



Zürcher Kantonalbank

1. Rang Banken national

Wenn Kundenberaterin Renate Harder spürt, dass die Anwesenheit von Christoph Weber, Leiter Private Banking, bei einem Kundengespräch hilfreich ist, kann sie ihn fragen. Er komme oft spontan mit, so Harder. Weber betreut selber noch direkt Kunden. Das sei für ihn essenziell, damit er die Anliegen von Kunden und Beratern verstehe.

Wertung der Jury: «Ein rundum gelungener Vorschlag. Bei der Risikoanalyse gibt es noch Verbesserungspotenzial.»



Kundenberaterin Renate Harder und Christoph Weber, Leiter Private Banking bei der ZKB.

Premium

Die vom Bankgeheimnis lange verwöhnten Banken sind aufgewacht und bieten sehr konkurrenzfähigen Preisen. Ganz vorn im fünften

HARRY BÜSSER TEXT / SALVATORE VINCI FOTOS



Globalance Bank

1. Rang Privatbanken

Die Bank ist erst seit zwei Jahren am Markt aktiv. Die Chefs haben manchmal genug davon, sich nur mit Geld auseinanderzusetzen. Sie wollen mehr als bloss Geld bewegen, nämlich etwas Sinnvolles tun, wie viele Kunden, so hoffen sie.

Wertung der Jury: «Ein sehr gelungener Anlagevorschlag mit exzellenter Risikoaufklärung für den Kunden. Erstmals ethische Vermögensverwaltung ohne Aufpreis. Die Zielrendite des Anlageportfolios von sieben Prozent erscheint aber etwas hoch gegriffen.»

Urs Landolt, Leiter Kunden (l.), und Reto Ringger, Chef der Globalance Bank.

Banking

heute exzellente Anlagevorschläge zu international
Private-Banking-Rating: ZKB, Globalance Bank und die Berner Kantonalbank.

Der Kunde ärgert sich sehr. In den vergangenen fünf Jahren frassen die Verwaltungskosten seiner Bank die Rendite auf seinem Vermögen fast vollständig weg. Entnervt beendete er diese Beziehung und ist jetzt über seinen Steuerberater auf der Suche nach einer neuen Bank. In seiner Offertanfrage an 62 Banken in der Schweiz schreibt er: «Es kann aber nicht sein, dass das Risiko beim Kunden liegt und der Ertrag fast vollständig von Kommissionen absorbiert wird.» Er bittet die Banken, einen detaillierten Anlagevorschlag für ein Vermögen von 8,5 Millionen Franken zu unterbreiten, das er je hälftig an seine beiden Kinder überschreiben will.

Keine Bank geht im Begleitschreiben zum Anlagevorschlag vertieft auf das Kostenthema ein, das den Kunden doch gerade zum Wechsel seiner Bank bewegen hat. Das ist so, als ob sich jemand auf ein Stelleninserat bewerben würde, in dem explizit Erfahrung in der Finanzplanung erwartet wird – und im Motivations schreiben diese mit keinem Wort erwähnen würde, sondern nur irgendwo versteckt im Lebenslauf auf der zweiten Seite unten rechts.

Das Kostenthema ist bei den Banken nach wie vor ein sensibler Bereich. Insbesondere mit den Vertriebsprovisionen, den sogenannten Retrozessionen, tun sich die Banken noch etwas schwer. Nur 4 der insgesamt 18 besten Banken im BILANZ-Rating halten in den Unterlagen zum Anlagevorschlag klar fest, dass sie dem Kunden sämtliche Retrozessionen rückvergüten.

Seriensieger ZKB. Trotzdem zeichnen die Anlagevorschläge der Banken für den Testkunden insgesamt ein positives Bild: Im Vergleich zum Vorjahr wurden die durchschnittlichen Pauschalgebühren noch einmal gesenkt (siehe Grafik auf Seite 72). Die Gesamtsiegerin des Tests, die Zürcher Kantonalbank (ZKB), verwendet im Urteil der BILANZ-Jury kaum Produkte, die Retrozessionen bezahlen.

Angesprochen auf das im Begleitbrief zum Anlagevorschlag nicht erwähnte Kostenthema, sagt Christoph Weber, Leiter des Private Bankings bei der ZKB,

Die bewerteten Banken

Von 62 Instituten kamen 18 in die Endauswahl.

