

„Transparenz ist der erste Schritt“

Bankexperte Kai Pfersich zur Zukunft der Beratung

Kai Pfersich ist Berater und Spezialist für Vertriebsentwicklung in Banken. In seinem Buch "Neustart Bank", das vor der Verschärfung der Finanzkrise im Herbst 2008 auf den Markt kam, fordert er von den Instituten, neue Wege im Vertrieb zu gehen. Die "Welt am Sonntag" sprach mit ihm über die Zukunft der Anlageberatung in der Bank.

Welt am Sonntag: Herr Pfersich, das Vertrauensverhältnis zwischen Bank und Kunde scheint nachhaltig angeschlagen. Hat Bankberatung noch eine Zukunft?

Kai Pfersich: Auf jeden Fall! Die Banken, die am althergebrachten Modell festhalten, befinden sich allerdings in einer Sackgasse. Wer weitermacht wie bisher, verspielt auch noch das letzte bisschen Vertrauen. Bei einigen Häusern hat aber immerhin ein Umdenken eingesetzt.

In welche Richtung?

Pfersich: Es sind Pilotprojekte in Planung, bei denen mit Beratung gegen Honorar experimentiert wird ...

... die ja häufig als einziger Ausweg aus dem Dilemma bezeichnet wird.



Pfersich: Ganz so einfach ist die Welt leider nicht. Ich schätze Ansätze dieser Art, wie sie etwa die Quirin Bank bietet. Aber das ist schwierige Pionierarbeit, bis zu einer endgültigen Etablierung dieses Modells in Deutschland ist es noch ein steiniger Weg.

Warum?

Pfersich: Die Menschen tun sich schwer damit, für die Beratung zu bezahlen, weil viele noch nicht erkannt haben, dass die Kosten dafür beim provisionsgetriebenen Modell im Produkt versteckt sind und sie noch dazu nicht unabhängig beraten werden. Deshalb ist von den Banken zuallererst bedingungslose Transparenz gefragt. Sie müssen die Begriffe Information, Beratung und Verkauf klar definieren, und sie müssen offenlegen, wo der Kunde für Produkte und Prozesse bezahlt und wo für die Beratung.

Das genügt, damit sich die Honorarberatung durchsetzt?

Pfersich: Wie gesagt, es ist ein langer Weg, und es gibt auch nicht "die Honorarberatung". Denn jede Bank muss ihren eigenen Weg finden, das gestörte Vertrauensverhältnis zum Kunden wieder aufzubauen. Aber immerhin zeigen aktuelle Umfragen, dass schon heute beinahe jeder zweite Bankkunde bereit ist, unter Umständen für Beratung zu bezahlen.

Dann weiß man immer noch nicht, ob die Ergebnisse besser werden.

Pfersich: Nein, insofern wird dieser Zweig durch den Verlust des Vertrauens in die Banken in Sippenhaft genommen. Einen Vorschuss will niemand mehr geben. Aber schauen wir zehn Jahre zurück: Wie wertvoll wäre der Rat zur Diversifikation des Vermögens gewesen, wie sähe die Aktienkultur hierzulande aus, wenn alle T-Aktionäre mit einem Stopp-Kurs ihre Gewinne gesichert hätten? Unabhängige, kompetente Berater haben solche Ratschläge gegeben.



Der Kunde hat in Ihrem Konzept auch seine Aufgabe ...

Pfersich: Ja. Ein Architekt kann kein passendes Haus für mich bauen, wenn ich ihm nicht sage, was ich brauche. Auch in der Finanzberatung kann es ein optimales Ergebnis nur im Dialog geben. Ich nenne das wirksame Beratung. Das ist eine Dienstleistung, die eine positive Wirkung sowohl auf den Kunden, aber auch den Vertriebsmitarbeiter und die Bank hat. Dieses Dreieck muss in einem Dialog ständig weiterentwickelt werden.

Viele Berater sind angesichts des anhaltenden Vertriebsdrucks, der die Umstände der Krise weitgehend außer Acht lässt, frustriert und demotiviert. So kann doch keine wirksame Beratung stattfinden.

Pfersich: Nein. Die Erbringung einer Dienstleistung erfordert zweifellos den absoluten Willen zur Bestleistung. Ich bin aber überzeugt, dass die meisten der heute frustrierten Mitarbeiter im Prinzip dazu bereit sind. Die Kreditinstitute können dieses Potenzial abrufen und für sich nutzen, wenn sie signalisieren: Wir haben erkannt, dass wir neue Wege gehen müssen.

***Das Gespräch führte
Michael Höfling***