

PRESSEMITTEILUNG (Zusatz)

Hintergrundinformationen und Detailergebnisse zu "Vermögensmanagement im Fuchsbrieftest für 2005"

5

Berlin, 1. Dezember 2004

Unser Fall, den die Tester als Rollenspiel einstudiert hatten, basierte erneut auf einer echten „Story“ - natürlich stark verfremdet, aber „aus dem wahren Leben“. Im Unterschied zum letzten Jahr hatten die Berater keinen Unerfahrenen vor sich sitzen, sondern einen gut informierten und erfolgreichen Unternehmer mit viel Geschick in der Kapitalanlage. Familienverhältnisse: ein Kind, unverheiratet und mit einem Anlagevermögen aus einem Firmenverkauf über 2,7 Mio. € aus dem Jahr 2000, weitere 1,35 Mio. € an Zahlungen waren für November 2004 vertraglich festgelegt.

Der Testkunde kann sich einen **Wegzug aus Deutschland vorstellen**. Daher interessieren ihn auch **Anlagen im Ausland**. Diesen Aspekt hat kaum ein Institut aus dem Kunden „herausgelockt“.

Unser Kunde ist mit seinen Anlagen **gut aufgestellt**. Seine Entscheidungen waren bislang fundiert. Bei der Einbeziehung bereits vorhandener Anlagen prallten jedoch bei einigen Häusern Kundeninteresse und Geschäftspolitik aufeinander.

Wie wir werten

Unser Bewertungsraster baut auf 3 plus 1 Baustein auf:

1. Die **Vertrauensbasis**. Sie fließt zu 20% in die Gesamtwertung ein und enthält allgemeine Angaben zum Haus, zum Private Banking, zum Verhältnis Kunde/Betreuer, zur Produktneutralität etc.
2. Das **Beratungsgespräch**. Es macht 40% der Gesamtwertung aus.
3. Der **Anlagevorschlag**. Er schlägt sich ebenfalls zu 40% in der Gesamtwertung nieder.

Diese drei Bausteine ziehen wir für unser „klassisches“ Ranking heran, mit dem wir die besten Vermögensmanager in Zusammenarbeit mit IQF küren. Neu zum Tragen kommt als Zusatzbaustein

4. die **Performancemessung** durch die firstfive AG

unserem zweiten Partner in der Private Banking Prüfinstanz. Mit der Unterstützung durch firstfive können wir ein Ranking „**Top-Vermögensmanagement Plus**“ erstellen. Da es sich hier jedoch um eine für die Institute permanente und kostenpflichtige Prüfung handelt, zu der wir die Häuser nicht verpflichten können, haben wir davon abgesehen, dies schon in unsere „klassische“ Wertung einzubeziehen.

Unsere Philosophie lautet: Der Leser hat selbst die Möglichkeit, die für ihn zentralen Merkmale eines herausragenden Vermögensmanagements abzuwägen. In den Rankings ist deshalb abzulesen, welches Haus in welcher Kategorie wie abschneidet.

Ergebnisse

Gesamteindruck: Wir besuchten in diesem Jahr sehr häufig Zweigniederlassungen, wo wir in den Vorjahren in den Zentralen vorstellig geworden waren. Die Beratungsqualität in den Filialen stellt sich insgesamt bis auf sehr wenige Ausnahmen als deutlich schlechter dar, als in den Hauptstellen.

Telefonischer Erstkontakt: Oftmals fädelt die Telefonzentrale das Gespräch mit der falschen Abteilung ein. Diese ist dann gewöhnlich nicht in der Lage oder willens zu erkennen, dass sich eigentlich ein Private Banking- oder Wealth-Management-Kunde in der Leitung befindet.

