

ZKB Anlagereport

Erkenntnisse und Reaktionen
seit Lancierung

Zürich, 23.09.2010

Christian Binz

Leiter Produktmanagement Anlagen

Depot, Kontrolle & Reporting



Inhalt



ZKB Anlagereport Vision - Kernpunkte



Moderne Gestaltung (umfassend, einfach und informativ)

Schafft Vertrauen durch Transparenz

Ermöglicht Verkaufschancen

Umsetzung Vision – Moderne Gestaltung

Verständliche Sprache



Zürcher Kantonalbank

Kunde: Max Muster-Teiler
 Portfolio-Nr.: 04700-02345678912
 Bezeichnung: Private Banking
 Periode: 01.01.2007 - 31.12.2007
 Bewertungswährung: CHF

Aktuell

Rendite nach Anlagekategorien

	Kapitalrendite ¹	Devisenrendite ²	Rendite der Kategorie	Durchschnittliche Gewichtung	Beitrag zur Rendite ³
Liquide Mittel	0.18%	1.04%	1.22%	1.59%	0.02%
Obligationen und Ähnliches	0.75%	-0.01%	0.74%	48.76%	0.36%
Aktien und Ähnliches	4.07%	-0.73%	3.34%	43.28%	1.44%
Alternative Anlagen	-0.65%	1.02%	0.37%	6.38%	0.02%
Anlagevermögen	1.47%	0.38%	1.85%	100.00%	1.85%

1 Die Kapitalrendite weist die Kursentwicklung der entsprechenden Anlagekategorien aus.
 2 Der durch schwankende Fremdwährungskurse verursachte Effekt wird in der Devisenrendite dargestellt.
 3 Der Beitrag zur Rendite des Anlagevermögens ergibt sich mit der durchschnittlichen Gewichtung der Anlagekategorie (Anteil am Anlagevermögen während des Betrachtungszeitraums).

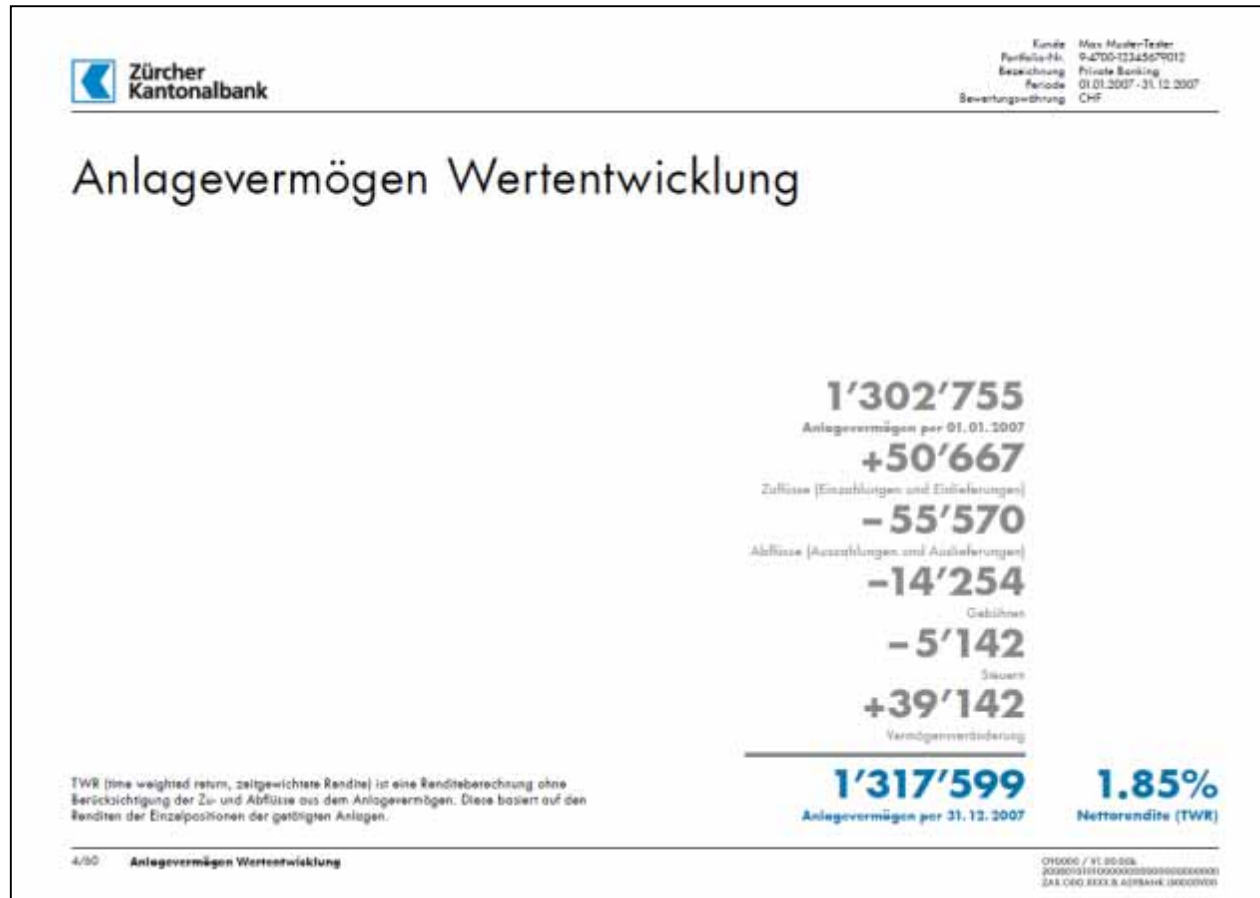
- Verzicht auf angelsächsische Fachbegriffe
- Begriffe an Ort direkt erklären

