

IT- basierte Unterstützung von Finanzberatungsprozessen

Masterarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades „Master of Science (M.Sc.)“ im
Studiengang Wirtschaftswissenschaft der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der
Leibniz Universität Hannover

- Sperrvermerk -

vorgelegt von:

Name: Konnowski



Vorname: Daniel



Prüfer: Herr Prof. Dr. Michael H. Breitner

Hannover, 21.09.2017

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	I
Abbildungsverzeichnis	II
Tabellenverzeichnis	III
Abkürzungsverzeichnis	IV
Abstrakt	V
1. Einleitung	6
2. Grundlagen	9
2.1 Digitalisierung	9
2.2 Finanzberatungsprozesse	11
2.3 Rechtliche Grundlagen der Finanzberatung	14
2.4 Allgemeiner Ablauf einer Finanzberatung	17
3. Wandel in der Finanzberatung	22
3.1 Gesellschaftliche Veränderungen	22
3.2 Veränderungen durch die Digitalisierung	31
3.3 Notwendigkeit einer alternativen Beratungsform	38
4. Fallbeispiel - Digital unterstützter Finanzberatungsprozess am Beispiel der MLP Finanzdienstleistungen AG	41
4.1 MLP Unternehmensvorstellung	41
4.2 Entwicklungsprozess und Bestandteile	42
4.3 Beschreibung des Beratungsprozesses – Der Budgetguide	51
4.4 Kritische Betrachtung des Prozesses	67
5. Grundkonzeption der empirischen Studie	72
5.1 Beschreibung der Forschungsmethode und der ausgewählten Stichprobe ..	72
5.2 Untersuchungsrelevante Fragestellungen	77
5.3 Durchführung der Studie	81
5.4 Methodik zur Auswertung der Daten	82
6. Ergebnisanalyse	84
6.1 Vorstellung und Auswertung der deskriptiven Ergebnisse	84
6.2 Zusammenfassung der Ergebnisse	98
6.3 Kritische Diskussion der Ergebnisse und Methodik	99
7. Limitationen und Handlungsempfehlungen	103
8. Fazit und Ausblick	106
Anhang	V
Literaturverzeichnis	XXIX

1. Einleitung

„Wer in einer digitalen Finanzbranche bestehen will, muss ihre neuen Spielregeln verinnerlichen und anwenden. Nicht nur die Strategie selbst muss hinterfragt werden, sondern auch die darunter liegenden Denkmuster. Wer nicht "digital" denkt, wird es schwer haben im Wettbewerb um den digitalen Kunden.“¹

Der Megatrend Digitalisierung erreicht immer mehr die eher als konservativ beschriebene Finanzbranche. Verantwortlich für diese Entwicklung sind laut Dr. Andreas Dombret, Vorstandmitglied der Bundesbank, im Wesentlichen die folgenden drei Triebkräfte: Konkurrenz, Kunden und Technologie.² Insgesamt steht die Branche vor einem riesigen, bisher nie dagewesenen, Umbruch. Neben einigen Risiken ergibt sich aus der Digitalisierung auch ein großes Potenzial für Chancen, aufgrund der immer schneller wachsenden und vielfältigen digitalen Anwendungsmöglichkeiten im Finanzsektor. In der Branche verzeichnen digitale Finanzdienstleistungen und im Speziellen FinTech-Unternehmen ein enormes Wachstum über die letzten Jahre.³ Um nicht den Anschluss zu verlieren entwickeln viele Finanzdienstleistungsunternehmen mittlerweile digitale Lösungen, um sich an die veränderten Rahmenbedingungen anzupassen. Insbesondere gilt dies auch für die Finanzberatung. Innerhalb der Finanzunternehmen hat vor allem die Beratung eine spezielle Bedeutung, da viele Finanzprodukte aufgrund der Komplexität erklärungsbedürftig sind. Dieser Faktor wird durch die Studie von Bain & Company aus dem Jahr 2015 untermauert, in der rund 75% der Befragten angaben, dass Ihnen trotz der zunehmenden Digitalisierung eine persönliche Beratung wichtig sei. Zudem wurde aus der Studie ersichtlich, dass die Kunden heutzutage eine Vernetzung über alle Kanäle sowie ein umfassendes digitales Angebot als Selbstverständlichkeit ansehen.⁴ Welches Ausmaß die Digitalisierung mittlerweile allein in der Versicherungsbranche eingenommen hat zeigt exemplarisch die Umfrage von PWC aus dem Jahr 2014. Laut der Studie haben sich vor dem Kauf

