

Wertpapiergeschäft als Teil der Identität

Das Wertpapiergeschäft der Finanzinstitute hat schon bessere Zeiten erlebt: Die Kontrollen der Banken nehmen zu. Die Medien ermitteln durch Testkäufe die Beratungsqualität und machen die Ergebnisse zu einem öffentlichen Thema. Die Kapitalmärkte verhalten sich oft irrational und weniger als früher vorhersehbar. Prognosen von Experten haben immer geringere Halbwertszeiten. Und auch die Kunden sind sensibilisiert.

Diese Gemengelage wirft an dieser Stelle kritische Fragen auf: Macht das Wertpapiergeschäft in diesen Zeiten, in denen sich die Rahmenbedingungen derart rasant verändern, überhaupt noch Sinn? Oder sollte man sich als strategisch denkendes und weitsichtig agierendes Finanzinstitut besser aus diesem traditionellen Geschäftsfeld zurückziehen und seine Kunden vielmehr auf das Online-Brokerage verweisen, wie das bereits einige Kreditinstitute getan haben? Für die Taunus Sparkasse kommt ein Rückzug nicht in Betracht – im Gegenteil: Das regionale Kreditinstitut stellt sich diesen Herausforderungen selbstbewusst, denn das Wertpapiergeschäft gehört einfach zu seinem Selbstverständnis und ist darüber hinaus ein fundamentaler Bestandteil seines Geschäftsmodells.

Ganzheitliche Beratung als wesentliche Grundlage

Die Taunus Sparkasse hat sich seit vielen Jahren vom reinen Produktverkauf distanziert und berät ihre Kunden ganzheitlich nach dem Sparkassen-Finanzkonzept. Das ist die Bedingung für ihren Erfolg, die in ihrer Unternehmensphilosophie klar und eindeutig verankert ist: Eine gute Kundenbeziehung muss zum Vorteil beider Seiten und langfristig, vertrauensvoll und partnerschaftlich sein. Die Taunus Sparkasse

steht mit ihrem Leistungsversprechen ganz konkret für diese Werte. Schnelle Erträge sind jenseits ihrer Zielrichtung. In einem Jahresgespräch werden auf Grundlage fundierter Kundeninformationen umsetzbare Lösungen erarbeitet. Die Wünsche, Ziele und Bedürfnisse der Kunden sind dabei genauso wichtig wie die aktuelle Lebenssituation.

Für den Kunden hat der ganzheitliche Ansatz den entscheidenden Vorteil, dass er bedarfsgerecht beraten wird. Die daraus resultierenden Empfehlungen sind individuell maßgeschneidert. Dem Kunden werden Produkte und Anlagen empfohlen, die zu seiner Mentalität, seiner Risikoneigung passen. Ganzheitliche Beratung nach dem Sparkassen-Finanzkonzept und das Leistungsversprechen der Taunus Sparkasse – das sind die zwei starken Erfolgsfaktoren, die dafür verantwortlich sind, dass sich das Finanzinstitut in dieser wettbewerbsintensi-

siven Rhein-Main-Region seit vielen Jahren erfolgreich behaupten kann. Zudem spiegeln Kundenzufriedenheitsbefragungen regelmäßig wider, dass der eingeschlagene Weg der richtige ist.

Altersvorsorge und Vermögensaufbau über Wertpapiere

Im Rahmen der ganzheitlichen Beratung spielen Altersvorsorge, Vermögensaufbau und Vermögensoptimierung regelmäßig eine zentrale Rolle – diese Themen sind für eine Vielzahl der Kunden des regionalen Finanzinstituts in fast jeder Lebensphase von hoher Bedeutung. Und um die spezifischen Ziele und deren Bedürfnisse optimal zu realisieren, ist ein Verzicht auf das Wertpapiergeschäft undenkbar. Denn trotz aller Verunsicherung der Anleger muss man sich immer wieder vor Augen führen: Bei einer derzeitigen Inflationsrate von 2,3 Prozent verliert jeder Anleger effektiv Geld, wenn er sich für eine Anlage mit einem risikofreien Zins entscheidet.

Abhilfe schafft da nur, wenn er sein Vermögen mit seinem Berater intelligent strukturiert – das gilt für alle genannten Themenfelder gleichermaßen, also eben auch für Altersvorsorge und Vermögensaufbau. Und viele Anleger sind sich dessen bewusst und kehren deshalb an die Kapitalmärkte zurück.

