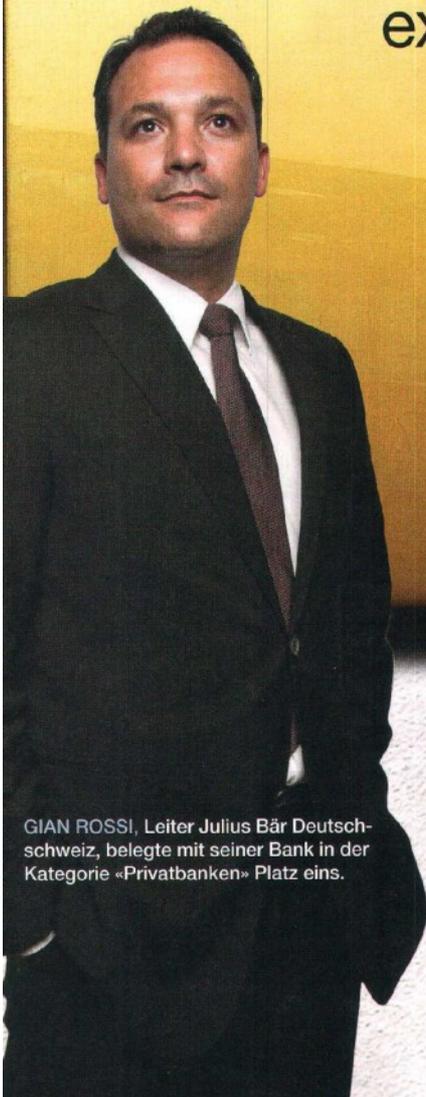


# DIE BESTEN PRIVATE BANKER

Wer Sie am besten berät – der  
exklusive Test.



GIAN ROSSI, Leiter Julius Bär Deutschschweiz, belegte mit seiner Bank in der Kategorie «Privatbanken» Platz eins.



BERNARD KOBLER, Chef der Luzerner Kantonalbank, siegte mit seinem Institut in der Kategorie «Universalbanken regional».



HARALD NEDWED, CEO der Migros Bank, schwang bei den «Universalbanken national» obenaus.

## ► HANSJÖRG RYSER TEXT / MARCO VON CASTELBERG FOTOS

Der Start zum ersten grossen Private-Banking-Rating der BILANZ erfolgte am 11. November 2008. Auch wenn dies der Tag ist, an dem für viele die Faschnachtszeit beginnt, handelte es sich beim Brief, der an jenem Dienstag an 18 Schweizer Banken verschickt wurde, keineswegs um einen Narrenstreich. Weil die UBS Kundendaten an die USA herausgeben muss, können sich die Banken definitiv nicht mehr hinter dem Kundengeheimnis verschanzten und müssen durch Leistung überzeugen. Überdies haben Bankkunden in den letzten Wochen ihre Depotauszüge erhalten und dabei zumeist eine böse Überraschung erlebt. Nach den horrenden Verlusten sind viele auf der Suche nach einer neuen Lösung zur Verwaltung ihres Vermögens.

BILANZ hat sich deshalb für die Leserinnen und Leser auf die Suche gemacht. Die Vorgehensweise dabei war realitätsnah – mittels einer Anfrage, wie sie täglich auf dem Schreibtisch der Kundenberater in den Private-Banking-Abteilungen landet. Die Banken wurden von Steuerexperte Wolfgang Maute, Inhaber der First.advisory.ag in Kreuzlingen, gebeten, für eine Mandantin ein Angebot zur Verwaltung ihres stattlichen Vermögens zu unterbreiten. Was die Banken nicht wissen konnten: BILANZ hat die Vorschläge abschliessend einer rigorosen Analyse unterzogen. Eine hochkarätige Jury, unter der Leitung von Professor Thorsten Hens sowie mit dem ehemaligen Preisüberwacher Rudolf Strahm, hat die sechs besten Vorschläge ausgezeichnet. Die Auswahl der 18 Banken oblag ebenfalls der Jury.

Besonders interessant war bei diesem Test zu erfahren, ob und wie weit die vor nunmehr zwei Jahren ausgebrochene Finanzkrise Auswirkungen auf das Privatkundengeschäft der Banken und auf den Umgang mit neuen Kunden hat. Spannend war zudem zu sehen, welche Bedeutung der steuerrechtlichen Situation beigemessen wird: Die Klientin, wir nennen sie Susanne Feldmann, stammt nämlich aus Norddeutschland; die smarte Mittvierzigerin liess sich nach dem Verkauf ihres Unternehmens 2001 im beschaulichen Appenzellerland nieder. Und schliesslich

interessierte ein Vergleich mit Deutschland. Dort hat die Zeitschrift «Euro», die wie BILANZ zum Verlagshaus Axel Springer gehört, im Frühsommer 2008, also rund ein halbes Jahr vor dem grossen Kurssturz an den Finanzmärkten im vergangenen September, das Rating nach dem gleichen Konzept durchgeführt.