Universalbanken national:

Zürcher Kantonalbank (1. Platz und Gesamtsiegerin), Bank Coop (2. Platz), VZ Vermögens-Zentrum, Raiffeisenbank Zürich, UBS.

Universalbanken regional:

Berner Kantonalbank (1. Platz), Valiant (2. Platz), Basler Kantonalbank, Neue Aargauer Bank, Graubündner Kantonalbank, Bank Linth.

Privatbanken: Globalance Bank

(1. Platz), Rothschild (2. Platz), IHAG Privatbank, AKB Privatbank, Julius Bär, Liechtensteinische Landesbank, Notenstein.

ohne sich gross zu winden: «Das ist ein guter Punkt. Wir nehmen das gerne mit.»

Wie lernfähig die ZKB im Private Banking ist, bewies sie in den vergangenen fünf Jahren eindrücklich. «Bei den ersten beiden BILANZ-Private-Banking-Ratings vor vier und vor drei Jahren hat die Bank noch sehr schlecht abgeschnitten», erinnert sich Andreas Beck, Leiter des Instituts für Vermögensaufbau in München, das die Anlagevorschläge der Banken im Auftrag von BILANZ analysiert (siehe «Vier Hürden bis zum Sieg» auf Seite 73). «Doch dann änderten sie ihre Prozesse, und seither haben sie zufriedene Kunden», so Beck.

Die Änderungen wurden auch auf Anregung von Jurypräsident Thorsten Hens, Leiter des Instituts für Banking und Finance an der Uni Zürich, vorgenommen (siehe Interview auf Seite 76). Einige Jurymitglieder – neben Beck und Hens

auch der ehemalige Preisüberwacher Rudolf Strahm – werden öfter von Banken eingeladen, um diesen anhand der Kriterien, die beim Private-Banking-Test von BILANZ wichtig sind, zu zeigen, wie sie sich verbessern können. «Allerdings», so Hens, «zeigte sich nur die ZKB sehr lernfähig und verbesserte sich deutlich.» Besonders gefielen der Jury der verständliche Aufbau der Offerte und die klaren Formulierungen. Ausserdem fand der ausgewogene Anlagevorschlag der ZKB Beifall.

In diesem Jahr ist die ZKB schon zum dritten Mal hintereinander Gesamtsiegerin im Private-Banking-Rating von BILANZ. Ein Titel, den Martin Scholl, Chef der ZKB, bereits im Vorfeld unbedingt verteidigen wollte. Über das Gelingen freute er sich so sehr, dass er allen Beteiligten persönlich gratulierte.

Shootingstar Globalance. Zu ihnen gehört Regina Kleeb, Stableiterin im Private Banking der ZKB. Sie stellt jeweils das Team zusammen, das eine spezifische Offertanfrage bearbeitet, zeichnet für die vollständige Beantwortung der Anfrage, sowie auch für die redaktionelle Aufbereitung des Vorschlags verantwortlich. Portfoliomanagerin Sara Künzler formuliert die Bedürfnisse des Kunden in einen Anlagevorschlag um. Neben weiteren Spezialisten der ZKB, etwa für Steuern und Erben, war auch die eidgenössisch diplomierte Finanzplanungsexpertin Renate Harder im Team. Als Beraterin ist sie die direkt verantwortliche Vertrauensperson für den Kunden. «Die Vertrauensbeziehung geht oft so weit, dass ich von Kunden auch zu Hochzeiten und Geburtstagen von Kunden eingeladen werde», sagt sie.

Vertrauen entstehe durch gute Leistungen für den Kunden, so Harder. Zudem gebe sie gegenüber Kunden auch mal Persönliches von sich preis. Sie war ambitionierte Dressreiterin und geniesst ohne Wettkampfsport auch heute noch tägliche Ausritte.

Renate Harders Beratungsdienstleistungen hängen zwar vom Individuum ab, aber in einem Punkt gleichen sich ihre Klienten mit hohem Vermögen oft: Sie hätten zwar den finanziellen Hintergrund, um hohe Kursrisiken an der Börse zu tragen, reagierten aber teilweise schon wenig gelassen, wenn die Börse nur zwei Prozent verliere. Das gelte es zu spüren

Berner Kantonalbank

1. Rang Banken regional

Das Schöne an seinem Beruf ist für Michael Burkhard, dass er für Kunden ein individuelles Angebot erstellen kann. Für den Test-Kunden des Ratings hat er versucht, einen Anlagevorschlag mit eher wenig Verlustrisiken zusammenzustellen.

