



research  
an der Universität Regensburg

## Seminar: Die Anlage-Beratung der Zukunft

3. Dezember 2013, Eden Hotel Wolff München

### **Ist die Anlageberatung für Privatkunden ein Auslaufmodell?**

Das Vertrauen, das viele Kunden im Zuge der Finanzkrise verloren haben, ist nicht nachhaltig zurückgekehrt. Diverse Finanztests und Ergebnisse umfangreicher Mystery-Shoppings bestätigen, dass die Zweifel zu Recht bestehen. Andererseits fürchten Banken, dass die zunehmende Zahl aufsichtsrechtlicher Anforderungen ein überdeterminiertes Modell schaffen könnte, das kaum sinnvoll zu betreiben ist. Damit besteht die große Gefahr, dass sich Banken aus der Anlageberatung zurückziehen – was letztlich die ursprünglichen Ziele aller Beteiligten konterkarieren würde.

### **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 Frage ist also: Kann man eine nachhaltige erfolgreiche Anlageberatung gestalten?

### **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.

### **Eine langjährige Kundenbindung ist essentiell für den nachhaltigen Erfolg von Banken.**

Neben einer guten Beratungsqualität ist auch die Servicequalität ein essentieller Faktor für eine dauerhafte Kundenbeziehung. TÜV SÜD hat mit Experten aus Wissenschaft und Praxis Kriterien für ein Qualitäts-Controlling von Finanzdienstleistern entwickelt und führt seit 2004 Audits in dem Bereich durch. Identifizierte Schwachstellen in Organisationen und weitere Themen sind Gegenstand des hoch interessanten Gastbeitrags von TÜV SÜD.

- 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?
- 12:15 Anforderung des Stakeholders Aufsicht**
- Wie werden die aufsichtsrechtlichen Anforderungen konsequent erfüllt, ohne den geschäftspolitischen Gestaltungsspielraum unnötig einzuengen?
- 12:45 Mittagessen**
- 13:45 Kundenorientierte Beratungsqualität führt zum Abschluss – Servicequalität zu langjähriger Kundenbindung: Die Sicht eines Prozessprüfers**
- Servicequalität und Beratungsqualität: „Miss es oder vergiss es!“
  - Das Ziel: Kundenzufriedenheit und -begeisterung
  - Die häufigsten Schwachstellen von Beratungs- und Serviceprozessen bei Finanzdienstleistern in der Praxis
- Kathrin Birkner, Auditorin Service-Zertifizierungen Finanzdienstleister, TÜV SÜD Management Service GmbH*
- 14:30 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?
- 15:00 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?
- 15:45 Kaffeepause**
- 16:15 Gesamtsicht: Welche Beratungsmodelle sind für die Zukunft attraktiv?**
- 17:00 Ende der Veranstaltung**

Gastbeitrag!

**Für Ihre Fax-Anmeldung: 0941/943-1888**



research

an der Universität Regensburg

### Antwortcoupon

Die Teilnahmegebühr beträgt 690,00 Euro zzgl. gesetzl. MwSt. Sie beinhaltet die Tagungsunterlagen, Getränke sowie Mittagessen. Bei Anmeldung bis zum 8. November 2013 können Sie zum Frühbucherpreis von 490,00 Euro zzgl. gesetzl. MwSt. teilnehmen. Mitarbeiter von ibi-Partnerunternehmen können stark vergünstigt teilnehmen (190,00 Euro zzgl. gesetzl. MwSt.).

Ja, ich nehme verbindlich am ibi-Seminar „Die Anlage-Beratung der Zukunft“ am **3. Dezember 2013 im Eden Hotel Wolff** (Arnulfstraße 4, 80335 München) teil und bestätige, dass ich die AGB gelesen habe und akzeptiere.

Ja, ich möchte den **kostenlosen Newsletter „Finanzberatung aktuell“** erhalten.

