



# Lernen bei der Beratung – Wie geht das?

Prof. Dr. Gerhard Schwabe, Universität Zürich



1. Beratung in Banken
2. Warum Lernen während der Bankberatung?
3. Wie Lernen während der Bankberatung?
4. Erfahrungen

## Finma fordert verbesserten Kundenschutz Positionspapier mit verschärften Vorgaben für die Anlageberatung



Lisa Maria Boscheinen / Zulauf bei unabhängigen Finanzberatungen / WDR 2008 / [URL:http://www1.wdr.de/themen/archiv /sp\\_finanzmarktkrise/finanzberatung100\\_lpic-1\\_lupe-true.html](http://www1.wdr.de/themen/archiv/sp_finanzmarktkrise/finanzberatung100_lpic-1_lupe-true.html)

Die Finanzmarktaufsicht Finma will Regeln für Banken bei der Kundenberatung verschärfen. Die Finanzmarktaufsicht Finma will die Qualität der Anlageberatung mit verschärften Vorgaben verbessern. Die Massnahmen würden mehr **Transparenz** schaffen, bedeuten für die Anbieter aber auch mehr Aufwand.



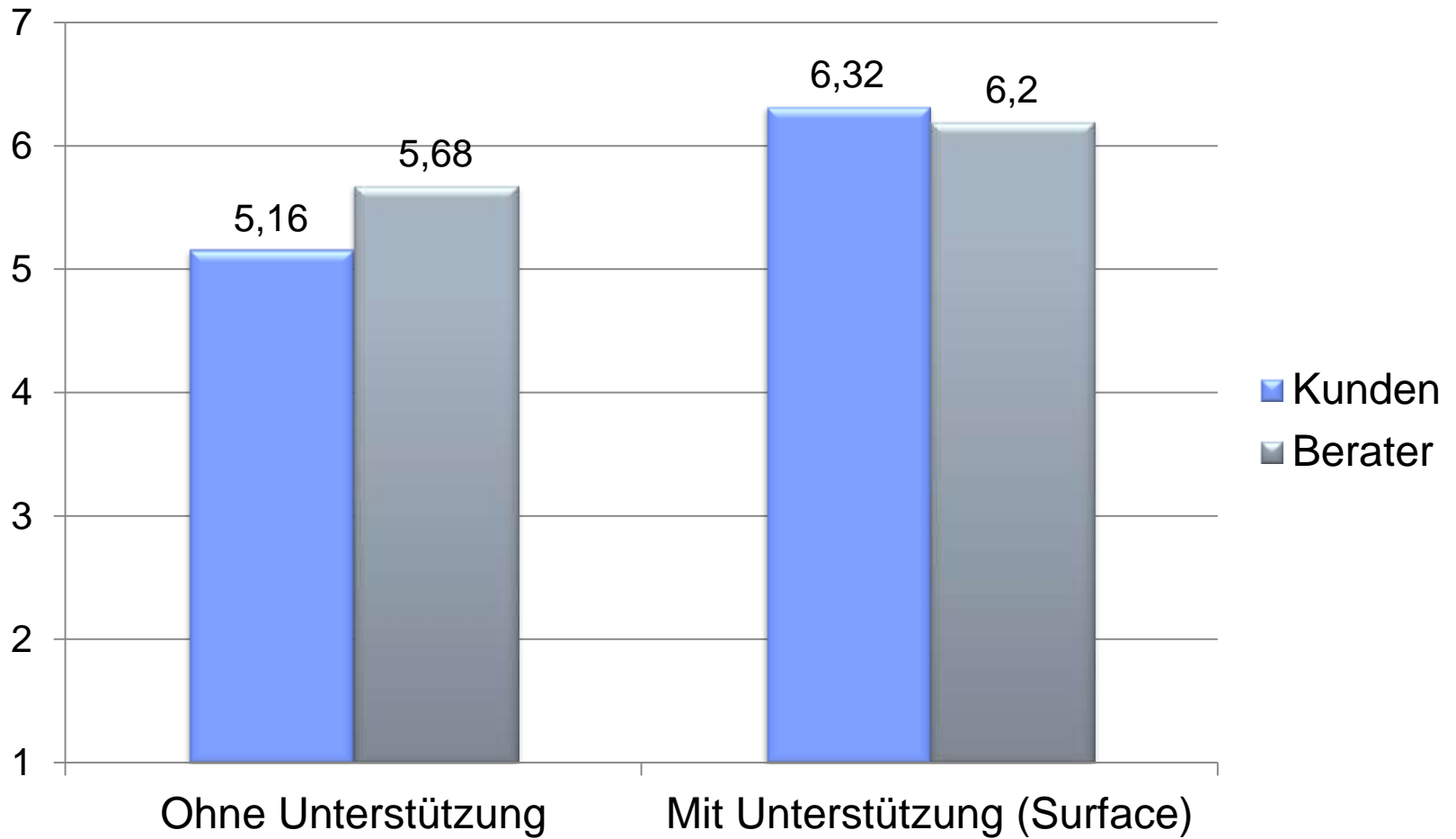
Bildinhalt nicht freigegeben



Activity “widgets”, rotate- and scalable &freely rearrangeable

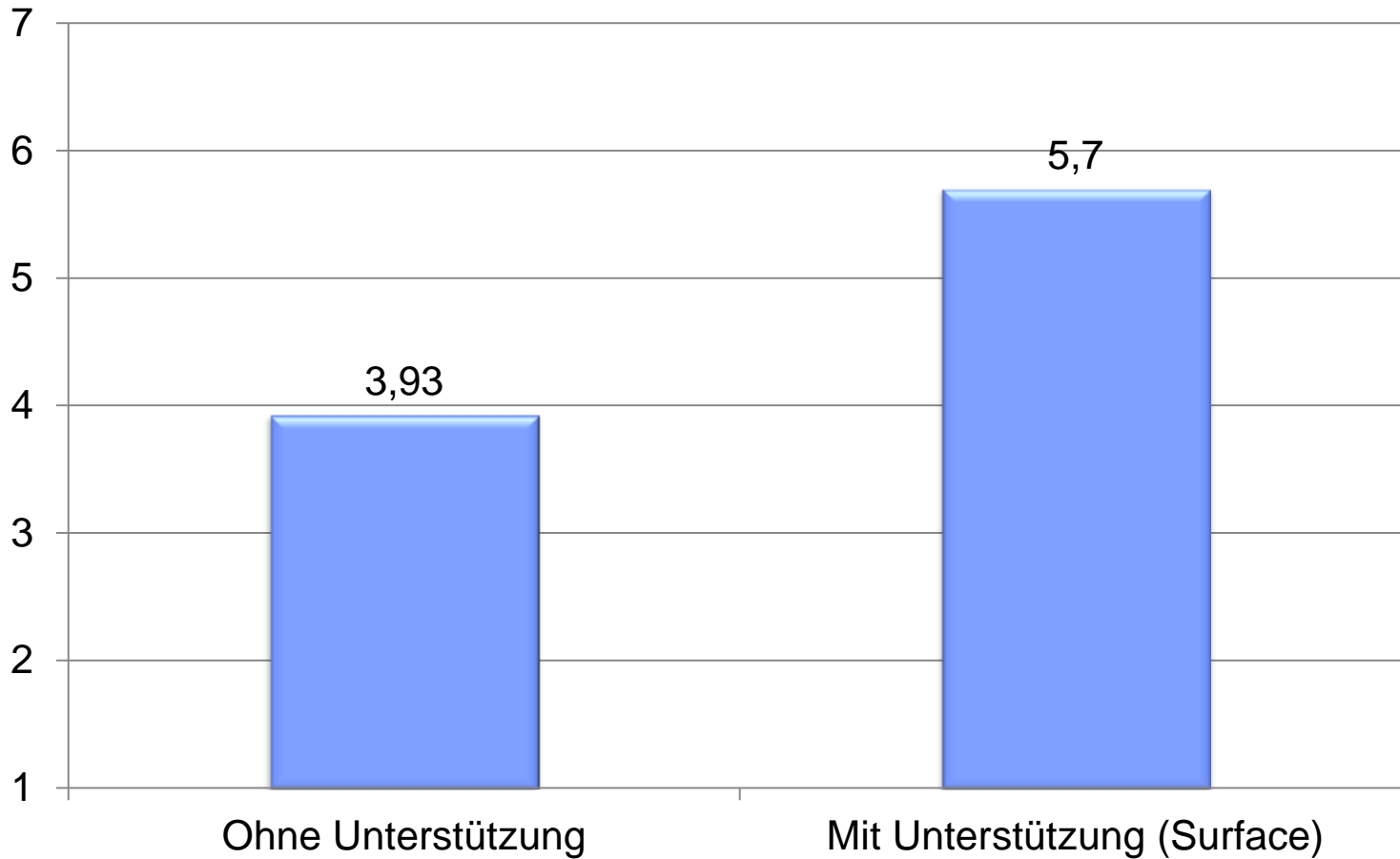
Bildinhalt nicht freigegeben

“Overrides” to quickly gather/change input data  
→ big picture metaphor



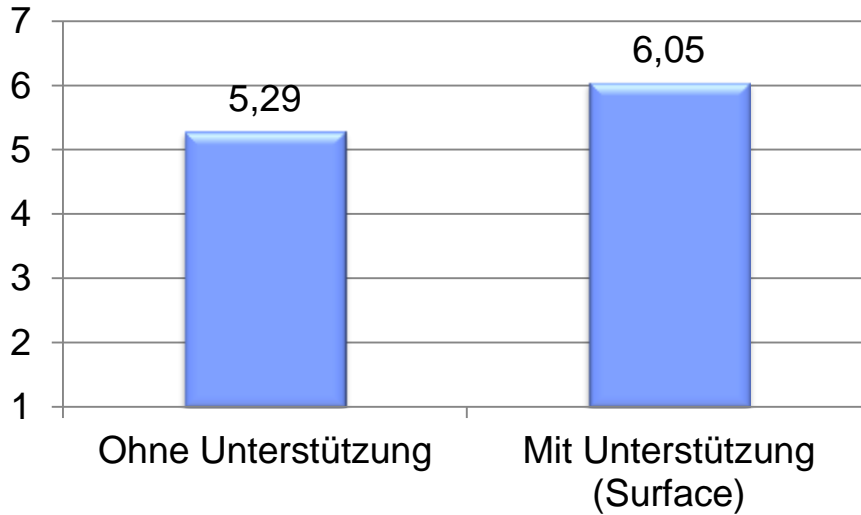


## Nutzungsfreude

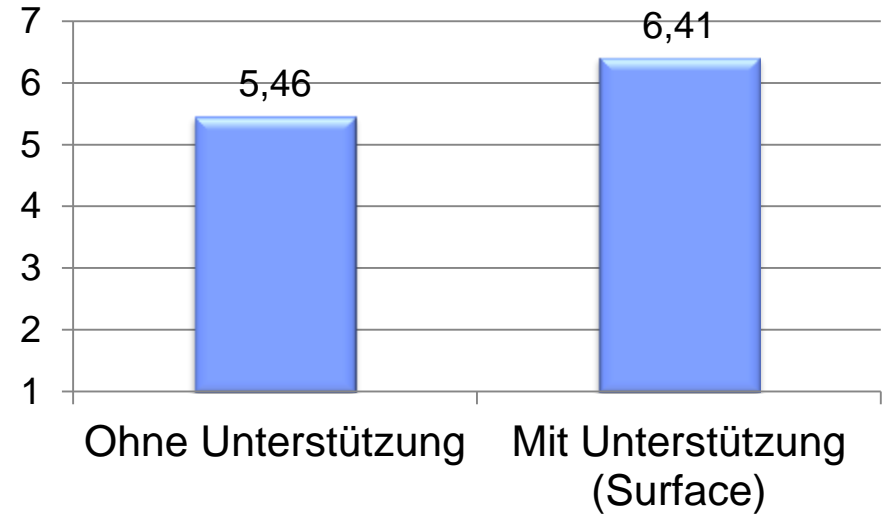




## Prozesstransparenz



## Informationstransparenz





## Zitate von Kundenberatern:

"Das könnt' ihr mir morgen in die Filiale stellen."

"Wo kann ich mich für die Pilotierung melden?"

"Das System konkurriert nicht mit mir – im Gegenteil, es lässt mich professioneller wirken."

"Das ist genial, das muss man auch mal gesagt haben."



## Zitate von Testkunden:

"Das System erlaubt es mir, den Überblick zu behalten."

"Warum wird das noch nicht in der Praxis eingesetzt?"

"Das System macht die Beratung vertrauenswürdiger."

"Mit dem interaktiven Beratungstisch wirkte die Beratung professioneller."