Die folgenden Zahlen untermauern das: Insgesamt machen Wertpapiere aktuell rund 24 Prozent des Geldvermögens aus. Und nicht nur das: Das Interesse an Aktien und Fonds ist zudem im ersten Halbjahr 2012 deutlich gestiegen, wie das Deutsche Aktieninstitut (DAI) jüngst berichtete. Durchschnittlich 10,2 Millionen Anleger investierten hierzulande direkt oder indirekt Geld in Unternehmensanteile. Das sind 1,9 Millionen mehr als im Vorjahres-

Axel Warnecke, Mitglied des Vorstands, Taunus Sparkasse, Bad Homburg vor der Höhe

Ohne Zweifel halten die stetig wachsenden regulatorischen Anforderungen aktuell einige Unwägbarkeiten für jede Sparkasse dar, die das Wertpapiergeschäft weiterhin erfolgreich betreiben will. Aufgrund der ebenfalls steigenden Herausforderungen durch sensibilisiertere Kunden, volatilere Kapitalmärkte und aggressive Online-Broker haben bereits erste Häuser das klassische Wertpapiergeschäft an den Nagel gehängt und verweisen ihre Kunden auf das Online-Brokerage. Für die Taunus Sparkasse kommt ein solcher Rückzug allerdings nicht infrage. Vielmehr sieht das zuständige Vorstandsmitglied des Instituts das Wertpapiergeschäft als Teil ihrer Identität und ganz tief in ihrem Selbstverständnis verankert. (Red.)

zeitraum und 1,5 Millionen mehr als Ende 2011.

Geschäftspolitische Bedeutung

Die Steigerung des Wertpapierertrages oder zumindest die Stabilisierung des Wertpapiergeschäftes ist für die Taunus Sparkasse ein geschäfts- und ertragspolitisch bedeutsames Ziel. Nach den Erträgen aus dem Zahlungsverkehr und der Kontoführung sind die Erlöse aus dem Wertpapiergeschäft der zweitwichtigste Provisionsbereich und damit eine unverzichtbare Ertragsssäule. Daneben profitiert auch das bilanzwirksame Anlagegeschäft auf der Passivseite von einem aktiven Wertpapiergeschäft. Der Kannibalisierungseffekt zeigt sich in der Praxis nicht.

Und das Wertpapiergeschäft im Bereich Privatkunden hat noch eine weitere geschäftspolitische Dimension: Für die Zukunftsfähigkeit der Sparkassen-Finanzgruppe und die Filiale als Herz des Geschäftsmodells ist dieses Geschäftsfeld so wichtig. Denn eines ist klar: Die Geldvermögensbildung privater Haushalte, die in nicht wenigen Fällen im Rahmen des Filialgeschäftes mit einem 25-Euro-Fondsparplan beginnt, wird auch zukünftig ein essenzieller Anlagebaustein sein.

Regulatorische Anforderungen als Chance begreifen

Aus diesem Tatbestand heraus resultiert die Erkenntnis: Die Wertpapierberatung im Rahmen der ganzheitlichen Beratungsphilosophie gehört einfach zum Selbstverständnis der Sparkassen. Das ist Teil ihrer Identität und auch ihres öffentlich-rechtlichen Auftrags. Wenn nicht die Sparkassen allen Bürgern in diesem Land eine Brücke – zum Beispiel über Aktien oder auch Aktienfonds – zu den Kapitalmärkten bauen und einen Anteil am Produktivvermögen bieten, wer soll es denn dann tun?

Und man darf natürlich nicht den Fehler machen, bei Wertpapieren ausschließlich an Derivate, Hochfrequenzhandel oder auch Hedgefonds, die mitunter auf eine Staatspleite spekulieren, denken. Das wäre de facto der falsche Ansatz, und man würde Gefahr laufen, den Anschluss an die Wettbewerber zu verlieren – gerade in der hart umkämpften Region Rhein-Main. Die Taunus Sparkasse ist Qualitätsführer in ih-

rem Geschäftsgebiet. Vor diesem Hintergrund sind die regulatorischen Vorgaben eine große Chance, sich weiter am Markt nachhaltig zu profilieren.

