

Frischer Wind für den Beratungsprozess

Warum sich Banken gerade in schweren Zeiten wieder mehr um ihre Kunden kümmern sollten.

Das Bankensystem befindet sich im Umbruch. Strengere Regulierungen, immer komplexere Produkte und ein zunehmender Bedarf an Transparenz prägen die neue Realität deutscher Banken und stellen sie vor große Herausforderungen. Das darf aber nicht dazu führen, dass sich Banken nur mit sich selbst beschäftigen. Gerade jetzt, vor dem Hintergrund der schwierigen Situation an den Finanzmärkten, ist es wichtig, in einem engen persönlichen Kontakt mit dem Kunden eine vertrauensvolle, verlässliche und offene Partnerschaft zu pflegen. Kurz: Der Kunde muss wieder im Mittelpunkt stehen!

Bei den erforderlichen Anpassungsprozessen kommt einer der großen Vorteile der Privatbanken zum Tragen. Die inhabergeführten, mittelständischen Institute passen sich kontinuierlicher an den Wandel an, als dies bei großen Organisationen möglich ist. Durch die unmittelbare Kundennähe und den ständigen Austausch von Bedürfnissen und Anforderungen, werden die sich daraus ergebenden Änderungen unmittelbar umgesetzt. Die Anpassung an den Wandel erfolgt fast täglich. Doch auch eine Privatbank darf natürlich nicht jedem Trend nachlaufen. Sie muss sich richtig positionieren. Dabei muss sie sich über ihre Kerngeschäftsfelder im Klaren sein, denn ein Privatbankier muss nicht alles machen – aber was er macht, muss er besonders gut tun.

Vertrauen schaffen

Wenn ein Unternehmen – wie in unserem Fall – seit 420 Jahren besteht, dann schafft das natürlich ein gewisses »Anfangsvertrauen«. Dieses Vertrauen müssen wir jedoch jeden Tag aufs Neue rechtfertigen und verdienen. Vertrauen muss langfristig aufgebaut werden, es bildet sich selten sofort. In erster Linie entsteht Vertrauen zwischen Menschen. Kunden müssen individuell betreut werden, und es muss ausreichend Transparenz geschaffen werden. Aber wie verdienen wir uns dieses Vertrauen? Vertrauen ist ein Gefühl und umfasst daher neben den rationalen auch emotionale Elemente: hohe fachliche Kompetenz ist unabdingbar, aber nicht ausreichend. Unsere Mitarbeiter müssen über Persönlichkeit verfügen und sich – im Rahmen der Firmenphilosophie – als eigenständig verantwort-

lich agierende Berater und Unternehmer verstehen. Erst durch diese enge Zusammenarbeit entwickelt sich eine tiefe Verbundenheit zwischen Kunde, Berater und Bank; hieraus erwächst ein Verständnis für die individuellen Belange und Erfordernisse. Nur wer die persönliche und geschäftliche Situation des Kunden, sein Umfeld und seine Zukunftspläne kennt, wer dem Kunden zuhört und seine individuellen Bedürfnisse in die Gesamtplanung mit einbezieht, kann aus der Fülle der Möglichkeiten ein maßgeschneidertes Konzept entstehen lassen. Zudem hat der Kunde nicht nur eine Beziehung zu seinem Berater; er kennt und trifft auch die Mitglieder der Geschäftsleitung, die ebenfalls einen Großteil ihrer Zeit für die Beratung von Kunden einsetzen.

Zuverlässigkeit ist eine weitere zentrale Komponente in der Vertrauensbildung zwischen Kunde und Berater. Es ist kein Geheimnis, dass eine wirklich umfassende Vermögensberatung nur durch kontinuierliche Betreuung zu gewährleisten ist. Es handelt sich hier um eine komplexe Dienstleistung, vielfältige Besonderheiten müssen berücksichtigt werden. Fortwährende Beraterwechsel sorgen hingegen für einen Verdruss des Kunden. Dies ist ein Grund, warum wir besonderen Wert auf die sorgfältige Auswahl und eine lange Unternehmenszugehörigkeit unserer Mitarbeiter legen. Kunde, Berater und Bank müssen zueinander passen, das gleiche oder zumindest ein kompatibles Grundverständnis haben.

