

Serviceentgelt für Fondsberatung – das transparentere Modell

Von Jörn Nordbrock



Die Optimierung der Depotstruktur ihrer Kunden scheiterte in der Volksbank Ganderkesee-Hude oftmals an den Vorbehalten der Kunde, so Jörn Nordbrock. Diese befürchteten, dass Empfehlungen nur ausgesprochen würden, um neue Ausgabeaufschläge und somit einen Verdienst für die Bank zu generieren. In dem genossenschaftlichen Kreditinstitut reagierte man unter anderem auf diesen Umstand mit der Einführung eines Honorarberatungsmodells für Investmentfonds. Das Konzept erwies sich als erklärungsbedürftig, wird aber als Erfolg gewertet: Die Berater werden nun wieder als solche wahrgenommen. Red.

Als genossenschaftliche Bank in der Region zwischen Oldenburg und Bremen liegt der Schwerpunkt der Volksbank Ganderkesee-Hude eG im Bereich der Privatkunden sowie dem Mittelstand. Mit insgesamt sechs Geschäftsstellen betreut das Institut etwa 24 000 Kunden. Die Bilanzsumme beträgt rund 336 Millionen Euro. Bilanzwirksame Kundengelder werden in Höhe von 225 Millionen Euro betreut, im außerbilanziellen Bereich sind es Depotwerte von zirka 30 Millionen Euro sowie Investmentfondsanlagen von 73 Millionen Euro.

Nachdem die Bank im Vorfeld der Einführung der Abgeltungssteuer gemeinsam mit

ihren Kunden die Depots optimiert hat, um langfristig vom Bestandsschutz zu profitieren, stellte sich die Frage „Wie soll es nach dem 1. Januar 2009 weitergehen?“ Die Mitarbeiter des Instituts wurden mit verschiedenen Themen konfrontiert. Aufgrund der immer schnelleren Veränderungen der Märkte oder Änderungen der Kundenwünsche wurde es wichtiger, flexibel zu sein und kurzfristig Anpassungen der Vermögensstruktur durchzuführen. Dabei wurde jedoch die Erfahrung gemacht, dass viele Kunden der Empfehlung nur schweren Herzens folgen, da sie einen erneuten Ausgabeaufschlag scheuen. Daher wurde des Öfteren ein Rabatt auf den Ausgabeaufschlag gewährt.

Obwohl also Empfehlungen, die zur Optimierung der Vermögensstruktur beitragen sollten, ausgesprochen wurden, scheiterte diese häufig am Ausgabeaufschlag. Die Kunden haben es zwar nie direkt gesagt, jedoch hatten die Berater häufig das Gefühl, dass die Kunden glauben, die Empfehlung werde nur ausgesprochen, um wieder Geld zu verdienen. Selbstverständlich hat auch die Volksbank Ganderkesee-Hude ein betriebswirtschaftliches Interesse. Für die

Zum Autor

Jörn Nordbrock ist Vermögensberater Depotflex bei der Volksbank Ganderkesee-Hude eG, Hude.

Bank war und ist es aber immer wichtig, dass die Empfehlungen im Einklang mit den Kundeninteressen stehen. Somit stand die Aufgabe fest: „Wir müssen ein Modell schaffen, das völlig transparent ist und sowohl Kunden als auch Beratern ein gutes Gefühl gibt“. Dies konnte aus unserer Sicht nur die Honorarberatung. Dazu standen dann die ersten Entscheidungen an.

- Wie soll die Bepreisung erfolgen?
- Wie erfolgt die Rückvergütung der Bestandsprovisionen?
- Mit welchem Partner kann das Konzept am Besten umgesetzt werden?
- Soll eine erfolgsorientierte Bepreisung eingebaut werden?

Es gibt hierzu sicherlich die unterschiedlichsten Lösungsansätze. Da die Transparenz aber immer im Mittelpunkt stand, gab es für die Volksbank nur einen Weg: „Einen Preis für alles“. Das bedeutet, dass der Kunde abhängig vom betreuten Depotvolumen einen festen Prozentsatz per annum bezahlt. Dieser wird in Form einer quartalsweisen Service-Gebühr belastet. Es werden keine Ausgabeaufschläge, Depotgebühren oder ähnliches berechnet. Darüber hinaus zahlt die Bank sämtliche Kickbacks an den Kunden aus. Hierzu wurde gemeinsam mit dem Maklerpool Fondsnet in Erfstadt ein Software-Tool erarbeitet, welches die Ermittlung und Auszahlung

der Kick-backs an die Kunden sicherstellt. Außerdem hat sich das Institut bewusst gegen eine erfolgsorientierte Bepreisung entschieden, weil diese zu einer Risikohöherung im Kundendepot verleiten würde.

Unter Berücksichtigung dieser Prämissen wurde in Zusammenarbeit mit dem genossenschaftlichen Prüfungsverband des Instituts, dem Genossenschaftsverband Weser-Ems e.V., ein Einführungskonzept einschließlich der entsprechenden Verträge ausgearbeitet. Nach dieser Vorbereitungszeit konnten dann zum 1. Januar 2010 die Honorarberatung mit Investmentfonds in der Volksbank Ganderkesee-Hude eG eingeführt werden.

