

# Stichprobe: Bankberater gehen

**K-Geld hat in einer Stichprobe geprüft, wie gut die Banken Anleger beraten. Wirklich überzeugen konnte keines der fünf Geldinstitute.**

**B**ereits vor vier Jahren hatte K-Geld vier grosse Banken um Anlagevorschläge gebeten (Ausgabe 3/07). Keines der Geldinstitute überzeugte damals. Der Grund: Die Geldinstitute gingen nicht auf die Kunden ein, sondern haben einfach eine für Laien verwirrende Produktauswahl vorgestellt.

Nach der für viele Anleger verlustreichen Finanz- und Bankenkrise versprochen viele Geldinstitute Besserung. K-Geld wollte deshalb wissen, ob sich in der Bankberatung nun tatsächlich etwas zum Besseren verändert hat.

## Banken erhielten nur rudimentäre Angaben

In der Stichprobe wurden folgende Banken berücksichtigt: Berner Kantonalbank (BEKB), Zürcher Kantonalbank (ZKB), UBS, Credit Suisse (CS) und Neue Aargauer Bank (NAB) – eine Tochter der CS. Die Anlagesumme: 350 000 Franken aus einer Erbschaft. Im Schreiben an die Banken erwähnt wurden bloss das Alter des An-

legers (45 Jahre) und eine relativ hohe Renditeerwartung von 5 Prozent pro Jahr. Gleichzeitig verlangte der Testkunde ausdrücklich nach wenig riskanten Anlagevorschlägen – ein offensichtlicher Widerspruch zur hohen Renditeerwartung.

K-Geld hat die eingetroffenen Offerten sowie das nachfolgende Beratergespräch auf über ein Dutzend Kriterien geprüft und mit einem Punktesystem bewertet (siehe Tabelle).

## Credit Suisse verpasste die Antwortfrist

Mit Ausnahme der CS trafen alle schriftlichen Offerten innerhalb der geforderten Antwortfrist von zehn Tagen ein. Positiv bewertet hat K-Geld, wenn die Banken vor dem Versand ihrer Anlagevorschläge vertiefende Informationen beim Testkunden einforderten. Denn mit den spärlichen Angaben im Brief war es gar nicht möglich, einen individuell abgestimmten Anlagevorschlag zu erarbeiten. Die Banken hätten mit Rückfragen beim Anleger ausserdem den Konflikt zwischen hoher Rendite und wenig Risiko auflösen müssen.

Nur CS und ZKB hielten es nicht für nötig, Zusatzinformationen beim Anleger einzuholen. Mustergültig ging die BEKB vor: Sie fragte detailliert nach Einkommen, Vermögen, Vorsorgeguthaben, Wohn-



**Bankberater: Sollte sich detailliert nach den finanziellen Verhältnissen des Kunden und seinen Anlagezielen erkundigen**

