

Was zeichnet eine gute Anlageberatung aus?

Autor: Helmut Dohmen.

Die Finanz- und Kapitalmärkte sind in heftiger Bewegung. In den letzten Jahren hat sich Vieles verändert. Finanzmarktkrise, Wirtschaftskrise und Eurokrise prägen die Entscheidungen und Handlungen von Politikern, Unternehmern und Bankern. Gerade für Anleger ist **Vertrauen** einer der Schlüsselbegriffe: Vertrauen in die Märkte, Vertrauen in die Banken, Vertrauen zu den politischen Entscheidungsträgern.

Banken tragen Verantwortung.

In den Bilanzen der Banken, Versicherungen und Fonds sind die angelegten Gelder der Kunden schlicht und einfach Euro. Für die Anleger jedoch steckt viel mehr dahinter: Es handelt sich um ihre Altersvorsorge, Geld für das Studium ihrer Kinder, Rücklagen für das geplante Eigenheim oder das notwendige Gründungskapital für die Selbständigkeit. Deshalb verfolgt der Anleger meist nicht nur ein einziges Ziel – wie zum Beispiel die Erzielung einer guten Rendite – sondern mehrere Ziele: **Sicherheit** seines investierten Geldes, **Rückzahlung** zum vereinbarten Termin, Nutzung von **Marktchancen** sowie eine angemessene **Rendite**. Daraus ergibt sich eine **hohe Verantwortung für die Anlageberatung**.

Aus vielen Beratungsgesprächen mit unseren Kunden wissen wir, dass sie gerade jetzt Orientierung suchen, um sich auf die veränderten Rahmenbedingungen einzustellen und mit ihnen richtig umgehen zu können. Sie werden täglich mit einem „medialen Feuerwerk“ an Ratschlägen konfrontiert: Zahlreiche Experten geben Tipps, wie auf die neue Marktsituation reagiert werden kann oder muss. Alle diese Informationen stürmen auf den Anleger ein. Er soll sie einordnen, bündeln und die richtigen Schlüsse ziehen, um am Ende die für ihn ideale Entscheidung zu treffen.

Der Gesetzgeber flankiert diese neuen Entwicklungen mit einer Vielzahl von Verordnungen, mit dem Ziel, den Bankkunden Sicherheit und Transparenz zu geben, beispielsweise mit dem neuen Beratungsprotokoll, das wir als Standard bei jeder Wertpapierberatung aushändigen. Der Kunde soll bei jedem Wertpapiergeschäft genau wissen, für welche Anlagelösung er sich entscheidet, welche Risiken, aber auch welche Chancen damit verbunden sind.

Woran erkennt der Kunde eine gute Anlageberatung?

Zunächst: Die Anlageberater der Banken und Finanzdienstleister haben keine „Glaskugel“. Sie unterstützen und begleiten den Kunden auf dem Weg zu einer für ihn passenden Anlageentscheidung. Eine wesentliche Grundlage für die Entwicklung einer guten Anlagelösung ist die Informationsbereitschaft des Kunden. Der Anlageberater kann sich nur dann ein umfassendes Bild über die Kundensituation machen, wenn „alle Karten auf dem Tisch liegen“. Offenheit und Klarheit sind enorm wichtig. Eine umfassende Anlageberatung sollte vor jeder Anlageentscheidung stehen.

Ergebnis einer guten Anlageberatung ist in der Regel nicht die Anlage in ein einzelnes Produkt, sondern ein für den Kunden nachvollziehbares, stimmiges Gesamtbild aus verschiedenen Einzelbausteinen.

Diese Bausteine werden im Folgenden dargestellt und erläutert:

Der Faktor Zeit:

Das Gespräch zwischen dem Kunden und dem Berater sollte einen ausreichenden Zeitrahmen umfassen. Nur dann ist gewährleistet, dass beide die Möglichkeit haben, sich als Finanzpartner kennenzulernen und aufeinander einzulassen.

Lebenssituation und finanzieller Rahmen.

Jeder Kunde hat eine individuelle Lebenssituation und finanzielle Rahmenbedingungen. Es gibt kein „Patentrezept“.

Ziel und Ausgangspunkt werden zu Beginn der Beratung klar herausgearbeitet. Anschließend können die Anlagevorschläge darauf ausgerichtet werden.

Risikobereitschaft des Anlegers.

Mit allen Anlagen werden die Kunden Teil des jeweiligen Marktes und der damit verbundenen Marktentwicklungen.