Natürlich sind diese Anforderungen auf den ersten Blick vermeintlich unübersichtlich: Beratungsprotokolle, die in mühevoller Kleinarbeit ausgefüllt werden, Produktinformationsblätter, die in Detail mit dem Kunden besprochen werden müssen, Registrierung und mögliche Sanktionierung von allen Finanzberatern – und das sind nur einige der regulatorischen Anforderungen und Herausforderungen, die es nunmehr zu meistern gilt. Doch die Sparkassen-Finanzgruppe findet gute Lösungen: Das Projekt des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes (DSGV), das sich bis Ende kommenden Jahres in der Umsetzung in allen Sparkassen befindet, hilft in konstruktiver Weise.

Dabei wird das Wertpapiergeschäft stärker mit dem Sparkassen-Finanzkonzept verzahnt. Der gesamte Beratungs- und Investmentprozess wird in diesem Kontext neu strukturiert und im Rahmen eines Customer-Relationship-Management-Systems „OS-Plus-Portal“, der Sparkassen-IT-Plattform, abgebildet. Dieses Vorgehen hat mehrere Vorteile: Das Beratungsniveau ist in allen Geschäftsstellen einheitlich hoch beziehungsweise wird weiter erhöht, und zusätzlich werden die rechtlichen Risiken merklich gemindert.

Um den Beratern im Vertrieb die derzeit herrschende Unsicherheit zu nehmen und gleichzeitig Orientierung zu geben, hat die Taunus Sparkasse den Anlageberatungsprozess (Investment- und Beratungsprozess) eindeutig definiert: Die Kunden werden ganzheitlich beraten. Gemeinsam mit ihnen werden Strategien erarbeitet, die individuell passen und maßgeschneidert sind – vor dem Hintergrund der jeweiligen Lebensphase. Dabei werden der individuelle Kenntnisstand und das jeweilige Sicherheitsbedürfnis berücksichtigt. Risiken und Chancen werden ausführlich erläutert, und der Kunde wird zu dem Punkt geführt, an dem er eine fundierte Anlageentscheidung treffen kann. Das wird ausführlich und nachvollziehbar im Beratungsprotokoll dokumentiert.

Ganz wichtig ist an dieser Stelle eines: Der Investment- und Beratungsprozess, den der Anleger gemeinsam mit seinem Berater

durchläuft, basiert auf wissenschaftlichen Methoden. Nicht das Produkt steht im Vordergrund, sondern die Wünsche und Ziele des Kunden. Der neue Investmentprozess sieht eine eindeutige Hausmeinung vor, die in den Anlage-Empfehlungen Niederschlag findet. Die Bildung dieser Hausmeinung ist das Herzstück des neuen Prozesses. Das ist konsequent konzipiert und hat vor allem aus fachlicher Sicht einen entscheidenden Mehrwert – sowohl für Kunden als auch für die Berater: Die Taunus Sparkasse ist Teil eines großen Netzwerks und kann auf hervorragende Marktanalysen zurückgreifen. Sie ist stets auf dem Laufenden. Daraus resultiert, dass die Produktauswahl den aktuellen Marktgegebenheiten kurzfristig angepasst wird. Den Kunden können somit individuell zugeschnittene und zeitgemäße Vermögensanlagen empfohlen werden.

Online-Brokerage – keine veritable Alternative

Zusammenfassend ist der Rückzug aus dem Wertpapiergeschäft keine gehbare Alternative für die Taunus Sparkasse. Im Gegenteil: Das Wertpapiergeschäft ist Teil ihrer Identität und ganz tief in ihrem Selbstverständnis verankert. Für die Sparkasse hat es hohe ertrags- und geschäftspolitische Bedeutung. Und gerade in diesen verrückten Zeiten, in denen die Märkte zusehends volatil und unvorhersehbarer werden, und die Produkte damit zusehends komplexer und erklärungsbedürftiger, ist die persönliche Kommunikation – von Berater zu Kunde – einfach unabdingbar.

Der Kunde braucht „Anno 2012“ seine Sparkasse mehr denn je, die ihn traditionell gerade im Wertpapiergeschäft ehrlich berät, gewissenhaft aufklärt und auf Chancen und Risiken hinweist, was im Falle des abschließlichen Online-Wertpapiergeschäftes – ohne „Mensch-zu-Mensch-Kommunikation“ – komplett wegfallen würde. ■■■■■

Für eilige Anzeigenaufträge

Telefon 0 69/97 08 33-26
Fax 0 69/97 08 33-626 (Anne Guckes)
E-Mail anzeigen@kreditwesens.de

Internet www.kreditwesens.de

Fritz Knapp Verlag
Frankfurt am Main