# kaum auf Kunden ein

## Stichprobe: So gut ist die Beratung bei Banken

	Neue Aargauer Bank Bahnhofstrasse 49 5001 Aarau	Pkte	Berner Kantonalbank Bundesplatz 3001 Bern	Pkte	UBS Bahnhofstrasse 45 8098 Zürich	Pkte	Credit Suisse Paradeplatz 8 8070 Zürich	Pkte	Zürcher Kantonalbank Bahnhofstrasse 9 8001 Zürich	Pkte
Antwortfrist für Offerte eingehalten (10 Tage)? (max. 1 Punkt)	Ja	1	Ja	1	Ja	1	Nein	0	Ja	1
Nachfragen vor Erarbeitung der Offerte? (max. 1 Punkt)	Ja	1	Ja	1	Ja	1	Nein	0	Nein	0
Nachgefragt für Offerte nach: – Beruf – Lohn – Gesamtvermögen – Wohnen/Hypotheken – Zweite und dritte Säule – gewünschte Anlagedauer (max. 6 Punkte)	Nein Nein Nein Nein Ja Ja	2	Nein Nein Ja Ja Ja Ja	4	Nein Nein Nein Nein Ja	1	Nein Nein Nein Nein Nein	0	Nein Nein Nein Nein Nein	0
Inhalt und Verlauf des Beratungsgesprächs (max. 10 Punkte)	– Bankberater wirkt engagiert, will aber rasch zum Abschluss kommen – Seriös erstelltes Risikoprofil – Gutes Abschneiden in Tests als Verkaufsargument	7	– Risiko der Anlagestrategie ausführlich erläutert – Fragt im Gespräch nach dem Beruf – Verkaufsargument: das gute Abschneiden in bisherigen Tests	7	– UBS habe Krise definitiv überwunden – Wirbt mit umfassender Dienstleistungspalette – Erläutert Anlageprozess ausführlich – Gelungene Prüfung der Risikobereitschaft	8	– Berater holt vieles nach, was vor Offertenerstellung verpasst wurde – Anlageprozess ausführlich erläutert – Gespräch gut strukturiert	9	– Wirkt desinteressiert – Geforderte defensive Strategie umgesetzt, Widerspruch zur geforderten hohen Rendite bei tiefem Risiko aber nicht aufgelöst	5
Empfohlene Anlagen (max. 10 Punkte)	<b>Strategie:</b> «Dynamische Akkumulation» mit Fonds: 49% Aktien, 43% Obligationen (mehrheitlich gegen Inflation abgesichert), 4% alternative Anlagen, 4% Gemischt/Andere <b>Währungen:</b> 54% in Franken, 20% in Euro, 18% in US-Dollar, 3% in Yen	9	<b>Strategie:</b> «Ausgewogen» mit bis zu 40% Aktienanteil. Konkreter Vorschlag mit 39% Obligationenfonds, 38% Aktienfonds, 15% BEKB-Aktionärsspar-konto, je 4% alternative Anlagen und Rohstoffe <b>Währungen:</b> 63% in Franken, rund 19% in Euro und ca. 10% in US-Dollar	8	<b>Strategie:</b> «CHF Ausgewogen» – eine Fondslösung mit 49% Aktien, 18% Obligationen, 18% Hedge-Funds & Private Equity sowie 15% Liquidität/Geldmarkt <b>Währungen:</b> 92% in Franken (ausländische Anlagen zum Großteil abgesichert)	8	<b>Strategie:</b> «Index-Selection» – eine «ausgewogene, einkommensorientierte» Fondsstrategie mit 48% Obligationen, 23% Aktien, 18% alternativen Anlagen wie Hedge-Funds oder Immobilien sowie 11% Liquidität <b>Währungen:</b> 63% in Franken, 16% US-Dollar, 14% Euro, 5% Pfund.	8	<b>Strategie:</b> «ZKB Vermögensverwaltung Flex» – entspricht einer vorsichtigen Anlagestrategie. Portfolio besteht aus 70% Obligationen, 28% Aktien und 2% Liquidität. <b>Währungen:</b> 63% in Franken, 18% in Euro und 13% in US-Dollar.	9
Fremdprodukte? (max. 2 Minuspunkte)	Ja, CS-Fonds in Minderheit	-1	Ja, aber 8 von 18 vorgeschlagenen Produkten sind Swisscanto-Produkte	-1	Ja, aber 17 von 21 Produkten sind UBS-Produkte	-2	Ja, aber 11 von 20 Produkten sind CS-Produkte	-1	Ja, aber 9 von 18 vorgeschlagenen Fondslösungen stammen von der ZKB oder von Swisscanto	-1
Kosten für die Vermögensverwaltung pro Jahr (max. 3 Punkte)	0,95%, wenn reine Fondslösungen. Mindestens Fr. 500.– pro Jahr	3	– Angebot nur für schwierig zu bezifferndes Beratungsdotpot (rund 1,2% Kosten) vorgelegt – Keine Angaben für Verwaltungsmandat	1	1,4%, mindestens Fr. 3500.– pro Jahr	1	1,3%, mindestens Fr. 2500.– pro Jahr	1	1,35%, mindestens Fr. 3375.– pro Jahr.	1
Ausgehändigte Unterlagen – Datenblätter für Fonds – Gebührenordnung – Informationen zur Bank – Marktprognosen (max. 4 Punkte)	Ja Ja Ja Ja	4	Ja Ja (erst im Gespräch) Ja Nein	3	Ja Ja Ja Nein	3	Ja Ja Ja Ja	4	Ja Ja Ja Nein	3
<b>Bewertung / Gesamtpunktzahl</b>	<b>Genügend</b>	<b>26</b>	<b>Genügend</b>	<b>24</b>	<b>Genügend</b>	<b>21</b>	<b>Genügend</b>	<b>21</b>	<b>Ungenügend</b>	<b>18</b>