Bildinhalt nicht freigegeben



Bildinhalt nicht freigegeben



1. Beratung in Banken
2. Warum Lernen während der Bankberatung?
3. Wie Lernen während der Bankberatung?
4. Erfahrungen



## Grundsätzlich geringe Finanzkompetenz in der Bevölkerung (Financial Literacy)(ANZ 2008 / Volpe 2002)

- Komplexes Domänenwissen ist schwer vermittelbar (Jungerman 1999)
- Verunmöglicht “Informed Decision making” (Jungerman 1999)
- Ohne ausreichendes Wissen können Kunden nicht die richtigen Fragen stellen. (Jungerman 1999)
- Nur geringe Diskussionsqualität erreichbar, aufgrund eines fehlenden “common ground” (Clark and Brennan, 1991)
- Unpassende Vergleiche als Notmassnahme: “Hedge funds sind wie ...”



## Beratung als ob (Jungermann 2004)

- Phänomen eines beidseitigen Rollenspiels
- Kunde gibt vor die Erklärungen zu verstehen
- Berater tut so, als ob der dem Kunden das abnimmt

## Regulierung

- WphG in Deutschland, Finnma (Positionspapier 2012)
- Der Dienstleister muss nachweisen, dass das Produkt für den Kunden angemessen und geeignet ist.
- Der Finnazdienstleister muss das Wissen (bzgl. Produktrisiken) so vermitteln, dass der Kunde seine Anlageentscheidung darauf basieren kann.



- Lernen geschieht nicht nur durch Unterricht!
- Lernen = Nachhaltige Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten durch Wissen und Können.
- Wissen als Grundlage für Entscheidungsfindung
  - Wissen ist eine Voraussetzung um Alternativen gegeneinander abzuwägen und zu beurteilen.
  - Gängige Arbeitspraxis:
    - Der Berater arbeitet einen Vorschlag aus.
    - Der Entscheidungsspielraum beschränkt sich auf Annahme oder Ablehnung dieses einen Vorschlages.
- Wissen als Grundlage für eine langfristige Geschäftsbeziehung
  - Wissen als essentieller Bestandteil des Erwartungsmanagements
  - Financial Wellbeing durch fundierte Entscheidungen auf der Basis von solidem Wissen (Financial Literacy)



1. Beratung in Banken
2. Warum Lernen während der Bankberatung?
3. Wie Lernen während der Bankberatung?
4. Erfahrungen



- Situiertes Lernen während der eigentlichen Beratungssitzung. “situated learning” (Brown et al., 1989)
- “Experiential learning”  
(Wolfe and Byrne 1975)
  - Wissensbildung durch Reflektion über eigene Erfahrungen.