¹ Zitat von Dr. Andreas Dombret, Mitglied des Vorstands der Deutschen Bundesbank, bei seiner

² Vgl. Dombret, A. (2015)

³ Vgl. Bundesfinanzministerium (2017)

⁴ Vgl. Bain & Company (2015) S. 3 ff.

einer Versicherungspolice ca. 71% der Befragten digital darüber informiert z.B. in Form eines Preis- und Leistungsvergleiches einzelner Anbieter. Dem hohen Prozentsatz der Kunden die digitale Recherche betreiben stehen allerdings nur ca. 21% der befragten Personen gegenüber, die online eine Police abgeschlossen haben.⁵

Die anhaltende Diskussion, die darüber geführt wird, welche Auswirkungen die Digitalisierung und die gesellschaftlichen Veränderungen auf die Finanzberatung haben, ist äußerst kontrovers. Die aktuellen Entwicklungen, sowohl gesellschaftlich als auch digital, führen zu Verschiebungen des bisherigen Finanzberatungsprozesses. Das traditionelle Beratungskonzept von Banken und Versicherungen stößt aufgrund der neuen Technologien und den veränderten Kundenanforderungen bzw. –wünschen an seine Grenzen. Alternative digitale Beratungsansätze werden im Hinblick auf die zukünftige Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen unumgänglich. Daher ergeben sich auf Basis dieser Problematik einige Fragenstellungen, die im Rahmen der Abschlussarbeit beantworten werden sollen:

- **Inwieweit verändert sich die Finanzberatung aufgrund des gesellschaftlichen und digitalen Wandels?**
- **Welche Chancen und Risiken ergeben sich durch einen digital unterstützten Finanzberatungsprozess für den Kunden und das Unternehmen?**
- **Welche Anforderungen stellen Kunden an eine digital unterstützte Finanzberatung?**

Im folgenden Kapitel werden zunächst die Grundlagen für den weiteren Verlauf der Arbeit gelegt. Hierfür werden die Begrifflichkeiten Digitalisierung und Finanzberatungsprozesse detailliert beschrieben. Danach erfolgt eine rechtliche Einordnung der Finanzberatung in Deutschland. Das zweite Kapitel schließt mit der Beschreibung eines allgemeinen Beratungsablaufes anhand von sieben verschiedenen Phasen. Im dritten Kapitel wird der Wandel innerhalb der Finanzberatung näher betrachtet. Zunächst werden die wesentlichen