Punktemaximum: 35 Punkte. Bewertungsskala: 30–35 Punkte: Gut 20–30 Punkte: Genügend Unter 20 Punkte: Ungenügend

situation und Anlagehorizont.

Bei den Beratungsgesprächen mit der K-Geld-Testperson fiel bei allen Banken positiv auf, dass sich alle Berater viel Zeit nahmen.

Die schriftlichen Offerten der Banken umfassen teils Dutzende Seiten. Jonas Zeller vom Institut für Finanzmanagement der Uni Bern sagt dazu: «Vor zehn oder zwanzig Jahren hatte ein Anlagevorschlag auf einem oder zwei A-4-Blättern Platz.» Man stelle einen Trend zur Professionalisierung fest. Allerdings sieht er auch Schattenseiten: «Der Privatanleger kann von so vielen Informationen auch überrollt werden.»

### ZKB erkannte widersprüchliche Ziele nicht

Erstaunlich ist, dass die Anlagevorschläge der Banken sich im hohen Masse ähneln. Die Banken setzten praktisch ausschliesslich auf Anlagefonds und nicht auf Einzeltitel. Das ist positiv, weil dadurch eine bessere Diversifizierung erreicht wird. Nachteilig für den Kunden: Kostengünstige und einfach verständliche Indexfonds (ETF) tauchen nur vereinzelt auf.

Den von K-Geld konstruierten Zielkonflikt mit einer geringen Risikofreude und der hohen Renditerwartung haben die Banken – mit Ausnahme der ZKB – spätestens im Beratungsgespräch erkannt. Während der Beratung gab der Testkunde dann zu verstehen, dass er eine Aktienquote von maximal 50 Prozent akzeptiert. Die Berater

schwankten daher auf eine sogenannte «ausgewogene» Strategie ein. Was Laien aber kaum wissen können: Ausgewogen heisst in Tat und Wahrheit ein deutlich höheres Börsenrisiko. Eigentlich sollten Banker deshalb von «aggressiver» Strategie mit hohen Risiken reden.

### Verbesserung beim Einsatz von Fremdprodukten

Positiv: Alle Banken empfehlen – im Gegensatz zum Test von 2007 – nicht nur eigene, sondern auch Konkurrenzprodukte. Der Finanzberater Markus Glauser von Glauser & Partner in Bern warnt aber: «In der Beratungsrealität sind die Zielkonflikte meist trotzdem offensichtlich. Die Wertschöpfung je Kunde ist für die Bank wesentlich höher, wenn in erster Linie eigene Produkte eingesetzt werden.»

Folgende Anlagen haben die fünf Banken in den Beratungsgesprächen und den Offerten empfohlen:

**NAB:** Anlageberater Calogero Imperia erzielte im Vergleich die höchste Punktzahl. Er lotete insbesondere die Risikofähigkeit und -bereitschaft des potenziellen Kunden genau aus. Die Kosten für die reine Fondslösung mit 49 Prozent Aktienanteil waren mit 0,95 Prozent pro Jahr die tiefsten im Vergleich.