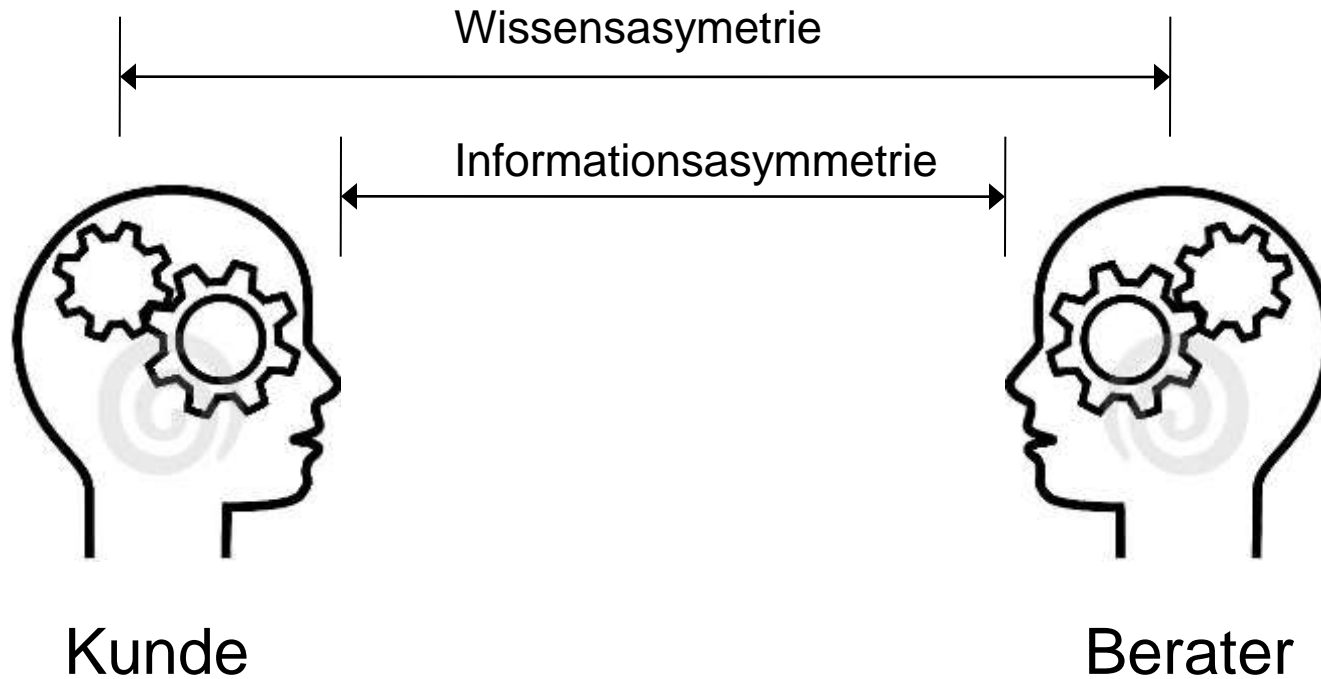


Woman doing an experiment in a Swiss science museum.

(Technorama Winterthur  
<http://www.technorama.ch>)



- Umsetzung mittels Touch-Devices
  - IT-Artefakt als „Realität“ zum Sammeln von Erfahrungen
  - Multitouch sollte die Barrieren zur selbstgesteuerten Interaktion senken.
- Prototyp Beratungstisch (Microsoft-Surface)
- Prototyp Beratungstablett (Asus EEEESlate und Windows 7)





## Domänenwissen

- Bedeutung von Strategie und taktischer Umsetzung.
- Anlageklassen und deren Funktionsweise

## Planungswissen

- Einfluss der Lebensplanung (Finanzziele) auf die Anlagestrategie

## Risikowissen

- Dimensionen des Risikobegriffes (Totalverlust, Volatilität, Bindung des Vermögens)
- Umgang mit den Risiken bezogen auf die persönliche Situation (Auswirkung / Bewertung / Gegenmassnahmen).

## Problemlösungswissen

- Verstehen des Beratungsprozesses



1. Beratung in Banken
2. Warum Lernen während der Bankberatung?
3. Wie Lernen während der Bankberatung?
4. Erfahrungen



## Institut für Informatik

Test Settings mit echten Beratern und realitätsnahen Kunden und Szenarien.

Beispiel “Anlagestrategie”:

- Die Entscheidung für eine Angemessene Anlagestrategie ist ein elementarer Bestandteil der Anlageberatung.
- Strategie bestimmt erwartetes Risiko und erwarteten Ertrag. => Optimierungsproblem
- Anstelle von einigen vorgefertigten Zusammenstellungen der Anlageklassen soll eine passende Strategie vom Kunden selbst entwickelt werden.



## “Setting the stage”:

- Berater bringt das IT-Tool in den gewünschten Zustand und erklärt dem Kunden was dieser machen soll (Eingaben) und was er beobachten soll (Ausgaben/Ergebnisse)

## “Conduct”:

- Der Kunde soll selbstständig versuchen eine passende Anlagestrategie zu erstellen. Dabei mutiert er die prozentuale Zusammensetzung der Anlageklassen.



## “Evaluate” und “Feedback”

- Der Kunde kann sofort beobachten, ob seine gewählte Strategie seiner Risikobereitschaft und seiner Ertragserwartung entspricht.
- Sollte er Zusammenhänge nicht verstehen, kann er jederzeit auf den Berater zurückgreifen.





- Aktive Aufforderung seitens des Beraters notwendig
- Alle Testkunden haben sich aber auffordern lassen, diese Erfahrungen selbst zu machen.
- Oft kam es zu intensiven Diskussionen während oder nach diesen Episoden.
- Einige Kunden haben sehr positiv reagiert und intensiv mit dem Tool experimentiert.

## Herausforderungen:

- Kaum ein Testkunde hat selbstmotiviert (ohne Aufforderung) mit dem Gerät interagiert.
- Explizite Handlungsanweisungen wurden teilweise als störend empfunden.



- Philipp Nussbaumer
- Inu Matter
- Peter Heinrich
- Didier Bertschinger
- Mehmet Kilic
- Partnerfirmen
- Viele Bachelor and Master Studenten

