

# Woran man einen guten Private Banker erkennt

Wann profitiert man vom Bullen, wann droht der Bär? Und was bedeuten diese Tierbegriffe eigentlich? Wir verraten,

was ein guter Berater können muss und woran man das erkennt VON PAUL CHRISTIAN JEZEK

» Silvia Richter hat bei der Zürcher Kantonalbank Österreich AG als Private Banking-Direktorin den Standort Wien binnen fünf Jahren aufgebaut. Die Private-Banking-Spezialistin verrät, woran Kunden den richtigen Berater für ihr Vermögen erkennen, der das Verhalten von Bullen und Bären richtig deutet und in Zeiten der anhaltenden Nullzinsphase wie diesen auch mal eine Schulter zum Anlehnen bietet.

## 1) Ein guter Private Banker interessiert sich aufrichtig für den Kunden

Der ideale Private Banker interessiert sich schon im Erstgespräch für die spezielle finanzielle Situation und das Leben seines Kunden.

„Das Stichwort ist aus meiner Sicht Leidenschaft für den Job, dazu gehört die Nähe zum Kunden. Einerseits beim Erstellen von Lebensplänen, Nachfolgeplanungen und der strukturierten

Weitergabe von Vermögen an die ‚Next Generation‘, andererseits auch beim Diskutieren über Tennis oder im Zuge der Teilnahme an kulturellen Veranstaltungen. Der ideale Berater ist nicht nur fachlich versiert, sondern geht auf seine Kunden ein“, erklärt Richter.

Denn je besser der Profi über die Gepflogenheiten und das Leben des Kunden Bescheid weiß, umso passgenauer ist letzten Endes die Vermögensarchitektur.

## 2) Ein guter Private Banker geht individuell auf den Kunden ein

Professionelles Private Banking bedeutet nicht, einen möglichst umfangreichen Katalog an Dienstleistungen zu präsentieren und haus eigene Produkte zu verkaufen.

„Die Qualität der Services, nicht die Quantität der Produkte sollte im Fokus stehen“, verlangt Silvia Richter von sich und ihren Branchenkollegen. „Eine Bank muss durchaus nicht alles können bzw. wissen. Viel wichtiger ist, dass sich ein Berater Zeit nimmt und bereit ist, auf den Kunden individuell einzugehen. Das merkt dieser meist schon beim Erstgespräch.“

Ist eine Privatbank beispielsweise Spezialistin auf dem Gebiet der Vermögensverwaltung, können die Berater sowohl dem jungen Familienerben als auch der dreifachen Großmutter ganz in Ruhe die individuell passende Vermögensarchitektur auf den Leibschnitern, anstatt aus der Not heraus haus eigene vorgefertigte Fonds verkaufen zu müssen.



„Neben Vermögensmanagement bieten wir das Sortiment einer Vollbank und Finanzierungen, insbesondere im Bereich Immobilien.“

Alexander Eberan, Vorstand Bankhaus Krentschker



„Unser Anspruch liegt darin, rund um Veranlagung, Finanzierung und Family-Office als kompetenter Partner gesehen zu werden.“

Wilhelm Celeda, Vorstand Kathrein Privatbank



„Unser wichtigster Auftrag: Das Vermögen unserer Kunden mit Sorgfalt und Disziplin zu verwalten.“

Jürgen Lukasser  
Head Investment Office, LGT Bank AG, Österreich



„Private Banking bedeutet für uns auch Beziehungsarbeit: Denn dadurch entsteht Vertrauen – die Basis unseres Geschäfts.“

Dieter Hengl, Vorstandsvorsitzender Schoellerbank



„Als führende Vermögensverwaltungsbank zeichnen wir uns durch hohe Flexibilität und hervorragende Lösungskompetenz aus.“

Robert Löw, CEO der LLB Österreich

## 3) Ein guter Private Banker widerspricht dem Kunden gelegentlich

Die Beratung im Private Banking sollte nie ein Vortrag, sondern immer ein Gespräch und zumindest manchmal auch eine Diskussion sein.

Es ist keinesfalls so, dass der Kunde bei Finanzthemen immer Recht behalten muss. „Ein guter Vermögensberater weist diesen bei Fachthemen höflich, aber bestimmt darauf hin, warum er als Experte anderer Meinung ist, ohne belehrend zu wirken“, so Private Banking-Expertin Richter.

„Beiderseitige Wertschätzung, Ehrlichkeit und Kontakt auf Augenhöhe sind in diesem Zusammenhang sehr wichtig.“

## 4) Ein guter Private Banker geht auf Kundenkritik ein

Mit konstruktiver Kritik richtig umzugehen, fällt vielen Menschen schwer. „Kritik einzustecken kann sehr unangenehm sein“, weiß Richter. „Für uns Private Banker ist Kritik jedoch ein wichtiges Standbein des Qualitätsmanagements. Verteilt ein Kunde beim Feedbackgespräch die Note 7, muss man sich die Frage stellen, welche Aspekte noch auf die Bestnote 10 fehlen. Ich persönlich bin über Kritik dankbar. Ich kann diesen Input aufnehmen und daraus die richtigen Schlüsse ziehen.“

Als Kunde sollte man daher im Erstgespräch versuchen, den Private Banker aus der Reserve zu locken und dessen Ausführungen kritisch zu hinterfragen. Ein guter Bankberater scheut diese Herausforderung nicht und legt dem Kunden stichhaltige Argumente vor.



Silvia Richter, Private Banking Direktorin Zürcher Kantonalbank

## 5) Ein guter Private Banker ist der Fels in der Brandung

Gerade wenn an den Finanzmärkten Unruhe herrscht, etwa weil Donald Trump wieder einen Tweet verfasst hat, ist eine vertrauensvolle Privatbank gefragt.

Ein guter Berater meldet sich gerade in schwierigen Zeiten. „Ob eine Privatbank auch für Krisenzeiten gewappnet ist, lässt sich anhand eines



Investoren hoffen auf langfristige Bullenmärkte

Erstgesprächs meist schwer beurteilen. Daher sollte sich der Kunde gut vorbereiten und auch einen Blick hinter die Kulissen wagen“, erklärt Richter.

So lassen beispielsweise die jeweiligen Eigentumsverhältnisse Rückschlüsse darauf zu, ob die entsprechende Privatbank auch über die erforderliche Expertise und nötigen Ressourcen im Hintergrund verfügt. ■

Verpassen Sie nicht die nächste Ausgabe

**MEIN GELD**  
am 26.10.

mit nachhaltiger Geldanlage,  
Gold & Silber, Aktien, Anleihen &  
Fonds, Versicherungs-Tipps  
und -Tricks und  
vielmehr!