

## PRESSESPIEGEL

---

05.07.2018 DER BANK BLOG  
„Siri, was will mein Kunde?“  
<https://www.der-bank-blog.de/siri-was-will-mein-kunde/private-banking/32095/>

### „Siri, was will mein Kunde?“

**Bei Kapitalanlagen ist das Angebot an Produkten und Lösungen für Privatanleger schier unendlich. Dennoch ist in Deutschland eine zunehmende Investmentmüdigkeit zu verzeichnen. Den Wünschen der Kunden stehen die Möglichkeiten der Finanzberater gegenüber – ein fortwährendes Dilemma.**

Statistisch gesehen waren noch nie so wenig Bundesbürger in Aktien oder Aktienfonds investiert wie heute – und das zu einer Zeit, in der jedem klar sein sollte, dass die staatliche Rente zur Altersversorgung nicht ausreicht. Die Gründe für dieses Desinteresse könnten im Überangebot der Produkte liegen, kombiniert mit einem durch wiederholte Skandale und Krisen schwindenden Vertrauen in Banken und Finanzberater. Diese wiederum versuchen, dagegen anzuarbeiten, also Vertrauen zurückzugewinnen.

Schließen Sie eine Content Marketing Partnerschaft mit dem Bank Blog

Kernfrage der beratenden Zunft ist dabei: Was will mein Kunde eigentlich? Nun treten die Marketingexperten auf den Plan und sagen: Kunde ist nicht gleich Kunde. Zielgruppen müssen definiert und das Angebot auf diese Zielgruppen zugeschnitten werden. Junge, Alte, wenig Geld, viel Geld, Online-Fan oder Online-Phobiker: Alle wollen bedient werden. Aber es bleibt die Frage: Was ist diesen Gruppen gemein, was sind die grundlegenden Kernbedürfnisse?

## **Zuwachs ohne Risiko?**

Bedarf Nummer eins: Allen gemeinsam ist sicherlich, dass sie Geld anlegen möchten, das sich kontinuierlich vermehrt. Ohne Risiko.

Da lauert schon das Dilemma Nummer eins des Finanzberaters: Das gibt es einfach nicht!

Also ist schon die erste Anforderung des Kunden nicht zu erfüllen, dabei beginnt das Beratungsgespräch gerade erst. Nun gilt es, bedarfsgerecht die verschiedenen Abstufungen von Rendite und Risiko zu erklären und den Kunden zu einer Wahl zu bringen, also seine Risikobereitschaft auszuloten. Da ist die Enttäuschung fast programmiert, denn selbst wenn der Kunde bereit ist, für eine höhere Rendite ein höheres Risiko einzugehen, rechnet er niemals damit, dass dieses Risiko auch eintritt. Ist dies dann doch der Fall, fühlt sich der Kunde betrogen und verklagt im schlimmsten Fall den Berater.

Ein weiteres Problem ist, dass es praktisch keine Anlagen mit geringem Risiko und vernünftiger Rendite, die wenigstens die Inflation ausgleicht, mehr gibt. Das würde den meisten Anlegern schon reichen. Aber durch die weltweit künstlich erzeugten Niedrigzinsen für Kredite zur Ankurbelung der Konjunktur gibt es auf Spareinlagen ebenfalls praktisch keine Verzinsung mehr, Konsequenz ist statt risikolosem Zins das zinslose Risiko.

Zum Glück gibt es aber etwas, was dem Risiko entgegensteht, es quasi stetig abmildert: die Zeit.

## **Schutz vor Verlusten?**

Bedarf Nummer zwei: Wenn der Kunde sein Geld zu gewissen Rahmenbedingungen angelegt hat, erwartet er von seinem Berater, dass dieser die Entwicklung eng überwacht, in die „richtigen“ Anlagen investiert und, wenn es bergab geht, Maßnahmen zum Schutz des Kapitals ergreift.

Dilemma Nummer zwei für den Berater: In den meisten Fällen kann er das gar nicht.

Weil er den Kunden immer fragen muss, um Transaktionen zu tätigen, ein Beratungsprotokoll schreiben, dem Kunden Produktinformationen über das Empfohlene zukommen lassen, sich eine Unterschrift für die Transaktion abholen muss. Ein riesiger Aufwand, den sich der Berater gern spart. Das hat gesetzliche Hintergründe: Damit der Berater selbstständig in das Depot des Kunden eingreifen darf, müsste er ein sogenanntes Vermögensverwaltungsmandat von diesem erhalten.

Die Zulassung zur Vermögensverwaltung ist Banken und einer kleinen Zahl Privilegierter in Deutschland vorbehalten, weil diese Erlaubnis nur unter strengsten Anforderungen von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht vergeben wird. Kein Wunder, wenn diese auch nur eine Schar elitärer Kunden mit einem Anlagevolumen von über einer Million Euro betreuen möchten. Damit bleibt der Masse der Kunden der Zugang zu solch einer Dienstleistung verwehrt. Und nur weil etwas elitär ist, muss es noch lange keine Gewinne bringen. Denn natürlich sind komplexe Dienstleistungen auch mit Kosten verbunden, die erst einmal erwirtschaftet werden müssen, bevor ein Gewinn entsteht.

### **Allzeit verfügbar?**

Bedarf Nummer drei: Jederzeitige Verfügbarkeit. Wenn das Geld gebraucht wird, muss es schnell verfügbar sein.

Dilemma Nummer drei: Das einzige, was das unabwendbare Risiko am Kapitalmarkt kontinuierlich schmälert, ist Zeit.

Die Empfehlung eines jeden Beraters lautet daher, so lange wie möglich anzulegen. Da beißen sich allerdings die Vorstellungen: Beim Kunden bedeutet langfristig etwa drei Jahre – beim Berater 30 Jahre. Außerdem ist die Erwartungshaltung eine andere: Falls in den ersten drei Monaten nach Investition noch kein Gewinn zu verzeichnen ist, steigt der Unmut des Kunden bereits an.

## **Digitalisierung erweitert Möglichkeiten des Kapitalmarktes**

---

Festzuhalten ist: Der Kapitalmarkt kann alle Bedürfnisse der Kunden erfüllen. Mit einem breit gestreuten Aktienportfolio kann man langfristig (in 20 Jahren und länger) sehr vernünftige Renditen erwirtschaften. In dem Zeitraum schrumpft das Verlustrisiko gegen Null. Der Kunde kann sein Depot (wenn auch nicht immer verlustfrei) jederzeit liquidieren.

Zurück zu den Zielgruppen: Die Digitalisierung hat einiges Gutes zu bieten, auch in der Kapitalanlage. Sie führt etwa dazu, dass Vermögensverwaltung auch für kleinere Anlagesummen zur Verfügung steht. Ist sich der Kunde erst einmal über die unverbrüchlichen Regeln des Kapitalmarkts im Klaren, können alle seine wichtigsten Bedürfnisse erfüllt werden. Den Zugang muss er allerdings noch finden, vielleicht auf die moderne Art: Siri fragen.