

Anlageberatung

Mehr Einfachheit und psychologische Kenntnisse gefordert

Börsen & Märkte Gestern

feb./msf. · Die Kundenberatung in den Banken steht seit dem Ausbruch der Finanz- und Schuldenkrise stark in der Kritik. Die Kunden hinterfragen zunehmend den Nutzen von Beratungen, die in der Vergangenheit oftmals wenig mehr waren als Verkaufsgespräche für hauseigene Produkte. Für den Erfolg von Private-Banking-Unternehmen ist die Qualität der Kundenberatung aber zentral. Die Thematik stand im Zentrum einer vom Swiss Finance Institute und vom Nationalen Forschungsschwerpunkt Finrisk organisierten Podiumsdiskussion am Dienstagabend.

Wichtige Strategiewahl

Thorsten Hens, Professor an der Universität Zürich, fand dabei wenig schmeichelhafte Worte für die durchschnittliche Qualität der Anlageberatung. Die Banken gingen das Thema Kundenberatung nicht wissenschaftlich sauber an. Der Grossteil des Anlageerfolgs ergebe sich aus der Asset Allocation, also der Verteilung des Vermögens auf Anlageklassen wie Aktien, Obligationen oder Immobilien. Die Crux liege nun darin, die zu einem Kunden passende Strategie zu bestimmen, die er konsequent durchhalten könne.

Häufig würden die Banken dazu jedoch für den durchschnittlichen Anleger schwer verständliche Konstrukte wie die Volatilität verwenden, was dazu führe, dass viele Kunden ihre tatsächliche Risikofähigkeit überschätzten. In schwierigen Marktphasen weichen viele Anleger von ihrer ursprünglich definierten Strategie ab und trennen sich zu einem ungünstigen Zeitpunkt von risikobehafteten Anlagen. Laut Hens ist der Mensch ein adaptiver Lerner, der viele Fehler begeht. Hier sieht er ein weiteres Manko: Wie ein Arzt die Krankheiten müssten Bankberater diese Fehler kennen, um ihre Kunden bei deren Vermeidung effektiv unterstützen zu können. Dazu wäre eine fundierte psychologische Ausbildung nötig, über die die wenigsten Berater verfügen.

Kritik an Mifid II

Weniger wichtig sei die zeitaufwendige Beratung zu teilweise komplexen Produkten, da die Anlagestrategie relativ leicht mit simplen Indexprodukten umgesetzt werden kann. Vor diesem Hintergrund sei auch die europäische

Regulierung bei der Anlageberatung Mifid II kritisch zu sehen. Diese stelle nur auf einen relativ unwichtigen Teil des Anlageerfolgs ab, nämlich die Eignung einzelner Produkte für einen Kunden.

Christoph Weber, Leiter Private Banking der Zürcher Kantonalbank, pflichtete insoweit bei, als die Risikofähigkeit der Kunden häufig überschätzt werde. Heutzutage würden allerdings zu viele – nicht zuletzt regulatorische – Anforderungen die Arbeit der Berater erschweren, so dass es diesen fast unmöglich sei, dem Kunden ein unvergessliches «Beratungserlebnis» zu bereiten. Als Erfolgsrezept sieht er eine ständige Verbesserung der Berater durch Feedback und Coaching an.

Kritik an der Anlageberatung in den Banken übte auch Urs Zulauf, Leiter strategische Grundlagen bei der Finanzmarktaufsicht Finma. Er wäre schon zufrieden, wenn die Kundenberater die Geldanlage-Produkte, die sie verkaufen, ausreichend verstehen würden. Die Entwicklung der Anlagestrategie hält er ebenfalls für zentral. Laut Max Cotting, Chef der Vermögensverwaltungsgesellschaft Aquila, sind die Zeiten vorbei, in denen Kunden auf komplexe Anlageprodukte ansprechen. In einem solchen Umfeld sei es wichtig, dass Berater mit ihren Kunden offen kommunizierten.

KOMMENTARE

Neuen Kommentar hinzufügen

[Einloggen](#)

Geben Sie hier Ihren Kommentar ein.

[Einloggen](#)

Sortieren nach älteste zuerst

1 KOMMENTAR

[Anton Engler](#) Heute 07:38 AM

Die Anlageberater sollten die alte Erkenntnis "Auf die Dauer hat nur das Einfache Bestand" beherzigen und dem Druck der Banken zum Verkaufen von allerlei in-house-Produkten widerstehen.

[Antwort](#) [Empfehlung](#)