Dabei gibt es Chancen und Risiken - zwei Seiten derselben Medaille. Der Kunde sollte diese in der auf ihn zugeschnittenen Anlageberatung verstehen und richtig einordnen können.

Lösungsalternativen.

Die Vielfältigkeit des Anlagemarktes ist nicht auf schnelle Lösungen für den Kunden ausgerichtet. Eine gute Anlageentscheidung passt zum Leben und zu den finanziellen Rahmenbedingungen des Kunden. Es gibt immer mehr als eine Lösung. Die richtige davon auszuwählen, wird in einer guten Anlageberatung vom Berater unterstützt.

Kompetenz.

Die Anlageberater brauchen Erfahrung, Kompetenz und Persönlichkeit. Aktuelle Entwicklungen fließen in ihre Anlagevorschläge ein. Sie können dem Kunden die Produktlösungen nachvollziehbar und für ihn verständlich erklären. Die Anlageberater qualifizieren sich dafür regelmäßig weiter und nehmen an Fortbildungsmaßnahmen teil.

Transparenz.

Der Kunde darf zu Recht eine umfassende Information einerseits zu den Kosten und Gebühren und andererseits zum Produkt, und dessen Chancen und Risiken erwarten. Broschüren, Verträge und Publikationen zu den einzelnen Produkten enthalten also nicht nur Werbeaussagen, sondern alle für die Kaufentscheidung relevanten Informationen. Sie sind klar und übersichtlich dargestellt und werden dem Kunden am Ende der Beratung ausgehändigt.

Zusätzlich dokumentiert das so genannte **Beratungsprotokoll** alle auf Kundenseite für die Anlageentscheidung relevanten Fakten sowie das Ergebnis des Beratungsgesprächs. Das Protokoll wird dem Kunden oder Interessenten im Anschluss an die Beratung ausgehändigt.

Anlageberatung ist mehr als ein guter Tipp.

Aus den vorstehenden Ausführungen wird deutlich, dass eine gute Anlageberatung mehr ist als ein aktueller Tipp. Sie ist das Ergebnis eines intensiven Beratungsgesprächs zwischen Kunde und Berater. Dabei dürfen nicht nur die Einzelbausteine betrachtet werden – sondern das Ganze.

Durch diese Vorgehensweise wird Schritt für Schritt herausgearbeitet, was für den Kunden wichtig und richtig ist. Zunächst unwichtig erscheinende Details können für den Erfolg einer Anlageentscheidung von entscheidender Bedeutung sein. Wenn die Liquidität für eine überraschende erforderliche Investition nicht rechtzeitig verfügbar ist, fühlt sich der Kunde in seinem finanziellen Handlungsspielraum eingeschränkt.

Er ist mit seiner Anlageentscheidung und damit auch mit der Beratungsleistung seines Beraters unzufrieden – selbst wenn möglicherweise andere Teilaspekte der Anlage voll erfüllt wurden.

Der Kunde erkennt eine gute Anlageberatung daran, dass ihm die Anlagelösungen nicht vorgegeben, sondern gemeinsam mit ihm erarbeitet werden.

Die ganzheitliche Betrachtung der Vermögenssituation der Kunden muss für jede Bank ein wesentliches Qualitätsversprechen sein. Die Nähe zum Kunden und zum Berater durch eine hohe Filialpräsenz ist deshalb wichtig für den Kundendialog. ■

Über den Autor.

Helmut Dohmen ist Leiter des Bereichs Privatkunden und Private Banking bei der BW-Bank in Stuttgart. Insbesondere verantwortet er das Wertpapiergeschäft sowie die Beratungsprozesse für diese Kundengruppen.



Vier Kronen für die BW-Bank.

Die Baden-Württembergische Bank (BW-Bank) stellt sich immer wieder dem **Urteil unabhängiger Dritter** – mit Erfolg. Das jüngste Testurteil von ServiceRating lautet „**sehr gut**“. Für die Bank ein zusätzlicher Ansporn, auch weiterhin das Beste zu geben und sich voll und ganz auf ihre Kunden zu konzentrieren.

Im Zentrum der Beurteilungen von ServiceRating steht die ganzheitliche Beratung und deren Wirksamkeit*. Dabei wird alles auf Herz und Nieren geprüft, sowohl aus Kunden – als auch aus Unternehmenssicht.



Weitere Informationen zum Beratungsservice erhalten Sie unter **Telefon 0711 124-47007**.

* Details zum Rating der ganzheitlichen Beratung: www.servicerating.de