



Seminar: Die Anlage-Beratung der Zukunft

25. September 2013, Hilton Frankfurt

Ist die Anlageberatung für Privatkunden ein Auslaufmodell?

Das Vertrauen, das viele Kunden im Zuge der Finanzkrise verloren haben, ist nicht nachhaltig zurückgekehrt. Andererseits fürchten Banken, dass die zunehmende Zahl aufsichtsrechtlicher Anforderungen ein überdeterminiertes Modell schaffen könnte, das kaum sinnvoll zu betreiben ist.

Teststudie mit fast 2000 Mystery Shoppings liefert ernüchternde Erkenntnisse.

In der Tat sind Zweifel am Erreichten angebracht. Die umfassende Teststudie „Beratungsqualität“ deutet auf verschenkte Chancen am laufenden Band. Die topaktuellen Ergebnisse werden in einem Gastbeitrag des Finanzmarkt-Forschungsinstituts byQuality vorgestellt.

Wir gehen der Anlageberatung konsequent auf den Grund.

Die bisherigen Beobachtungen haben ibi research bewogen, der Anlageberatung in einem umfassenden Projekt auf den Grund zu gehen. Denn immerhin geht es um das Herzstück des Privatkundengeschäfts. Die Arbeit wurde von September 2011 bis Oktober 2012 zusammen mit zehn Projektpartnern durchgeführt: Allianz, Bank-Verlag, Ecofin, GFT, Haspa, Postbank, PPI, quirin bank, Wüstenrot, Zetenis.

Das Ergebnis ist eindeutig: Anlageberatung hat eine Zukunft.

Es ist gelungen, diese Zukunft in einem Referenzprozess konkret zu fassen. Alle Stakeholder-Gruppen können daraus große Vorteile ziehen:

- Der Kunde erhält eine transparente und im Ergebnis bessere Beratung.
- Der Berater nimmt eine klare, attraktive und wertschöpfende Rolle im Beratungsprozess ein.
- Die aufsichtsrechtlichen Anforderungen werden konsequent erfüllt, ohne dass geschäftspolitische Freiräume unnötig eingeschränkt werden.
- Die Bank erreicht eine akzeptable und nachhaltige Profitabilität.

Diese Zukunft muss und kann jede Bank und Sparkasse aktiv gestalten.

Das ibi-Intensivseminar zeigt Ihnen, wie die Anforderungen der Stakeholder Kunde, Berater, Bankaktionär und Aufsicht wirklich aussehen. Dazu wurde jede Stakeholder-Gruppe separat analysiert, zum Beispiel die Kunden in einer Primärerhebung mit fast 4800 Rückläufen.

Daraus wurde ein Referenzprozess entwickelt, der konkrete Lösungsmöglichkeiten zeigt: Welche Phasen sind zu durchlaufen, welche Einzelschritte sind zu tun und wie sind diese auszugestalten, wie kann man Flexibilität im Ablauf bewahren und auch über Vertriebskanäle hinweg operieren?

Hemmnisse und Stolperfallen bei der Implementierung werden ebenfalls adressiert – denn ein Konzept ist nur so gut, wie es in der täglichen Praxis funktioniert.

Das Tagesprogramm:

