

## Anlageberatung in Zukunft – was Finanzdienstleister verbessern müssen

**Durch die Finanzkrise wurde das Vertrauen der Anleger tiefgreifend erschüttert. Dass die Skepsis und das Misstrauen des Kunden auch Jahre später noch begründet sind, zeigt ein breit angelegtes Mystery Shopping, das von ausgebildeten Testkäufern des Finanzmarktforschungsinstituts byQuality durchgeführt wurde.**

**Durch die Finanzkrise wurde das Vertrauen der Anleger tiefgreifend erschüttert. Dass die Skepsis und das Misstrauen des Kunden auch Jahre später noch begründet sind, zeigt ein breit angelegtes Mystery Shopping, das von ausgebildeten Testkäufern des Finanzmarktforschungsinstituts byQuality durchgeführt wurde. Die Ergebnisse der 1860 durchgeführten Beratungsgespräche zeigen verheerende Mängel in der Beratung auf.**

auswertung

Die Studie zeigt, dass die wesentlichen Defizite in der Beratungsmethodik und der fehlenden Akquisekompetenz liegen. Die eingesetzte Zeit wird dadurch nicht effektiv genutzt. Freie Berater schneiden im Vergleich zu klassischen Bankberatern deutlich besser ab, was insbesondere auf einen ganzheitlichen Beratungsansatz in Verbindung mit dem Einsatz einer ausgereiften Beratungssoftware zurückzuführen ist. Ein systemgestützter Beratungsprozess verhindert Beratungsfehler, sorgt für Rechtssicherheit und lässt den umfassenden ganzheitlichen Beratungsprozess sehr ökonomisch ablaufen.

Das Institut ibi research an der Universität Regensburg entwickelte einen passenden Referenzprozess, der nachweislich alle Beteiligten an der Beratung besser stellt: 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. Die Bank erreicht damit schließlich eine nachhaltige Profitabilität. Diese umfangreichen Erkenntnisse werden in einem Sonderheft der Fachzeitschrift „Banking and Information Technology (BIT)“ dargestellt, das in elektronischer Form unter [www.ibi.de/BIT-Sonderheft-Anlageberatung.html](http://www.ibi.de/BIT-Sonderheft-Anlageberatung.html) verfügbar ist.

Durch die Zusammenarbeit von ibi research und byQuality wird ein ganzheitliches Leistungspaket für die Entwicklung eines zukunftsgerichteten Beratungsprozesses ermöglicht. Auf Basis der Erkenntnisse aus den Mystery-Tests werden der Beratungsprozess analysiert und optimiert sowie die Mitarbeiter nach vorgeschlagenen Handlungsempfehlungen geschult. Durch ein umfangreiches Controlling wird eine kontinuierliche Verbesserung erreicht.

### **Pressekontakt:**

Andrea Rosenlehner

Telefon: 0941 / 943 1921

Fax: 0941 / 943 1888

E-Mail: [andrea.rosenlehner@ibi.de](mailto:andrea.rosenlehner@ibi.de)

### **Unternehmen:**

ibi research

an der Universität Regensburg GmbH  
Galgenbergstraße 25  
93053 Regensburg

Internet: [www.ibi.de](http://www.ibi.de)

**Über ibi research:**

Seit 1993 bildet die ibi research an der Universität Regensburg GmbH eine Brücke zwischen Universität und Praxis. Das Institut forscht und berät zu Fragestellungen rund um das Thema „Finanzdienstleistungen in der Informationsgesellschaft“. ibi research arbeitet auf den Themenfeldern Retail Banking, E-Business, IT-Governance und Geschäftsprozessmanagement. Zugleich bietet ibi research umfassende Beratungsleistungen zur Umsetzung der Forschungs- und Projektergebnisse an.

**Über byQuality:**

byQuality® ist auf empirische Finanzmarktforschung spezialisiert und unterstützt Finanzinstitute mit Teststudien zur Beratungsqualität. Das Institut führt kontinuierlich Testberatungen in Banken, Sparkassen, bei Vermögensverwaltern und bei freien Finanz- und Versicherungsdienstleistern durch und setzt Maßnahmen zur Verbesserung der Beratungsqualität um.

