

SWISSPARTNERS



© Daniel Chardon

Fachübergreifende Beratung in Krisenzeiten

swisspartners ist heute einer der grössten unabhängigen Vermögensverwalter (UVV) der Schweiz und blickt auf eine 27-jährige Unternehmensgeschichte zurück. Die Firma, in der heute 120 Mitarbeitende tätig sind, besteht mehrheitlich aus Partnern, welche unternehmerisch denken und ihre Kunden unabhängig und unter Bezug von internen und externen Spezialisten beraten. Zwei Mitglieder des Group Management Boards, Ralph Schuler (RS), seines Zeichens zuständig für den Bereich Treuhand- und Steuerberatung sowie Christian Dietsche (CD), Leiter Vermögensverwaltung, standen uns Rede und Antwort.

Wie hat swisspartners die Corona-Krise bewältigt resp. wie habt ihr intern darauf reagiert?

RS: Wir haben in der Geschäftsleitung relativ schnell entschieden, dass wir in den Home Office Modus wechseln und haben

durchwegs positive Erfahrungen gemacht. Wir haben uns turnusmäßig abgewechselt mit dem Abholen oder Versand von Dokumenten.

CD: Organisatorisch war das kein Problem, wir sind technolo-



gisch sehr gut aufgestellt. Die Videokonferenzen haben gut geklappt, sind aber nach wie vor kein Ersatz für ein persönliches Gespräch.

Gab es auch Kunden, die von sich aus völlig auf den Kontakt verzichtet haben?

CD: Ein Merkmal dieser Krise ist, dass sie, im Gegensatz zur Finanzkrise 2008, jedermann betraf resp. den Lebensraum einschränkte. Das Thema Gesundheit und das Bewusstsein, dass es jeden treffen kann, ist nach wie vor sehr präsent.

RS: Die jüngere Kundschaft nutzte diese Kommunikationsform schon vorher. Was ältere Kunden anbelangt, habe ich mich persönlich um drei Kunden gekümmert, diese nahrungsmitteltechnisch versorgt, und aus der Distanz betreut. Das waren schöne und auch berührende Momente.

CD: Anzufügen ist, dass wir keine Schönwetterpiloten sind, sondern gerade in solch schwierigen Situationen für unsere Kunden da sind. Wir sind proaktiv auf sie zugegangen, haben Analysen und auch Chancen aufgezeigt. Das wurde sehr geschätzt.

Haben die Kunden auf die Turbulenzen eher gelassen oder nervös reagiert?

CD: Das ist extrem individuell. Da gibt es Kunden, die an die Qualität ihres Depots glauben und wissen, dass es immer wieder mal schlechtere Jahre gibt, aber darauf vertrauen, dass sie von uns langfristig gut beraten werden. Andere reagieren nervöser. Da zeigt sich genau die Stärke des Beraters, der individuell auf den Kunden eingeht und mit ihm die Situation analysiert.

RS: Wir betreuen unsere Kundschaft zum Teil seit mehreren Generationen. Es gibt die eher technischen, beraterischen Fähigkeiten. Aber was letztlich eine gute Beratung auszeichnet, ist auch die soziale Komponente mit einem vertrauensvollen Informationsfluss. Wenn das stimmt, ist die Beratung leicht und die Fehlerquote gering.

Was zeichnet swisspartners aus?

RS: Wir bewegen uns in einem People Business. Unser „Rezept“ besteht in der Erbringung einer Top-Dienstleistung. Dann wird man weiterempfohlen. Da zeigt sich die Stärke unseres Teams. Team-Work ist ein Faktor, der uns immer das Interesse neuer Partner und Mitarbeiter beschert. Bei swisspartners kann man eine vielfältige Tätigkeit im Team erleben und gleichzeitig sehr individuell und situativ agieren.

CD: Wir gehören heute zwar zu den grössten UVV. Dennoch haben wir flache Hierarchien. Daraus resultiert ein guter Zusammenhalt und eine tolle Unternehmenskultur. Wir haben in der Vermögensverwaltung einen hohen Anteil von Partnern, denken dadurch unternehmerisch. Dies unterstreicht gegenüber dem Kunden unsere Unabhängigkeit. Wir haben keine Verkaufsziele von Produkten, sondern oberstes Ziel sind qualitativ

gute individuelle Lösungen.

Wie sieht der klassische swisspartners Kunde aus?

CD: Der typische Klient ist Privatkunde, in der Schweiz oder Europa domiziliert, hat ein Portefeuille, allenfalls Immobilien, hat Kinder, ist oft auch Unternehmer und sucht eine ganzheitliche Beratung.