**RIESIGE DISKREPANZEN.** Überraschend ist für die Jury, wie unterschiedlich die einzelnen Vorschläge ausgefallen sind. Schon beim Anlagevolumen gab es erhebliche Abweichungen. Im Brief an die Banken war die Rede von zwei Millionen Euro, die es möglichst ohne Verlustrisiko anzulegen gelte. Diese Grössenordnung wurde deshalb gewählt, weil damit die Voraussetzung für eine individuelle Beratung gegeben war und nicht, wie bei Mandaten unter einer Million üblich, bloss eine standardisierte Produktlösung offeriert werden konnte. Ausserdem standen zwei Depots zu 930 000 Euro und 640 000 Franken sowie 1,5 Millionen Euro aus dem Verkauf einer Firmenbeteiligung für die Mandatserweiterung in Aussicht. Die meisten Banken gingen zwar korrekt von den zwei Millionen aus, andere jedoch von den künftigen Beträgen oder gar schon vom gesamten Vermögen. Nur

wenige Berater nahmen sich die Mühe, den genauen Betrag, der obendrein bei einem Depot offensichtlich falsch zusammengezählt war, nachzufragen. Für die Klärung hätte ein Telefonanruf oder eine Anfrage per Mail genügt. Ein persönliches Gespräch, wie die Banken ins Feld führen, hätte es dazu noch nicht gebraucht. Oft ist es ohnehin so, dass vermögende Neukunden erst in der Schlussphase persönlich in Erscheinung treten und die Kleinarbeit wie im vorliegenden Fall einem persönlichen Berater überlassen. «Kompetenz misst sich nicht an einem netten Essen», bringt es die Testkundin auf den Punkt. Ob es also überhaupt zu einem persönlichen Gespräch kommt, entscheidet die künftige Kundin anhand der ersten schriftlichen Angebote.

Dessen waren sich die Berater offensichtlich nicht bewusst. So fragte auch keiner nach, ob Konkurrenzofferten eingeholt worden seien. Die Frage nach der

steuerrechtlichen Situation blieb bis auf wenige Ausnahmen, etwa die Berner Kantonalbank, ebenfalls aus. Viele nahmen an, dass diese Frage von Wolfgang Maute geklärt worden sei, erfuhren sie doch bei ihren Internetrecherchen, dass er ein ausgewiesener Steuerexperte ist. Nach solchen Recherchen wiegten sich die

Bankberater vollends in Sicherheit, dass die Anfrage nicht gespielt war. Sie waren völlig ahnungslos, dass ihr Vorschlag Teil des wohl umfassendsten Ratings zum Private Banking würde, das in der Schweiz je stattgefunden hat. Eine renommierte Genfer Privatbank fand diese Auswertung gar unfair, weil sie nicht im Voraus angekündigt und mit der Kommunikationsabteilung der Bank abgesprochen worden sei.

**WENIG SPIELRAUM.** Mit dem Rating sollte aber ein möglichst realistisches Bild des Private Banking in der Schweiz entstehen, vom ersten Kundenkontakt bis zum schriftlichen Angebot mit Anlagevorschlag. Deshalb wurden die gesammelten Daten an das renommierte Institut für Vermögensaufbau (IVA) in München geschickt. Das IVA hat bereits in Deutschland für «Euro» die Bewertung nach den gleichen Kriterien durchgeführt, womit die Ergebnisse in beiden Ländern vergleichbar sind. Diese objektive Bewertung minimiert den Einfluss einer zufälligen Tagesform des Beraters. So wird dem Trend entsprochen, im Privatkundengeschäft mit standardisierten Prozessen die Schwankungsbreite der Beratungsqualität zu mindern. Die Anlagevorschläge werden nur noch selten

durch den Berater individuell gestaltet, sondern durch das Asset Management oder das Portfolio Management auf Basis der vom Berater gelieferten Kundeninformationen zusammengestellt.

**FEHLENDES ENGAGEMENT.** Dazu muss der Berater aber erst einmal die Lebensumstände der Kundin kennen, ihre Risikobereitschaft klären und wissen, welche Rendite die Kundin erwartet. Da die beiden ersten Punkte im Brief dargelegt wurden, hätte fürs Erste eine einfache Nachfrage nach der Ertragsersparung genügt. Die wenigen Berater, welche diese Erkundigung

einholten, erfuhren dadurch, dass für die gewünschte Rendite ein weit höheres Risiko eingegangen werden müsste, als die Kundin bereit war zu tragen. Gesamtsieger Markus Lang von der Bank Julius Bär und Thomas von Arx von der Luzerner Kantonalbank, Sieger in der Kategorie «Universalbanken regional», haben auf diese Diskrepanz hingewiesen und sogar zwei Vorschläge eingereicht, einen, welcher der Risikobereitschaft entspricht, und einen, der die Renditeerwartung wiedergibt.

Doch bei den meisten blieben genau solche Nachfragen ebenso aus wie eine kurze Präsentation der Bank, obwohl durch die Bankenkrise die Bedeutung der Erklärung gestiegen ist, wieso einer bestimmten Bank ein Vermögen zur Verwaltung anvertraut werden soll. Der renommierte Vermögensverwalter Kurt Haug vermisst denn auch das Engagement für die neue Kundin. «Mir wurde in keinem Vorschlag gezeigt, wieso ich gerade dieser Bank mein Geld anvertrauen sollte», lautet der Kommentar von Haug, der als Mitglied des Schweizerischen Vermögensverwaltungsverbandes in der Jury mitwirkte.

## BEI VIELEN BLIEBEN WICHTIGE NACHFRAGEN UND EINE PRÄSENTATION DER BANK AUS.

Die meisten Berater legten, wenn überhaupt, eine nichtssagende Imagebroschüre bei. Nur wenige stellten wie der junge Adrian Höniger von der Migros Bank, Sieger in der Kategorie «Universalbanken national», sich und die Bank kurz vor. «In der Schweiz setzen die Banken noch immer sehr auf Vertrauen, während in Deutschland alles dokumentiert und

► nachweisbar sein muss», stellte Susanne Feldmann fest. Allerdings müsse dieses Vertrauen durch die Leistung erarbeitet und nachhaltig gefestigt werden. Und diese Tugenden hat sie bei einigen Adressen vermisst.