⁵ Vgl. PWC (2014) S. 4

gesellschaftlichen Veränderungen und deren Auswirkungen auf die Beratung beschrieben. Im Anschluss wird der Digitalisierungsprozess anhand der Entwicklung von Web 1.0 hin zu Web 3.0 skizziert. Zudem werden sieben verschiedene Handlungsfelder im Zuge der Digitalisierung und deren Konsequenzen erläutert. Das dritte Kapitel schließt mit der Zusammenfassung der digitalen und gesellschaftlichen Veränderungen und deren Abteilung zur Notwendigkeit einer alternativen Form der Beratung. Das vierte Kapitel bezieht sich im Kern auf den digital unterstützten Finanzberatungsprozess der MLP Finanzdienstleistungen AG und dient als Fallbeispiel einer alternativen Beratungsform. Nach der Unternehmensvorstellung erfolgt die Skizzierung des Entwicklungsprozesses anhand einer Meilensteintabelle. Des Weiteren werden die einzelnen Bestandteile des Finanzberatungsprozesses vorgestellt. Im nächsten Abschnitt des vierten Kapitels wird dann detailliert der Budgetguide, als digital unterstützter Beratungsansatz, mithilfe eines Musterfalls erörtert. Das Kapitel schließt mit der kritischen Betrachtung des Prozesses. Aus der kritischen Betrachtung des Prozesses leitet sich die Studie in Form einer deskriptiven Umfrage der nachfolgenden Kapitel her. In Kapitel fünf wird die Grundkonzeption der empirischen Studie dargestellt. Dafür erfolgt zu Beginn die Beschreibung der Forschungsmethode und der ausgewählten Stichprobe. Anschließend werden die untersuchungsrelevanten Fragestellungen der Umfrage näher erläutert. Des Weiteren wird die Durchführung der Studie beschrieben und die Methodik zur Auswertung der Daten vorgestellt. Das sechste Kapitel befasst sich mit der Ergebnisanalyse der Umfrage. Zunächst werden hierfür die deskriptiven Ergebnisse beschrieben und analysiert. Daraufhin werden die wesentlichen Erkenntnisse der Umfrage nochmals zusammengefasst. Das Kapitel endet mit der kritischen Diskussion der Ergebnisse, sowie der gewählten Methodik. Im anschließenden Kapitel werden Limitationen und Handlungsempfehlungen auf Basis der beschriebenen Inhalte abgeleitet. Die Arbeit schließt durch eine Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse und einen Ausblick.

8. Fazit und Ausblick

Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wurde analysiert, welcher Wandel sich aktuell in der Finanzberatung erkennen lässt und welche Auswirkungen dieser Wandel bei den Finanzunternehmen verursacht. Um den Wandel einordnen zu können, wurden zunächst die gesellschaftlichen Veränderungen und die Veränderungen auf Grundlage der Digitalisierung im Finanzsektor und im Speziellen in der Finanzberatung erörtert und inwieweit die bestehenden Finanzberatungsprozesse dahingehend optimiert werden müssen. Dabei ist deutlich geworden, dass die Veränderung der bestehenden Finanzberatungsprozesse für eine erfolgreiche Zukunft unumgänglich ist. Neben den gesellschaftlichen Veränderungen, wie beispielsweise dem demografischen Wandel, der Veränderung des Nachfrageverhaltens und der Forderung der Kunden nach Individualität, spielt vor allem auch die Veränderung des traditionellen Beratungsansatzes durch die Digitalisierung hierbei eine entscheidende Rolle. Die Analyse der Veränderungen, sowohl gesellschaftlich als auch digital, führt im Ergebnis zur Notwendigkeit einer alternativen Beratungsform. Exemplarisch wurde, als alternativer Beratungsansatz, der neu eingeführte und digital unterstützte Finanzberatungsprozess der MLP Finanzdienstleistungen AG vorgestellt und kritisch betrachtet. Auf Basis der kritischen Betrachtung des Prozesses wurde eine Studie, in Form einer anonymen Online-Kundenumfrage, entwickelt und durchgeführt. In der anschließenden Analyse wurden die Ergebnisse der Umfrage ausgewertet und interpretiert. Die Ergebnisse der Umfrage haben gezeigt, dass der Berater durch die gezielte Aufklärung des Kunden dazu beitragen kann, den Kunden entscheidungsfähig zu machen. Wobei entscheidungsfähig in diesem Kontext meint, dass der Kunde eine Entscheidung für oder gegen das jeweilige Produkt, durch zur Verfügung gestellten Informationen des Beraters, treffen kann. Die Herstellung der Entscheidungsfähigkeit ist wichtig, da die Umfrage gezeigt hat, dass viele Kunden ihre eigenen Finanzkenntnisse mäßig bis schlecht einschätzen. Die Beratung ist somit auch in Zeiten der Digitalisierung ein elementarer Bestandteil für viele Kunden. Dies unterlegt auch die Statistik, dass sich viele Personen vorab online über Finanzprodukte informieren, letztendlich aber der Vertragsabschluss offline getätigt wird. Hier liegt die Chance der Unternehmen, da die Kundenzufriedenheit und damit einhergehend auch die Kundenbindung in Zeiten der Digitalisierung entscheidend ist und diese durch kompetente und dem