Wertung der Jury: «Eine professionelle Präsentation mit guter Risikoaufklärung für den Kunden. Der Anlagevorschlag scheint aber etwas stark aufgrund von Vergangenheitsdaten zustande gekommen zu sein.»



Michael Burkhard,
Kundenberater am
Hauptsitz der Berner
Kantonalbank.



Das Kostenthema ist bei Banken nach wie vor ein sensibler Bereich. Nur 4 der 18 besten Banken halten fest, dass sie Kunden alle Retrozessionen rückvergüten.

und in die Betreuung und Beratung beim Kunden einzubringen. Key Clients erhalten jedenfalls die Mobiltelefonnummer von Renate Harder – sie können jederzeit anrufen, falls die Börsenkurse oder anderes sie bedrücken.

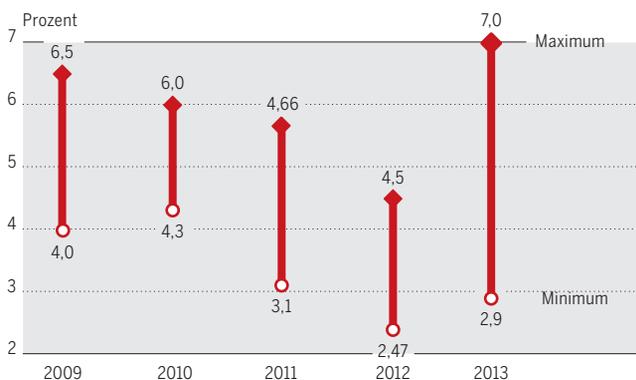
Die ZKB wird sich weiter verbessern müssen, denn andere Banken haben aufgeholt und schicken sich an, die Zürcher vom Spitzenplatz zu verdrängen. Erste Verfolgerin ist dabei die Privatbank Globalance. Erst seit zwei Jahren im Markt präsent, ist es ihr bereits gelungen, in der Kategorie Privatbanken zu gewinnen.

Geführt wird die Bank von Reto Ringger, der bereits im Alter von 32 Jahren das auf Nachhaltigkeit fokussierte Unternehmen SAM gründete und 2008 verkaufte. Für SAM habe er einen guten Preis erhalten, sagt der inzwischen 49-jährige Ringger. Die Globalance Bank habe er aus Freude und Leidenschaft für nachhaltiges Anlegen gegründet, so Ringger. Er will Sinnvolles tun – genauso wie viele Kunden, wie er hofft. Der Leitspruch der Bank soll dies auf den Punkt bringen: «Wir bewegen mehr als Geld.» Gemessen wird das bei der Bank anhand des Vermögens-Footprints. Dabei werden die positiven und negativen Auswirkungen einer Investition auf Wirtschaft, Umwelt und Gesellschaft abgewogen. «Damit bringen wir eine Wertediskussion in die Anlageberatung», sagt Reto Ringger.

Ethik ohne Aufpreis. Nachhaltiges und ethisches Investieren ist in den vergangenen Jahren aber in den Verruf geraten, oftmals nur ein Marketingtrick zu sein, in dessen Namen mittelmässige Produkte zu überhöhten Preisen verkauft werden könnten. «Wenn es ethisch ist, kostet es oft gleich doppelt so viel», sagt Beck. Bei Globalance sehe er aber erstmals einen ethischen Ansatz, der nicht teurer sei. In der Analyse der Kostenstruktur erhielt die Bank die maximale Punktzahl im Rating. Bei den Gebühren wird keine Halsabschneiderei betrieben: Auf den Verkauf von überbewerteten Produkten wird verzichtet, in der Pauschalgebühr von 0,7 Prozent des verwalteten Vermögens sind die meisten Kosten enthalten, und Retrozessionen werden explizit dem Kunden zurückerstattet.