Enttäuschend ist das Abschneiden von UBS und Credit Suisse. Die Jury hat wegen des Qualitätsgefälles darauf verzichtet, ausser der Migros Bank in dieser Kategorie einen weiteren Preisträger zu benennen, und stattdessen in der Kategorie «Universalbanken regional» neben der Berner Kantonalbank auch die Bank Linth mit einem zweiten Platz beehrt. Als ob es nie eine Krise gegeben hätte, blieb es bei den beiden Grossbanken beim reinen Anlagevorschlag ohne Zusatzinformationen, wieso gerade sie trotz den negativen Schlagzeilen eine gute Wahl wären. Dafür legte der UBS-Berater eine seitenlange, teilweise fachtechnische Risikoauflärungsbrochure bei. Beide Banken schlugen zu über 20 Prozent alternative Anlagen wie Hedge Funds

## ENTTÄUSCHEND IST DAS ABSCHNEIDEN VON UBS UND CREDIT SUISSE.

vor und kaum Direktanlagen. «Eine Sauererei, angesichts des Risikoprofils der Kundin», lautete Rudolf Strahms Kommentar bei der Jurierung.

Die Banken schreiben dazu, die Hedge Funds würden im persönlichen Gespräch erläutert. Und Fonds würden gegenüber Direktanlagen bevorzugt, um eine geringe Wertschwankung und eine ausreichende Diversifikation zu erreichen. Wohl auch wegen der Gebühreneinnahmen. «Je geringer der Anteil Direktanlagen ist, umso höher sind die verdeckten Kosten», erklärt Andreas Beck, Leiter des IVA aus München. Unverhohlen hat Credit Suisse bei der Präsentation ihres Jahresergebnisses denn auch das Ziel gesetzt, die Marge in der Vermögensverwaltung von 32 auf 40 Prozent zu steigern. Nebst hauseigenen Produkten liefern auch solche von Drittanbietern einen willkommenen Gebührenbeitrag. Schliesslich erhalten die Banken dafür eine Vergütung, die Retrozession.

Obwohl diese den Kunden auch in der Schweiz durch alle Gerichtsinstanzen zugesprochen wird und zumindest offengelegt werden muss, haben sich die Banken dazu nur auf ausdrückliche Nachfrage geäussert. Die Credit Suisse schreibt: «Die Bank ist weder ablieferungs- noch rechenschaftspflichtig.» Einige Banken haben die Nachfrage von Treuhänder Maute dahingehend verstanden, dass er eine Vergütung für die Vermittlung der neuen Kundin wünscht. «Dies würde individuell festgelegt», schreibt eine Bank dazu.

«Eine Unsitte», moniert Alt-Nationalrat Strahm, «welcher der Gesetzgeber endlich einen Riegel verschieben muss.»

Ähnlich wie in Deutschland, wo solche Vergütungen gar zu Schadensersatzansprüchen führen können. Überhaupt sind die Kunden in Deutschland offensichtlich wesentlich kostenbewusster. So betrug die Gebührenpauschalen dort 0,81 Prozent gegenüber 1,1 Prozent in der Schweiz, ein Unterschied von rund 30 Prozent. Mit dem brüchig gewordenen Bankkundengeheimnis wird sich dieses

Preisgefälle gegenüber dem Ausland nicht mehr aufrechterhalten lassen. Jurypräsident Thorsten Hens hätte deshalb erwartet, dass dafür die Beratungsqualität in der Schweiz entsprechend höher sei. «Doch leider ist dem nicht so», lautet das Fazit vom Direktor des Bankinstituts an der Universität Zürich.

**UNPOPULÄRE ZERTIFIKATE.** Noch ein weiterer wesentlicher Unterschied fällt beim Ländervergleich auf. Bei den Vorschlägen in Deutschland wurden

im Frühsommer 2008 noch bis zu 23 Prozent des Vermögens in strukturierte Produkte wie Bonuszertifikate investiert. In der Schweiz sind diese Produkte wohl unter dem Eindruck der Verluste von Lehman-Brothers-Kunden aus den Portfoliovorschlägen praktisch verschwunden. Leider ebenfalls nur spärlich zu finden sind die kostengünstigen ETF, börsenkotierte Indexfonds. Im Vorschlag des UBS-Beraters etwa, der als Einziger 100 Prozent des Depots in hauseigene Fonds und Zertifikate investieren würde, findet sich kein solcher Indexfonds.

**HOHE RENDITE, TIEFES RISIKO.** Nicht viel besser sieht es diesbezüglich in Deutschland aus. Der ETF-Anteil war im Vergleich von «Euro» ungefähr gleich gross. Identisch war in beiden Tests auch die Kundenerwartung. «Die meisten Kunden wollen mehr Rendite, als sie im Gegenzug bereit sind, Risiken einzugehen», stellt ein Banker im nördlichen Nachbarland immer wieder fest. Im Gegensatz zur Schweiz wird dort aber der Risikoaufklärung ein viel höherer Stellenwert beige-

**NUR SPARLICH IN  
DEN VORSCHLÄGEN  
ZU FINDEN SIND  
DIE KOSTEN-  
GÜNSTIGEN ETF.**

messen. Die Banken sind durch die gesetzlichen Vorgaben der EU gemäss den Mifid-Richtlinien dazu verpflichtet. Bei einigen Angeboten in der Schweiz fehlten nur schon minimale Risikoinformationen wie etwa die Bonität der Obligationen, welche in den Anlagevorschlägen eingesetzt wurden. Thomas Moravek von der Bank Wegelin zeigte hingegen plausibel Renditeentwicklungen und -schwankungen der vorgeschlagenen Strategie auf und erhielt deshalb von der Jury in der Kategorie «Privatbanken» den zweiten Platz zugesprochen.

