

Mystery Shopping als Teil der Compliance

Am Beispiel des Bilanz Private Banking Rating

Thorsten Hens* | Andreas Ritter**

In this paper we argue that mystery shopping shall be part of the compliance in the financial services industry. Laws like FIDLEG try to regulate the conduct of financial service providers, which is checked by written documentation. However, there are substantial doubts that those documents do not correctly reflect the interaction between advisor and customer. Based on the example of the Bilanz Private Banking Rating that we conducted in Switzerland for more than ten years, we show the benefits of mystery shopping. Mystery shop-

ping reveals the true conduct of advisors and can be used to set positive incentives by giving awards complementing the negative punishments for breaking laws. In particular, the Bilanz Private Banking Rating has shown that since the financial crisis the quality of financial advice in Switzerland has increased while its costs decreased. Making this great achievement public sets positive incentives for any bank in competition with those winning the awards in the mystery shopping study.

Inhaltsübersicht

- I. Mystery Shopping
- II. Literaturüberblick
- III. Das Bilanz Private Banking Rating
 - 1. Untersuchungsdesign
 - 2. Bewertungsdimensionen und zugeordnete Merkmale
 - 3. Verrechnung zu Teil- und Gesamtnoten
- IV. Historischer Vergleich
 - 1. Testergebnisse aller Institute von 2008 bis 2018
 - 2. Testfälle und Bewertungsgrundlagen
 - 3. Feinstruktur der Anlagevorschläge im historischen Vergleich
 - 4. Transparenz und Kosten im historischen Vergleich
- V. Bedeutung des Mystery Shopping für die Compliance
- VI. Literaturverzeichnis

Abbildungsverzeichnis

- Abbildung 1: Ergebnisse aller getesteten Institute von 2008 bis 2018
- Abbildung 2: Anlagesummen und Testfälle
- Abbildung 3: Notendurchschnitt je Bewertungsdimension
- Abbildung 4: Durchschnittliche Asset Allocation über alle Vorschläge von 2008 bis 2018
- Abbildung 5: Durchschnittliche Asset Allokation von 2008 bis 2018 (tabellarisch)
- Abbildung 6: Spannweiten der Anteile der einzelnen Assetklassen je Test
- Abbildung 7: Durchschnittliche Produktallokation über alle Vorschläge von 2008 bis 2018
- Abbildung 8: Durchschnittliche Produktallokation von 2008 bis 2018 (tabellarisch)
- Abbildung 9: Spannweiten der Anteile der einzelnen Produktklassen je Test
- Abbildung 10: Art und Häufigkeit der Risikoauflärung von 2008 bis 2018
- Abbildung 11: Angebotene All-in-Fee von 2008 bis 2018

* Prof. Dr. Thorsten Hens, Universität Zürich. Die Autoren danken Herrn Dr. Andreas Beck für die langjährige Zusammenarbeit beim Bilanz Private Banking Rating.

** Dr. Andreas Ritter, Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG, München.