Positiv fallen im Anlagevorschlag von Urs Landolt, Gründungspartner bei Globalance, Details auf: etwa dass zehn Prozent des Vermögens für die Erb- ►

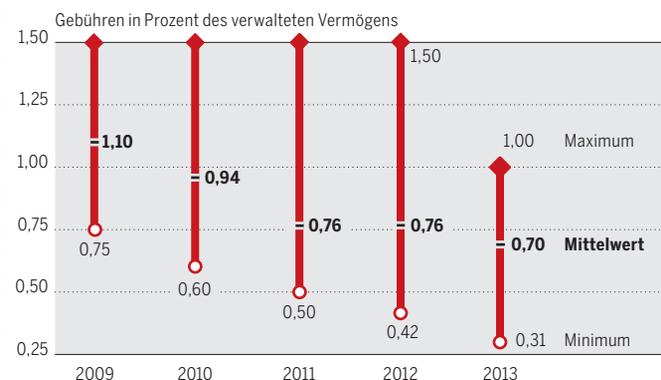
Höhere Ziele



Quelle: IVA. © BILANZ-Grafik

Nach dem guten Aktienjahr 2012, in dem viele Börsen zweistellig zulegen konnten, scheinen die Banken mit der Zielrendite für ihre Kundenportfolios wieder etwas mutiger zu werden. Die Differenz zwischen höchster und tiefster Renditeprognose ist gestiegen, was die grosse Unsicherheit über die Börsenentwicklung spiegelt. Globalance peilt ambitionöse sieben Prozent pro Jahr an, die AKB Privatbank 2,9 Prozent.

Tiefere Kosten



Quelle: IVA

Die durchschnittliche Pauschalgebühr der 18 Banken in der Endauswahl beträgt 0,7 Prozent pro Jahr und ist im Vergleich zum Vorjahr leicht gesunken. Zudem ist der Anteil der kostengünstigen Produkte (Cash, ETFs sowie Einzelaktien und -anleihen) in den Portfolios erfreulich hoch: durchschnittlicher Anteil von rund 70 Prozent. Die günstigste Pauschalgebühr verlangt die Neue Aargauer Bank. Notenstein, LLB und Bank Linth verlangen je ein Prozent pro Jahr.

► schaftsteuer zurückgestellt wurden. Falls die entsprechende Initiative in der Schweiz angenommen würde, wäre der Betrag über zwei Millionen mit 20 Prozent zu versteuern. Diese Reserve wurde im Vorschlag in sicheren Anleihen höchster Bonität parkiert. So viel Voraussicht gefiel der Jury. Auch bei der Analyse der Anlagerisiken für den Kunden schwang die Bank obenauf.

Butlerdienste. Ringger freut sich über das gute Abschneiden im BILANZ-Rating, wartet im Gespräch aber noch mit einigen zusätzlichen Vorzügen seiner Bank auf. So verfügt sie etwa über einen Change Butler, der Kunden Arbeit abnehmen soll beim Wechsel von einer anderen Bank zu Globalance. «Zudem bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, di-

Einer der wenigen Kritikpunkte bei Globalance: Die Zielrendite scheint mit sieben Prozent doch etwas gewagt.

rekt in nachhaltige Projekte zu investieren», sagt er. Im Anlagevorschlag für den BILANZ-Kunden habe man aber davon abgesehen, weil diese Projekte das Geld sehr langfristig binden und vorgängig in einem persönlichen Gespräch diskutiert werden müssten.

Die Jury stellte aber auch Mängel beim Neuling fest. Etwas gar gewagt findet Beck die Zielrendite des Anlagevorschlags mit hohen sieben Prozent. Damit visiert die Bank die höchste Rendite aller vom Institut für Vermögensbildung analysierten Schweizer Banken an. «Die trauen sich viel zu mit einem Portfolio, das zu etwas über 50 Prozent in Aktien investiert ist», sagt Jurymitglied und Finanzplanungsexperte René Weibel, Mitinhaber der Stanser Vermögensverwaltung Weibel Hess & Partner. Zudem war die Jury ►

ANZEIGE

Stetige Erträge auch in schwierigen Kapitalmarktphasen: BANTLEON OPPORTUNITIES S – CHF (hedged)



- Anleihenportfolio mit Rating «AAA»
- Ertragsziel > 3,75% p.a.
- Tägliche Liquidität
- Zeitweise Aktienquote
- Volatilität < 4%
- Bestnoten von Lipper und Morningstar