In praktisch allen Vorschlägen wurden allgemeine Angaben zur Einschätzung der Wirtschaftslage und der Finanzmärkte vermisst. Damit fehlt nach Ansicht des Stanser Finanzplaners René Weibel, ebenfalls Mitglied der Jury, eine wesentliche Information, damit die Vermögensaufteilung, also die Asset Allocation, erklärt werden kann

und taktische Gewichtungen zum Beispiel von Aktien, Obligationen und Rohstoffen begründbar sind. Nicht der konkrete Anlagevorschlag sei für die Kundenzufriedenheit und den Anlageerfolg ausschlaggebend, ist sich die Jury einig. Denn dieser zeige bloss eine aktuelle Umsetzungsmöglichkeit. Viel wichtiger sei, dass der Berater sich und die Bank vorstelle, eine Markteinschätzung mache, die Kunden, ihre Bedürfnisse und Erwartungen erfasse. Erst dann könne eine Strategie mit der Vermögensaufteilung vorgeschlagen werden, bei der auch die Kosten, Renditeentwicklungen und -schwankungen in der Vergangenheit und in Krisensituationen transparent aufgezeigt würden, bevor überhaupt von einzelnen Aktien oder Obligationen die Rede sein könne. Für Rudolf Strahm liegt der wichtigste Nutzen eines solchen Ratings darin, das Verhalten der Banken in diese Richtung zu beeinflussen. ■

#### DIE BEWERTETEN INSTITUTE

## 18 Schweizer Banken ausgewählt

► **PRIVATBANKEN:** Julius Bär (Gesamtsieger), Wegelin St. Gallen (2. Platz); Lombard Odier, Pictet, Sarasin, Vontobel, Wegelin Schaffhausen.

► **UNIVERSALBANKEN NATIONAL:** Migros Bank (1. Platz); Credit Suisse, UBS, Zürcher Kantonalbank, Bank Coop\*, Raiffeisen\*.

► **UNIVERSALBANKEN REGIONAL:** Luzerner Kantonalbank (1. Platz), Berner Kantonalbank (2. Platz), Bank Linth (2. Platz); St. Galler Kantonalbank, Valiant Bank, Bank Sparhafen Zürich (Verzicht auf Angebot).

\*Keine Auswertung möglich.



BANK JULIUS BÄR

## Präzise wie ein Schweizer Uhrwerk

Gleich zwei Vorschläge hat Markus Lang von der Bank Julius Bär abgegeben und damit den ersten Platz geholt.

«Der Kunde soll Freude an seinem Vermögen haben, nicht Kummer», lautet die Maxime von Markus Lang. Der erste Schritt zu diesem Ziel ist dem Kundenberater der Bank Julius Bär mit seinem Anlagevorschlag für die Mandantin von Steuerexperte Wolfgang Maute vollauf gelungen. Überraschung und Freude über die Auszeichnung waren so gross, dass Lang seinen Winterurlaub unterbrach, eigens um BILANZ seine Arbeit zu erläutern.

Nun, nach Abgabe der Offerte, würden weitere Gespräche folgen, um die Bedürfnisse und Ziele von Susanne Feldmann noch genauer auszuloten. Vier Punkte

sind Lang dabei jeweils wichtig: die Vermögenssituation, die Lebensumstände, die Anlageerfahrung und die Risikofähigkeit der Kunden. Daraus resultiert eine individuell ausgerichtete Vermögensverwaltung, die den aktuellen Lebensumständen entspricht und flexibel an Veränderungen angepasst werden kann. Dabei werden aus einer offenen Architektur die besten Produkte gewählt, ohne Vorgabe von Verkaufszielen oder -anreizen, wie Gian Rossi, CEO Julius Bär Deutschschweiz, Mittel- und Nordeuropa, betont. Dies geschieht in enger Zusammenarbeit mit dem Portfolio Management, weshalb

eine ausgezeichnete Kommunikation zwischen Kundenberatern und Anlagespezialisten Voraussetzung für massgeschneiderte Portefeuilles ist.

«Es gibt keine Standardlösung», sagt Rossi. Er vergleicht die Arbeit der Bank mit einer Uhrenmanufaktur: Die Bank stelle Bausteine bereit, die der Kundenberater für die Ausarbeitung eines Vorschlags dann kombiniere – so wie ein Uhrmacher, der aus verschiedenen Komponenten eine Uhr zusammensetzt.

Im BILANZ-Test machte die Bank nicht bloss einen Vorschlag, sondern gleich deren zwei. «Wir spüren so, wo die



Massarbeit statt Standardlösung:  
Gian Rossi, Leiter Julius Bär  
Deutschschweiz, und Kundenberater  
Markus Lang.

Präferenzen der Kundin liegen», erklärt Markus Lang. Es ist für ihn von zentraler Bedeutung, welche Renditeerwartung eine Kundin hat und welche Risiken sie dafür eingehen will.

Im vorliegenden Fall wurde der Kundin aufgezeigt, dass ein Ertrag von 130 000 Euro pro Jahr aus einem Anlagevermögen von 2 Millionen Euro unter den aktuellen Umständen nicht realistisch ist, sollte das Vermögen konservativ bewirtschaftet werden. Deshalb schlug die Bank eine konservative Variante vor mit hohem Obligationenanteil und somit geringerem Ertrag. In der zweiten Variante wurde durchgespielt, mit welcher Vermögensaufteilung die erhoffte Rendite erreicht werden könnte und welche Risiken damit verbunden wären.

Kunden reagieren in Krisenzeiten viel empfindlicher auf Risiken, weiss Gian Rossi. Gespräche über Bonität und Liquidität hätten eine viel grössere Bedeutung erhalten. Darum ist es Markus Lang besonders wichtig, die Kunden gemäss ihren Bedürfnissen durch solche Zeiten zu begleiten.