- 9:30 Begrüßung und Vorstellungsrunde**
- 10:00 Anforderung des Stakeholders Kunde**
- Was wollen die Kunden – und wie können ihre Wünsche erfüllt werden?
- 10:45 Anforderung des Stakeholders Berater**
- Wie wollen und wie sollten die Berater positioniert sein – und wie werden sie dabei optimal unterstützt?
- 11:15 Kaffeepause**
- 11:45 Anforderung des Stakeholders Bankaktionär**
- Wie lässt sich die Profitabilität des Beratungsprozesses nachhaltig auf ein faires Niveau heben?
- 12:05 Anforderung des Stakeholders Aufsicht**
- Wie werden die aufsichtsrechtlichen Anforderungen konsequent erfüllt, ohne den geschäftspolitischen Gestaltungsspielraum unnötig einzuengen?
- 12:30 Beratungsqualität im Retail-Banking: „Verschenkte Chancen am laufenden Band“**
- Ausgewählte Ergebnisse der Teststudie „Beratungsqualität“ basierend auf rund 2000 durchgeführten Mystery-Tests
Kornelia Knoppik, geschäftsführende Gesellschafterin, byQuality GmbH
- 13:00 Mittagessen**
- 14:00 Referenzprozess zur systemgestützten Anlageberatung - Überblick**
- Wie lassen sich die teilweise konkurrierenden Anforderungen der Stakeholder im Prozess zusammenführen?
 - Welchen Design-Prinzipien muss der Referenzprozess folgen?
 - Wie sieht der Prozess aus?
- 14:30 Referenzprozess – Detaillierung wichtiger Teilaspekte**
- Vertiefung ausgewählter Phasen von der Grobanalyse der Lebenssituation bis zur Lösungsauswahl
 - Wie kann man den Beratungsprozess flexibel halten?
 - Wie wird eine kundenindividuelle Beratung über die Kanäle hinweg ermöglicht?
- 15:15 Kaffeepause**
- 15:45 Emotionale Komponente der Bankberatung**
- Warum fällt es Beratern schwer, Kundenpotenziale zu erkennen und zu nutzen?
 - Wie können Beratungsfehler vermieden werden?
Kornelia Knoppik, geschäftsführende Gesellschafterin, byQuality GmbH
- 16:15 Gesamtsicht: Welche Beratungsmodelle sind für die Zukunft attraktiv?**
- 17:00 Ende der Veranstaltung**

Für Ihre Fax-Anmeldung: 0941/943-1888



research
an der Universität Regensburg

Antwortcoupon

Die Teilnahmegebühr beträgt 690,00 Euro zzgl. gesetzl. MwSt. (für jede weitere Person aus Ihrem Unternehmen 590,00 Euro zzgl. gesetzl. MwSt.). Sie beinhaltet die Tagungsunterlagen, Getränke sowie Mittagessen. Bei Anmeldung bis zum 30. August 2013 gewähren wir einen Frühbucherrabatt von 200,00 Euro auf die Teilnehmergebühr. Mitarbeiter von ibi-Partnerunternehmen können stark vergünstigt teilnehmen (190,00 Euro zzgl. gesetzl. MwSt.).

Stornierung / Rücktritt: Bei Stornierung der Anmeldung bis 30 Tage vor dem Veranstaltungstermin erheben wir keine Stornierungsgebühr. Danach muss die gesamte Teilnahmegebühr bezahlt werden. Die Stornoerklärung bedarf der Schriftform. Ersatzteilnehmer können zu jedem Zeitpunkt gestellt werden.

Jetzt noch Frühbucherrabatt
von **200,00 Euro sichern.**

- Ja, ich nehme verbindlich am ibi-Seminar „Die Anlage-Beratung der Zukunft“ am **25. September 2013 im Hilton Frankfurt** teil (Frühbucherpreis bis 30. August 2013: 490,00 Euro zzgl. gesetzl. MwSt.).
- Ja, ich möchte den **kostenlosen Newsletter „Finanzberatung aktuell“** mit Informationen zu Veränderungen und Innovationen rund um die Beratung von Privatkunden erhalten.

Herr Frau _____
Name / Vorname

Firma Position / Abteilung

Straße / Hausnummer oder Postfach Land / PLZ / Ort

Telefon / Telefax E-Mail

Datum Unterschrift

Für Fragen steht Ihnen gerne zur Verfügung:

ibi research an der Universität Regensburg
Frau Andrea Rosenlehner
Galgenbergstr. 25
93053 Regensburg

Tel.: 0941/943-1921
Fax: 0941/943-1888
E-Mail: andrea.rosenlehner@ibi.de
www: www.ibi.de