



Mit gutem Gefühl ins Beratungsgespräch

Fragt man die Menschen nach ihren unbeliebtesten Beschäftigungen, dann stehen Zahnarztbesuche, Fenster putzen und Finanzangelegenheiten ganz weit oben auf der Liste. Warum haben die meisten von uns ein mulmiges Gefühl, wenn es um Finanzen und Beratungsgespräche geht?

Lutz Boden: Der Hauptgrund liegt meines Erachtens darin, dass es in unserem Bildungssystem kaum Lerninhalte gibt, die sich mit Finanzen beschäftigen. D.h. der Kunde weiß, dass er sich in diesen Themen nicht auskennt. Deshalb hat er ein „mulmiges Gefühl“, denn er muss sich auf andere verlassen. Vielleicht lässt sich dieses Gefühl aber auch mit einem Sprichwort begründen, das wir seit Kindertagen kennen: „Über Geld spricht man nicht“. Dieser Satz macht, im Gespräch mit Fremden, tatsächlich Sinn. Wobei es eine Ausnahme gibt, nämlich beim Beratungsgespräch mit dem Kundenberater. Da sollte man offen und vertrauensvoll über seine Vermögenslage sprechen.

Wie wichtig sind Beratungsgespräche?

Lutz Boden: Sie sind sehr wichtig. Es geht darum, dem Kunden zu helfen, Wünsche und Ziele zu verwirklichen. Der eine träumt von den eigenen vier Wänden, der andere vom Schritt in die Selbstständigkeit oder davon, im Alter sorgenfrei leben zu können. So individuell die Wünsche auch sind, so individuell ist die Beratung.

Also braucht man kein ungutes Gefühl vor diesen Gesprächen zu haben?

Lutz Boden: Ganz im Gegenteil. Im Vordergrund steht die Sicherung und Verbesserung der individuellen Vermögenslage. Und dazu braucht es ein Gespräch, das vertrauensvoll, strukturiert und vor allem gemeinsam geführt wird.

Meinen Sie wirklich „gemeinsam“, obwohl der Kunde keine Ahnung von Finanzangelegenheiten hat?

Lutz Boden: „Gemeinsam“ ist wörtlich gemeint. Nur so können realistische Einschätzungen der Lebenssituation und Vermögenslage, können Ziele und Wünsche des Kunden ermittelt werden.

Was will der Berater zum Beispiel wissen?

Lutz Boden: Eine Frage lautet etwa, welcher Teil des Einkommens für den Kunden arbeiten kann. Oder: wird in naher Zukunft Geld für eine

konkrete Anschaffung benötigt. Außerdem sollte an einen Notgroschen für Reparaturen, Urlaub oder unerwartete Ausgaben gedacht werden.

Der Berater gibt dabei immer wieder Empfehlungen?

Lutz Boden: Nein, der Berater hört aufmerksam zu und stellt Fragen, um z.B. die Ertragserwartungen, Verfügbarkeit der Gelder, mögliche Investitionspläne, persönliche Ziele und die Risikobereitschaft des Kunden zu ermitteln.

Können Sie das an einem Beispiel verdeutlichen?

Lutz Boden: Denken Sie an einen Berufsanfänger. Er hat ganz andere Bedürfnisse und Vorstellungen als ein 45-jähriger Familienvater. Jeder Kunde kommt mit einer eigenen Anlagebiografie im Gepäck und hat ein Ziel vor Augen. Diese Intention gilt es herauszufiltern und zu schärfen. Das Ergebnis wird dann in einem Beratungsprotokoll festgehalten. Damit der Kunde auch Jahre später noch jeden Beratungsschritt nachvollziehen kann.

Wie ist Ihre Erfahrung: Sind die Kunden so risikobereit, wie es ihrer Anlagesituation entspricht?

Lutz Boden: Meine Erfahrungen zeigen eher, dass der Liquiditätsanteil auf Spar- und Festgeldkonten zu hoch ist. Anlageklassen wie Aktien oder Renten, die vielleicht höhere Risiken aufweisen, aber auch höhere Renditen versprechen, fehlen häufig im Portfolio.

Dann macht die Beratung richtig Sinn?

Lutz Boden: Genau. Im laufenden Beratungsprozess zeigt der Berater dem Kunden alle Möglichkeiten auf. Er erklärt ihm die optimale Aufteilung seines Vermögens auf die Anlageklassen „Liquidität“, „Aktien“, „Immobilien“ und „Renten“. Die Mischung ist dabei so individuell wie der Kunde selbst.

Also gibt es kein Standardprodukt?

Lutz Boden: Nein, die Produktvorschläge wägen Anlageziel, Verfügbarkeit, Risikobereitschaft und Renditechance ab. Sie orientieren sich aber grundsätzlich an einer Bestenauswahl, die wir anhand eines strukturierten Auswahlprozesses durch unser hauseigenes Fonds-Research treffen.

Verstehen die Kunden die Produkte?

Lutz Boden: Unsere Berater erläutern die Produkte so, dass sie in ihren Wirkungen, Chancen und insbesondere Risiken verstanden werden – also in einer verständlichen und nachvollziehbaren Sprache. So dass jeder Kunde eine selbstbestimmte Anlageentscheidung treffen kann.

Damit kann das Finanzgespräch also getrost von der Liste der unbeliebtesten Beschäftigungen gestrichen werden.



Unsere Fragen beantwortete Sparkassendirektor Lutz Boden

Deka + Irmgard Duttenhofer