Herr  Frau \_\_\_\_\_  
Name / Vorname

\_\_\_\_\_  
Firma Position / Abteilung

\_\_\_\_\_  
Straße / Hausnummer oder Postfach Land / PLZ / Ort

\_\_\_\_\_  
Telefon / Telefax E-Mail

\_\_\_\_\_  
Datum Unterschrift

Jetzt Frühbucher-  
batt von **200 Euro**  
sichern!

### Für Fragen steht Ihnen gerne zur Verfügung:

ibi research an der Universität Regensburg	Tel.:	0941/943-1921
Frau Andrea Rosenlehner	Fax:	0941/943-1888
Galgenbergstr. 25	E-Mail:	andrea.rosenlehner@ibi.de
93053 Regensburg	www:	www.ibi.de

### Teilnahmebedingungen / AGB

**Anmeldung und Zahlungsbedingungen:** Nach Prüfung Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung. Der Kaufvertrag kommt mit Erhalt dieser Anmeldebestätigung zustande. Der Rechnungsbetrag ist nach Zugang der Rechnung sofort zur Zahlung fällig. Wird die Teilnahmegebühr nicht bis zum Veranstaltungstermin beglichen, ist ibi research berechtigt, vom Kaufvertrag zurückzutreten.

**Leistungsverpflichtung:** ibi research behält sich vor, Änderungen im Veranstaltungsprogramm (zeitlich und inhaltlich) und bei der Besetzung der Referenten vorzunehmen. ibi research ist berechtigt vom Vertrag zurückzutreten, wenn die für eine wirtschaftliche Durchführung der Veranstaltung erforderliche Zahl an Teilnehmern nicht erreicht wird oder sonstige nicht im Verantwortungsbereich von ibi research liegende Gründe vorliegen, die die Durchführung der Veranstaltung unmöglich machen. Muss die Veranstaltung abgesagt werden, erfolgt eine sofortige Benachrichtigung. Bereits bezahlte Teilnahmegebühren werden bei Ausfall der Veranstaltung ohne Abzug rückerstattet. Jegliche weitergehenden Ansprüche sind ausgeschlossen, soweit ibi research nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last liegt.

**Stornierung / Umbuchung:** Eine kostenlose Stornierung der Anmeldung ist bis 30 Tage vor Beginn der Veranstaltung möglich. Bereits entrichtete Teilnahmegebühren werden bei Stornierung innerhalb von 30 Tagen rückerstattet. Danach muss die gesamte Teilnahmegebühr bezahlt werden. Die Stornierung hat schriftlich an ibi research an der Universität Regensburg GmbH, Galgenbergstraße 25, 93053 Regensburg oder per Fax an: 0941 943-1888 zu erfolgen. Die Benennung eines Ersatzteilnehmers ist jederzeit kostenfrei möglich.

**Datenschutz:** Den Schutz Ihrer Daten nimmt die ibi research an der Universität Regensburg GmbH sehr ernst. Deshalb tun wir alles, um Ihre Daten vertraulich zu halten. Personenbezogene Daten werden grundsätzlich nicht an Dritte weitergegeben. Externe Dienstleister, die im Auftrag der ibi research an der Universität Regensburg GmbH Daten verarbeiten sowie Unterstützer und Referenten sind ebenfalls den gesetzlichen Vorschriften verpflichtet, gelten jedoch nicht als Dritte. Sie haben jederzeit das Recht auf Auskunft über die bezüglich Ihrer Person gespeicherten Daten, deren Herkunft und Empfänger sowie den Zweck der Speicherung. Wenn Sie Fragen zu unseren Datenschutz-Standards haben oder der Nutzung Ihrer Daten widersprechen möchten, können Sie sich jederzeit an uns wenden. Hierzu genügt eine E-Mail an info@ibi.de oder eine Mitteilung in Textform (Fax, Brief) an ibi research an der Universität Regensburg GmbH, Galgenbergstraße 25, 93053 Regensburg, Fax: 0941 943-1888 oder ein Anruf unter 0941 943-1901.