

Vermögensverwaltung

Kontrollcockpit

Ein vollumfänglicher Durchblick bei allen aktuellen Assets und Anlagemöglichkeiten des Kunden ist ohne Frage von Vorteil. Solch ein digitaler Wegweiser der Geldanlage ist bei verschiedenen Genossenschaftsbanken schon im Einsatz. Ein Erfahrungsbericht aus der Volksbank Münsterland Nord zeigt, was die Software leistet.

Marco Richter und Christian Schulz

Für viele Branchen gilt Digitalisierung als Hoffnungsträger und Schreckgespenst zugleich. Sie bringt sowohl die Chance auf Effizienzsteigerung, Kosteneinsparungen und innovative, neue Geschäftsfelder. Es existieren aber ebenso Bedenken, ob bereits etablierte und bewährte Strukturen und Prozesse aufgegeben werden müssen. Dies gilt auch für die Vermögensverwaltung bei Banken. Wo findet der Bankberater in einer Welt von Robo Advisors und Kostensenkungen noch seinen Platz? Ganz einfach: In der Kundenberatung, dem Kernstück

des Bankgeschäfts. Hier bleibt das persönliche Gespräch zwischen Bankberater und Kunden weiterhin von unschätzbarem Wert – auch in einer schnellen, digitalisierten Bankenwelt.

Gerade während der Coronakrise – einer Zeit, die ganz besonders von Unsicherheit geprägt war – hat sich gezeigt, dass Anleger immer wieder den Austausch mit einem persönlichen Coach suchen und sich ihre Informationen auch weiterhin im individuellen Kundengespräch holen – so sehr sie sich in dieser Zeit auch vermehrt online um ihre Bankgeschäfte gekümmert haben.

Alle Geldanlagen in einer Übersicht

Inzwischen tummeln sich viele digitale Tools am Markt, die den Berater oder den Kunden zu einem bestimmten Zeitpunkt des Anlage- oder Beratungsprozesses unterstützen wollen. Wealthpilot bildet eine Klammer um all diese Tools. Statt den Prozess an einzelnen Stellen digital zu optimieren, ermöglicht es den Blick aus einer ganzheitlichen Perspektive. Der erste Schritt hin zur hybriden Vermögensberatung.

Diese hybride Art von Wealth Management sammelt digital alle

vorhandenen Daten und bereitet sie nach den gewünschten Kriterien auf. Zusätzlich betrachtet die Software die Ziele des Anlegers und macht Vorschläge, welche Assets er umschichten muss, damit er diese Ziele auch erreicht. Das Programm sieht vor, dass die jeweilige Bank die Software-as-a-Service zentral für das Vermögensmanagement bei ihren Kunden einsetzt. Die Lösung wird so zum Teil der Digitalisierungsstrategie des Instituts. Dabei können innerhalb der Software alle Anlegedaten eines Kunden erfasst werden – egal, aus welcher Anlageklasse, egal, aus welchem Depot. Das heißt, er hat hier die Möglichkeit, seine sämtlichen Geldanlagen bei all seinen Banken, Anlagetools und Kapitallebensversicherungen zusammenzufassen und in einer einzigen Übersicht darstellen zu lassen.

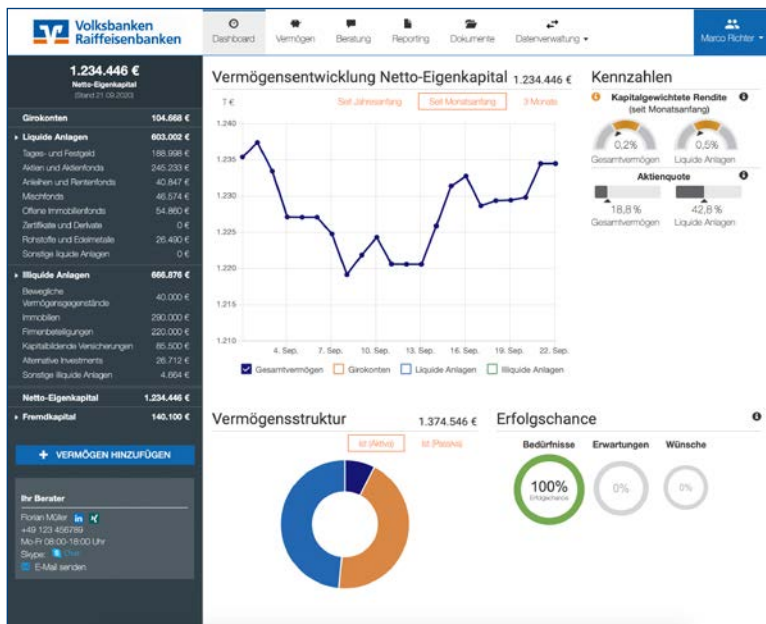
Das Tool bereitet die Daten dann so auf, dass erkennbar wird, wie hoch beispielsweise der Aktienanteil des Gesamtvermögens ist, wo – geografisch oder branchenspezifisch – die Anlageschwerpunkte liegen oder wie viel Geld noch auf diversen Giro- und Tagesgeldkonten schlum-



