

Beratungsunterstützung mit Zukunft: Das Multi-Touch-Display.



Guter Rat braucht IT

Bei der Beratung müssen Banken umdenken. Gesetzgebung und Rechtsprechung haben mittlerweile die Rahmenbedingungen für Empfehlungen von Finanzprodukten stark verändert. Um Beratungsfehler zu vermeiden, bietet es sich vor allem an, Verkaufsgespräche mit intelligenter IT zu unterstützen.



Autor: Hansjörg Widmer,
Managing Director,
GFT Technologies (Schweiz) AG.

Wenn es um Falschberatungen von Kunden beim Verkauf von Finanzprodukten geht, weisen sowohl die jüngsten Gesetze als auch aktuelle Urteile klar in die gleiche Richtung: Die Rechte und der Schutz von Anlegern werden gestärkt. Für Banken steigt das Risiko hoher Schadenersatzforderungen damit deutlich. Reaktionen seitens der Institute auf die veränderten rechtlichen Rahmenbedingungen sind unvermeidlich. Aber wie können Beratungsfehler ausgeschlossen und wie kann das Haftungsrisiko verringert werden? Einen Wertpapierprospekt, konform mit allen

Rechtsanforderungen, zu verfassen, ist noch relativ einfach – jedenfalls im Vergleich zur Aufgabe, in jeder einzelnen Beratung dafür zu sorgen, dass der Anleger auf alle Risiken hingewiesen wird und das Beratungsprotokoll ordnungsgemäß erhält. Denn die Produktion des Prospektes kann ein Institut zentral durchführen und überwachen, beraten wird jedoch dezentral.

Dabei muss eine Bank innerhalb der gesamten Organisation für eine gleichmäßig hohe Qualität der Verkaufsgespräche sorgen. Zwar können regelmäßige Schulungen der Berater dazu ebenso beitragen wie schriftlich sauber fixierte Qualitätsanforderungen für die Beratungsgespräche. Doch eine Gewähr dafür, dass der Kunde am Ende alle relevanten Informationen erhält und nur passende Produkte empfohlen bekommt, ist das noch lange nicht.

Diesen Anforderungen müssen sich die Banken aber heute im Sinne der „Suitability“ stellen. Dieser Begriff steht für ein wegweisendes neues

Wertesystem, das seit einigen Monaten immer intensiver in der Branche diskutiert wird. Im Kern bezeichnet es die Herausforderung, dem Kunden nur noch für ihn geeignete Finanzprodukte zu empfehlen.

Derzeit stehen die Kreditinstitute in dieser Hinsicht in der Kritik, und zwar vehement, wie unter anderem die schlechten Ergebnisse von Test-Beratungsgesprächen der Stiftung Warentest zeigen. Wiederholt haben die Finanztest-Prüfer gravierende Fehlleistungen bei der Empfehlung von Geldanlagen im Retailgeschäft registriert. Wer diese schlechten Zeugnisse allein als Imageschaden versteht, verkennt die Lage. Auf dem Spiel steht letztlich nichts Geringeres als die Erlaubnis seitens der Regulierungsbehörden, das Geschäft in der heutigen Form überhaupt weiterzuführen.

Mehr noch: Was schon im Retailgeschäft für Reputationschäden sorgt, erschüttert erst recht das Vertrauen in das Private Banking und Wealth Management. Das Massengeschäft ist

noch vergleichsweise leicht zu strukturieren, so dass sich standardisierte Empfehlungen von der Geschäftsleitung hier eher umsetzen lassen. Bei den Vermögenskunden hingegen ist die Vielfalt der Anlageoptionen ungleich größer. Und, je individueller und komplexer die Produkte gestrickt sind, umso mehr ist auch die Leistung des einzelnen Beraters gefragt.

Es ist also höchste Zeit, neue Wege zu gehen, um eine gleichbleibend hohe Qualität jeder einzelnen Beratung zu gewährleisten. Nur so lässt sich das Vertrauen der Anleger wiederherstellen beziehungsweise sogar auf ein ungekannt hohes Niveau heben. Wie so oft bei umfassenden Modernisierungen oder Restrukturierungen von Geschäftsbereichen gerät auch die IT als Problemlöser ins Visier der Experten. Es spricht viel dafür, dass neue Kombinationen aus Soft- und Hardware die eingangs geschilderten Probleme in der Anlageberatung lösen können.