Ähnlich unprofessionell geht es vielfach beim **Erstkontakt übers Internet** zu. Zwar ist uns positiv aufgefallen, dass inzwischen fast alle Institute „auf den ersten Klick“ zu finden sind. Die Spreu trennt sich vom Weizen bei der gezielten Suche nach einem Kontakt zur Vermögensverwaltung oder dem Private Banking des Instituts. Während bei den besten Banken ein bis zwei Schritte genügen, um direkten Kontakt zu einem Vermögensberater aufzunehmen, reagieren einige Banken (z. B. Deutsche Bank Österreich) überhaupt nicht auf unsere Anfrage per elektronischer Post. Wir stellen sogar fest, dass mehr Banken als im letzten Jahr nicht geantwortet haben.

Dagegen überraschten die Institute, die reagierten, fast durchweg positiv. Die Antworten gingen in knapp 60% der Fälle innerhalb von zwei Arbeitstagen ein. Nur wenige Nachzügler reagierten erst innerhalb einer Woche. Unsere Erkenntnis: Wenn nach 5 Arbeitstagen keine Antwort auf Email-Anfragen eingeht, brauchen vermögende Anleger auch nicht mehr darauf hoffen.

Ebenso erfreulich ist die Tatsache, dass fast alle Banken, die auf unsere Anfrage reagierten, sehr konkret auf unsere Fragen eingingen. Diese werden meist kurz und präzise beantwortet, eine Einladung zu einem persönlichen Kennenlernen und Gespräch ist selbstverständlich. Zum Teil wird uns auch angeboten, dass die Vermögensverwalter der Bank zu uns kommen.

Positiv ist uns auch aufgefallen, dass einige Banken nach dem Eingang ihrer Emails eine Anstandsfrist von etwa einer Woche abwarten und dann höflich nachfragen, ob wir die Post bekommen haben und ob es noch Fragen gibt (z.B. Raiffeisenbank Liechtenstein, Julius Bär). Das zeigt uns, dass man hier wirklich an uns Interesse hat, sich kümmert und

den potenziellen Kunden in der Hektik des Tagesgeschäfts und der Hast des Internets nicht vergisst. Überzeugt haben uns die Top-Auftritte der Fugger Bank, aber auch der Auftritt der Berenberg Bank.

75 **Das Beratungsgespräch**

Das Alter der **Berater** war insgesamt relativ jung; selten war einer über 50. Häufig wirkten sie unsicher und beherrschen die Kunst der Gesprächsführung nur ansatzweise. Zwar behaupten die Banken, die Berater auf den Kunden abzustimmen; aber Theorie und Praxis klaffen da oft auseinander. Hin und wieder orientiert man sich am Wohnsitz des Kunden und sucht den Berater danach aus. Zum einen soll sich dann schneller eine gemeinsame Gesprächsbasis finden, zum anderen verknüpft die Bank damit die Möglichkeit, dass der Berater den Kunden leichter zu Hause besuchen kann, der Kunde selbst also nicht reisen muss.

Der Anlagevorschlag

85 Das Gros der Anlagevorschläge ist auf einem Niveau abgefasst, das vielleicht die Bankaufsicht zufrieden stellt, aber nicht den Leser auf Augenhöhe erreicht.

Wer Vermögen überantworten will, lässt sich bewusst oder unbewusst auch vom äußeren Eindruck, der Aufmachung eines Anlagevorschlags leiten. Nicht jedes Haus erfüllt hier die Erwartungen. Viele Banken zeigen Stil und Form in allen Punkten, andere schaffen es nicht einmal, fehlerfreie Dokumente zuzusenden.

Sehr viele Häuser haben sich ausschließlich auf das Wertpapiergeschäft beschränkt. Auffällig war, dass in diesem Jahr die Zertifikate in den Anlagevorschlägen deutlich zugenommen haben. Sie wurden überwiegend zur Risikoreduzierung heran gezogen. Favoriten waren Rolling Discount Zertifikate auf dem europäischen Aktienindex. Die Mehrzahl der Anlagevorschläge traf die Risikoeinstellung des Kunden mehr oder weniger. Zu risikofreudige Vorschläge waren die Ausnahme – im Gegenteil: Etliche Häuser reduzierten die Aktienquote unnötig auf ein Minimum. Dies gab Punktabzug, da es der Risikoeinstellung des Anlegers auch unter Berücksichtigung einer Toleranz gewiss nicht mehr entsprach.