	Kapitalrendite ¹	Devisenrendite ²
Liquide Mittel	0.18%	1.04%
Obligationen und Ähnliches	0.75%	-0.01%
Aktien und Ähnliches	4.07%	-0.73%
Alternative Anlagen	-0.65%	1.02%
Anlagevermögen	1.47%	0.38%

1 Die Kapitalrendite weist die Kursentwicklung der entsprechenden Anlagekategorien aus.
 2 Der durch schwankende Fremdwährungskurse verursachte Effekt wird in der Devisenrendite dargestellt.
 3 Der Beitrag zur Rendite des Anlagevermögens ergibt sich mit der durchschnittlichen Gewichtung der Anlagekategorie (Anteil am Anlagevermögen während des Betrachtungszeitraums).

Umsetzung Vision – Vertrauen durch Transparenz

Die wichtigsten Zahlen auf einen Blick



- Anlagevermögen
- Zu- und Abflüsse
- Gebühren
- Steuern
- Rendite TWR/MWR

Umsetzung Vision – Verkaufschancen

Kundenindividuelle Zusammenstellung des Anlagereports



- Modular
- Individuell
- Massgeschneidert

Erkenntnisse & Reaktionen

Kundenreaktionen

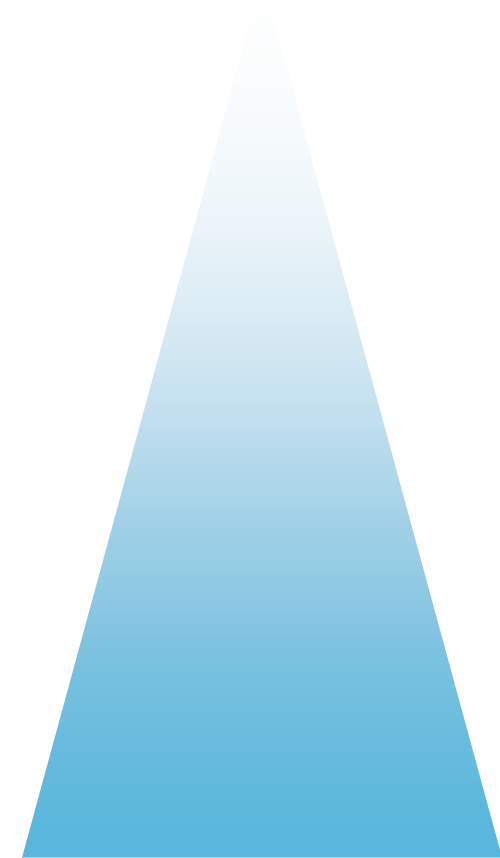


Negative Kundenreaktionen...

