

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                        |  |                          |  |                |                                |  |            |                                          |   |         |                                |   |         |                                              |   |       |                                       |   |         |                                                                        |   |       |                                          |   |       |                                  |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------|--|----------------|--------------------------------|--|------------|------------------------------------------|---|---------|--------------------------------|---|---------|----------------------------------------------|---|-------|---------------------------------------|---|---------|------------------------------------------------------------------------|---|-------|------------------------------------------|---|-------|----------------------------------|
| Veranstalter                                  | Vanguard Group Europe GmbH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                        |  |                          |  |                |                                |  |            |                                          |   |         |                                |   |         |                                              |   |       |                                       |   |         |                                                                        |   |       |                                          |   |       |                                  |
| Titel der Veranstaltung<br>(Titel des Moduls) | Vanguard 365 - Kundenbeziehungen<br>Modul 1: Der Wert persönlicher Beratung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                        |  |                          |  |                |                                |  |            |                                          |   |         |                                |   |         |                                              |   |       |                                       |   |         |                                                                        |   |       |                                          |   |       |                                  |
| Themen/Agenda                                 | <p>Gegenstand dieses Moduls sind der Wert professioneller Finanzberatung, die Kundenzufriedenheit und Strategien, mit denen Beraterinnen und Berater ihr <b>Leistungsangebot optimieren</b> können.</p> <p>In diesem Modul erläutern wir den emotionalen <b>Wert</b> professioneller Beratung, welche Bedeutung er für menschliche und digitale Beratungsangebote hat, und warum er sich schwer <b>quantifizieren</b> lässt. Wir stellen die vier Wertkomponenten und die Bewertungstechniken vor, gehen auf die Bedeutung emotionaler Intelligenz ein und geben eine Einführung in das Vanguard Financial Advice Model.</p> <p>Außerdem vergleichen wir die <b>Vor- und Nachteile menschlicher und digitaler (automatisierter) Beratung</b> und zeigen auf, an welcher Stelle Kundinnen und Kunden welches Format bevorzugen, und wie wahrscheinlich ein Wechsel vom einen zum anderen ist.</p> <table><tr><td></td><td></td><td><b>Kundenbeziehungen</b></td></tr><tr><td></td><td><b>Modul 1</b></td><td>Der Wert Persönlicher Beratung</td></tr><tr><td></td><td><b>URL</b></td><td>365/kundenbeziehung/leistungsversprechen</td></tr><tr><td>1</td><td>Artikel</td><td>Der Wert persönlicher Beratung</td></tr><tr><td>2</td><td>Artikel</td><td>Der emotionale Wert professioneller Beratung</td></tr><tr><td>3</td><td>Video</td><td>Video: Der Wert persönlicher Beratung</td></tr><tr><td>4</td><td>Artikel</td><td>Wie sich persönliche und digitale Beratung erfolgreich ergänzen können</td></tr><tr><td>5</td><td>Video</td><td>Video: Menschliche und digitale Beratung</td></tr><tr><td>6</td><td>Video</td><td>Kundenorientierte Anlageberatung</td></tr></table> |                                                                        |  | <b>Kundenbeziehungen</b> |  | <b>Modul 1</b> | Der Wert Persönlicher Beratung |  | <b>URL</b> | 365/kundenbeziehung/leistungsversprechen | 1 | Artikel | Der Wert persönlicher Beratung | 2 | Artikel | Der emotionale Wert professioneller Beratung | 3 | Video | Video: Der Wert persönlicher Beratung | 4 | Artikel | Wie sich persönliche und digitale Beratung erfolgreich ergänzen können | 5 | Video | Video: Menschliche und digitale Beratung | 6 | Video | Kundenorientierte Anlageberatung |
|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Kundenbeziehungen</b>                                               |  |                          |  |                |                                |  |            |                                          |   |         |                                |   |         |                                              |   |       |                                       |   |         |                                                                        |   |       |                                          |   |       |                                  |
|                                               | <b>Modul 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Der Wert Persönlicher Beratung                                         |  |                          |  |                |                                |  |            |                                          |   |         |                                |   |         |                                              |   |       |                                       |   |         |                                                                        |   |       |                                          |   |       |                                  |
|                                               | <b>URL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 365/kundenbeziehung/leistungsversprechen                               |  |                          |  |                |                                |  |            |                                          |   |         |                                |   |         |                                              |   |       |                                       |   |         |                                                                        |   |       |                                          |   |       |                                  |
| 1                                             | Artikel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Der Wert persönlicher Beratung                                         |  |                          |  |                |                                |  |            |                                          |   |         |                                |   |         |                                              |   |       |                                       |   |         |                                                                        |   |       |                                          |   |       |                                  |
| 2                                             | Artikel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Der emotionale Wert professioneller Beratung                           |  |                          |  |                |                                |  |            |                                          |   |         |                                |   |         |                                              |   |       |                                       |   |         |                                                                        |   |       |                                          |   |       |                                  |
