

Marcus Vitt

Wie passt eine Private-Banking-Einheit zu einer Versicherungsgruppe?

Wieso soll man aus einem ohnehin vorhandenen Kundenstamm (potenziellen) Private-Banking-Kunden nicht eine eigene Betreuung und Beratung anbieten? Diese Grundüberlegung haben nicht nur die beiden Verbundgruppen angestellt. Sondern auch die Signal Iduna Gruppe orientiert sich in diese Richtung. Mit der Stärkung der eigenen Plattform für ganzheitliche Lösungen, so gibt sich der Autor überzeugt, lässt sich auch für einen Allfinanzanbieter Innovationspotenzial erschließen und damit die Zukunftssicherheit erhöhen. (Red.)

Die Signal Iduna Gruppe, Versicherungen und Finanzen, hat sich sowohl auf qualitativ hochwertige Versicherungs- als auch auf Finanzdienstleistungen spezialisiert. Dazu gehören neben den Versicherungszweigen auch das Bauspargeschäft der Signal Iduna Bauspar AG, moderne Investmentanlagekonzepte für Private und Institutionelle der Hansinvest und Signal Iduna Asset Management GmbH bis hin zum Vollbankgeschäft der 1798 gegründeten Privatbank Donner & Reuschel, die bis zum 1. März dieses Jahres als Conrad Hinrich Donner Bank firmierte. In diesem Zusammenhang kann und darf eine anspruchsvolle Bankdienstleistung sowie eine Produktpalette von Anlage- bis zu Kreditlösungen nicht fehlen. Betrachtet man die Frage dennoch – wie ursprünglich gestellt – allein aus der Perspektive der Versicherungs-Obergesellschaften, so kann man ganz klar feststellen: Das passt sehr gut!

Breit gefächerte Kundenerwartungen

Dabei spielen drei Hauptaspekte eine entscheidende Rolle: 1. die Erwartungen und Bedürfnisse unserer Kunden, 2. die Tendenzen in der Produktentwicklung sowie 3. Zukunftssicherheit. Die Kundenperspektive ist dabei die erste und wichtigste, aus der diese Frage betrachtet werden muss. In der Zusammenarbeit mit ihren Kunden legt die Signal Iduna Gruppe traditionell höchsten Wert auf sehr hohe Serviceorientierung

und innovative Lösungen bei einem fairen Preis-/Leistungsverhältnis. Diese Aspekte müssen daher bei der Bewertung aus der Kundenperspektive stets berücksichtigt werden. Die Privatkunden der Gruppe, einer Versicherung auf Gegenseitigkeit, die Handwerker und Gewerbetreibende als Selbsthilfeeinrichtung vor über 100 Jahren gegründet haben, reichen traditionell vom Selbstständigen bis zum Angestellten und Beamten.

Deren Bedarf und die Erwartung an Bankdienstleistungen ist vom Einkommen, von der Komplexität der Kundenbedürfnisse bis hin zur individuellen Vermögenssituation, naturgemäß sehr breit gefächert. Er reicht von klassischer Konto- und Depotführung über Immobilienfinanzierungen bis hin zur individuellen Vermögensverwaltung und Beratung in Fragen Unternehmensnachfolge und Testamentgestaltung.

Durch die mehrfach ausgezeichneten Private-Banking-Dienstleistungen der Privatbanktochter Donner & Reuschel können –



Marcus Vitt, Sprecher des Vorstands, DONNER & REUSCHEL Aktiengesellschaft, Hamburg

neben dem vorhandenen Standardangebot an klassischen Bankdienstleistungen – auch den Kunden der ganzen Gruppe sehr anspruchsvolle Private-Banking-Dienstleistungen und Lösungen angeboten werden, wenn die Bedürfnisse ein individuelleres Lösungsspektrum erfordern. Unkompliziert und aus einer Hand.

Stellt beispielsweise ein Außendienstpartner bei seinem regelmäßigen Kundenbesuch einen speziellen Bedarf fest, kann er seinem Kunden im Lösungsnetzwerk der Gruppe unkompliziert und schnell den passenden Ansprechpartner vermitteln. Der Außendienstpartner hat dabei die Sicherheit, seinen Kunden nicht mittelfristig an einen Wettbewerber zu verlieren, denn neben dem Kundenschutz wirkt die hohe Beratungsqualität zusätzlich als Kundenbindungsfaktor. Die hoch qualifizierten Private-Banking-Mitarbeiter von Donner & Reuschel sind in der Regel Certified Financial Planner, Certified Estate Planner oder von vergleichbarer Qualifikation und damit tagtäglich auf die Analyse komplexer Bedürfnisse und Strukturen spezialisiert.