- infolge Gewohnheit an den alten Report
- weil die Reports später eintreffen als erwünscht

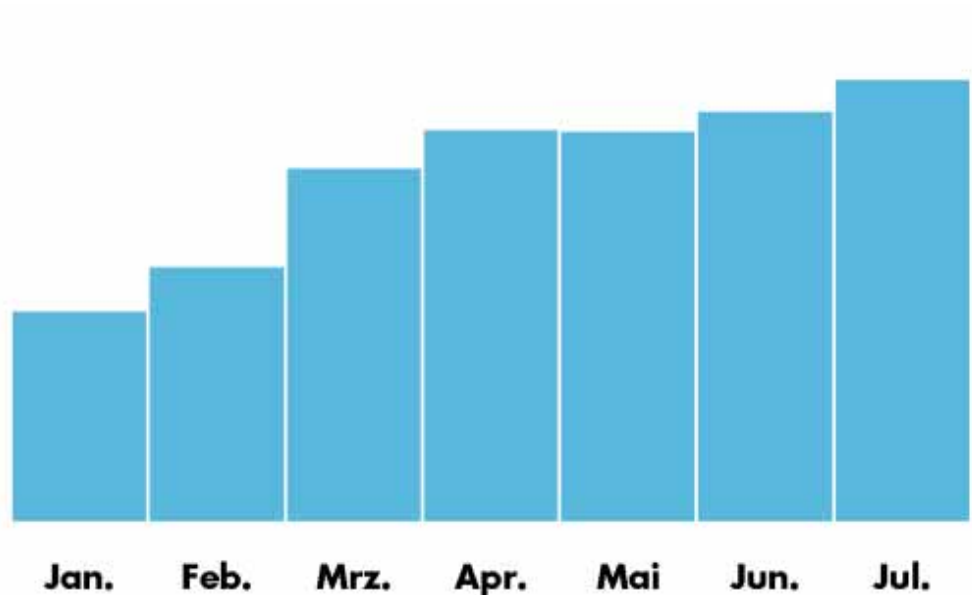
Positive Kundenreaktionen...

- Übersichtlich, gut verständlich
- Bedürfnisse welche nun erfüllt werden können



Erkenntnisse & Reaktionen

Akzeptanz im Vertrieb steigt stark an



- Zuwachs der Expressreports >100%
- Hinweis für aktive Nutzung des Anlagereports im Kundengespräch

Erkenntnisse & Reaktionen

Kundenbedürfnis bezüglich periodischem Informationsbedarf spürbar...



Lancierung



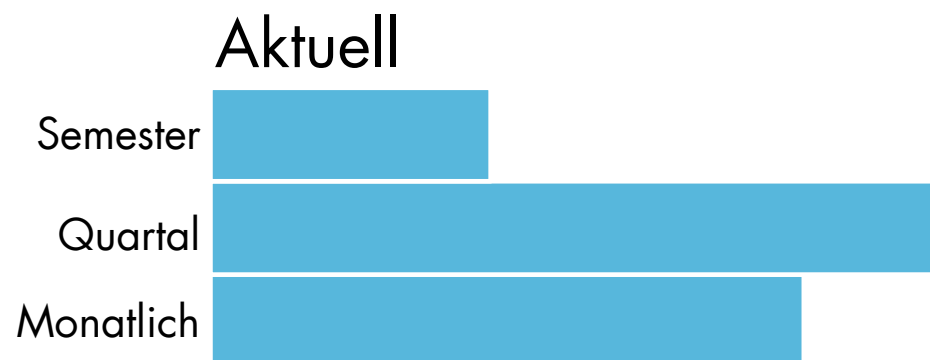
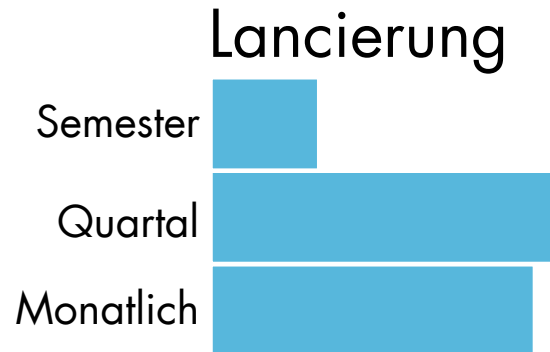
Aktuell



- Zuwachs periodische Reports > 70%
- Kundenbedürfnis bezüglich periodischen Informationsbedarf stark ausgeprägt

Erkenntnisse & Reaktionen

aber selektive Unterschiede in der gewünschten Periodizität



- Zuwachs Monatlich: > 80%
- Zuwachs Quartal: > 110%
- Zuwachs Semester: > 150%
- Kundenbedürfnis bezüglich periodischem Informationsbedarf stark ausgeprägt, aber
- Unterschiede betreffend der gewünschten Häufigkeit

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

