A.
Telefon + 43 676 780 48 28
a.jaros@yield.at

Zürcher Kantonalbank Österreich AG

Petra Schmid
Telefon +43 662 8048-151
presse@zkb-oe.at

Podcast, Kochbuch & Kundenumfrage – wie eine Privatbank mit der Corona-Pandemie umgeht

Kundenbindung und proaktive Kontaktaufnahme konnten erneut gesteigert werden

Die Befragten sehen die Service-Qualität wie schon bei der Umfrage im Jahr 2018 auf hohem Niveau. Die wahrgenommene Betreuungsintensität stieg markant an: 83 statt 59 Prozent der Befragten stimmten „voll und ganz“ zu, sehr intensiv betreut zu werden. 94 Prozent waren mit dem Grad der Betreuungsintensität zufrieden. Kunden beobachteten eine erhöhte Häufigkeit der proaktiven Kontaktaufnahme. 71 Prozent der Kunden gaben an, binnen zwölf Monaten öfter als dreimal proaktiv kontaktiert worden zu sein, während es vor zwei Jahren nur 55 Prozent waren. Mit der Betreuung und Kommunikation während der Corona-Pandemie waren 96 Prozent der Kunden zufrieden, sehr zufrieden oder vollkommen zufrieden.

Zufriedenheit mit Vermögensentwicklung gestiegen

Neben der Beratungsqualität und -intensität steht natürlich die Entwicklung des Vermögens im Vordergrund. 90 Prozent der Befragten waren mit der Performance zufrieden, sehr zufrieden oder vollkommen zufrieden. Währenddessen lag der Grad der Zufriedenheit der Befragten mit anderen Finanzdienstleistern nur bei 74 Prozent.

„Wir sind sehr erfreut, dass die von uns gesetzten Maßnahmen Früchte tragen. Denn wir haben in dem außergewöhnlichen Jahr sehr viel über unsere Kunden, aber auch über uns selbst gelernt“, kommentiert Hermann Wonnebauer die Umfrageergebnisse. „So sehr die Folgen der Pandemie aus weltwirtschaftlicher und gesellschaftlicher Sicht schmerzen, sind wir alle auch um einige Erfahrungen und Erkenntnisse reicher geworden. Wir wollen das Beste daraus machen und uns optimistisch den Herausforderungen der Zukunft stellen.“

Die Zürcher Kantonalbank Österreich AG

Die Zürcher Kantonalbank Österreich AG ist ein auf Private Banking spezialisiertes Bankhaus und betreut vermögende Privatpersonen, Stiftungen und Unternehmer in Österreich und Süddeutschland. Sie ist eine 100-prozentige Tochter der Zürcher Kantonalbank in Zürich. Unsere Mutter verfügt als eine der wenigen Banken weltweit über die Bestnoten AAA bzw. Aaa der drei großen Rating-Agenturen Fitch, Standard & Poor's und Moody's und zählt zu den sichersten Universalbanken der Welt. Als Schweizer Traditionshaus blickt die Zürcher Kantonalbank auf eine 150-jährige Geschichte zurück.

Sicherheit, Stabilität und Wachstum prägen unsere Geschäftspolitik. Seit Beginn unserer Tätigkeit im Jahre 2010 verzeichnet die Zürcher Kantonalbank Österreich AG ein jährliches Wachstum von 15-20 %. An den beiden Standorten Salzburg und Wien sind 104 Mitarbeiter beschäftigt und verwalten ein Geschäftsvolumen von 2,6 Milliarden Euro. Wir konzentrieren uns auf das Veranlagungsgeschäft. Strategische Beratung und Vermögensverwaltung zählen zu unseren Kernkompetenzen. Unsere lokalen Asset-Management-Spezialisten unterstützen unsere Kunden und Berater bei allen

Pressekontakt:

YIELD PUBLIC RELATIONS

Alexander Jaros, B.A.
Telefon + 43 676 780 48 28
a.jaros@yield.at

Zürcher Kantonalbank Österreich AG

Petra Schmid
Telefon +43 662 8048-151
presse@zkb-oe.at

Pressecommuniqué

Podcast, Kochbuch & Kundenumfrage – wie eine Privatbank mit der Corona-Pandemie umgeht

wichtigen Anlagethemen. Dank der engen Zusammenarbeit mit über 220 Anlageexperten unserer Mutter ist es uns möglich, die besonderen Bedürfnisse unserer Kunden zu berücksichtigen. Kunde, Berater, Asset Manager: Wir bringen alle Entscheidungsträger an einen Tisch. Das macht uns zu einem kompetenten und verlässlichen Partner. Kundenzufriedenheit ist unser wertvollstes Gut. Wir freuen uns über die aktuellen Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsstudie, da wir mit höchster Servicequalität, Kompetenz und Performance überzeugen konnten.