Marco Richter ist Co-Founder sowie Chief Customer Officer von wealthpilot.
E-Mail: m.richter@wealthpilot.de



Christian Schulz ist Leiter Private Wealth Management bei der Volksbank Münsterland Nord eG.
E-Mail: christian.schulz@vbm.de



ment. Es ist wie ein vereinfachtes Kontrollcockpit für Finanzentscheidungen: Kunde und Berater sind dabei Pilot und Co-Pilot. Die Entscheidungen zur Geldanlage trifft der Kunde gemeinsam mit dem Bankberater im persönlichen Dialog mit Unterstützung durch das digitale Tool. Dabei bleibt stets transparent, welches Risiko die Anlageklassen mit sich bringen und wie gut die Chancen stehen, damit die Anlageziele zu erreichen. Durch diese Transparenz entsteht beim Kunden Vertrauen, das die Kundenbindung erhöhen kann.

Lästige Administrations-tätigkeiten entfallen

Daten vorab beim Kunden erfragen, ein Risikoprofil erstellen oder prüfen, Excel-Sheets aktualisieren, Diagramme und Ausdrücke vorbereiten. Was bei der Vorbereitung auf ein Kundengespräch früher gern mal eine Stunde gedauert hat, läuft heute per Klick in der Wealthpilot-Lösung automatisch innerhalb von Sekunden ab. Der Bankberater kann nahezu alle lästigen Administrationsaufgaben an die Maschine delegieren und hat

deshalb den Kopf frei für das, worauf es wirklich ankommt: auf den Kunden einzugehen und ihn individuell zu seiner Lebenssituation und seinem Anlageverhalten zu beraten. Der besondere Clou: Dabei erscheinen die Daten stets tagessaktuell. Die Aktualisierung erfolgt über Nacht.

Gerade was die aufwändige Pflege der liquiden Assets angeht, hat der Berater hier so gut wie keinen Aufwand mehr. Lediglich ein bisschen Arbeit entfällt noch auf das jährliche Update der illiquiden Anlagen wie Immobilien oder Kapitallebensversicherungen. Alles in allem spart der Berater rund 70 Prozent seiner Zeit ein.

Wie an vielen anderen Instituten auch war Wealthpilot bei der Volksbank Münsterland Nord technisch innerhalb von wenigen Tagen implementiert. Dank eines auf Schnittstellen basierenden Implementierungsansatzes ist dies schnell, effizient und PSD2-konform bei fast allen deutschen Kreditinstituten möglich.

Eintägige Schulungen für das intuitive Tool verschafften den Mitarbeitern der Volksbank Münsterland Nord einen schnellen Zu-

gang zu allen Funktionen. Im Handumdrehen konnten sie alle relevanten Zahlen auf den Bildschirm holen und zusammen mit dem Kunden die Analyse starten. So haben die Berater direkt auf die hybride Vermögensberatung umgestellt. Erst innerhalb einer Pilotphase, dann mit dem gesamten Team.

Bis zu 300 Kunden betreut jetzt jeder Berater

Neben diesen ersten Erfolgen in Sachen Effizienz haben sich für die Volksbank Münsterland Nord auch schnell erste Steigerungen in den Assets under Management eingestellt. Schon in den ersten Gesprächen nach Freischaltung von Wealthpilot konnten die Berater erste Summen von Fremdbanken abziehen und bei der Volksbank Münsterland Nord anlegen. Auch die Anzahl der betreuten Kunden pro Berater konnte die Bank erhöhen. Um die 300 Kundeneinheiten betreut ein Berater mittlerweile dank der Zeitersparnis durch Wealthpilot. Branchenüblich sind um die 200 Kundeneinheiten pro Berater. Im Private Banking beläuft sich diese Zahl auf etwa 100 Kunden pro Berater.

