

## Inhaltsverzeichnis

Die Credit Suisse sichert sich gegen renitente Kunden ab .....	2
Die Credit Suisse verunsichert ihre Kunden mit einem Formular .....	3

Seite 1ges

Stadt Zürich Front

## **Die Credit Suisse sichert sich gegen renitente Kunden ab**

***Per Formular werden Kunden zu erfahrenen Anlegern. Das Vorgehen ist umstritten.***

Von Bruno Schletti

Die Lehman-Affäre bescherte der Credit Suisse neben einem Imageschaden auch hohe Kosten. Die Bank entschädigte einige Tausend Kunden mit total 150 Millionen Franken. Die Finanzaufsicht (Finma) hat in der Folge angekündigt, die Vertriebsregeln für Anlageprodukte zu verschärfen.

Die CS hat unabhängig davon reagiert. Sie hat einen mehrstufigen Beratungsprozess entwickelt und eingeführt, mit dem die Risikofähigkeit der Kunden genauer erfasst wird. Zu reden gibt jetzt aber ein Formular «Kenntnisse und Erfahrung bezüglich Finanzinstrumenten», das die Bank den Kunden zur Unterschrift vorlegt. Auf dem Papier wird angekreuzt, welche Anlageklassen dem Kunden vertraut sind und mit welchen Produkten er eigene Investitionserfahrungen gesammelt hat.

Das Formular stösst zum Teil auf harsche Kritik. Sara Stalder, Geschäftsleiterin der Stiftung für Konsumentenschutz, sagt: «Das ist ein unnötiges Formular, das aus unserer Sicht für Kleinanleger mehr Gefahren birgt als Nutzen.» Besonders umstritten ist, wie die CS Erfahrung definiert. Wer in zwei Jahren mindestens fünf Anlageentscheide trifft, gilt bereits als erfahrener Investor. «So kann jeder Bankkunde ohne Probleme zu einem erfahrenen Anleger gemacht werden», sagt Stephan Pöhner von der Zürcher Wirtschaftskanzlei AFP Fischer & Partner. Damit sinken die Chancen - so die Kritik -, im Streitfall vor Gericht gegen Banken zu obsiegen, gegen null.

Monika Roth, Basler Anwältin und Lehrbeauftragte der Hochschule Luzern, eckt immer wieder mit kritischen Kommentaren an. In dem Fall sagt sie: «Dieses Formular zeigt das wichtige und richtige Bemühen der CS, die Frage der Sicherung von Eignung und Angemessenheit von Anlageempfehlungen zu lösen.» Damit ein Kundenberater seine Empfehlungen auf den Kunden ausrichten könne, müsse er über Kenntnisstand und Erfahrungshintergrund des Kunden Bescheid wissen. - Seite 33

Seite 33ges

Stadt Zürich Wirtschaft

## Die Credit Suisse verunsichert ihre Kunden mit einem Formular

**Die Grossbank definiert mit einem Formular, ob die Kunden im Umgang mit Finanzanlagen erfahren sind oder nicht. Unterschreiben oder nicht - diese Frage stellt sich den Kunden.**

Von Bruno Schletti

Nennen wir ihn Ferdi Zoller. Der Mann ist Kunde der Credit Suisse - noch immer, obwohl er als konservativer Anleger mit einem Lehman-Produkt schlechte Erfahrungen gemacht hat. Ende Juli erhielt er von seinem Privatkundenberater Post. Im Umschlag steckte ein Formular und ein unpersönliches Begleitblatt: «Sie erhalten anbei ohne Brief: Formular Kenntnisse und Erfahrung bezüglich Finanzinstrumenten.»

Im Formular kann der Kunde ankreuzen, ob er Kenntnisse und Erfahrung im Umgang mit verschiedenen Anlageprodukten hat. Könnte ankreuzen. Im vorliegenden Fall hat der Berater dem Kunden Zoller diese Arbeit abgenommen und einzelne Felder bereits angekreuzt. So entnimmt Zoller dem ausgefüllten Formular, dass er bei gewissen Produktklassen sowohl Kenntnisse wie Erfahrung hat. Er braucht das Papier - dazu wird er im unpersönlichen Begleitschreiben aufgefordert - nur noch zu unterzeichnen.

### Im Deutschunterricht gefehlt

Apropos Begleitblatt: Ein Satz hat es in sich - nicht nur, weil er in holprigem und fehlerhaftem Deutsch formuliert ist: «Mittels diesem Formular werden keine Risiken auf den Kunden abgewälzt, es ist dafür, dass Sie wissen was sich in Ihrem Depot befindet.» Warum nur, fragt sich der geneigte Leser, betont der CS-Vertreter, dass die Bank mit diesem Formular nicht etwa Risiken auf die Kunden abwälzen will? Vermutlich, weil viele Kunden genau das vermuten.

Auch Sara Stalder, Geschäftsleiterin der Stiftung für Konsumentenschutz, sagt: «Für uns ist das eine hochbrisante Geschichte.» Auch wenn die CS schreibe, mit diesem Formular würden keine Risiken auf die Kunden abgewälzt, sei genau das der Fall. «Ich bin überzeugt, dass das Formular im Fall einer Beschwerde oder eines Gerichtsfalls gegen den Kunden verwendet wird.»