Mit Multi-Touch-Displays hat die heutige IT die Chance, Beratungsgespräche zu einem gemeinsamen Erlebnis von Banker und Anleger zu machen. Vorbei sind die Zeiten, in denen der Berater seine Aufmerksamkeit mühsam zwischen Kunden und Monitor aufteilen muss und der Blick des Anlegers ab und an auf die kahle Rückwand eines mehr oder minder ästhetisch gestalteten Monitors schweift. Nun finden beide gemeinsam am Multi-Touch-Table zusammen, um in Couch- oder Bistrotischhöhe die Anlagestrategie mit allen Elementen zu besprechen.

Ein Service, der selbst technisch oder finanzwirtschaftlich wenig affine Kunden begeistern dürfte: Statt mit trockenen Produktbeschreibungen kann die Software mit Produktvideos, Infoseiten und grafischen Darstellungen zur

Vermögensentwicklung aufwarten. Dabei steuert der Anleger das Programm einfach mit den Fingern. So werden auch dem betriebswirtschaftlichen Laien die Chancen und Risiken seiner Anlageentscheidungen anschaulich – mit Kurzfilmen zu komplexen Anlageprodukten oder eigens errechneten Grafiken zur aktuellen Portfoliozusammensetzung, Renditeprognosen und möglichen Verlusten.

Als zentrale Vertrauensperson steht der Berater dabei nach wie vor im Mittelpunkt. Als Moderator des Verkaufsgesprächs kann er sich jetzt aber voll und ganz auf seine wahre Aufgabe konzentrieren: Nämlich, aus der Fülle der Optionen die am besten geeigneten Anlagen für seinen Kunden zu finden. Dabei hilft ihm die Programmierung der Software. Sie ist so gestaltet, dass immer nur ein Schritt nach dem anderen erfolgen kann. Ein Wertpapier-Verkaufsprozess beispielsweise lässt sich erst starten, wenn dem Programm ein gültiger Wertpapierhandelsbogen des Kunden vorliegt. So muss der Berater keine Energie mehr auf die Frage verschwenden, ob allen bürokratischen Pflichten Genüge getan ist. Falls etwas fehlt, meldet sich das Programm von selbst.

Auch die Information, wie risikobereit der Kunde ist, kann nicht mehr in der Schublade verschwinden. Ist das Anlegerprofil elektronisch abgelegt, überprüft die Software automatisch jede Entscheidung auf Übereinstimmung. Abweichungen sind natürlich trotzdem möglich. Doch hier gibt das System zuvor eine Warnung ab – eine Art digitale Leitplanke, die dem Kunden signalisiert, dass es seine Interessen sind, die bei der Beratung im Vordergrund stehen. Bleibt der Kunde bei seiner Entscheidung, wird er programmgestützt über die Risiken der Ab-

Studien

Wie es um die Qualität der Bankenberatung bestellt ist, zeigt zwar einerseits die jüngste Studie von Stiftung Warentest. Fundierte Aussagen hierzu liefern allerdings auch die Studien von ibi research oder beispielsweise von YouGovPsychonomics.



www.ibi.de

www.psychonomics.de

weichung von seiner Ursprungsstrategie informiert. Erst danach kann er die Freizeichnungserklärung unterschreiben.

So kann zentral definierte Qualität über zeitgemäße IT in jedes Beratungsgespräch transportiert werden. Kunde wie Berater sind so am Ende des computergestützten Anlagegesprächs beide auf der sicheren Seite – und das, ohne die zwischenmenschliche Beziehung durch lästige Kontrollen zu beeinträchtigen. Im Gegenteil: Aufwändig programmierte Animationen zu den Produkten können die Beratung sogar zu einem besonderen Erlebnis machen. ■

ABIT Recht: Ihre Standardsoftware für Forderungsmanagement und Risikoversorgung

- Optimierte Forderungsbeitreibung und Sicherheitenverwertung
- Institutsweite Risikoversorgung nach HGB und IFRS (IAS 39)
- Modulare Erweiterbarkeit: Zwangsversteigerung, Abwicklungskonzept, externe Services, Verlustdaten, Immobilienworkout
- Workflow-Management
- Flexibles Reporting
- Umfangreiche Standardschnittstellen

Wir sind vor Ort für Sie!



16.-18. November 2010
in Frankfurt am Main
(Messe Frankfurt Halle 11)

Weiterführende
Informationen zu
unsere Produkten
und Events finden
Sie unter:

www.abit.de



ABIT Banknology®

ABIT AG
Robert-Bosch-Straße 1
40668 Meerbusch

Tel. +49 21 50 91 53-0
Fax +49 21 50 91 53-299
vertrieb@abit.de

www.abit.de

Ein Unternehmen der GFKL-Gruppe