digitalisierten Umfeld angepasste Beratung erreicht werden kann. Daraus resultiert, dass der Berater einer der wichtigsten Faktoren im gesamten Prozess ist, da er für das Beratungsgespräch und dadurch erzeugte Beratungserlebnis beim Kunden, was letztlich zur Zufriedenheit oder Unzufriedenheit führt, verantwortlich ist. Wichtig ist ebenfalls die Einbeziehung der Transparenz im Rahmen der fortschreitenden Digitalisierung, da die Kunden die Transparenz von Produkten und Anbietern schätzen und es in der Umfrage zu kontroversen Meinungen bezüglich der Veränderung der Komplexität im Zuge der Digitalisierung gekommen ist. Die vorliegende Arbeit hat darüberhinaus gezeigt, dass die Veränderungsbereitschaft und generelle Akzeptanz der Kunden, was die Digitalisierung des Finanzsektors angeht, durchaus vorhanden ist. Daher müssen die Unternehmen aus der Finanzbranche, wie bereits erwähnt, um zukünftig weiterhin erfolgreich zu sein, in die Entwicklung und Umsetzung von IT-basierten Finanzberatungsprozessen zwingend investieren. Eine pauschale Aussage, welche Strategie bzw. welcher digitalisierte Finanzberatungsprozess zu den besten Ergebnissen führt, lässt sich nicht treffen. Dies liegt zum einem an der Individualität der Unternehmen und zum anderen an der Individualität der Kunden. Die Individualität des Unternehmens meint in diesem Zusammenhang, dass es keinen einheitlichen Finanzberatungsprozess, aufgrund unterschiedlichster Strukturen und Abläufe der einzelnen Unternehmen, geben kann. Die Individualität beginnt auf der höchsten Ebene, dem Geschäftsmodell des Unternehmens, und endet auf der tiefsten Ebene beim Berater. Ebenso lassen sich die Kunden nicht pauschalisieren. Jeder Kunde ist verschieden und reagiert anders auf den jeweiligen Finanzberatungsprozess bzw. stellt andere Ansprüche an die Beratung und den Berater. Dies hat auch die Umfrage zum Budgetguide bestätigt, wo das Feedback zwar insgesamt positiv ausgefallen ist, aber die einzelnen Antworten teils sehr unterschiedlich ausgefallen sind. Insgesamt lässt sich festhalten, dass die Digitalisierung als natürlicher unaufhaltsamer Prozess aus Sicht aller Finanzunternehmen verstanden werden sollte und die Herausforderung der IT-basierten Unterstützung von Finanzberatungsprozessen in der Individualität des Kunden, mit all seinen Anforderungen, Wünschen und Bedürfnissen, liegt. Eine voll digitalisierte Finanzberatung durch die Technologie in Form von algorithmischen Computerprogrammen, also ohne menschlichen Berater, ist nicht absehbar, da viele Faktoren, wie z.B. der hohe Prozentsatz beim Offline-Vertragsabschluss, gegen eine voll automatisierte digitale Beratung sprechen. Nichtsdestotrotz handelt es sich bei

den Statistiken, die gegen eine voll automatisierte Finanzberatung sprechen, um aktuelle Daten, die sich in der Zukunft möglicherweise verändern könnten. Die zukünftigen Entwicklungen im Finanzberatungsbereich sind also in Zeiten der schnellebigen Veränderungen nicht vollständig absehbar. Aus der aktuellen Sicht spricht jedoch alles für eine digital unterstützte Finanzberatung.