

Beratungssoftware liefert Gesprächsimpulse für die Anlageberatung

Von Ralf Schuster und Jürgen Hoß



Bildquelle: Oliver Otterson_pixelfo.de

In der Vertrauenskrise der Banken und insbesondere ihrer Beratung spielt Software für die IT-gestützte Beratung eine besondere Rolle. Schließlich können solche Lösungen helfen, Beratungsfehler zu vermeiden. Insbesondere bei der vermögenden Kundschaft sind hier zunehmend auch solche Tools gefragt, die mit Performance- und Controllingfunktionen aufwarten. So lässt sich auf Einzelkundenebene die Einhaltung der Kundenvorgaben besser steuern. Und auf Institutsebene lassen sich Verbesserungspotenziale bei der Beratung ableiten. Red.

Auch sieben Jahre nach Ausbruch der Finanzkrise gestaltet sich das Vertrauensverhältnis zwischen Banken und ihren Kunden herausfordernd, wie die Studie „Global Consumer Banking Survey 2014“ von Ernst & Young belegt. Gerade bei der Anlageberatung sehen sich Finanzinstitute weiterhin mit steigenden regulatorischen Auflagen bis hin zur Beraterhaftung konfrontiert.

Einen Lösungsansatz hat die Forschungsgesellschaft ibi research an der Universität Regensburg in der Studie „Die Bankberatung im Umbruch – Anforderungen, Konflikte und Lösungen aus Kunden- und Beratersicht“ beschrieben. In dieser zeigt das Institut auf, dass eine ausgereifte Beratungssoftware ein wesentlicher Erfolgs-

faktor für die Anlageberatung ist. Mit einem systemgestützten Beratungsprozess lassen sich Beratungsfehler verhindern und Rechtssicherheit für den Berater herstellen.

In der Sparkassen-Finanzgruppe wurden frühzeitig Lösungen für das Anlagegeschäft entwickelt. Neben einem standardisierten Basisangebot „Beratungsprozess Anlageberatung“ (BPA) im Gesamtbanksystem OS-Plus stehen auch individuelle Lösungen für Individualkunden und Private-Banking-Kunden zur Verfügung.

Sparkassen nutzen den Beratungsprozess Anlageberatung, um im täglichen Beratungsgeschäft die steigenden aufsichtsrechtlichen Vorgaben umfassend zu erfüllen und auf diesem Weg ihren Kunden eine bessere Beratungsqualität bieten zu können. Der IT-gestützte Prozess folgt dabei dem Standard-Konzept „Wertpapiergeschäft in der Sparkassen-Finanzgruppe“ des Deutschen Sparkassen- und Giro-Verbands (DSGV).

Insbesondere für die Beratung von Individualkunden oder Private-Banking-Kunden

wünschen zahlreiche Institute jedoch eine weitreichendere Unterstützung. Dabei suchen sie nach Lösungen, die etwa eine detailliertere Gliederung der Assetklassen oder die Abbildung spezieller Anforderungen des Institutes in die Software ermöglichen.

Sowohl kleine als auch große Sparkassen wie beispielsweise die Sparkasse Worms-Alzey-Ried und die Kreissparkasse Köln setzen dabei häufig auf die Inasys Vermögensanalyse (iVA). Bereits ein Viertel der im Private Banking tätigen Sparkassen profitieren von dieser Lösung und damit von einem schnellen, einfachen und flexiblen Einstieg in die erweiterte Anlageberatung. Ein wesentlicher Grund ist die flexible Möglichkeit zur Abbildung spezieller Vorgaben, die Institute an „ihren“ Beratungsprozess Private Banking stellen. Die Software ist dabei einerseits tief in das Gesamtbanksystem OS-Plus integriert und folgt andererseits dem DSGVO-Konzept und damit der gleichen Prozess- sowie Beratungslogik wie der BPA.

Controllinginstrumente für den Beratungsprozess

Für den intensiveren Wettbewerb um vermögende Privatkunden und die steigenden Ansprüche in der Kundenberatung sind diese Institute gut gerüstet. Sie gewinnen nicht nur Rechtssicherheit und Flexibilität, sondern erhalten auch zahlreiche Möglich-

Zu den Autoren

Ralf Schuster und **Jürgen Hoß**, beide Geschäftsführer, inasys Gesellschaft für Informations- und Analysesysteme mbH, Sankt Augustin.

keiten, um zusätzliche Gesprächsanlässe für eine kontinuierliche Beratung zu generieren.

Mit regelmäßigen und differenzierten Aussagen zur Wert- und Renditeentwicklung des angelegten Vermögens können sie ihren Kunden beispielsweise nachvollziehbare Aussagen zum finanziellen Erfolg und zur Umsetzung der Anlageentscheidungen liefern. Dazu stehen ergänzende Tools im Beratungsprozess wie Performance- und Risiko-Controllingsichten zur Verfügung. So können sie mittels Performance-Controlling Informationen zur Wert- und Renditeentwicklung des Portfolios visualisieren und so dem Kunden im Gespräch die Entwicklung sowie den aktuellen Stand in nachvollziehbarer Weise präsentieren. Mit vergleichenden Analysen erhält der Finanzberater passende Argumentationshilfen, die Entwicklung des Portfolios etwa auch bei schwierigen Marktbedingungen zu erläutern. Das Performance-Controlling sorgt dafür, dass sowohl Kunde als auch Berater die festgelegte Anlagestrategie stets im Auge behalten.

Eine weitere Möglichkeit für einen regelmäßigen Kontakt zwischen Berater und Kunden besteht in der Überwachung des zu Beginn der Beratung ermittelten Zielrisikos. Mittels Risiko-Controlling steht Beratern ein Tool zur Verfügung, um regelmäßig die in der Anlegerprofilierung ermittelte oder auf Kundenwunsch hin festgelegte Risikobereitschaft eines Kunden mit dem aktuellen Risiko des Kundenportfolios zu vergleichen. Auf diesem Weg können Berater ihren Kunden aufzeigen, dass sie nicht nur die Einhaltung von Kundenvorgaben effizient steuern, sondern auch das Portfolio so ausrichten, dass es konsequent in der gewünschten Risikoklasse geführt wird.

Mit dem Ausbau des Optimizers können auch simulierte Stresstests genutzt werden, um Kundendialoge zu führen und die Beratungsqualität zu steigern. In diesem werden dem Kunden etwa die Auswirkungen von definierten Zukunftsszenarien

aufgezeigt. Mit der Simulation ungünstiger Marktbedingungen können sie in effektiver Weise die Stabilität eines Portfolios prüfen. Dabei erhält der Berater wertvolle Argumentationshilfen für eine notwendige Umstrukturierung des Portfolios an die Hand.

Verbesserungspotenziale im Beratungsprozess erkennen

Neben Einzelkundenauswertungen lassen sich sowohl Performance- als auch Risiko-Controlling für interne Zwecke einsetzen. So können Institute mittels vergleichender Analysen über alle Kunden oder

über definierte Kundengruppen systematische Verbesserungen für den Beratungsprozess ableiten.

Ein vertrauensvoller und kontinuierlicher Austausch zwischen Berater und Kunden wird für Institute immer wichtiger. Daher bieten Performance- und Risikocontrolling im Rahmen eines IT-gestützten Beratungsprozesses Kundenbetreuern die Möglichkeit, auf Ergebnisse vorheriger Beratungsgespräche aufzubauen. Im regelmäßigen Gespräch werden die gemeinsam definierten Anlageziele kontrolliert, sodass jeder Kundenkontakt auch das Vertrauen in die Beratung des Instituts stärkt. ■■■