► **DER VORSCHLAG:** Variante eins: 90 Prozent werden in Bonds und Geldmarktanlagen investiert, 10 Prozent in den bankeigenen Aktienfonds. Variante zwei: 75 Prozent werden in Obligationen- und Geldmarktanlagen aufgeteilt; 20 Prozent werden in Aktien, 5 Prozent in einem Goldkonto geparkt. Seit Ende 2001 hätte Vorschlag eins einen Ertrag von 19,3 Prozent gebracht, Variante zwei 2 Prozent Verlust. Die Bank zeigt Wertschwankungen und weitere Risikokomponenten auf, die diesen Vorschlägen innewohnen.

## METHODIK

# Das Rating und die Mitwirkenden

Eine siebenköpfige Jury unter Leitung von Professor Thorsten Hens (Foto Mitte), Direktor des Swiss Banking Institute an der Universität Zürich, hat 18 Banken bestimmt, die beim Rating einbezogen wurden. Sie wurden in die drei Gruppen «Privatbanken», «Universalbanken national» (Gross- und landesweit tätige Banken) und «Universalbanken regional» (Kantonal- und Regionalbanken) unterteilt. Massgebend war die Relevanz der Banken für eine Kundin in der Ostschweiz mit einem Vermögen zwischen ein und zehn Millionen Franken. Betreut wurde die Kundin von Steuerexperte Wolfgang Maute (1. v.l.) von der First.advisory.ag in Kreuzlingen. Er holte zwischen

der Einsatz von Direktanlagen, die Darstellung der Marktlage, die Risiko-Rendite-Analyse und die Kostentransparenz. Daraus wurden in den Bereichen Ganzheitlichkeit, Transparenz, Kosten, Risikoanalyse, Auftritt und Portfolio Noten von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht) vergeben, wobei den Kosten die stärkste Bedeutung beigemessen wurde. Mit dieser quantitativen Bewertung wurde die Entscheidungsgrundlage für die Jury geschaffen. Nicht beurteilt wurde im BILANZ-Rating hingegen die Bank selbst oder ihr Geschäftsbereich Private Banking sowie die Performance der Anlage.

Die Jury nahm anschliessend auf Basis dieser Bewertung und der Bankangebote eine subjektive Beurteilung vor. In den drei Bankgruppen wurden sechs Preisträger erkoren und aus diesen ein Gesamtsieger. Auf eine Bewertung der andern Vorschläge wurde jedoch verzichtet. Neben Thorsten Hens gehörten der Jury folgende Personen an (Foto von links): Wolfgang Maute; Kurt Haug von der Vermögensverwaltung des Verbandes Schweizerischer Vermögensverwalter; Hansjörg Ryser, Redaktor der BILANZ; Thorsten Hens; René Weibel von der Stanser Vermögensverwaltung Weibel Hess & Partner und Autor der «Depotanalyse» von BILANZ; Rudolf Strahm, ehemaliger Preisüberwacher und Alt-Nationalrat; sowie Andreas Beck, Leiter des IVA.



Die Jury des BILANZ-Ratings.

dem 11. November und dem 10. Januar bei den Banken die Anlagevorschläge ein. Die Daten wurden durch das Institut für Vermögensaufbau (IVA) in München, das auf solche Vergleichstests spezialisiert ist, analysiert. Bewertet wurden insgesamt 58 Punkte. Kriterien waren unter anderem die Beurteilung der Kundensituation und die Rückfrage beim

► Kunden, die Präsentation der Bank, die Vermögensaufteilung,



MIGROS BANK

## Mit jugendlicher Frische an die Spitze

Der Vorschlag der Migros Bank wird in der Kategorie «Universalbanken national» mit dem ersten Platz ausgezeichnet.

Mit sichtbarem Stolz nahm Adrian Höniger im Verwaltungsratszimmer der Migros Bank an der Seidengasse in Zürich neben CEO Harald Nedwed Platz, um dem Journalisten zu seinem ausgezeichneten Anlagevorschlag für Susanne Feldmann Red und Antwort zu stehen. Mit erst 25 Jahren und einem halben Jahr Erfahrung als Kundenberater im Private Banking hat der Fachhochschulabsolvent und Spezialist für Risikomanagement eine Offerte abgeliefert, die sich auf Augenhöhe mit den Vorschlägen von gestandenen Beratern aus den noblen Privatbanken wie Julius Bär oder Wegelin befindet.

Obendrein verhalf er der Migros Bank zu zusätzlicher Bekanntheit. Jurypräsident Thorsten Hens jedenfalls war das Private Banking der Migros Bank zuvor weitgehend unbekannt, und Andreas Beck vom Institut für Vermögensanalyse in München, das den Vorschlag auf Herz und Nieren geprüft hat, weiss nun, dass der Detailhandelsriese in der Schweiz nicht nur Joghurts und Gemüse verkauft, sondern auch erfolgreich Private Banking betreibt.

Auch wenn Beratungsmandate in dieser Höhe noch nicht häufig sind, so wächst bei Harald Nedwed die Gewiss-

heit, dass die Marke Migros für das vor zwei Jahren neu lancierte Premium Banking keine Hemmschwelle darstellt. «Wir werden nicht als Billigmarke wahrgenommen, sondern durch unser Preis-Leistungs-Verhältnis», so der Bankchef. Das fand auch die BILANZ-Jury. Insbesondere gefiel ihr die Kostentransparenz, sind doch in den günstigen 0,9 Prozent Pauschalgebühren sämtliche Kosten enthalten. Auch wird im Anlagevorschlag ein hoher Anteil an kostengünstigen ETF, also börsenkotierten Indexfonds, eingesetzt. Die starke Fragmentierung – zum Beispiel mit 1,24 Prozent Japanaktien – war einer von



Auf Augenhöhe mit den besten Privatbankiers: Migros-Bank-Chef Harald Nedwed (links) und Kundenberater Adrian Höninger.