Stephan Pöhner, Geschäftsleitungsmitglied der AFP Advokatur Fischer & Partner, lässt am Formular keinen guten Faden: «Wir haben uns mehrfach in aller Deutlichkeit gegen solche schriftlichen Kreuzli-Protokolle ausgesprochen, die aus Sicht der Banken lediglich dazu dienen, den Kunden einzukreisen.» Im Konfliktfall sage die Bank zum Kunden, er habe angekreuzt, dass er die Mechanismen der Finanzprodukte verstehe. Hier orten andere ein Problem auf Kundenseite. Monika Roth, Rechtsanwältin mit Lehrauftrag an der Hochschule Luzern, rät den Kunden, nicht zu bluffen. «Ich

habe die Erfahrung gemacht, dass Anleger manchmal dazu neigen, mehr Kenntnisse vorzugeben, als sie tatsächlich haben.» Auch Michael Werder von der Zürcher Kanzlei Werder Viganò - er vertritt oft Bankkunden - macht diese Erfahrung: «Manch ein Anleger denkt: Ich bin der Grösste.» Das könne verhängnisvoll sein. Deshalb empfiehlt Werder: «Jeder muss ehrlich mit sich selber sein, bevor er etwas unterschreibt.»

### Das Wissen der Ahnungslosen

Das sieht Pöhner genauso: «Wer gibt gerne zu, dass er keine Ahnung hat? Vor allem, wenn die Frau daneben sitzt?» Der Jurist stuft Dokumente dieser Art als «anlegerschutztechnisch gefährlich» ein. «Sie sind nicht geeignet, den Kunden, seine Produktkenntnisse und -erfahrung und seine Risikobereitschaft auch nur im Geringsten realistisch darstellen.»

Gemäss Definition der Credit Suisse ist erfahren, wer innerhalb von zwei Jahren mindestens fünf Transaktionen abwickelt. «Das ist kein Erfahrungswert», findet Konsumentenschützerin Stalder. Erfahrung beinhalte sehr viel. Das könne man nicht mit fünf Transaktionen abtun. Auch für Pöhner ist das realitätsfremd: «Man legt dem Kunden fünfmal ein zurzeit problemloses Derivat oder problemlose Swaps ins Depot, und schon ist es passiert und er ist ein in diesen Produktklassen erfahrener Anleger.» Stalder verdächtigt die CS, dass sie einen Grossteil der Kundschaft in qualifizierte Anleger einteilen will. Kunden mit der CS-Definition «Erfahrung» seien automatisch qualifizierte Anleger. «Ihnen kann die Bank risikoreiche Produkte unterjubeln», sagt auch sie. Soll man solche Formulare unterschreiben? Pöhner sagt: «Wer das unterschreibt, ist selber schuld.» Auch Stalder rät den Credit-Suisse-Kunden: «Sie sollen das Formular nicht unterschreiben.» Generell gibt sie Bankkunden den Tipp, dass sie wohl Beratungs- beziehungsweise Gesprächsprotokolle verlangen, diese aber nicht unterschreiben sollen. Zu unterschreiben habe der Verkäufer der Bank.

### Recht der Bank auf Absicherung

Anwältin Monika Roth versteht die Aufregung nicht. Sie zeigt Verständnis dafür, dass sich die Bank in diesem Massengeschäft absichern will. Dass ein Berater, wie in diesem Fall geschehen, die Felder vorankreuzt, gehe allerdings nicht. In einem solchen Fall solle der Kunde die Unterschrift verweigern und ein blankes Formular verlangen. Im andern Fall gibt sie zu bedenken: «Wenn ein Kunde dieses Formular nicht ausfüllt, verweigert ihm die CS die Anlageberatung und die Beratung zu Vermögensverwaltungsmandaten.»

Auch Anwalt Werder sieht im CS-Formular nichts Negatives. Es sei Aufgabe der Banken, das Risikoprofil der Kunden besser zu erfassen. «Dieses Formular ist gut, es macht einen Schritt vorwärts.»

Bei der Credit Suisse ist man nicht erfreut über den Wirbel. Das Vorgehen des Beraters von Ferdi Zoller scheint nicht den internen Vorgaben zu entsprechen. Die Bank setzt das Formular seit einem Jahr ein, im Rahmen eines umfassenden Beratungsprozesses. Der Autor dieses Artikels ist jetzt eingeladen worden, sich diesen Prozess demonstrieren zu lassen. Fortsetzung folgt.

Für den Konsumentenschutz ist das Vorgehen der CS «eine hochbrisante Geschichte». Foto: Christian Hartmann (Reuters)

Der Kopf des umstrittenen Formulars: Wer fünf Transaktionen in zwei Jahren macht, gilt als erfahrener Investor.

Wer gibt gerne zu, dass er keine Ahnung hat? Viele Anleger überschätzen sich, was verhängnisvoll sein kann.