

Der Kunde ist für die Banken primär ein Geldesel

Geldspiegel – Albert Steck

Der Kunde steht für uns im Zentrum. Wie ein Mantra tragen die Banken den Satz vor sich her. Doch offenbar unterscheidet sich die Kundenzufriedenheit je nach Institut deutlich. Zu diesem Ergebnis kommt eine repräsentative Online-Befragung der Vergleichsplattform Moneyland. Die beste Bewertung mit 8,8 Punkten (auf einer Skala von 1 bis 10) erreicht die Banking-App Zak, welche zur Bank Cler gehört. Auch andere Neobanken wie Neon oder Yuh erhalten gute Noten.

Auf der anderen Seite kommt die UBS, als Platzhirsch, auf die tiefste Gesamtzufriedenheit mit einem Wert von 7,3. Das liegt weder an der Sicherheit noch an der Freundlichkeit der Mitarbeitenden, wo die Bank durchaus überzeugt. Hingegen bemängeln die Kunden die Kosten und Gebühren (5,8 Punkte), die Zinsen (5,9 Punkte) sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis (6,4 Punkte).

Natürlich wäre es für die UBS ein Leichtes, attraktivere Konditionen anzubieten. Doch offenbar herrscht im Management die Überzeugung vor, dass man es sich leisten könne, den Kunden etwas mehr abzuknöpfen. Dafür nimmt man bewusst in Kauf, beim Image schlechter dazustehen. Diese Haltung vertritt die UBS ebenso bei den verpönten Retrozessionen, wie der unabhängige Vermögensverwalter Pirmin Hotz diese Woche in der «Finanz und Wirtschaft» ausführt.

Eigentlich hat das Bundesgericht entschieden, dass diese sogenannten Kickbacks für Anlagefonds oder strukturierte Produkte den Kunden gehören. Doch die UBS (sowie etliche weitere Banken) hat ihre Verträge so angepasst, dass der Kunde sein Einverständnis geben muss, dass er auf die Herausgabe dieser Gebühren verzichtet. Entsprechend steht dort geschrieben: «UBS erhält typischerweise von diesen Produktherstellern (...) monetäre Leistungen (...) als Entgelt für den Vertrieb und/oder die Verwahrung dieser Finanzinstrumente.»

Brisant ist vor allem der folgende Satz im Vertragstext: «Leistungen können bei UBS zu Interessenkonflikten führen. Sie können insbesondere einen Anreiz für UBS begründen, bestimmte Finanzinstrumente, die höhere Leistungen vergüten, anderen Finanzinstrumenten (...) mit tieferen Leistungen vorzuziehen.» Sprich: Zuerst denkt die Bank an sich selbst und erst in zweiter Linie an den Kunden.

Wer solche Interessenkonflikte zulässt, schädigt das Kundenvertrauen. Oder wie Hotz es formuliert: «Wirklich unabhängig ist ein Geldverwalter nur dann, wenn er einzig vom Honorar seiner Kunden lebt, keine Fehlanreize hat und keinerlei Retrozessionen vereinbart.» Nach Schätzungen verdienen die Institute via Kickbacks Gelder in Milliardenhöhe. Offensichtlich sind viele Banken so erpicht auf diese Erträge, dass sie dafür auch einen beschädigten Ruf hinnehmen.