nur wenigen Kritikpunkten der Jury. Das sei eine Frage der Diversifikation, die durch das Asset Management der Bank festgelegt werde, entgegnete Adrian Höninger. Und Harald Nedwed fügte an, dass damit für den Kunden ja keine Mehrkosten entstünden. Schliesslich existierten im Asset Management für den Einsatz von Drittfonds keinerlei Interessenkonflikte aufgrund von Vergütungsabkommen, sogenannten Retrozessionen. «Wir wollen ehrlich und transparent sein, der Kunde steht im Zentrum», betonen Nedwed und Höninger. Auch in Bezug auf die Renditen gebe es bei der Migros Bank keine Zauberei. «Ich diskutiere mit den Kunden nicht gerne über mögliche Erträge in der Zukunft, sondern lieber über das Risiko, das sie zu tragen bereit sind», so der talentierte Berater Höninger. Umso mehr freut sich Nedwed, dass die Leistungen der Branche mit dem BILANZ-Rating in der Schweiz nun objektiv gemessen und bewertet werden.

► **DER VORSCHLAG:** Aus den fünf Varianten, welche die Migros Bank für die Vermögensaufteilung anbietet, schlägt Adrian Höninger die Strategie «konservativ» vor. 5 Prozent des Vermögens werden liquid gehalten, 60 Prozent in Obligationen und 25 Prozent in Aktien angelegt, 63 Prozent in Schweizer Franken. Rund zwei Drittel werden über Direktanlagen investiert. Diese Variante hätte gemäss Migros Bank in den letzten zehn Jahren einen Wertanstieg um rund 27 Prozent mit geringen Schwankungen gebracht.



LUZERNER KANTONALBANK

## Private Banking und noch viel mehr

Die Luzerner Kantonalbank erhält für ihren systematischen Prozess den ersten Preis bei den «Universalbanken regional».



Nach bald 20 Jahren als Kundenberater bei der Luzerner Kantonalbank lässt sich Thomas von Arx nicht so schnell etwas vormachen. Doch im Fall von Susanne Feldmann konnte auch der erfahrene Banker nicht ahnen, dass seine Offerte im Rahmen eines Tests analysiert würde. Umso wichtiger ist für ihn und CEO Bernard Kobler das BILANZ-Rating. «Die objektive, professionelle Bewertung zeigt uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind, und gibt Ansporn, uns weiter zu verbessern», umschreibt Kobler die Bedeutung der Auszeichnung.

Zumindest eine Veränderung hat der BILANZ-Test bereits bewirkt: Künftig

sollen allen Anlagevorschlägen kurze Präsentationen der Bank und des Kundenberaters beigelegt werden. Denn selbst lokale Kunden erkundigten sich infolge der gegenwärtigen Krise nach Bonität und Staatsgarantie durch den Kanton, die Sicherheit sei gegenüber der Performance in den Vordergrund gerückt, und die Analyse des Kundenbedürfnisses habe an Bedeutung gewonnen. «Viele Leute halten sich für risikofähig, solange die Rendite stimmt. Bei Verlusten haben sie aber rasch schlaflose Nächte», weiss Bernard Kobler. Die Jury zeigt sich beeindruckt von der Grafik eines

Performancevergleichs seit 1992, mit der die Wertschwankungen von verschiedenen Anlagestilen leicht verständlich dargestellt werden.

In Krisenzeiten ist es für Thomas von Arx besonders wichtig, dass die Kunden begleitet würden und personelle Kontinuität in der Beratung gewährleistet sei. «Die 18 000 Neukunden, die wir letztes Jahr gewonnen haben, erwarten das von uns», so Kobler. Dies ist neben der Flexibilität und dem Know-how des Beraters mindestens ebenso wichtig wie die Kostentransparenz. Vorteilhaft ist bei der Kantonalbank allerdings auch die breite

Möglichst offen und transparent:  
Bernard Kobler (links), Chef  
der Luzerner Kantonalbank, und  
Kundenberater Thomas von Arx.

Palette an Dienst- und Serviceleistungen, die weit über das reine Private Banking hinausreichen.

Um die Bedürfnisse möglichst ganzheitlich zu erfassen, sah Thomas von Arx vor, die Kundin und ihren Berater in einem nächsten Schritt zusammen mit einem weiteren Experten persönlich zu treffen. Daraus hätte dann ein neuer Vorschlag resultiert. Dieser Ablauf entspreche dem Beratungsprozess der Bank, der laut Kobler möglichst systematisch erfolgen und nicht von der Tagesform des Beraters abhängen soll.

Dass es dabei hin und wieder zu Pannen kommt, mussten die Luzerner Kantonalbank und ihre Kunden jüngst anhand der Finanzprodukte der in Konkurs gegangenen Bank Lehman Brothers erfahren. Selbst mit konservativen Anlagen sei man letztlich gegen solche Risiken nicht gefeit, erkennt Bernard Kobler. Umso wichtiger seien in einem solchen Moment Offenheit und Transparenz den Kunden gegenüber.

► **DER VORSCHLAG:** Die Offerte richtet sich an die bestehenden Depots in Euros und Franken. Die Strategie: Die Hälfte wird in Anleihen und der Referenzwährung angelegt, rund 30 Prozent in Aktien. Mit dieser Strategie hätte seit 1992 eine jährliche Rendite von 5,2 Prozent in Euros und von 4,4 Prozent in Franken resultiert; bei der weniger schwankungsanfälligen Einkommen-Strategie hätte die Rendite 5 beziehungsweise 4 Prozent betragen. Die Jury bemängelt den hohen Anteil an Finanzprodukten – insbesondere an hauseigenen Fonds.