RS: An diesem Punkt kommen genau unsere verschiedenen Abteilungen zur Geltung. Unsere Kunden sind meist Privatkunden, aber auch deren Unternehmen. Dieser Verbund ist deshalb interessant, weil er eine komplexe Betreuung erfordert, was genau unseren Stärken und Strukturen entspricht.

Worin zeigt sich diese Komplexität?

RS: Das geht von der „einfachen“ Steuererklärung bis hin zu testamentarischen und vorsorgetechnischen Ansätzen. Wir sind zum Teil als Willensvollstrecker eingesetzt. Buchführung, Immobiliensuche sowie Family Office Services erweitern unser Angebot. Wir begleiten auch internationale Kunden bei einer Umstellung in die Schweiz. Versicherungstechnisch kümmern wir uns um die Fortführung von Assets in die nächste Generation u.a.

CD: Unsere grosse Angebotspalette macht uns für Kunden wie potentielle Mitarbeitende attraktiv. Die Vermögensverwaltung reduziert sich nicht nur auf Aktien, Anlagen und Obligationen, sondern umfasst auch Steuerthemen, Nachlassplanungen uam. Da können wir auf Experten aus allen Abteilungen zurückgreifen.

Wenn Kunden ihre Bank mitbringen?

RS: Ein sehr guter Punkt. Wir haben ‚Chinese Walls‘. D.h. Kunden kommen manchmal auch nur für eine ganz spezifische Dienstleistung zu uns. Externe Banken und Berater greifen gerne auf unsere Dienstleistungen zurück. Das gilt es zu respektieren, das stellt auch nach aussen zu anderen Instituten Vertrauen her. Gewisse Kunden suchen bewusst Offerten von verschiedenen Anbietern, da spielen wir mit offenen Karten.

CD: Wir arbeiten mit ausgewählten, namhaften Banken zusammen. In diesem Rahmen kann der Kunde frei wählen. Je nach Bedürfnissen eignet sich die eine Bank mehr als die andere. Der Kunde profitiert von vorteilhaften Konditionen. Auch da ist es wichtig, gute, partnerschaftliche Beziehungen zu diesen zu pflegen.

Wie sieht die konkrete Beratungssituation aus?

RS: Wir schauen, dass immer ein Berater für einen Kunden die oberste Verantwortung trägt und diesen auch betreut.

Was schätzen Kunden am meisten?

RS: Dass wir Ihnen mit unserer Beratung so viel Arbeit und Probleme abnehmen, dass sie sich auf ihre wichtigen Dinge konzentrieren können. Die regulatorische Dichte hat derart zugenommen, dass Beratung hier für einen ruhigen Schlaf sorgt.



CD: Unsere Geraadlinigkeit, wir stehen zu den Fakten.

Die zunehmende Komplexität führt auch zum neuen Angebot „ONE by swisspartners“?

CD: Richtig, hier bieten wir dem Kunden die Konsolidierung all seiner Vermögenswerte an. Da geht es neben den Depots um Immobilien, Autosammlungen oder auch Kunstgegenstände. Es geht um die ganzheitliche Vermögensbewertung und -betreuung.

RS. Ich zähle u.a. auch Künstler, Schauspieler oder Musiker zu meinen Kunden. Wichtig ist immer, die Unabhängigkeit zu wahren und dem Kunden die bestmögliche Beratung zu bieten.

Was bleibt auch nach Corona bestehen?

CD: Interessanterweise haben sich nun auch ältere Kunden daran gewöhnt, dass wir uns bisweilen per Videokonferenz «sehen». Die Digitalisierung hat schon vor der Krise die Effizienz der Beratung gesteigert.

RS: ... und unsere Spesenrechnungen haben sich gesenkt. Corona hat das Sparpotential in diesem Bereich aufgezeigt. An persönlichen Meetings konzentriert man sich dann auf die wichtigen Dinge. Und wir freuen uns auf teils veränderte Arbeitsmodelle. Home Office könnte ein regelmässiges Instrument werden. – DC

Interview/Words: Daniel Chardon

INTERDISCIPLINARY CONSULTATION IN TIMES OF CRISIS

swisspartners is one of the leading independent asset managers in Switzerland today and has a 27-year-history to look back on. A large proportion of the 120 employees comprise of partners who are directly involved with the corporation, who think entrepreneurially and who advise their clients independently and with the involvement of internal and external specialists. Two members of the Group Management Board, Ralph Schuler (RS), responsible for Trusts and Tax Consultation, as well as Christian Diertsche (CD), Head of Asset Management, granted us a Q & A.

How has swisspartners been coping with the corona crisis and what was your response in-house?

RS: We made an executive decision to work in home office mode relatively quickly and the experiences we had with it were consistently favourable. When it came to the collection and sending of documents, we took it in turns.

