



Wergen & Partner Vermögensverwaltungs AG:

Servicequalität mit klarer Anlagephilosophie

Von Marco Huber

Mit einem Spezialistennetzwerk wird die umfassende individuelle Betreuung gesteigert.

In der Vermögensverwaltung hat der Begriff Kundenzufriedenheit verschiedenste Aspekte. Vordergründig denkt man natürlich zuerst an das Ergebnis, welches der Vermögensverwalter unter dem Strich mit dem Depot des Kunden erwirtschaftet hat. Doch selbst der beste Vermögensverwalter ist nicht davor gefeit, den Markt manchmal falsch einzuschätzen oder kurzfristigen Marktverwerfungen ausgesetzt zu sein, welche die Kundendepots zumindest für eine gewisse Zeit in die falsche Richtung entwickeln lassen. Die Wertentwicklung – für einen zufriedenen Kunden – muss sicher längerfristig überdurchschnittlich sein, doch in den schwierigen Phasen dazwischen ist es umso wichtiger, dass die Kundenbeziehung auf weiteren Eckpfeilern beruht. Genau hier kommen die Tugenden ins Spiel, welche eine Vermögensverwaltung auszeichnet.

Als erstes ist die alt- und Neubewährte Schweizer Servicequalität zu erwähnen. Der Kunde kann sich drauf verlassen, dass er eine seriöse, umfassende- und individuelle Betreuung, basierend auf seiner Risikofähigkeit und Risikowilligkeit, erhält. Eine »vierundzwanzigstündige« Erreichbarkeit, auf den verschiedensten Kommunikationswegen, ist heutzutage elementar. Des Weiteren gilt es Anfragen und Aufträge jeglicher Art unverzüglich zu bearbeiten. Das

beinhaltet im Bedarfsfall auch ein unkompliziertes Einschalten von Spezialisten, wie zum Beispiel Steuerberater oder Anwälte. Diese können aus dem Netzwerk des Kunden oder Vermögensverwalters stammen.

Neben der erwähnten Servicequalität verlangt der Kunde, für ein gesteigertes Zufriedenheitsgefühl, vermehrte Transparenz in der Zusammenarbeit:

- ☐ Wie viel bezahle ich für meine Vermögensverwaltung genau?
- ☐ Was für Rückvergütungen beziehungsweise »Kickbacks« sind angefallen?
- ☐ Werden diese zurückerstattet oder gehen sie in die Tasche des Vermögensverwalters und/oder der Bank?

Trotz allem erwartet der Kunde eine gewisse Diskretion im Umgang mit seinem Vermögen, wie dies bei einem Arztbesuch ja auch selbstverständlich ist. Nach wie vor ist der Persönlichkeitsschutz ein wichtiger Trumpf im Schweizer Vermögensverwaltungsgeschäft. Genau wie die Diskretion gehört auch das Thema Sicherheit für viele Anleger ganz oben auf die Prioritätenliste. Wie sicher ist mein Geld angelegt? Sind dies Einzeltitel oder aber Zertifikate und strukturierte Produkte? Ist die Kapitalisierung der Bank, bei welcher das Depot geführt wird ausreichend um auch eine weitere Finanzkrise zu überstehen?



(v.l.n.r) Marco Huber, Gabriela Müller Accaoui, Manfred Wergen, Tanja Hofmänner und Roland Rota, Wergen & Partner Vermögensverwaltung