**BANKENWAHL**

## Qual der Wahl

Bei der Vergabe eines Mandates zur Verwaltung eines Vermögens sollten folgende Kriterien beachtet werden.

**► GRÖSSE DES VERMÖGENS:**

Zunächst sollte bestimmt werden, wie gross der Teil des Vermögens ist, der in ein solches Mandat eingebracht wird. Auch sollte man sich im Klaren sein, wozu dieses Vermögen angelegt wird: Dient es der Altersvorsorge, oder soll die Ausbildung der Kinder damit finanziert werden? Soll eine regelmässige Rente aus den Erträgen resultieren oder das Vermögen über einen Entnahmeplan allmählich abgebaut werden?

**► AUSWAHL DES ANBIETERS:**

Unbedingt bei mehreren Banken und

Vermögensverwalter Offerten verlangen, um eine Vergleichsmöglichkeit zu haben. Allerdings sollte sich die Wahl auf Banken im Einzugsgebiet konzentrieren oder zumindest der Kundenberater gut erreichbar sein.

**► BEURTEILUNG DER ANBIETER:**

Stellen sich der Berater oder die Bank überhaupt vor? Gehen sie auf die Bedürfnisse des Kunden ein? Wie lange ist der Berater schon für die Bank tätig?

**► BEURTEILUNG DER OFFERTE:**

Geht der Anbieter auf die Renditeerwartungen und die Risikoneigung des Kunden ein? Werden die möglichen Risiken der Anlagestrategie aufgezeigt oder nur die Rendite-

aussichten? Werden zu Obligationen Laufzeiten und Bonität angegeben? Wie hoch ist der Anteil an bankeigenen Fonds und solchen von Dritt-anbietern? Werden Basisinformationen zu diesen Produkten beigefügt?

**► BEURTEILUNG DER KOSTEN:**

In vielen Gebührenpauschalen sind nicht alle Kosten enthalten. Oft werden Courtagen für Wertpapierverkäufe, Transaktionskosten oder Fremdkosten wie Stempelsteuern zusätzlich berechnet. In Produkten wie Fonds sind ebenfalls Kosten versteckt. Auch sollte die Bank offenlegen, wie hoch die Vergütungen, die sogenannten Retrozessionen, sind, die sie für die Vermittlung von Fremdprodukten erhält.

**KUNDENBERATUNG**

## «Mit der besseren Leistung überzeugen»

Jurypräsident Thorsten Hens über die Rezepte guter Berater und das schlechte Ergebnis der Grossbanken.



Thorsten Hens

**BILANZ: Wieso wirken Sie bei diesem Rating mit?**

**THORSTEN HENS:** Seit vielen Jahren schon sind das Verhalten von Anlegern und das Private Banking meine Forschungsgebiete. Für mich ist interessant, anhand von solchen Tests zu beobachten, was sich in der Praxis abspielt.

**Welche Erkenntnisse haben**

**Sie gewonnen?**

Mich hat die Studie selbst positiv überrascht, weil sie so gründlich gemacht wurde. Erschrocken bin ich über die enormen Qualitätsunterschiede. Bei vielen Banken stehen trotz der Krise offensichtlich noch immer die Gebühren im Vordergrund und nicht das Wohl der Kunden.

**Inwiefern?**

Das aktuelle wirtschaftliche Umfeld wurde kaum dargestellt. Gerade die Grossbanken verfügen über viel grössere Ressourcen, um die Wirtschaftslage und die Entwicklung der Finanzmärkte einzuschätzen, als ihre Mitbewerber. Sie hätten es deshalb doch gar nicht nötig, den Kunden hohe Kosten in die Portfolios zu drücken, und könnten statt-

dessen mit der besseren Leistung überzeugen.

**Hat eine solche Studie Auswirkungen auf die Lehrtätigkeit?**

Durchaus. Zum Private Banking gibt es bisher nur ein paar Vorlesungen. Eigentlich müsste dazu eigens ein Lehrstuhl geschaffen werden. Bereits vorher wurde erkannt, dass die Ausbildung zu rational auf die Mathematisierung der Ökonomie ausgerichtet war.

**Welche Aussagekraft hat ein solches Rating?**

Dieses Rating darf nicht dahingehend missverstanden werden, dass damit die beste Bank ausgezeichnet wird. Mit einem andern Berater derselben Bank wäre das Ergebnis vielleicht anders ausgefallen. Wichtig ist aber, dass unab-

hängige Leute ohne direkte finanzielle Interessen die Offerten beurteilen. Mit der Aussicht auf eine Wiederholung hat der Test durchaus eine Lenkungsfunktion.

**Was zeichnet einen guten Vorschlag aus?**

Das Wichtigste ist, dass der Kundenberater die persönliche und die finanzielle Situation versteht. Wesentlich ist auch, dass die Risikobereitschaft des Kunden richtig erfasst wird. Erst in einem dritten Schritt folgt die Umsetzung in einem Anlagevorschlag.

**Und wie sollte diese Umsetzung erfolgen?**

Zunächst muss herausgefunden werden, welcher Teil des Vermögens möglichst sicher angelegt werden soll und welcher aktiv bewirtschaftet wer-

den kann. Wichtig ist auch die Mentalität der Kunden. Die einen, zu denen ich auch mich zähle, sind eher abstrakt und begnügen sich mit ETF, den kotierten Indexfonds. Andere identifizieren sich mit ihrem Portfolio und wollen Direktanlagen wie Novartis oder Nestlé im Depot. Bei einem abstrakten Portfolio ist das Risiko grösser, dass die Kunden

bei einer Krise Angst kriegen und die Strategie aufgeben.