100 Der Kunde hatte spezielle Vorstellungen über die Entwicklung seines Vermögens. Die herausragenden Banken haben diesen Aspekt professionell beleuchtet: Sie simulierten unterschiedliche Szenarien und zeigten ihrem Kunden, welche Renditen und welche Risiken ihn bei Umsetzung des Anlagevorschlags erwarteten. Andere Häuser sagten nichts dazu.

105 Die Welt der Anlageklassen ist größer als Aktien, Renten und Immobilien. Wer sich Vermögensmanager nennt, nutzt die gesamte „Spielwiese“ der Möglichkeiten. Dies zeigten die Testsieger eindrucksvoll. Innovative Berater nutzten zur Beimischung auch **Mezzanine-Kapital** oder **gebrauchte** britische **Policen** (in einem Fall sogar noch ummantelt mit einer Lebensversicherung!).

110 Neben der schleichenden **Geldentwertung** musste der Fachmann noch etwas anderes
beachten: Die **Steuern** auf das Vermögen. Dies wurde bei den Vorschlägen häufig nicht
berücksichtigt. Doch besonders bei Rentendepots ist dieser Aspekt wichtig. Teilweise
wurden über 80 % des Geldes in festverzinslichen Wertpapieren angelegt. Dies führt zu
115 einer erheblichen Steuerbelastung, die der Kunde von seinen 5.000 € Entnahmen nicht
bestreiten kann. Die Steuern hätten im Anlagevorschlag also extra erwirtschaftet werden
und zu einer modifizierten Anlagestrategie führen müssen.

Fazit: Nur wenigen Häusern ist es gelungen, den Kunden in seiner ganzen Vielfalt an-
zunehmen und darauf aufbauend Lösungen zu entwickeln. Manchmal, nein, zu oft muss-
te sich der Kunde sogar fragen, ob der Anlagevorschlag wirklich für ihn gemacht war.

120 **Zur Performancemessung durch firstfive**

Meist sind es die großen Institute, die eine Performancemessung vornehmen lassen.
Und augenfällig jene, bei denen die Qualität des Vermögensmanagements zu wünschen
übrig lässt. Dies gilt leider auch für den Sieger im firstfive-Ranking unter den von uns ge-
testeten Instituten, die DEUTSCHE BANK: hier Top, da Flop.

125 Nur wenige Institute haben sich für die Ranking-Kategorie Vermögensmanagement-
Plus qualifiziert. Dass unser Gesamtsieger im Vermögensmanager-Test, BERENBERG,
auch Spitzenleistungen in der Vermögensverwaltung erbringt, unterstreicht dessen zur
Zeit (einsame) Klasse im deutschsprachigen Raum.

- ? Wie viele Banken / Unabhängige Vermögensmanager wurden bisher getestet?
130 **222 (in 5 Tests)**
- ? Wie viele Niederlassungen wurden in 2004 getestet?
 97
- ? In welchem Zeitraum fanden die Tests statt?
 März bis Oktober 2004
- 135 ? Wonach werden die Banken ausgewählt?
 Nach einem Auswahlverfahren mit "gesetzten" Instituten und zum Teil nach dem Zufallsprinzip. Einbezogen wird zudem eine bestimmte Anzahl von Fuchs bisher nicht getesteter Häuser.
- ? Wie viele Banken gehören zur Kategorie Top-Vermögensmanagement?
140 **4**
- ? Wie viele Banken gehören zur Kategorie Vermögensmanagement mit herausragender Qualität?
 3
- ? Wie viele unter den getesteten Häusern lassen ihre Performance von firstfive untersuchen (Hinweis: Bei der Performancemessung durch firstfive handelt es sich um eine kostenpflichtige Dienstleistung, die von den Instituten in Auftrag gegeben werden muss)?
145 **17**
- ? Nach welchen Kategorien wurden die Institute bewertet?
150 **Die Vertrauensbasis:** Facts & Figures mit Fragen zur Historie, zu den Gesellschaftern, zum Verhältnis Kunde / Betreuer, zur Ausbildung der Mitarbeiter etc. **Gewichtung 20%**
 Das Beratungsgespräch: Qualität des Vorgesprächs, Gesprächsatmosphäre, Beraterkompetenz, Evaluation **Gewichtung 40%**
 Der Anlagevorschlag: Allgemeiner Eindruck, Ausgangssituation, Individualität, Anlageempfehlungen, Randthemen **Gewichtung 40%**
155 **Die Performancemessung durch firstfive, nur in der Sonderwertung**

