

Financial Planning Standards Board Deutschland e.V.
Eschersheimer Landstraße 61-63, 60322 Frankfurt

TELEFON 069 9055938-0 E-MAIL info@fpsb.de
FAX 069 9055938-10 WEB www.fpsb.de

CFP Certification Global Excellence in Financial Planning®

Privatkundengeschäft steht vor einem strukturellen Wandel

■ FPSB Deutschland: Qualitätsanforderungen an Berater steigen

Frankfurt/Main, 13. März 2012 – Die Qualität der Anlageberatung im Privatkundengeschäft steht als Folge der Finanzmarktkrise im Fokus der Öffentlichkeit. Teilweise hohe Vermögensverluste bei den Kunden, die anhaltende Debatte über Finanzberater als provisionsgetriebene Verkäufer und nicht zuletzt das unglückliche Auftreten von Banken und Finanzdienstleistern in der Öffentlichkeit haben zu einem starken Imageverlust der Finanzdienstleistungsbranche geführt. Erst vor wenigen Tagen hat der Koalitionsausschuss die Einrichtung eines unabhängigen Finanz-TÜV beschlossen, um Verbraucher künftig besser vor falscher Beratung und ungeeigneten Finanzprodukten zu schützen. Nach einer aktuellen Studie von Steria Mummert Consulting in Kooperation mit dem FAZ-Institut fällt den Banken die Rückgewinnung des durch die Finanzmarktkrise verloren gegangenen Vertrauens ihrer Kunden nicht leicht. Zwei von drei befragten Entscheidungsträgern sind der Meinung, dass das Verhältnis zu ihren Kunden nachhaltig geschädigt ist. Zudem setzen Regulierungsintensität und Haftungsverschärfungen Finanzdienstleister zunehmend unter Professionalisierungs-, Qualifikations- und Kostendruck. Das Privatkundengeschäft steht vor einem strukturellen Wandel. „Ein nachhaltiger Kundennutzen durch ganzheitliche Beratungsleistungen ist die unbedingte Voraussetzung, Kunden langfristig zu binden und Ertragspotenzial zu generieren“, so Prof. Dr. Rolf Tilmes, Mitglied des Vorstandes des Financial Planning Standards Board Deutschland e.V. (FPSB Deutschland).

Die aktuelle Studie „Anlageberatung in Deutschland – The Bankers' View“ des PFI Private Finance Institute der EBS Business School zeigt, dass sich viele Berater als Folge der Finanzmarktkrise immer häufiger mit misstrauischen und risikoaverseren Kunden konfrontiert sehen. „Um die Vertrauensbasis zwischen Kunden und Berater wiederherzustellen, haben eine stringente Ausrichtung am Kundennutzen, hohe Betreuungskontinuität, konsequente Qualitäts- und Bedarfsorientierung, klare Produktarchitekturen sowie die Gewährleistung transparenter Vergütungsstrukturen oberste Priorität“, sagt Tilmes.



Vertrauensgewinn durch unabhängige Zertifizierungen

Zentraler Anknüpfungspunkt ist die klare Orientierung am Kundennutzen im Rahmen einer ganzheitlichen Finanzplanung.

„Die Herausforderung besteht in einer praktikablen Balance zwischen der Schaffung von Kundennutzen und Profitabilität“, sagt Tilmes.

Ziel einer kompetenten ganzheitlichen Finanzplanung ist nicht das Verfolgen kurzfristiger Profite, sondern der langfristige Vermögensaufbau und dessen Sicherung. Sie repräsentiert eine Beratungsphilosophie, die sich nicht an einzelnen Finanzprodukten orientiert. Vielmehr werden über ein ganzheitliches Abbild der finanziellen und persönlichen Lebenssituation des Kunden dessen Ziele durch eine systematische Planung erreicht. Sie wird vom Kunden als exklusive und individuelle Beratungsdienstleistung wahrgenommen und hat somit positive Auswirkungen auf das Kundenvertrauen, die Kundenzufriedenheit und damit auch auf eine nachhaltige Kundenbindung.

