

MyPrivateBanking.com 調査:ノルデア、サル・オッペンハイム、UBS を除き、顧客視点を欠くプライベートバンキング

スイスでの調査により、欧州プライベートバンク大手各行の問題点が明確に

スイス・チューリッヒ発 -- (ビジネスワイヤ)-- 欧州のプライベートバンク大手行の多くが顧客のニーズに十分に対応できていません。これは、プライベートバンクの顧客のための独立プラットフォームである [MyPrivateBanking.com](https://www.myprivatebanking.com) が実施した調査の最重要結果として、明らかにされた事実です。

この調査では、分析対象行の 3 つの重要な欠点として、次の点が明らかになりました:

- **顧客の声を聞いていない:** 調査を受けたアドバイザーのうち 25%以上が、事実上まったく質問をしていなかった。
- **投資が顧客のニーズと合致していない:** 半数以上の銀行が、顧客のリスク許容度を十分に考慮していない投資提案を行っていた。25%以上のケースでは、投資提案が顧客のニーズと完全に反対であった。
- **誤解を招きやすい費用提案:** 3 分の 1 の銀行が、多数のマネージドファンドや自行商品において、無視できない額の隠されたコストが含まれる手数料体系を持っていた。

MyPrivateBanking.com のマネジング・ディレクター Christian Nolterieke 氏は、次のように語っています。「顧客の投資目標に十分に対応せず、単純に出来合いの商品を提案している銀行の割合が高かったことに、驚いています。」

ノルデア、サル・オッペンハイム、UBS のプライベートバンキングが、全体的に最高の評価を得ました。

- 北欧の銀行であるノルデアが最優良の評価を受け、充実した顧客分類が行われている点だけでなく、同行が顧客ニーズを完全に理解していることが投資提案から分かるという点でも、強い印象を残しました。
- ドイツのプライベートバンクであるサル・オッペンハイムが第 2 位の評価を受けました。同行の提案は非常に費用効率が高く、顧客ニーズにも完全に対応するものでした。
- スイスの UBS は、顧客対応において、特に水準の高い専門的規範を示しました。

MyPrivateBanking.com の研究ディレクター、Steffen Binder 氏は、次のように語っています。「平均的に言って、各銀行は、100 点満点中わずか 52 点しか獲得できませんでした。各銀行間での結果はまちまちでした。銀行間の差は非常に大きく、上位行以外にも、良いアプローチを持っている銀行が存在しています。」

本調査について:

2009年に、MyPrivateBanking.comのアナリストが欧州プライベートバンクの大手20行のスイス事務所をテスト客として訪れました。[詳細情報と調査報告全文のダウンロードについては、こちらをご覧ください。](#)

MyPrivateBanking.com について

MyPrivateBanking.com は、プライベートバンキング顧客のための世界的独立プラットフォームです。www.myprivatebanking.com をご覧ください。

本記者発表文の公式バージョンはオリジナル言語版です。翻訳言語版は、読者の便宜を図る目的で提供されたものであり、法的効力を持ちません。翻訳言語版を資料としてご利用になる際には、法的効力を有する唯一のバージョンであるオリジナル言語版と照らし合わせて頂くようお願い致します。

CONTACT:

MyPrivateBanking.com
Christian Nolterieke, +41(0)71 670 0489
media@myprivatebanking.com

顧客視点を欠くプライベートバンキング＝顧客組織調査〔BW〕

【ビジネスワイヤ】プライベートバンクの顧客のための独立プラットフォームMyPrivateBanking.comが、独自調査の結果に基づき、ノルデア、サル・オープンハイム、UBSの3行を除く欧州プライベートバンキング大手行の多くで顧客ニーズへの対応が不十分であると発表した。この調査は、同組織のアナリストが大手20行のスイス事務所をテスト客として訪れる形式で実施された。調査の結果として、各行が顧客の声を十分に聞いていないこと、半数以上の銀行で投資提案が顧客のニーズに一致していないこと、3分の1の銀行で顧客にとって隠されたコストを含む手数料体系が存在していたことが明らかになった。一方、北欧のノルデアは、顧客の個別ニーズへの対応などで最高の評価を得た。第2位の評価を得たドイツのサル・オープンハイムは費用効率の高い提案などが、第3位のUBSは、水準の高い顧客対応が、それぞれ評価された。