CD: It was no problem from an organisational point of view since we are extremely well-positioned technologically. The video conferences went well, but as before, still cannot replace a face-to-face meeting.

Were there also clients who fully reduced the contact?

CD: One characteristic of this crisis, in contrast to the financial crisis of 2008, is

that it affected everyone. The fact that it could hit anyone was very prevalent.

RS: The younger clientele is already used to this form of communication. As far as the older clients were concerned, I took care of three clients personally, taking their well-being under my wing from a distance. Those were very beautiful and moving moments.

CD: It must also be added that we're not fine-weather pilots, but we are here for our clients precisely in difficult situations like this. We approached them proactively, helped them with analyses and made them aware of the odds. They really appreciated it.

Were clients more inclined to react calmly or nervously to the turbulent times?

CD: That's very much an individual thing. There are clients who know that every so often there'll be worse years, but they trust that they are well advised by us on the long term. Some react more nervously. That's where the strength of the consultant really comes into its own by going into the situation with the client individually and analysing it.

RS: We've got clients we've been consulting with over several generations and at the end of the day, over and above the technical consulting know-how, it's the social component with a trustworthy flow

of information that distinguishes a consultation and turns it into a success story.

What distinguishes swisspartners?

RS: We move in a people business. Receiving recommendations is a reflection of the strength of our excellent work, which in turn is a reflection of our teamwork. And the team aspect is a factor that always carries with it new partners and employees.

CD: We belong to the largest independent asset management enterprises in Switzerland today. Our corporate culture encourages an open-door policy for all employees and this in turn results in cohesiveness. In asset management we have a high percentage of partners directly involved in the corporation, hence thinking entrepreneurially. It highlights our independence to the client. Our top goal is qualitative individual solutions.

What does your typical swisspartner client look like?

CD: Resides in Switzerland or Europe, owns real estate as part of his/her portfolio, has children and is an entrepreneur seeking comprehensive advice.

RS: Although generally clients come to us as private individuals, they also come to us with their businesses. It makes for an interesting alliance requiring complex care, which coincides precisely with our strengths.

**Define complex in this context?**

RS: It can range from a ‚simple‘ tax return to last wills and the technicalities of precautionary provisions. At times we are deployed as executors, while accounting and the hunt for properties are also part of our repertoire. We‘ve got collaborative partners in the areas of trusts, foundations and insurance. Especially in the case of relocations and when it comes to the continuance of the assets in the next generation.

CD: Asset management is not reduced to shares, investments and bonds, but also includes tax issues, estate planning and much more. In this respect, we can draw on experts from all departments.

What happens when clients bring along their banks?

RS: A good point. We put up ‚Chinese Walls‘ so that no conflict of interests occurs. But external consultants and banks are invariably keen to fall back on our services. This is worth respecting, for it also

gives us credibility outwards from other institutions. Many clients consciously play with open cards.

CD: We are after all not a bank. But we collaborate with selected banks and make sure we keep up good relations with them.

What is it about your services that clients appreciate the most?

RS: We take so much work and so many problems off their shoulders that they can focus on the important things in life. The regulatory overkill in the finance sector has increased to such an extent that consultation in this regard can go a long way in making for a good night’s sleep.

Is that where the new ‚ONE by swiss-partners‘ service comes in?

CD: That’s right. This is where we come into the picture to consolidate all the client’s assets. Aside from securities accounts, this is where real estate, motor vehicle collections and items of art come in. It’s all about integrated asset assessment.

RS. I also have among my clients, artists, actors and musicians. The important thing is always to uphold their financial independence and give them the best possible advice.

What remains unchanged after corona?

CD: Interestingly enough even older clients have gotten used to the idea that when we see one another it’s on screen. Digitalisation was already an asset to consulting before the crisis. The crisis has only made us more aware of it.

RS: ... and our expenses bills have declined. Corona has shown the savings potential in this regard. When we do have personal meetings, then the focus is on the important things. Working models that have changed somewhat are actually something we look forward to – home office could become the norm. X

WWW.SWISSPARTNERS.COM
8022 Zürich | Switzerland



© Daniel Chardon

Christian Dietsche, Leiter der Vermögensverwaltung vor der Fotografie des Künstlers Guido Baselgia, „Lightfall 64, Einen Nachmittag lang“, 2014. © WOS Galerie, Zürich



© Daniel Chardon

Ralph P. Schuler, Leiter des Bereichs Steuerberatung u. Treuhänder Schweiz. Im Hintergrund, Gemälde des Künstlers John Kiki, „Trooper of the plains“, 2008. © WOS Galerie, Zürich