

Faire Beratung in der Finanzbranche

2. Bayreuther Management-Dialog zur Zukunft der Kundenberatung

Von Anton Gost

Am 15. November 2018 kamen im Rahmen des 2. Bayreuther Management-Dialogs regionale Wirtschafts- und Bankenvertreter zusammen, um über faire Beratung in der Finanzdienstleistungsbranche zu diskutieren. Gemeinsam wurde besprochen, wie die Branche verlorengegangenes Vertrauen zurückgewinnt und den Ansprüchen der ‚Next Generation‘ im digitalen Zeitalter gerecht wird.

Wie können wir unsere Kunden fair beraten? Was bedeutet eigentlich fair? Und welche neuen Herausforderungen entstehen für die Beratung im digitalen Zeitalter? Diese Fragen stellten sich Vertreterinnen und Vertreter regionaler Sparkassen und Genossenschaftsbanken sowie Praktiker anderer Disziplinen und Personen aus dem universitären Umfeld.

Alexander Brink, Professor für Wirtschafts- und Unternehmensethik, führte inhaltlich in das Thema ein und stellte Fairness als einen wesentlichen erfolgskritischen Faktor in der Kundenberatung von Finanzinstituten heraus. „Fairness kommt in Zeiten der Digitalisierung eine zentrale Rolle zu. Banken sind gut beraten, sich gerade jetzt zu ihren Werten zu bekennen“, so Brink. Die Zukunft von Sparkassen und Genossenschaftsbanken sei nur durch eine ehrliche Wertschätzung des Kunden zu sichern. „Wir arbeiten mit Hochdruck daran, Führungskräfte zu befähigen, praktische und verständliche Lösungen für ihren Kunden anzubieten. Dazu braucht die Universität den Dialog mit der Praxis.“

Im Anschluss folgten Vorträge und Diskussionen, in welchen die Kundenberatung aus den verschiedensten Blickwinkeln betrachtet wurde. So kam u.a. der Unternehmensberater Oliver Allam zu Wort. Nach Allam sei es essentiell, sich bei der Erstellung von Beratungskonzepten intensiv mit den Bedürfnissen der Kunden auseinanderzusetzen, was aktuell noch von vielen Instituten vernachlässigt werde.

Dr. Daniela Rothe von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) erläuterte gesetzliche Bestimmungen, die seit der Finanzkrise in der Kundenberatung verstärkt zu beachten seien. Diese stellten eine besondere Herausforderung für Beraterinnen und Berater dar, hieß es aus den Reihen der Teilnehmenden.



Die Referentinnen und Referenten aus Theorie und Praxis. Foto: Fabian Zapf

In einem weiteren Vortrag von Anna Welbers, ehemalige Studentin des Studiengangs Philosophy & Economics, wurden Ergebnisse ihrer Bachelorarbeit zum Thema ‚Vergleich von Instrumenten zur Evaluation von Fairness in der Kundenberatung‘ präsentiert, in welcher sie gängige Siegel und Zertifizierung im Hinblick auf ihren Umfang und ihre Aussagekraft bewertete.

Für eine angeregte Debatte sorgte die Vorstellung einer Studie, in welcher die Ansprüche der jungen Generation in der Finanzberatung herausgestellt wurden. Max Magiera und Philipp Truß aus dem Studienprogramm Philosophy & Economics kamen zu dem Schluss, dass sich Banken in Zukunft breit aufstellen müssten, um die ‚Next Generation‘ zufrieden zu stellen. So lege diese einerseits großen Wert darauf, professionell und persönlich beraten zu werden, möchte aber zudem die Vorzüge digitaler Technologien nutzen können, um eigenständig und unkompliziert Finanzgeschäfte abwickeln zu können.

Eine Möglichkeit, die eigene Beratung zu optimieren, bietet die Implementierung des Siegels ‚Faire Beratung‘, welches durch den Verkaufstrainer Ralf Meyer und Prof. Alexander Brink mitbegründet wurde. Nach dem Leitsatz „Wir beraten Sie so, als wäre es unser Geld“ soll das Siegel Unternehmen dabei helfen, ihre gesamte Unternehmensorganisation im Sinne der Kunden auszurichten. Michael Schuldes, Leiter des Vorstandsstabs der VR Bank Werdenfelds, berichtete von

der Implementierung des Siegels in seinem Hause. So schätzte er vor allem die Möglichkeiten zur Selbsteinschätzung und Verbesserung der eigenen Beratungsleistungen. „Wirft man einen Blick auf die Leistungsbeiriche des Siegels, fällt einem bald selbst auf, in welchen Bereichen man gut dasteht und wo noch Verbesserungspotential besteht“, so Schuldes.

Weitere Informationen und Ansprechpartner unter www.faireberatung.com

KONTAKT

Prof. Dr. Dr. Alexander Brink
Inhaber der Professur Wirtschafts- und Unternehmensethik
Telefon: 0921 / 55-4122
E-Mail: alexander.brink@uni-bayreuth.de
<https://unternehmensethik.org>

Anton Gost
BA-Student
Philosophy & Economics
Telefon: 0921 / 55-4148
E-Mail: anton.gost@philosophy-economics.de
www.pe.uni-bayreuth.de

Kulturwissenschaftliche Fakultät
Universität Bayreuth
Universitätsstraße 30 / GW II
95447 Bayreuth