Plattform für ganzheitliche Lösungen

Durch die regelmäßigen Weiterbildungen der Berater werden neueste Entwicklungen gesetzlicher oder steuerlicher Natur genauso berücksichtigt wie neue und innovative Lösungen. Die gruppeninternen Kriterien für Service und Innovation werden dadurch vorbildlich erfüllt, was auch die in diesen Tagen zum vierten Mal in Folge durch die Universität St. Gallen und Service Rating verliehene Auszeichnung als „kundenorientierteste Bank“ unabhängig und eindrucksvoll unterstreicht. Umgekehrt können die exzellenten Produkte der Versicherung und Schwestergesellschaften natürlich auch im Rahmen der Maßberfung ganzheitlicher Lösungen bei den Private-Banking-Kunden der Privatbank eingesetzt werden. Beispielhaft sind hier die Auflegung von Publikumsfonds für mit der Bank kooperierende Vermögensverwal-

ter und von Spezialfonds für Großvermögen in Kooperation mit der Hansainvest und Signal Iduna Asset Management genannt.

Beim zweiten Aspekt, den Tendenzen in der Produktentwicklung, ist seit Jahren zu beobachten, dass Versicherungs- und Bankprodukte ständigen Veränderungen und Weiterentwicklungen unterliegen. Der Gesetzgeber, Verbraucherschützer und die internationale Kooperation der Staaten verstärken diesen Prozess durch regelmäßige Eingriffe in das System, die für Kunden und Anbieter nicht immer hilfreich und zielführend sind.

Seit vielen Jahren stehen Versicherungs- und Bankprodukte nicht mehr als zwei Lösungen für oft gleiche Bedürfnisse nebeneinander, sondern gehen teilweise fließend ineinander über oder werden erkennbar gebündelt angeboten. Die klassische Kapitallebensversicherung, eine Risiko-Lebensversicherung mit separatem Bank- oder Fondssparplan sowie fondsgebundene Lebensversicherungen belegen schon lange die verschiedenen Varianten der gleichen Lösungsstruktur. Beide Produktwelten decken zudem häufig das gleiche Grundbedürfnis ab, insbesondere den Bedarf nach Sicherheit. Einerseits die Sicherheit, beim Eintritt spezieller Risiken eine unerwartete Situation finanziell bewältigen zu können, andererseits die Sicherheit, eine Investition kalkulierbar zu fixen, Konditionen finanzieren zu können oder das der Bank geliehene Geld rentierlich zu einem späteren Zeitpunkt ganz sicher wieder zurückzubekommen. Zahlreiche Kombinationen dieser drei Grundprodukte sind möglich und haben sich seit Längerem am Markt etabliert.

Kreativitäts- und damit Innovationspotenzial

Da die kommenden Trends betreffend der Kundenerwartungen, der Wettbewerber und ihrer Angebote sowie veränderter rechtlicher Rahmenbedingungen für die Produktentwicklung nicht sicher vorhersehbar und damit planbar sind, muss dieses Risiko auf der Seite der Anbieter von Versicherungs- und Bankdienstleistungen unter anderem durch eine hohe Flexibilität möglicher Produktgeber, Bank oder Versicherung und kurze Produktentwicklungszeiten abgesichert werden. In diesem Zu-

sammenhang bringt der fortlaufende Erfahrungsaustausch beider Kompetenzzentren innerhalb der Allfinanzgruppe ein enormes Kreativitäts- und damit Innovationspotenzial.

Dies ermöglicht nachhaltig bessere Lösungen und Produkte für die Kunden. Was im Private Banking vom Kunden erwartet wird und sich als Lösung etabliert hat, kommt in der Regel mittelfristig standardisiert auch im Breitengeschäft der Banken und Versicherungen an. Umgekehrt kann auch das Private Banking der Privatbank stark an der Lösungskompetenz und dem Produktangebot einer Versicherung partizipieren und dies am Kunden wirksam einsetzen.

Der dritte Aspekt, die Zukunftssicherheit, wird ebenfalls durch das Private Banking in der Allfinanzgruppe positiv gestärkt. Einerseits durch die zuvor beschriebene Flexibilität und Kooperation bei der Produktentwicklung, andererseits auch durch eine ergänzende Diversifikation der Beratungskonzepte. Unterschiedliche Kundensegmente, vom Handwerker bis zum Künstler oder vom Angestellten bis zum Privatier, erwarten differenzierte Beratungs- und Betreuungskonzepte. Als Allfinanzdienstleister muss man dieser Entwicklung begegnen und sich von der Marke, der Dienstleistung, dem Produkt und dem Beratungs- und Betreuungskonzept jeweils individuell an der Zielgruppe ausrichten.

Erschließung anspruchsvoller Kundensegmente

Die konzerneigene Privatbank Donner & Reuschel ist mit ihrem Private-Banking-Kompetenzteam zur Erschließung anspruchsvoller Kundensegmente, die in der Regel neben einem qualitativ hochwertigen Versicherungsschutz auch besondere Erwartungen an die ganzheitliche Vermögensoptimierung oder Finanzierung haben, prädestiniert.

Unabhängig davon wie sich die Beratungs- und Betreuungskonzepte, Produktwelten und Vertriebswege in der Zukunft ändern, die Signal Iduna Gruppe ist mit einem starken Außendienst, wettbewerbsfähiger Maklerbetreuung, breiten Vertriebskooperationen sehr gut vorbereitet. Donner & Reuschel wird dazu einen erheblichen Wertbeitrag leisten.