"Vermögensmanagement PLUS"

? Wie kamen die Bewertungskategorien zustande?

160 **Die Bewertungskategorien kamen in mehreren Redaktionssitzungen zu-**
stande. Dabei stellten die Fuchsbriefe-Redaktion zusammen mit Dr. Jörg
Richter vom IQF ihre Kenntnisse und Erfahrungen zusammen und ge-
wichteten diese. Beide Institutionen sind seit Jahrzehnten mit Finanzfra-
gen, speziell für Unternehmer und Vermögende befasst und verfügen
seit vielen Jahren über Erfahrungen mit sog. Mystery Shopping-Tests.
165 **Dr. Jörg Richter bildet zudem selbst Institutsberater aus. Unterstützung**
leistete auch Reinhard Carl, Geschäftsführer der AKAFIN Private Aka-
demie für angewandte Finanzberatung GmbH. Außerdem steht die Priva-
te Banking Prüfinstanz mit der wissenschaftlichen Forschung in Verbin-
dung, die bei der Auswahl und Formulierung der Kriterien beratend zur
170 **Seite stand.**

? Wie wurde zwischen den Bewertungskategorien abgegrenzt:

175 **In den oberen Kategorien einschließlich Vermögensmanagement mit**
Qualität ausschließlich nach erzielten Punkten. In den darunter befindli-
chen Kategorien wurden die persönlichen Eindrücke der Tester und Er-
gebnisse aus vergangenen Fuchs-Reports hinzugezogen. Denn hier bei
fehlte einigen Häusern z.T. der Anlagevorschlag fehlte, z.T. wurde unse-
re Anfrage nach Basisinformationen zum Haus nicht beantwortet, so
dass für diese Bewertungskategorien keine Punkte vergeben werden
konnten.

180 ? Wie wurde zwischen subjektivem Eindruck der Tester und objektivierbaren Ergebnissen
der Tests abgegrenzt?

185 **Die subjektiven Eindrücke der (geschulten) Tester wurden nach einem**
bestimmten Katalog von Fragen eingegrenzt, von denen wir annehmen
dürfen, dass sie für Kunden relevant sind. Die Tester sollten nach einem
fixen Punkteschema, das eine gewisse Bandbreite der Einschätzung zu-
ließ, ihre Eindrücke bewerten. Der Anlagevorschlag sowie die Angaben
von Bankenseite wurden nach einem zuvor festgelegten Auswertungs-

schema mit Punkten versehen.

? Wie viele Tester waren unterwegs?

190 **6 m, 1 w**

? Worum handelte es sich bei den Testern?

Um Journalisten, die unseren Fall glaubwürdig verkörpern konnten

? Wie viele Tests je Niederlassung wurden durchgeführt?

195 **Einer. Wir wollen eine realistische Situation nachbilden. Jeder Kunde wird eine Bank oder eine unabhängige Vermögensberatung nur einmal aufsuchen. Somit hat jedes Haus grundsätzlich "nur einen Schuss frei".**

? Ist dies gegenüber Groß-/Filialbanken fair?