#### Wieso haben Offerten mit höheren Anteilen an Direktanlagen, insbesondere Obligationen, besser abgeschnitten?

Die Rendite lässt sich nicht voraussagen, die Kosten können aber berechnet werden. Und die sind mit ETF oder Direktanlagen tiefer. Über-

dies will die Kundin konservativ anlegen und Verluste vermeiden. Mit einem Aktienanteil von über 30 Prozent wird dieses Ziel nach meiner Auffassung verfehlt.

#### Auch mit über 20 Prozent Hedge Funds, wie es UBS und CS vorschlugen?

Hedge Funds weisen nach den herkömmlichen Kriterien ein günstiges Verhältnis zwischen

Risiko und Rendite auf. Allerdings werden dabei nicht alle Risiken berücksichtigt, weshalb diese Produkte schwer einzuschätzen sind. Deshalb sollte der Anteil höchstens zehn Prozent betragen.

Prof. Thorsten Hens (47) ist Direktor des Swiss Banking Institute und Beirat im Institut für Vermögensanalyse (IVA), das im Auftrag von BILANZ die Anlagevorschläge bewertete.

WEGELIN & CO.

## Qualitative Diskrepanz

Mit seinen pointierten Kommentaren zur Finanzbranche bringt Konrad Hummler als geschäftsführender Teilhaber die Privatbank Wegelin immer wieder ins Rampenlicht. Entsprechend gespannt war die Jury, ob den Worten im Vorschlag für Susanne Feldmann auch Taten folgen würden. Fazit: Die hohen Erwartungen der Jury wurden erfüllt – zweiter Platz in der Parade-kategorie «Privatbanken». Allerdings erhielt Susanne Feldmann pikanterweise zwei Vorschläge, einen vom Hauptsitz in St. Gallen und einen aus der Niederlassung in Schaffhausen, die grosse Qualitätsunterschiede aufweisen.

Die Offerte aus St. Gallen geht ausführlich auf Risiken, Wertschwankungen

und Anlagestrategie ein. Zudem wird die Bank vorgestellt, und zu den vorgeschlagenen Produkten sind Basisinformationen beigelegt. Auf eine weiter gehende Präsentation sei verzichtet worden, weil Steuerexperte Wolfgang Maute mit Wegelin bereits bestens vertraut sei, schreibt die Privatbank.

Beim Vorschlag der Schaffhauser Niederlassung fehlen hingegen eine Bankbroschüre und die Erläuterung zu Risiken und Rendite. Sodann werden deutlich weniger Direktanlagen vorgeschlagen, allerdings sind die Gebühren markant höher – 1,2 Prozent gegenüber rekordtiefen 0,75 Prozent aus St. Gallen. Die Privatbank sagt dazu, dass sich das Kunden-

bedürfnis noch nicht genau einschätzen lasse und im persönlichen Gespräch geklärt werden müsste. Gerade in der Krise sei der Erklärungsbedarf grösser als sonst. Den Kunden müsse aufgezeigt werden, warum ein diversifiziertes Portefeuille sinnvoller sei als ein riskant hoher Anteil an liquiden Mitteln. Um die Kundenzufriedenheit weiter zu verbessern, würden die Anregungen des BILANZ-Ratings sehr ernst genommen.



**BERNER KANTONALBANK**

## Vorsicht zahlt sich aus

Mit einem Obligationenanteil von fast 80 Prozent hat die Berner Kantonalbank die vorsichtigste Anlagestrategie vorgeschlagen. Als eine von nur wenigen Banken haben sich die Berner zudem nach der steuerrechtlichen Situation der Mandantin erkundigt. Ebenfalls die Ausnahme war ein kurzer, persönlicher Lebenslauf des Kundenberaters. Zusammen mit der transparenten Gebührenstruktur und der Aufzeichnung der Jahresperformance für die vorgeschlagenen Strategie im Vergleich zur Benchmark reichte dies zum

zweiten Platz in der Kategorie «Universalbanken regional». Allerdings geht aus dem Vorschlag nicht genau hervor, was unter der Strategie «Einkommen – Wasser» zu verstehen ist, welche Alternativen zur Verfügung stehen und welche Benchmark gemeint ist. Der auswärtigen Mandantin wurde sodann die Bank nicht vorgestellt. Besonders hätte auch auf die Diskrepanz zwischen der möglichen Rendite der Strategie und der Renditeerwartung der Kundin hingewiesen werden müssen. Mit der vorsichtigen Strategie,



erklärt die Berner Kantonalbank auf Anfrage, werde dem höheren Sicherheitsbedürfnis der Kunden infolge der Finanzkrise entsprochen. Sie sieht in der Auszeichnung eine Bestätigung für ihren Weg im Private Banking, das sie zu ihrem Kerngeschäft zählt.

**BANK LINTH**

## Astreines Depot

Die Bank Linth fühlt sich mit der Auszeichnung in ihrer Strategie bestätigt, kompetent und nahe bei den Kunden Richtung Zürich vorzustossen. Die rudimentäre Risikotransparenz und das Fehlen einer Renditeeinschätzung begründet die Tochter der Liechtensteinischen Landesbank damit, dem persönlichen Gespräch ein höheres Gewicht beizumessen, weil sich nur wenige Kunden allein auf Grund-

lage der Dokumentation für eine Bank entscheiden. «Schweigen ist Silber, Reden ist Gold», lautet die Devise insbesondere in turbulenten Zeiten. Lobende Wort für den Vorschlag fand IVA-Chef Andreas Beck: «Ein astreines Depot.» Die Bank schlug zwei Strategien vor, eine auf Rendite ausgerichtete mit 64 Prozent Obligationen und eine noch vorsichtiger mit einem Bond-Anteil von über 80 Prozent.



Auch wurde die Bank kurz vorgestellt. Dafür gab es in der Kategorie «Universalbanken regional» einen zweiten Platz, gleichauf mit der Berner Kantonalbank.