Breite Streuung von Einzeltiteln nur bei größeren Volumina möglich

Man kann sich die Frage stellen, warum sich die Bank mit dem Konzept nur auf Investmentfonds beschränkt. Das hat vor allem folgende Gründe:

- Eine breite Streuung der Einzeltitel ist bei einem durchschnittlichen Kundenanlagevolumen von zirka 150 000 Euro nur bedingt möglich. Für eine sinnvolle Risikostreuung ist aus unserer Sicht ein deutlich größeres Volumen erforderlich.

- Darüber hinaus erfordert eine professionelle Einzeltitelauswahl eine Vielzahl von Analysen (beispielsweise Branchen- und Wettbewerbsanalyse) und auch im Nachgang eine ständige Überprüfung dieser Werte. Diesem Anspruch kann die Bank nicht gerecht werden. Denn hier steht immer die Beratung im Vordergrund. Die Verlagerung eines Großteils der Arbeitszeit auf Analysen oder Ähnliches ist sicherlich auch nicht im Sinne des Kunden. Wir sind Anlageberater und keine Analysten beziehungsweise Fondsmanager.

Eine breite Streuung auf Basis von Einzeltiteln bedeutet im Vergleich zu Investmentfonds gleichzeitig einen deutlich größeren Dokumentationsaufwand und eine Flut von

Produktinformationen. Bei der Auswahl von Investmentfonds konzentriert sich das Institut vorrangig auf Eigentümer-betriebene Investmentfondsboutiquen. Diese haben nachhaltig gezeigt, dass sie in der Summe besser sind als die vergleichbaren Indices.

Im Bereich der Investmentfonds existiert in der Bank ein über mehrere Jahre erarbeitetes großes Know-how. Da gerade im Bereich der vermögenden Privatkunden eine Vielzahl von vertiefenden Kenntnissen erforderlich ist, um eine qualitativ hochwertige Beratung sicherzustellen, wird diese nur von einem kleinem Team aus Spezialisten durchgeführt. Durch die Fokussierung auf einen Bereich kann die Bank dem Anspruch an eine qualitativ hochwertige Beratung optimal gerecht werden.

„Honorarberatung“ muss zunächst erklärt werden

Durch Gespräche mit den Kunden haben die Berater sehr schnell festgestellt, dass diese mit dem Begriff Honorarberatung nichts oder nur wenig anfangen konnten. So haben viele Kunden bei dem Begriff „Honorarberatung“ beispielsweise an das Honorar für einen Anwalt oder Steuerberater gedacht, welches häufig bereits im Vorfeld der Leistungserbringung fällig wird und von vielen als teuer empfunden wird. In der Bank reifte die Erkenntnis, dass es eine große Differenz gibt zwischen dem, was wir und was die Kunden darunter verstehen. Diese Erkenntnis hat das Institut dazu bewegt, sich erneut mit der Kommunikation nach außen zu befassen.

An erster Stelle stand der Name. Wie konnte das System benannt werden, damit man besser versteht, worum es geht? Nach einem Findungsprozess stand der neue Name fest: „Depoflex“. Verbunden mit dem Slogan „Ein Preis für alles“ und den Zusätzen „Sicherheit, Verfügbarkeit und Rendite“ ist ein neues Logo entstanden. Im gleichen Atemzug wurde die Kommunikationsstrategie überarbeitet. Dazu gehörten unter anderem die Optimierung des Internetauf-

trittes www.depoflex.de und die Produktion eines kurzen Informationsvideos, welches sowohl auf der Internetseite eingebunden wurde als auch als DVD zusammen mit einem Booklet produziert wurde.

3,1 Millionen Euro Depotvolumen

Seit dem 1. Januar 2010 konnten bereits 36 Kunden, die ausschließlich aus dem A-Kundensegment kommen, für das Modell gewonnen werden. Das betreute Depotvolumen beträgt mittlerweile 3,1 Millionen Euro. Die Erfahrungen damit sind sehr positiv, weil die Berater als solche auch vom Kunden wahrgenommen werden – und nicht als Verkäufer. Etwaige Kosten stehen nicht im Mittelpunkt der Beratung, da diese bereits durch das Serviceentgelt abgedeckt sind. Somit kann sich die Bank vollständig auf die Kundenbedürfnisse konzentrieren. Dies honorieren die Kunden, indem sie die Umschichtungsempfehlungen zu 100 Prozent mittragen.

Seit Mitte 2010 interessieren sich immer mehr Volks- und Raiffeisenbanken für unser System. Wir stehen gerne für Fragen und Antworten zur Verfügung. Es besteht darüber hinaus die Möglichkeit, sich der Volksbank Ganderkesee-Hude als Partner anzuschließen. Den Partnern werden die Verträge, Software und das erworbene Know-how von Entwicklungsarbeit und Erfahrung in der Honorarberatung mit Investmentfonds gerne entgeltlich zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus geben wir einen Überblick über die ausgewählten Fonds. Jede Partnerbank ist in ihrer Fondsauswahl jedoch völlig frei und kann das Serviceentgelt mit dem Kunden selbst bestimmen.

Durch eine frühzeitige Einführung hat die Volksbank Ganderkesee-Hude eG die Möglichkeit genutzt, sich langfristig einen Wettbewerbsvorteil zu sichern, was im Zeitalter des steigenden Wettbewerbs ein wesentlicher Aspekt für die Entscheidung ist. Darüber hinaus löst sie sich damit von den Kick-back-Diskussionen und sieht sich für die Zukunft gut aufgestellt. ■■■