*Die Anteilsklasse «PT» des Fonds BANTLEON OPPORTUNITIES S – CHF (hedged) (ISIN LU0764660840) für Privatanleger wurde am 4.6.2012 aufgelegt. Wertentwicklungen der Vergangenheit sind keine Garantie für künftige Entwicklungen. Allein verbindliche Grundlage für den Erwerb von Anteilen des Fonds ist der aktuelle Verkaufsprospekt in Verbindung mit dem neuesten Halbjahres- und/oder Jahresbericht. Diese Unterlagen sowie die wesentlichen Anlegerinformationen (KIID) erhalten Sie kostenlos in gedruckter Form beim Schweizer Vertreter des Fonds, der BANTLEON BANK AG, Bahnhofstrasse 2, 6300 Zug oder elektronisch unter www.bantleon.com.

So wurde getestet

Vier Hürden bis zum Sieg

Zum fünften Mal sorgen die hochkarätige Jury und eine ausgefeilte Methodik für Qualität und Konstanz.



Die Jury (v.l.): Andreas Beck, Leiter IVA, Peter Gütli, Steuerberater, Wolfgang Maute, Inhaber First.advisory.ag, Harry Büsser, BILANZ, René Weibel, Mitinhaber Weibel Hess & Partner, Rudolf Strahm, früherer Preisüberwacher, Finanzprofessor Thorsten Hens und Kurt Haug, Inhaber Haug & Partner.

1. Die Anfrage: Zunächst wurden von einer unabhängigen Jury 62 Banken ausgewählt, von denen ein Anlagevorschlag für einen KMU-Unternehmer Ende 50 aus dem Kanton Aargau eingeholt wurde. Im Aargau besitzt er eine selbst bewohnte Immobilie, verbringt aber auch viel Zeit in seinem Ferienhaus im Prättigau. Er ist von seiner bisherigen Bank enttäuscht, weil die Kosten so hoch sind.

Über seinen Steuerberater Peter Gütli lässt er Offerten für die Verwaltung von 8,5 Millionen Franken einholen. Im Brief an die Banken schreibt er über seine bisherige Bank: «Der Ertrag wurde in den vergangenen Jahren fast vollständig von den direkten und indirekten Kommissionen aufgeessen.» Der Brief schliesst mit der Aufforderung an die angefragten Banken: «Der Kunde möchte nun den grösseren Teil dieses Vermögens seinen beiden Kindern übertragen. ... Wir möchten Sie bitten, uns einen detaillierten Anlagevorschlag zu unterbreiten, aus welchem unter anderem auch eine zu erwartende Sollrendite hervorgeht sowie die zu erwartenden anfallenden Kosten.»

2. Die Vorselektion: Die Banken konnten Rückfragen schriftlich stellen und unterbreiteten einen Anlagevorschlag. Die Jury wählte darauf die 18 Vorschläge aus, die bezüglich ihrer Qualität und Vollständigkeit für diesen Fall die besten waren.

3. Die Analyse: Die 18 ausgewählten Vorschläge wurden durch das Institut für Vermögensaufbau (IVA) in München anhand von rund 60 Punkten analysiert. Die Kriterien reichten von der Gesamtpresentation bis zum einzelnen Produkt mit seinen Kosten und Risiken. Punkte gab es unter anderem für die Darstellung der Marktlage, die Vermögensaufteilung, die Produktwahl, das Risikoprofil, die Risikoaufklärung und vor allem für die Kosten – auch die versteckten.

4. Die Krönung: Auf Basis dieser Analyse vergab eine hochkarätige Jury unter Leitung von Präsident Thorsten Hens in den drei Kategorien Universalbanken national und regional sowie Privatbanken einen ersten sowie einen zweiten Platz und kürte zudem einen Gesamtsieger.

NUR WER
KOPIERT
WIRD,
ISCH'S
ORIGINAL*



DAS ORIGINAL

* Handeln beim Original – mehr Sicherheit, Qualität und Transparenz. Als Schweizer Börse für Strukturierte Produkte definieren wir strenge Standards. Wir garantieren stetig erstklassigen Handel und perfekten Service. Nur mit uns geniessen Sie daher ein Höchstmass an Qualität, Transparenz und Sicherheit.



Bank Coop

2. Rang Banken national

Die Bank Coop gehört zur Basler Kantonalbank (BKB), wird aber als unabhängige Einheit geführt. Trotzdem werden einzelne Präsentationsfolien standardisiert von der BKB übernommen. Schon ab einer viertel Million Franken werden Kunden im Private Banking betreut – die Einstiegshürde ist also tiefer als bei vielen anderen Banken.