Die umfassende, produkt- und themenübergreifende Gesamtbetrachtung der privaten Finanzen erfordert ein Expertenwissen und eine Beratungskompetenz, die über die herkömmliche Finanzberatung hinausgehen. Die international höchsten Standards bezüglich Fach- und Methodenkompetenz werden aufgrund ihrer Ausbildung und stets aktualisiertem Fachwissen von den vom FPSB Deutschland zertifizierten CERTIFIED FINANCIAL PLANNER (CFP®) erfüllt. Denn nur hochqualifizierte und umfassend geschulte Finanzplaner können aufgrund ihres Know-hows in den unterschiedlichsten Disziplinen die Bedürfnisse ihrer Kunden nach einer ganzheitlichen und neutralen Beratung befriedigen.

Nachhaltige Kundenbindung generieren

Aktive Beratung, proaktive Unterstützung und Identifizierung kundenspezifischer Bedürfnisse sind die Voraussetzungen dafür, den Kunden nachhaltig zu binden. „Dabei ist von zentraler Bedeutung, dass der Kunde den Berater bei seinen Entscheidungsprozessen als wertvolle Hilfe und objektiven Vertreter seiner Interessen wahrnimmt“, erläutert Tilmes.

Der Berater wird vom Kunden nicht mehr lediglich als Verkäufer, sondern als Berater in Vertrauensfragen registriert. Ein hoch qualifizierter Berater setzt sich durch individuelle Lösungskonzepte, ein umfassendes Kundenverständnis, das Angebot innovativer Produkte, eine proaktive Kundenbetreuung und nicht zuletzt durch flexible Vergütungsmodelle stark von traditionellen Beratungsmustern ab. Ein wesentlicher Aspekt für eine nachhaltige Kundenbindung ist zudem die Etablierung eines professionellen Beschwerdemanagements. So kann die Kundenbindung stabilisiert und eventuellen Wechselabsichten vorgebeugt werden.



„Das aktuelle Marktumfeld führt zu einer Zwei-Klassen-Gesellschaft im Privatkundengeschäft, die Finanzdienstleister müssen sich dabei klar positionieren“, so Tilmes. Am unteren Ende befinden sich stark standardisierte, kostengünstige und haftungsbefreiende Beratungs- und Produktlösungen; am oberen Ende stehen hoch qualifizierte, individuelle und ganzheitliche Beratungsleistungen.

„Zukünftig wird keine nachhaltige Geschäftsgrundlage für Finanzdienstleister existieren, die keinen Mehrwert durch ganzheitliche und individuelle Beratungsleistung schaffen“, sagt Tilmes.

Über den FPSB Deutschland e.V.

Der Financial Planning Standards Board Deutschland e.V. (FPSB Deutschland) mit Sitz in Frankfurt am Main ist der Zusammenschluss von 1.147 CERTIFIED FINANCIAL PLANNERN (CFP®). Der FPSB Deutschland regelt auch das Zertifizierungsverfahren der Certified Foundation and Estate Planner (CFEP) als Nachlass- und Erbschaftsplaner in Deutschland. Aktuell sind 97 der insgesamt 1.413 Mitglieder des FPSB Deutschland reine CFEP-Zertifikatsträger, 169 haben beide Zertifikate. Die Zertifikatsträger repräsentieren aufgrund ihrer Ausbildung, Erfahrung und stets aktualisiertem Fachwissen höchstes Qualitätsniveau in der Finanzdienstleistungsbranche. Als deren Standesorganisation nimmt der FPSB Deutschland ihre Zertifizierung vor, entwickelt und überprüft die Ausbildungsregeln, erarbeitet die Standards für die finanzplanerische Beratung und deren Umsetzung und überwacht sowohl das ethische Verhalten der CFP bei ihrer Berufsausübung als auch deren laufende Fort- und Weiterbildung. Der FPSB Deutschland ist Mitglied im internationalen Netzwerk des FPSB Financial Planning Standards Board Ltd., dem weltweiten Zusammenschluss aller nationalen CFP Organisationen mit rund 138.000 CFP-Zertifikatsträgern in 24 Ländern. Weitere Informationen erhalten Sie unter: www.fpsb.de

Kontakt Presse

iris albrecht **finanzkommunikation**
 Aachener Straße 15, D- 50674 Köln
 Tel.: 0221 - 280 64 930
 Fax: 0221 – 280 64 931
 Email: presse@fpsb.de

