

So finden Sie die richtige Bank

Private-Banking-Kunden werden von Banken und Vermögensverwaltern stark umworben. Bei der Wahl der für einen bestimmten Kunden besten Bank gilt es, bestimmte Grundregeln zu beachten. Der nachfolgende Artikel bietet eine Wegleitung zur richtigen Bank.



Von Ernst Näf
Mitglied der Geschäftsleitung
Leiter Private Clients
VP Bank, Vaduz und Zürich

Von der Grossbank bis zur kleinsten Finanzboutique haben Banken die vermögenden Privatkunden entdeckt. Mit einem Vermögen ab 250'000 bis 500'000 Franken gehört man bei zahlreichen Instituten zu den «Affluents» und ab ein bis zwei Millionen zum Private-Banking-Segment. Allein in der Schweiz gibt es 175'000 Vermögensmillionäre, denen persönliche Beratung, bester Service, höchste Sicherheit und absolute Diskretion versprochen wird. Der Kunde hat die Qual der Wahl zwischen einer Vielzahl von Banken oder Vermögensverwaltern, die ihn mit offenen Armen empfangen würden.

Wie repräsentative Umfragen zeigen, sind die meisten Kunden mit ihrer bestehenden Bank insgesamt zufriede-

den. Dennoch drängt sich von Zeit zu Zeit eine Neubeurteilung auf, zum Beispiel wenn man durch eine Erbschaft oder den Bezug von Pensionskassengeldern ins Private-Banking-Segment «aufsteigt», wenn der Berater wechselt oder wenn die Qualität der Beratung nicht mehr überzeugt. Dann stellt sich die Frage, wie die neue Bank am besten ausgewählt wird.

Bestandesaufnahme bringt Klärung

Als erstes empfiehlt sich eine Bestandesaufnahme der Gründe für einen Wechsel. Liegt es an der Bank als Organisation? Ist sie zu gross oder zu klein, zu unpersönlich oder stimmt das Preis-/Leistungs-Verhältnis nicht? Liegt es an der Beziehung zum Berater, etwa weil er (oder sie) zu unerfahren wirkt, zu wenig aktiv ist oder einfach nicht auf der gleichen Wellenlänge liegt? Je nach Schlussfolgerung reicht vielleicht schon die Intervention bei der bestehenden Bank oder ein Beraterwechsel aus, um die Beziehung nachhaltig zu verbessern. Andernfalls stellt sich je nach neuem Anforderungsprofil die Frage nach dem Wechsel zu einem ähnlichen Bankentyp (z.B. von Grossbank zu Grossbank) oder zu einem anderen Bankentyp (z.B. von einer Regionalbank zu einer Privatbank). Die Bankwahl hängt auch davon ab, welche Vermögenswerte zur Neudisposition stehen. Handelt es sich dabei um das Gesamtvermögen oder soll ein Teil als Diversifikation bei einer Zweit- oder Drittbank angelegt werden?

Anforderungen auflisten

Im nächsten Schritt werden die Anforderungen an die neue Bank aufgelistet: Die Standortfrage ist als erstes zu klä-

ren. Dass die Vermögensverwaltungsbank gleich um die Ecke liegen muss, ist im Zeitalter von Internet und Telefon immer weniger entscheidend. Viel wichtiger ist, dass die Kernkompetenz des Instituts in der Vermögensverwaltung liegt. Dass gerade Banken aus dem Fürstentum Liechtenstein oder der Schweiz eine lange Tradition in diesem Vertrauensgeschäft aufweisen, ist bekannt. Das über Jahre gewachsene Know-how und die Stabilität dieser Finanzplätze sind für Kunden aus der Schweiz und aus dem Ausland gute Gründe, eine Bank in der Schweiz oder in Liechtenstein zu wählen.

Jeder Private-Banking-Kunde sollte sich im klaren sein, ob er eine Dienstleistungspalette benötigt, die über das eigentliche Private Banking hinausgeht. So können Unternehmer bei Grossbanken gleichzeitig komplexe Handelsfinanzierungen abwickeln lassen, Dienstleistungen des Investment Banking in Anspruch nehmen oder kommerzielle Kredite aufnehmen. Eine globale Präsenz der Bank zahlt sich vor allem für diejenigen Kunden aus, die dieses internationale Netzwerk auch wirklich in Anspruch nehmen wollen. Grossbanken zeichnen sich dadurch aus, dass sie zu jedem Thema eigene Spezialisten beschäftigen und eigene Produkte in einer grossen Vielfalt anbieten.

Andernfalls ist er bei einem kleineren oder mittelgrossen Private-Banking-Institut besser aufgehoben, das sich nur auf das Kerngeschäft der Beratung in Vermögens- und Steuerfragen konzentriert und unabhängig vom Anbieter die geeignetsten Produkte auswählt. Der Vorteil kleinerer Banken liegt in der grösseren Unabhängigkeit in der Produktwahl und der Konti-

nuität im Kunden-Berater-Verhältnis. Auch die etwas intimere Atmosphäre und die grössere Flexibilität einer Privatbank sind für viele Kunden wichtige Aspekte in der Bankbeziehung.