Erfahrungen zeigen, dass ein Berater die über ihn angelegten Gelder im Laufe eines Jahres um bis zu 50 Prozent steigern kann. Trotz dieser Steigerung konnte die gleichbleibende Qualität der individuellen Beratung sichergestellt oder in manchen Fällen dank der hohen Datenqualität und Zeitersparnisse, die Wealthpilot ermöglicht, sogar noch verbessert werden.

Erfolgreiche Vermögensberatung ist zu einem großen Teil davon abhängig, wie viel der Berater von den Geldanlagen seines Kunden zu sehen bekommt. Früher konnte der Berater lediglich einsehen, was der Kunde bei seiner Hausbank angelegt hat. Besaß der Kunde noch weitere Geldanlagen, wusste die Hausbank nichts

davon und musste den Kunden auf Basis unvollständiger Zahlen beraten. Das ändert sich nun.

Kunden zeigen, was sie haben

Erfahrungsgemäß gewähren die Kunden nach einer bestimmten Zeit mit Wealthpilot dem Vermögensberater immer tiefere Einblicke in ihre komplette Vermögenslage. Zunächst wird vielleicht nur der Wert einer Immobilie eingetragen. Später folgt dann der Zugang zu einer weiteren Bank und zum Online-Trader. Am Ende landen sogar die Kapitallebensversicherung und der Wert der Uhrensammlung im Tool. In der Regel teilen die Kunden diese angelegten Assets auch mit ihrem Berater: 90 Prozent der Anleger glauben nach eigenen internen Untersuchungen daran, dass der Bankberater sie nur sinnvoll beraten kann, wenn er vollständigen Einblick in die Finanzen hat.

Mit einem Mausklick können die Kunden dem Berater diesen Einblick gewähren und ermöglichen so für sich selbst eine holistische Anlageberatung über alle Anlageklassen hinweg. Dabei bleibt die Datenhoheit jedoch stets beim Kunden: Er bestimmt, welche Assets der Berater sieht und welche nicht.

Die Einführung von Wealthpilot in den Niederlassungen Münster, Rheine und Greven war bei der Volksbank Münsterland Nord zunächst als Pilotprojekt aufgesetzt: Zehn Berater holten während dieser Testphase nach und nach bis zu 80 Kunden in das neue System. Die technische Verknüpfung mit der Bank lief nach dem Plug-and-Play-Verfahren größtenteils im Hintergrund und reibungslos ab. Anfang 2020 entschlossen sich die Verantwortlichen, das System vollständig auszurollen. Zurzeit nutzen etwa 600 Kunden das System, wobei die Bank alle Private-Banking- und Wealth-Management-Kunden im Blick hat.

Gerade rechtzeitig vor Corona. So hatten die restlichen Berater auch noch die Zeit, sich einzuarbeiten und die ersten Kunden an Bord zu holen. Damit war die Bank besser als viele Konkurrenten auf den Shutdown vorbereitet, da sie wesentliche Teile der Kundenbeziehungen bereits auf die digitale Plattform hieven konnte. Während der Coronakrise tat sich viel auf den Finanzmärkten: Erst fielen die Kurse tief, erholten sich dann aber auch rasch wieder. Viele Neu-Börsianer witterten hier das große Geschäft und sind in den Markt eingestiegen. Sie suchten nach Rückhalt und einem zuverlässigen Coach, der dabei unterstützt, durch diese stürmischen Zeiten zu navigieren und ihr Kapital zu retten oder es vielleicht sogar zu vermehren.

Datengetrieben mit menschlichem Touch

Dieses Anlegerverhalten spiegelt sich auch auf der Wealthpilot-

Plattform wider: Nach dem Lockdown sind die einzelnen Aktien pro Login im Tool über alle verwalteten Institute hinweg um 35 Prozent gestiegen. Auch die Dauer pro Login nahm zu. Die Nutzer haben sich also intensiver mit ihren Vermögenswerten befasst und mehr analysiert. Gleichzeitig konnten die Berater um 33 Prozent mehr Endkunden onboarden.

Damit wird Corona zum Katalysator für einen Transformationsprozess, der schon lange im Gange ist und bis dato in vielen Fällen noch zögerlich angegangen wurde. Jedoch zeichnet sich im Rahmen dieser rasanten Veränderungen im Bereich Vermögensmanagement eine neue Aufgabenverteilung ab, die das Beste von alt und neu vereint und weit darüber hinausgeht, was eine rein computergesteuerte Beratung leisten kann: Die Zahlen bereitet die Maschine auf, die Entscheidungen trifft der Mensch. BI