| 3                                             | Video                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Video: Der Wert persönlicher Beratung                                  |  |                          |  |                |                                |  |            |                                          |   |         |                                |   |         |                                              |   |       |                                       |   |         |                                                                        |   |       |                                          |   |       |                                  |
| 4                                             | Artikel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Wie sich persönliche und digitale Beratung erfolgreich ergänzen können |  |                          |  |                |                                |  |            |                                          |   |         |                                |   |         |                                              |   |       |                                       |   |         |                                                                        |   |       |                                          |   |       |                                  |
| 5                                             | Video                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Video: Menschliche und digitale Beratung                               |  |                          |  |                |                                |  |            |                                          |   |         |                                |   |         |                                              |   |       |                                       |   |         |                                                                        |   |       |                                          |   |       |                                  |
| 6                                             | Video                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Kundenorientierte Anlageberatung                                       |  |                          |  |                |                                |  |            |                                          |   |         |                                |   |         |                                              |   |       |                                       |   |         |                                                                        |   |       |                                          |   |       |                                  |
| Termin/Dauer der Veranstaltung                | 60 Minuten<br>Registrierung für das Jahr 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                        |  |                          |  |                |                                |  |            |                                          |   |         |                                |   |         |                                              |   |       |                                       |   |         |                                                                        |   |       |                                          |   |       |                                  |
| Ort der Veranstaltung                         | Website: /365/kundenbeziehung/leistungsversprechen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                        |  |                          |  |                |                                |  |            |                                          |   |         |                                |   |         |                                              |   |       |                                       |   |         |                                                                        |   |       |                                          |   |       |                                  |
| Anmeldeschluss                                | Laufend bis 31.12.2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                        |  |                          |  |                |                                |  |            |                                          |   |         |                                |   |         |                                              |   |       |                                       |   |         |                                                                        |   |       |                                          |   |       |                                  |
| Kosten                                        | Kostenfrei                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                        |  |                          |  |                |                                |  |            |                                          |   |         |                                |   |         |                                              |   |       |                                       |   |         |                                                                        |   |       |                                          |   |       |                                  |

|                                                                                                                         |                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CPD-Credits und<br/>Themengebiete für<br/>FPSB-Zertifikatsträger<br/>(CFP®, CFEP®, EFA,<br/>CGA®, DIN ISO 22222)</b> | <i>Wird vom FPSB Deutschland ausgefüllt</i><br><br>1,0 CPD-Credits für Themengebiet 1.6                                                                                     |
| <b>FPSB-<br/>Registrierungsnummer</b>                                                                                   | <i>Wird vom FPSB Deutschland ausgefüllt</i><br><b>26-057</b>                                                                                                                |
| <b>Kontaktdaten<br/>des Veranstalters</b><br>Adresse                                                                    | Neue Mainzer Straße 52-58<br>Frankfurt 60311                                                                                                                                |
| Telefon                                                                                                                 | 069 8088 3100                                                                                                                                                               |
| Fax                                                                                                                     |                                                                                                                                                                             |
| E-Mail                                                                                                                  | info@vanguard.de                                                                                                                                                            |
| Internet                                                                                                                | <a href="https://www.de.vanguard/professionell/">https://www.de.vanguard/professionell/</a>                                                                                 |
| <b>Link zur Veranstaltungs-<br/>Website</b>                                                                             | <a href="https://www.de.vanguard/professionell/365/kundenbeziehung/leistungsversprechen">https://www.de.vanguard/professionell/365/kundenbeziehung/leistungsversprechen</a> |