200 **Ja. Das Problem dieser Banken ist es tatsächlich, gleichmäßig hohe Qualität in ihrem Beraterstamm durchzusetzen. Doch so wie ein Kunde etwa bei einem Markenjoghurt identische Qualität erwartet, egal, wo er diesen einkauft, so erwartet er von einem Bankhaus auch überall und zu jeder Zeit gleichmäßig hohe Qualität bei der Dienstleistung Beratung.**

? Wie wurde die Gesamtwertung der Banken für die Rankings erstellt?

205 **Die erzielten Punkte je Niederlassung wurden addiert, danach durch die Anzahl der getesteten Niederlassungen dividiert und so ein Durchschnittswert errechnet.**

? Was findet sich an weiteren interessanten Informationen im Report?

210 **Auf dem Markt der Reichen
Die 2. Renaissance der Privatbanken
Die Schweiz im Wettbewerb
Die Banken und die deutsche Amnestie
Interview mit Dr. Sebastian Klein, Leiter Private Banking Commerzbank
Interview mit Jürgen Lampe, Vorstand firstfive AG**

Die Private Banking Prüfinstanz

215 Der Berliner Wirtschafts- und Finanzverlag Fuchsbriefe, Dr. Hans Fuchs GmbH, das unabhängige Frankfurter Rankinginstitut firstfive AG und das Institut für Qualitätssicherung und Prüfung von Finanzdienstleistungen GmbH (IQF) in Hannover haben sich im Juni 2004 zu einer unabhängigen Private Banking-Prüfinstanz für den deutschsprachigen Raum zusammengeschlossen.

220 Ihre Aufgabe ist die Bündelung der jeweiligen Spezialkenntnisse mit dem Ziel einer ganzheitlichen und professionellen Qualitätsmessung im Vermögensmanagement. Alle drei Partner verfügen bereits über langjährige Erfahrungen auf diesem Gebiet.

Ziel: Qualitätsstandards etablieren

225 Die drei Partner haben es sich zum Ziel gesetzt, Qualitäts-Standards für die Beratung vermögender Kunden am Markt zu etablieren. Es geht darum, vermögenden Kunden im inzwischen wuchernden Dickicht von Vermögensverwalter- und Bankentests eine klare Orientierung zu geben.

230 Die Vermögensmanager-Tests werden jährlich bei Banken und unabhängigen Vermögensmanagern in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Liechtenstein und Luxemburg vorgenommen.

2004 erstmals mit Depotvergleich

In diesem Jahr wurden zur Qualitätsmessung im Private Banking zum ersten Mal auch die Ergebnisse des fortlaufenden Leistungsvergleichs realer Depots durch die firstfive AG einbezogen.

235 Die Zusammenarbeit der Kooperationspartner ist langfristig angelegt. Die Ergebnisse der Zusammenarbeit werden zum Jahresende in der jährlichen, umfangreichen Studie „Vermögensmanagement im Fuchsbriefe-Test“ veröffentlicht .

Auf Wunsch können Pressevertreter den kompletten Report direkt beim Verlag erhalten.

240 Ralf Vielhaber, Verlag Fuchsbriefe, Albrechtstr. 22, 10117 Berlin

Tel: +49 30 28 88 17 –0

Fax: +49 30 28 04 55 76

mailto: ralf.vielhaber@fuchsbriefe.de

www.fuchsbriefe.de

245 Speziell zur Auswertung des Anlagevorschlags

Dr. Jörg Richter, Institut für Qualitätssicherung und Prüfung von Finanzdienstleistungen

GmbH, Hannover

Tel.: +49 511 360 770

mailto: joerg.richter@iqf.de

250 www.iqf.de

Speziell zur Risiko- und Performancemessung:

Jürgen Lampe, Vorstand firstfive AG, Frankfurt / M.

Tel: + +49 69 - 50 50 007-50

255 mailto: lampe.juergen@firstfive.com

www.firstfive.com