Wertung der Jury: «Guter Vorschlag, kommt aber etwas standardisiert daher. Zudem wird dem Kunden viel Präsentationsmaterial zugemutet.»



Rothschild

2. Rang Privatbanken

Die Privatbank Rothschild gehört mit einer Pauschalgebühr von 0,42 Prozent zu den günstigsten Banken. Die Gebühr sei derzeit wegen des tiefen Zinsniveaus so niedrig, so die Bankvertreter. Das gilt vor allem für Anlageportfolios mit hohen Obligationen-Anteilen. Falls das Zinsniveau steigt, könnte auch die Pauschalgebühr wieder erhöht werden.

Wertung der Jury: «Es gibt am Anlagevorschlag wenig zu kritisieren, aber er ist auch in kaum einem Punkt herausragend.»



Valiant

2. Rang Banken regional

Auf der Kostenseite will die Valiant Bank nur noch in Fondstranchen investieren, die keine Retrozessionen bezahlen. Auf der Anlagenseite können die Aktienquoten bei Valiant seit etwas über einem Jahr taktisch in jedem Mandat auf null heruntergefahren werden. Bei negativen Aussichten für Aktien können diese also vollständig verkauft werden.

Wertung der Jury: «Guter Anlagevorschlag, so gut, dass ein Jurymitglied die Bank sogar vor der Kategoriensiegerin BEKB gesehen hat.»

► etwas verwundert darüber, dass sich die Globalance Bank mit 15 Mitarbeitenden zutraut, die richtigen Einzelaktien in Schwellenländern auszuwählen. Diese wenigen Kritikpunkte änderten aber nichts am sehr professionellen Gesamteindruck der Globalance-Offerte.

Konstante BEKB. Einen professionellen Eindruck hinterliess auch der Vorschlag von Michael Burkhard, Vermögensberater bei der Berner Kantonalbank (BEKB). Die Berner rangierten in der Kategorie Universalbanken national in den letzten vier Jahren immer auf Platz eins oder zwei. Nun schafften sie es zum zweiten Mal in ihrer Kategorie ganz nach oben, nachdem sie 2010 zusätzlich gar den Gesamtsieg geholt hatten.

«Der betreffende Kunde war für die BEKB ein Tütschi», sagt Burkhard. «Tütschi» bedeutet auf Berndeutsch so viel wie Brocken, etwas Grosses, also ein

Nach seit Jahren guten Leistungen schafft die BEKB in ihrer Kategorie zum zweiten Mal den Sprung auf Platz eins.

Grosskunde. Genau das Richtige für Burkhard, denn das Schönste an seinem Beruf ist für den 31-jährigen ausgebildeten Ökonomen und Finanzanalytiker, dass er für jeden Kunden etwas Individuelles zusammenstellen kann.

Dem Testkunden unterbreitete er einen eher konservativen, weniger risikoreichen Anlagevorschlag. Denn: «Den reichen Kunden ist es meistens wichtiger, das ohnehin schon beträchtliche Vermögen zu erhalten, als es noch weiter zu vermehren», so Burkhard.

Beim Zusammenstellen der Anlagen scheint Michael Burkhard allerdings vor allem in den Rückspiegel geschaut zu haben: So lautet einer der wenigen Kritikpunkte der BILANZ-Jury. Die BEKB rate zum Kauf von Anlagen, die in den vergangenen Jahren gut gelaufen seien. Eine gute Performance wiesen in der Vergangenheit Obligationen mit langer Laufzeit auf und Gesundheitsaktien, bei- ►

Zwischenfazit zum fünften Rating

«Die Schweizer sind heute top in Europa»

Thorsten Hens, Jurypräsident und Professor für Banking, ist heute sehr zufrieden mit den Schweizer Banken. Das war nicht immer so.

BILANZ: *Wie stark hat sich die Beratungsleistung der Schweizer Institute im Private Banking seit dem ersten BILANZ-Test vor vier Jahren verbessert?*

Thorsten Hens: Beim ersten BILANZ-Test war sie international eigentlich nicht konkurrenzfähig.

Wirklich? Die Schweizer Banken waren die weltgrössten des Geschäfts.