**BEKB:** Die Berner Kantonalbank ist mit ihrer umfassenden Abklärung des Risikoprofils positiv aufgefallen. Aber: Sie verfolgt bei der Anlagestrategie eigene



Beratung auf Honorarbasis: Eine gute Alternative, weil der Berater unabhängig Anlagetipps geben kann

Interessen: 15 Prozent der Anlagesumme fliessen auf das BEKB-Aktionärssparkonto. Dieses Konto trägt dazu bei, dass die jährliche Rendite nur rund 3,5 Prozent beträgt. Kundenberaterin Michèle Oberli sieht darin kein Problem: «Wegen des immer noch sehr tiefen Zinsniveaus ist es sinnvoll, einen gewissen Betrag für ein späteres Investment zu besseren Konditionen auf die Seite zu legen.»

**UBS:** Die Bank empfiehlt eine «ausgewogene Strategie» mit einem Aktienfondsanteil von 49 Prozent. 17 der 21 empfohlenen Fondsprodukte stammen aus dem eigenen Institut. Kundenberater Cihan Kirkeski rechtfertigt sich: «Es liegt auf der Hand, dass eine Bank mit mehreren Hundert Fonds den Kunden auch eigene Pro-

dukte empfiehlt.» Die Mindestkosten für das Mandat sind bei der UBS mit 3500 Franken pro Jahr siebenmal so hoch wie bei der Neuen Aargauer Bank.

**CS:** Die Credit Suisse empfiehlt zwar nur 23 Prozent Aktienfonds, aber zusätzlich 18 Prozent alternative Anlagen wie Hedge-Funds und Immobilien. Die Risiken sind gut verteilt, doch fiel die CS ebenfalls mit einem hohen Anteil eigener Fonds negativ auf. CS-Privatkundenberater Beat Kobel sagt dazu: «Unsere Anlagevorschläge sind auf das individuelle Risiko- und Anlegerprofil des Kunden ausgerichtet. Wir empfehlen sowohl eigene Produkte als auch solche von Fremd-anbietern.»

**ZKB:** Die ZKB erkannte den Zielkonflikt zwischen wenig Risiko und hoher

Rendite nicht. Das Beratungsgespräch war mühsam, der Berater zeigte wenig Interesse. Empfohlen wurden viele ZKB/Swisscanto-Produkte. Empfohlen wurde die ZKB-Vermögensverwaltung Flex. Sie hat eine eher bescheidene Zielrendite von 2 bis 2,25 Prozent.

ZKB-Pressesprecher Thomas Pfenninger macht gegenüber K-Geld geltend, dass der Bankberater neben sicheren festverzinslichen Anlagen noch weitere Vorschläge unterbreitet habe: So betrage die erwartete Rendite einer anderen Offerte 3 bis 6 Prozent.

**Fazit:** Keines der Geldinstitute konnte K-Geld mit ihren Offerten und Beratungen restlos überzeugen. Trotz einiger Verbesserungen bei der Information der Anleger und dem gestiegenen Anteil Fremdprodukte wird man bei Banken als Anleger nach wie vor nicht individuell und umfassend beraten.

**Tipp:** Eine gute Alternative ist ein unabhängiger Finanzberater, der auf Honorarbasis abrechnet. Der Vorteil: Damit ist Gewähr geboten, dass der Berater die besten Produkte für den Kunden sucht, da er weder am Kauf noch Verkauf einzelner Titel verdient.

Sachkundige Anleger können ihre Anlagestrategie zudem mit Hilfe von preiswerten und einfach verständlichen Indexfonds (ETF) auch selber erstellen und mit Hilfe günstiger Online-Börsenhändler selber umsetzen. Das ist die kostengünstigste Variante. Den Gang zum Banker kann man sich dann sparen.

Hans Peter Arnold