Pressekontakt:

YIELD PUBLIC RELATIONS

Alexander Jaros, B.A.
Telefon + 43 676 780 48 28
a.jaros@yield.at

Zürcher Kantonalbank Österreich AG

Petra Schmid
Telefon +43 662 8048-151
presse@zkb-oe.at

Rechtliche Hinweise

Dies ist eine Marketingmitteilung, welche nicht unter Einhaltung der Rechtsvorschriften zur Förderung der Unabhängigkeit von Finanzanalysen erstellt wurde und sie unterliegt auch keinem Verbot des Handels im Anschluss an die Verbreitung von Finanzanalysen. Die hierin geäußerten Meinungen geben unsere aktuelle Einschätzung wieder, die sich auch ohne vorherige Bekanntmachung ändern kann. Alle in dieser Marketingmitteilung enthaltenen Angaben und Informationen wurden von der Zürcher Kantonalbank Österreich AG oder Dritten sorgfältig recherchiert und geprüft. Für Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität können jedoch weder die Zürcher Kantonalbank Österreich AG noch diese dritten Lieferanten die Gewähr übernehmen. Wir weisen darauf hin, dass jegliche in diesem Papier enthaltenen Empfehlungen allgemeiner Natur sind. Alle Angaben dienen ausschließlich Ihrer Information und stellen keine Anlageberatung oder sonstige Empfehlung oder Anregungen zu Anlagestrategien in Bezug auf ein oder mehrere Finanzinstrumente oder Emittenten von Finanzinstrumenten dar. Sie sind nicht als Angebot zum Kauf oder Verkauf eines Wertpapiers oder zum Abschluss eines Vertrages über Wertpapier(neben)dienstleistungen oder als Aufforderung zur Abgabe eines solchen Angebotes zu verstehen. Die hierin enthaltenen Informationen können eine auf den individuellen Anleger abgestellte, anleger- und anlagegerechte Beratung **nicht** ersetzen. Wir **warnen ausdrücklich** vor einer Umsetzung ohne weitergehende detaillierte Beratung und Analyse Ihrer spezifischen Vermögens- und Anlagesituation. Ohne diese Analyse können jegliche in dieser Broschüre enthaltenen Empfehlungen zu einem unerwünschten Anlageergebnis bis hin zum Totalverlust führen. **Angaben von Wertentwicklungen in der Vergangenheit sind kein verlässlicher Indikator für die künftige Wertentwicklung. Die künftige Wertentwicklung kann völlig konträr verlaufen und zu einem Totalverlust des eingesetzten Kapitals führen.** Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass Veranlagungen in Wertpapieren mit einer Reihe von Risiken verbunden sein können. Zu diesen zählen beispielsweise das Währungsrisiko, das Transferrisiko, das Länderrisiko, das Liquiditätsrisiko, das Bonitätsrisiko, das Zinsrisiko und das Kursrisiko. Je nach Art des Investments können diese zu Verlusten bis hin zum Totalverlust des eingesetzten Vermögens führen. Diese Marketingmitteilung darf ohne die vorherige Zustimmung der Zürcher Kantonalbank Österreich AG weder elektronisch noch gedruckt vervielfältigt noch sonst in einer anderen Form verwendet werden.

Zuständige Behörde: Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien.

Dieses Papier und die darin enthaltenen Informationen dürfen nicht an Personen, die möglicherweise US-Personen nach der Definition der Regulation S des US Securities Act von 1933 sind, verteilt und/oder weiterverteilt werden. Definitionsgemäß umfasst „US Person“ jede natürliche US-Person oder juristische Person, jedes Unternehmen, jede Firma, Kollektivgesellschaft oder sonstige Gesellschaft, die nach amerikanischem Recht gegründet wurde. Im Weiteren gelten die Kategorien der Regulation S.

Zusätzliche Informationen gemäß Mediengesetz:

Herausgeber, Hersteller, Medieninhaber und Herstellungs- und Verlagsort: Zürcher Kantonalbank Österreich AG, Getreidegasse 10, 5020 Salzburg.

Firmenbuch: FN 58966s, LG Salzburg, Sitz der Gesellschaft: Salzburg.

Vorstand: Hermann Wonnebauer (Vorsitzender), Christian Nemeth, Michael Walterspiel.

Vorsitzender des Aufsichtsrates: Christoph Weber.

Weitere Mitglieder des Aufsichtsrates: Adrian Kohler (Stellvertreter des Vorsitzenden), Dr. Stephan Hutter, Matthias Franz Stöckli, Ankie Brummans, Johanna Wieser.

Direkte Gesellschafterin: Zürcher Kantonalbank (100 %), selbständige Anstalt des Kantons Zürich.

Unternehmensgegenstand: Kreditinstitut gemäß BWG.

Erklärung über die grundlegende Ausrichtung:

Informationen über allgemeine Themen im Zusammenhang mit der Vermögensanlage, insbesondere Vermögensverwaltung, Wertpapiere und Kapitalmärkte.