Nach den dramatischen Entwicklungen der letzten Jahre ist die Sensibilität der Kunden in diesem Bereich sehr viel grösser geworden. Man vertraut nicht mehr jedem strukturierten Produkt, aber auch nicht mehr jedem Bankhaus ohne Renommee so einfach über den Weg. Dass die Schweiz kein EU-Mitgliedsland und politisch stabil ist, eine eigene Währung besitzt und aus Sicht der Staatsverschuldung ausgezeichnet da steht, spricht nach wie vor für den Alpenstaat. Auch dieser Umstand hilft den Anlegern für ein erhöhtes Sicherheitsgefühl und einen ruhigeren Schlaf. Zusätzlich will der Kunde wissen, wie sein Vermögen angelegt ist und wie nachhaltig die Zusammenarbeit mit seinem Vermögensverwalter ist. Ein stetiger Wechsel des Ansprechpartners kommt schlecht an – schliesslich kann man bei Beraterwechsel im Dreimonatsrhythmus kaum eine nachhaltige Vertrauensbasis schaffen. Über allem steht schlussendlich das Vertrauensverhältnis zwischen dem Kunden und dem Vermögensverwalter. Kann ich mit meinem Berater offen und ehrlich diskutieren und handelt er ausschliesslich in meinem Interesse? Weiss er über meine Lebenssituation Bescheid und lässt diese in die Anlagen mit einfließen? Bekomme ich von ihm unabhängige Ratschläge und Meinungen zu hören? Wem gegenüber ist er verpflichtet?

Die erwähnte Vertrauensbasis und das Wissen um die Lebensumstände der Klientel sind auch ein wichtiger Grundstein für eine vollumfassende Beratung, welche neben dem klassischen Wertpapiergeschäft zunehmend auch Bereiche wie Direktanlagen, Immobilien oder Hilfestellungen im Bereich der Finanzplanung abdecken. Wird der Vermögensverwalter dann auch als Testamentsvollstrecker eingesetzt um das Vermögen professionell und nach den Kundenvorstellungen zu übergeben, ist dies sicher das Resultat einer qualitativ hochstehenden Leistung des Vermögensverwalters im Laufe der vielen Be-

»Qualität beginnt damit, die Zufriedenheit des Kunden in das Zentrum des Denkens zu stellen.«
John F. Akers

Handwerklich einwandfrei und präzise wie ein Uhrwerk: Die Servicequalität bei der Wergen & Partner Vermögensverwaltungs AG



ratungsjahre mit einem Kunden. Dieses Qualitätsziel sollte von jedem Vermögensverwalter angestrebt werden. Die Kunden müssen sich darauf verlassen können, dass ihr Berater das politische, wirtschaftliche aber auch steuerliche Umfeld von ihnen kennt und entsprechend zu handeln weiss. Aus diesem Grund können sich Vermögensverwalter nur auf wenige Märkte fokussieren, in welchen sie mit dem regulatorischen und steuerlichen Wissen bestens vertraut sind.

Eine enge Zusammenarbeit zwischen Vermögensverwalter und Spezialisten ist hier unabdingbar. Eine klare und transparente Anlagephilosophie umfasst vorwiegend die Investition in Direktanlagen und Einzeltitel. Fonds

und ETFs sollten meist nur in den Märkten zum Einsatz kommen, wo es schwierig ist gut mit Einzeltiteln zu arbeiten, wie zum Beispiel in den Emerging Markets oder bei speziellen Anlagethemen wie Wasser oder bei Wandelschuldverschreibungen. Was der Kunde in seinem Depot kennt und gut nachverfolgen kann gibt ihm ein besseres Gefühl vor allem auch bei schwierigen Marktentwicklungen. Einen

wichtigen Faktor bilden nach wie vor auch die Edelmetalle, welche hier nur in physischer Form und per Einzelverwahrung vollzogen werden sollte.

Die Kunden müssen im Zentrum stehen und ein enger Austausch sowohl in guten- als auch in schlechten Zeiten ist die Grundlage für die Kundenzufriedenheit. Streng nach dem erwähnten Zitat von John F. Akers: »Qualität beginnt damit, die Zufriedenheit des Kunden in das Zentrum des Denkens zu stellen.«; nach gut schweizerischer Tradition und Tugend, jedoch basierend auf den neuesten Technologien. □

Wergen & Partner
Vermögensverwaltungs AG
Bahnhofstrasse 12, CH-8001 Zürich
Tel. +41 (0)44 / 289 88 93
www.wergen.ch