Unabhängigkeit und Transparenz

Ein Vertrauensverhältnis entsteht auf der Grundlage kontinuierlicher und transparenter Informationen darüber, wie die Bank das Vermögen ihrer Kunden betreut und welche Dienstleistungen oder Produkte eingesetzt wurden. Hierzu gehört eine umfassende und ausführliche Dokumentation. Die Asset Allocation muss an den Bedürfnissen des Kunden orientiert sein, er muss nachvollziehen können, wie die gemeinsamen Anlagegrundsätze umgesetzt werden. Das Reporting soll nicht nur die Wertentwicklung offenlegen, sondern auch darlegen, ob die vorab definierten Risikoparameter eingehalten werden. Der Berater muss gerade in Krisensituationen sehr nah am Kunden sein



und ihn aktiv beraten. Dabei sollte der Kunde von seiner Bank eine umfassende, individuelle und neutrale Beratung erwarten können – die Bank muss Problemlöser und Dienstleister für den Kunden sein. Wenn sie im Endeffekt nur als Verkäufer eigener Fonds und Produkte agiert, wird sie dem Anspruch des Kunden nicht gerecht. Als Privatbank haben wir nicht nur die Möglichkeit, aus der Fülle aller am Markt angebotener Finanzprodukte das für den Kunden in seiner jeweiligen Situation geeignete Produkt ohne Rücksicht auf den Anbieter auszuwählen – wir tun es auch.

Privatbankier als Berater

Wie schon vor hundert Jahren agiert der Privatbankier heute mehr denn je als Berater. Er schafft Netzwerke und Verbindungen zwischen Anlegern, Unternehmern, Spezialisten und Beratern verschiedener Ausrichtung. Er hilft bei der Vermögensanlage und sondiert Finanzierungsmöglichkeiten. Er bringt Käufer und Verkäufer von Unternehmen, Investoren und Kapital suchende Firmen zusammen. Seit jeher ist er im intensiven und persönlichen Kontakt mit seinen Kunden. Daraus resultiert sein Selbstverständnis als Dienstleister. Er »kümmert« sich um seine Mandanten, sieht deren Interessen als seine eigenen. Befriedigt er deren Bedürfnisse, geht es auch ihm gut. Einfach, aber in Großkonzernen oft nicht umsetzbar.

Daraus resultiert auch die hohe Affinität von Unternehmern zu Privatbankiers. Unternehmer stehen immer vor der Aufgabe, Familie und Firma auf verschiedensten Ebenen in Einklang zu bringen. Dies muss auch die Bankberatung nachvollziehen. Die Betrachtung von Unternehmen und Inhaber als Einheit lässt sich am ehesten vom Privatbankier darstellen – Bereichsgrenzen und Spartenenden lassen sich hier nämlich am leichtesten überwinden. Wir haben diesen Ansatz sogar in einer eigenen Dienstleistung beschrieben: Das Berenberg Unternehmer Office setzt genau an dieser Schnittstelle an. Dies ist wichtig, zumal das Unternehmen meist den Kern des Familienvermögens bildet. Moderne Beratungskonzepte müs-

sen bei der Anlageentscheidung des liquiden Vermögens den Finanzierungsbedarf und das operative Risiko des Unternehmers einbeziehen.

Und auch an den Kapitalmärkten, bei Börsengängen und Unternehmenstransaktionen sind die Privatbankiers heute gefragte Akteure. Das bedeutet eine Erweiterung des Dienstleistungsangebotes für die Kunden und eine Diversifizierung für die Bank. Immer getreu der Maxime, dass wir uns nur dort engagieren, wo wir der festen Überzeugung sind, zu den Besten zu gehören und unseren Kunden Mehrwerte bieten zu können.



Andreas Brodtmann, persönlich haftender Gesellschafter der Berenberg Bank

Privatbankiers leben von und mit der Tradition – sie beschäftigen sich aber nicht in erster Linie mit der Vergangenheit, sondern agieren in der Gegenwart und gestalten die Zukunft. Trotzdem spürt man in der Privatbank die Tradition auf Schritt und Tritt. Sie prägt die Identität und bildet einen Spannungsbogen mit dem engagierten und modernen Agieren in unserem Wirtschaftsleben.

Ausblick

Heute ist es wichtiger denn je, an der Qualität der Beratungsleistung zu arbeiten. Der Aufbau von Vertrauen, Glaubwürdigkeit und Transparenz ist eine grundlegende Basis für den Erhalt von langfristigen Kundenbeziehungen. Heute kommt es im deutschen Bankenmarkt zur Rückbesinnung auf alte Werte und Tugenden. Gerade die traditionsreichen Privatbankiers mit ihren persönlich haftenden Gesellschaftern an der Spitze haben stets ein besonderes Augenmerk auf diese Werte. Bei der Vermögensanlage setzen wir nicht auf kurzfristige Kursgewinne, sondern auf langfristige und tragfähige Strategien. Wir stellen fest, dass sowohl vermögende Privatanleger als auch Unternehmer immer größeren Wert auf unabhängige Beratung und maßgeschneiderte Dienstleistungen legen. Grundprinzipien wie die individuelle und kontinuierliche Beratung sowie professionelles und verantwortungsbewusstes Handeln bleiben unverzichtbare Tugenden.

Andreas Brodtmann