Damit ist nichts über die Qualität der Dienstleistungen ausgesagt. Ganz offensichtlich sind Privat- wie auch Grossbanken ausserordentlich erfolgreich in der Betreuung grosser Privatvermögen. Auch in der Vermögensverwaltung gilt das Gesetz, dass Masse Anziehungskraft ausübt. Denn es kann ja nicht falsch sein, den Marktführer zu wählen, da offensichtlich viele andere auch dieser Meinung sind. Darunter sind vielfach sehr Vermögende, die aus Prinzip nur mit grossen Partnern zusammenarbeiten und auch die gesamte Beratungs- und Dienstleistungspalette beanspruchen. Doch Masse

allein bürgt bekanntlich nicht für Qualität.

Auswahl eingrenzen

Wenn der Anforderungskatalog steht, beginnt die Grobselektion. Hier stösst man erfahrungsgemäss erstmals an Grenzen. Wie soll man Unbekanntes beurteilen? Zum Beispiel, indem man eine Zeitlang die Bankwerbung bewusster verfolgt. Welcher Auftritt, welche Botschaften sind ansprechend? Ein Blick ins Internet unter den Suchstichworten «Privatbank» oder «Private Banking» gibt einen Eindruck vom Marktauftritt verschiedener Banken. Mit einigen Namen verbindet man automatisch positive Werte, von anderen hat man vielleicht noch nie gehört. Börsenkotierte Banken haben erfahrungsgemäss eine höhere Publizität.

Über diese Banken wird mehr geschrieben, man kann sich also leichter eine Meinung bilden. Verschiedene Zeitungen veröffentlichen auch Vergleiche über die Qualität der Dienstleistungen verschiedener Banken.

Als nächstes werden Freunde und Bekannte als «Experten» zugezogen. Interessant sind vor allem Bekannte mit ähnlichen Bedürfnissen, denen man ein gutes Urteilsvermögen attestiert. Sie können wertvolle persönliche Erfahrungen zum Service, zur Beratungsqualität und zu den Kosten ihrer Bank beisteuern. Vielleicht ist jemand bereits Kunde bei einer der Banken auf der Auswahlliste. Empfiehlt der Bekannte seine Bank oder seinen Berater oder beide uneingeschränkt weiter? Trifft letzteres zu und passt die Bank ins Anforderungsprofil, kommt sie ebenfalls in die nähere Wahl.

Checkliste zur Bankenwahl

Anforderungen an die Bank

- Standort (Erreichbarkeit, Steuern, Sicherheit, Diversifikation)
- Grösse, Typ (Grossbank, Privatbank)
- Produkte (eigene Produkte, offene Produktarchitektur)
- Dienstleistungspalette (welche Dienstleistungen werden beansprucht?)
- Internationalität
- Image, Bekanntheit

Vergleichen und Referenzen einholen

- Presseberichte
- Internet
- Empfehlungen von Freunden und Bekannten
- Performance von Fonds und Musterportfolios

Persönlicher Eindruck

- Telefon und Empfang
- Marktauftritt
- Stil der Bank

Beratungsleistung

- Umfassende Bedürfnisabklärung
- Beratermandat oder Verwaltungsmandat
- Kompetenz, Erfahrung, Qualität der Beratung
- Gleiche Wellenlänge mit Beraterin oder Berater
- Unterlagen
- Überzeugender Lösungsvorschlag
- Transparente und konkurrenzfähige Kosten
- Regelmässiges und verständliches Reporting
- Online-Zugriff auf Depots und Zusatzinformationen

Erstkontakt vorbereiten

Ab hier stehen Sie als zukünftiger Kunde im Mittelpunkt. Wählen Sie aus der Auswahlliste nicht mehr als drei Banken aus, die Sie persönlich testen wollen. Sollte darunter nicht die Richtige sein, können Sie die Suche immer noch ausweiten. Entweder richten Sie sich direkt an eine Ansprechperson, deren Name Sie aus Ihrem Freundeskreis kennen, oder Sie vereinbaren telefonisch einen Termin für eine Erstberatung.

Beim ersten Besuch der Bank achten Sie darauf, wie Sie empfangen werden. Was strahlt die Bank aus: gediegene Eleganz, moderne Funktionalität oder jahrhundertalte Tradition? Fühlen Sie sich hier wohl, entspricht diese Ambiance Ihrem Stil und haben Sie sich Ihre Bank so vorgestellt? Sind Sie sogar angenehm überrascht?

Auch der erste Eindruck von Ihrer Beraterin oder Ihrem Berater ist wichtig: Wenn sie oder er nicht auf Anhieb sympathisch wirkt, machen Sie es kurz. Auch die kompetenteste Lösung wird Sie hier nicht überzeugen. Vertrauen Sie dabei ganz Ihrem Bauchgefühl.