Damals waren sie vom Bankgeheimnis verwöhnt. Beim ersten



**«Vor vier Jahren waren die Leistungen im Schweizer Private Banking nicht konkurrenzfähig»:
Thorsten Hens.**

BILANZ-Test schickten viele Banken als Offerte einfach einmal ihre Marketing-Broschüre, eventuell noch ergänzt durch einen standardisierten Anlagevorschlag. Alles ohne eine Rückfrage an den Kunden.

Das kann nicht individuelle Beratung genannt werden.

Genau! Zudem war die Kostenstruktur der Banken viel zu hoch. In den Portfolios der Kunden wimmelte es nur so von teuren Produkten und versteckten Kosten. Die Banken mussten damals ja oft nicht einmal bei Fehlberatungen Klagen befürchten.

Aus heutiger Sicht unglaublich.

Ich weiss noch, wie mich damals Bankkunden aufsuchten, die offensichtlich falsch beraten worden waren. Wenn ich dann zu einer Klage riet, kam vom Kunden

als Antwort, dass das leider nicht gehe, weil es sich um Schwarzgeld handle.

Die Zeiten sind inzwischen vorbei und die Banken aufgewacht.

Die Leistungen der Schweizer Institute im Private Banking sind heute top in Europa. Es werden für die Kunden exzellente Anlageportfolios strukturiert, und auch bei der Kostenstruktur sind sie nun in Europa führend.

Wie zeigt sich das etwa?

Die Pauschalgebühren sind deutlich gesenkt worden. Und in den Portfolios sind viel mehr kostengünstige ETFs und Direktinvestitionen. Zudem fragen die Banken beim Kunden nach, um ihn individuell beraten zu können.

Wie viel ist diese individuelle Beratung denn überhaupt wert? Es gibt ja auch Kunden, die alles selber machen wollen.

Dazu, seine Anlagen allein zu verwalten, kann ich nicht raten. Gemäss meinen Daten von solchen Kunden verbrennen die sehr schnell viel Geld: Sie kaufen und verkaufen aus emotionalen Gründen in den falschen Momenten.

Können da Bankberater helfen?

Bei einer Bank erhalten die Kunden einen Beifahrer auf der Börsenstrasse. Er kann Kunden davor warnen, dass jetzt eine enge Kurve kommt und eher gebremst werden sollte. Oder auf eine lange Gerade hinweisen, auf der eher wieder Gas gegeben werden kann.

Haben Sie selber einen Berater?

Ja sicher, ich bin ja auch mal emotional.

Wurden einst kaum Rückfragen gestellt, erhielt der Kunde nun Fragenkataloge von vier oder noch mehr Seiten.

► spielsweise Pharmatitel. Diese finden sich auch im Vorschlag der BEKB, dafür fast keine Bankwerte, die in den letzten Jahren eher schlecht liefen. Burkhard entgegnet, dass er mit der UBS immerhin einen Banktitel vorgeschlagen habe. Zudem sei er bezüglich Pharmatiteln weiter positiv gestimmt. Es sei möglich, dass das zusammengestellte Portfolio in Zukunft gut performe, so die Jury, aber der rückwärtsgerichtete Eindruck bleibe.

Fragenmarathon. Die Jury bewertet vor allem die Methodik, mit welcher der Anlagevorschlag zusammengestellt wurde, dessen Kosten, die verständliche Vermittlung der eingegangenen Risiken und Chancen sowie die Individualität des Anlagevorschlags. Diese hängt unter anderem damit zusammen, ob die Banken Rückfragen an den Kunden stellen. In den ersten BILANZ-Ratings war das noch kaum der Fall. Inzwischen werden fast zu viele Fragen gestellt. Der echte Kunde, der hinter dem BILANZ-Testfall steht, regte sich denn auch etwas über die vielen Fragen auf, die er beantworten sollte. Teilweise handelte es sich um Fragenkataloge von vier oder sogar noch mehr Seiten. Teilweise mit Fragen, die seiner Meinung nach wenig mit seinem Fall zu tun hatten.

Anstatt viele Fragen zu stellen, wäre es wünschenswert gewesen, wenn die Finanzinstitute die Bedürfnisse des Kunden direkt aus seinem Schreiben erkannt hätten. Zudem sollten sie im Begleitschreiben unmittelbar auf das Kostenthema eingehen. ■