Im Gespräch (es können auch mehrere sein) sollte die Beraterin oder der Berater Ihre Bedürfnisse umfassend abklären: Ihr berufliches und privates Umfeld, Verpflichtungen und Einkom-

men, die gesamte Vermögens- und Steuersituation, die Vorsorge-, Versicherungs- und Nachlassplanung, Ihre Risikoneigung und -fähigkeit, die Renditevorstellungen und den Anlagehorizont. Bereiten Sie sich im Vorfeld auf diese Fragen vor. Seien Sie selbstkritisch, insbesondere bei der Risikoneigung: Viele Anleger überschätzen sich und möchten eigentlich gar keine Verluste riskieren. Fragen Sie sich, wieviel eigenes Wissen Sie mitbringen und wieviel Zeit Sie für die Vermögensverwaltung aufwenden können und wollen. Je nachdem können Sie sich beraten lassen und die Anlageentscheide selbst treffen oder die gesamte Vermögensbewirtschaftung an die Bank delegieren.

Den präsentierten Lösungsvorschlag sollten Sie nicht nur verstehen, er muss Sie auch überzeugen. Die Be-

ratung sollte Ihrem Wissensstand in Anlagefragen entsprechen, und die Unterlagen müssen für Sie klar und verständlich sein. Eine gute Beratung zeichnet sich dadurch aus, dass auch komplexe Zusammenhänge und Prozesse einfach dargestellt werden. Verlangen Sie auch Unterlagen zur Performance von Musterportfolios und Fonds, um die Qualität des Asset Management beurteilen zu können. Sie sollten selbstverständlich auch darüber orientiert werden, welche Kosten anfallen, und darauf achten, ob sie transparent dargelegt sind. Gerade hier gilt, sich nicht von Tiefpreisangeboten blenden zu lassen.

Das konsequente Vorgehen nach einer einheitlichen Checkliste (siehe Kasten) erleichtert den Vergleich. Eine gute Beraterbank muss 80 bis 100% der Kriterien erfüllen. Entscheidend

ist, dass die Beratung insgesamt einen fachlich kompetenten Eindruck hinterlässt und Sie sich mit dem Gegenüber auch auf menschlicher Ebene verstehen. Dann haben Sie eine Bank gefunden, bei der Sie sich wohlfühlen, und eine Vertrauensperson für Ihre Vermögensangelegenheiten.

Dies ist ein guter Start. Aber die Vermögensanlage ist kein Sprint, sondern eine Langstreckendisziplin. Vertrauen ist deshalb gut, Kontrolle noch besser. Ein regelmässiges Reporting und der Online-Zugriff auf Ihre Konten und Depots gehören heute zum Standardservice jeder Bank. Mit Vorteil halten Sie die Anzahl der Betreuungskontakte pro Jahr schriftlich fest. So bleiben Sie ständig auf dem laufenden, können gegebenenfalls auf Veränderungen reagieren und erleben keine Überraschungen. ■

How to Find the Right Bank

From the largest multinational bank to the smallest investment boutique, everybody seems to have discovered the affluent private-banking client. Consequently, clients have a large choice of providers who would welcome them with open arms. But how do you find the portfolio manager or the bank that's just right for you?

In this era of telecommunications and the Internet, it is no longer crucial for a private bank to have an office right around the corner. What really counts is the fact that portfolio management is its core competence. It is well known that Swiss and Liechtenstein banks have a long tradition in this field.

Every private-banking client should know whether a range of products and services beyond private banking itself is needed. Unless a client really needs complex international trade financing transactions, investment banking or commercial credits, he may be better off with a small- or medium-sized bank than with a global player. These smaller banks focus on portfolio management and may pick the best products and services for each individual client, independent from the respective providers. As a rule, they also offer more continuity, a more intimate atmosphere and more flexibility.

Once a client knows what kind of a bank he wants, the time has come for a first preliminary selection. But how do you go about evaluating banks? You can, for instance, compare their advertising over a period of time, look at their websites or read comparative reports in in-

dependent newspapers or magazines. Then, friends or acquaintances with similar needs may give valuable advice on the service quality and costs of different banks. A friend might even recommend a certain bank or portfolio manager. The next step would be to pick no more than three banks from your list of prospects. If it turns out that the right bank is not among these three, there is always time to widen the search later on.

Now is the time for a first personal visit at the banks. Observe the way you are received. What is your first impression? Do you like a certain bank's atmosphere? Is this what you expected? Are you even positively surprised? Your first impression of your potential advisor is equally important. If the chemistry isn't there at first sight, make it short. He or she will not be the right partner even with the most competent solutions. During your meeting, your potential advisor should clarify all your financial needs and relevant circumstances, both professionally and personally. Be prepared well in advance for this discussion. Solutions offered by an advisor must not only be plausible but also convincing. The entire documentation must be clear and comprehensible. Good consultation also means presenting complex facts and figures understandably. You should also ask for performance tables of standard portfolios and funds to be able to judge the bank's asset management quality. In any case, both competence and the right chemistry between you and your advisor are essential.