

Erfolg durch standardisierte Anlageberatung

Die Anlageberatung zeichnet sich dadurch aus, dass die Leistung durch den Berater in Interaktion mit dem Kunden erbracht wird. Dabei können Qualitätsschwankungen auftreten, d.h., es ist nicht sichergestellt, dass ein Kunde unabhängig vom Berater beim gleichen Input den gleichen Anlagevorschlag erhält. Aus diesem Grund und aus weiteren für eine Bank aus betriebswirtschaftlicher Sicht sinnvollen Überlegungen drängt sich eine

Standardisierung des Anlageprozesses auf. Standardisierung bedeutet in diesem Zusammenhang jedoch nicht Verlust der Kundenindividualität; denn es wird nur der Prozess standardisiert und nicht das Ergebnis. Zur IT-mässigen Unterstützung des Prozesses kann dabei ein Experten-System zum Einsatz kommen, das zentral gesteuert wird und dezentral an den Verkaufspunkten zur Verfügung steht.



Von Peter Graf

Leiter Produktmanagement Anlagen
Luzerner Kantonalbank

Ein standardisierter Anlageberatungsprozess kann wie folgt ablaufen:

1. Anlagentyp bestimmen

Dies ist der wichtigste Schritt im ganzen Anlageprozess. Es muss herausgefunden werden, ob der Kunde ein eher konservativer, ausgewogener oder aggressiver Anleger ist. Daraus lässt sich ableiten, welche Asset Allokation die richtige ist. Studien haben ergeben, dass über 90% des Anlageerfolgs auf die Wahl der richtigen Asset Allokation zurückzuführen sind. Die in der täglichen Praxis eine hohe Beachtung findenden Kriterien Timing und Titelauswahl spielen eine klar untergeordnete Rolle.

Bei der Bestimmung des Anlagentyps darf nicht nur das momentane Anlagebedürfnis betrachtet werden, sondern es sind verschiedene Bedürfnisebenen mitzubersichtigen (so die persönliche und familiäre Situation, die finanzielle und berufliche sowie die wirtschaftliche und politische Situation). Zudem sind die Geschäftserfahrung, fachlichen Kenntnisse sowie die Risikobereitschaft und -fähigkeit des Kunden zu erheben.

Damit die Bestimmung des Anlagentyps standardisiert abläuft, hat er in Form eines Fragebogens zu erfolgen, der dem Kunden bzw. dem Berater zur Verfügung gestellt wird. Die Auswertung des Fragebogens erfolgt durch das Experten-System.

2. Asset Allokation bestimmen

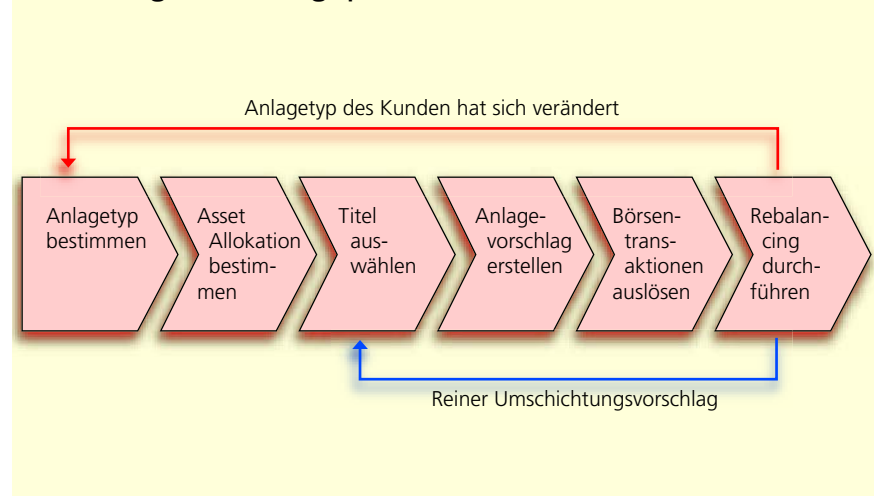
Passend zum richtigen Anlagentyp kann nun die geeignete Asset Allokation zu-

geordnet werden. Die Zuordnung des verfügbaren Kapitals nach Anlagekategorien und -währungen soll jedoch nicht willkürlich vorgenommen werden, sondern nach einem einheitlichen Muster durch das Experten-System. Dem Anleger soll das Gefühl vermittelt werden, dass die vorgeschlagene Asset Allokation für ihn die richtige ist. Dadurch kann die Nachentscheidungs-Dissonanz abgebaut werden. Der Investierende kann sich mit dem Anlagevorschlag identifizieren. Er hinterfragt sich nachher nicht ständig, ob sein Anlageentscheid jetzt richtig war oder nicht.

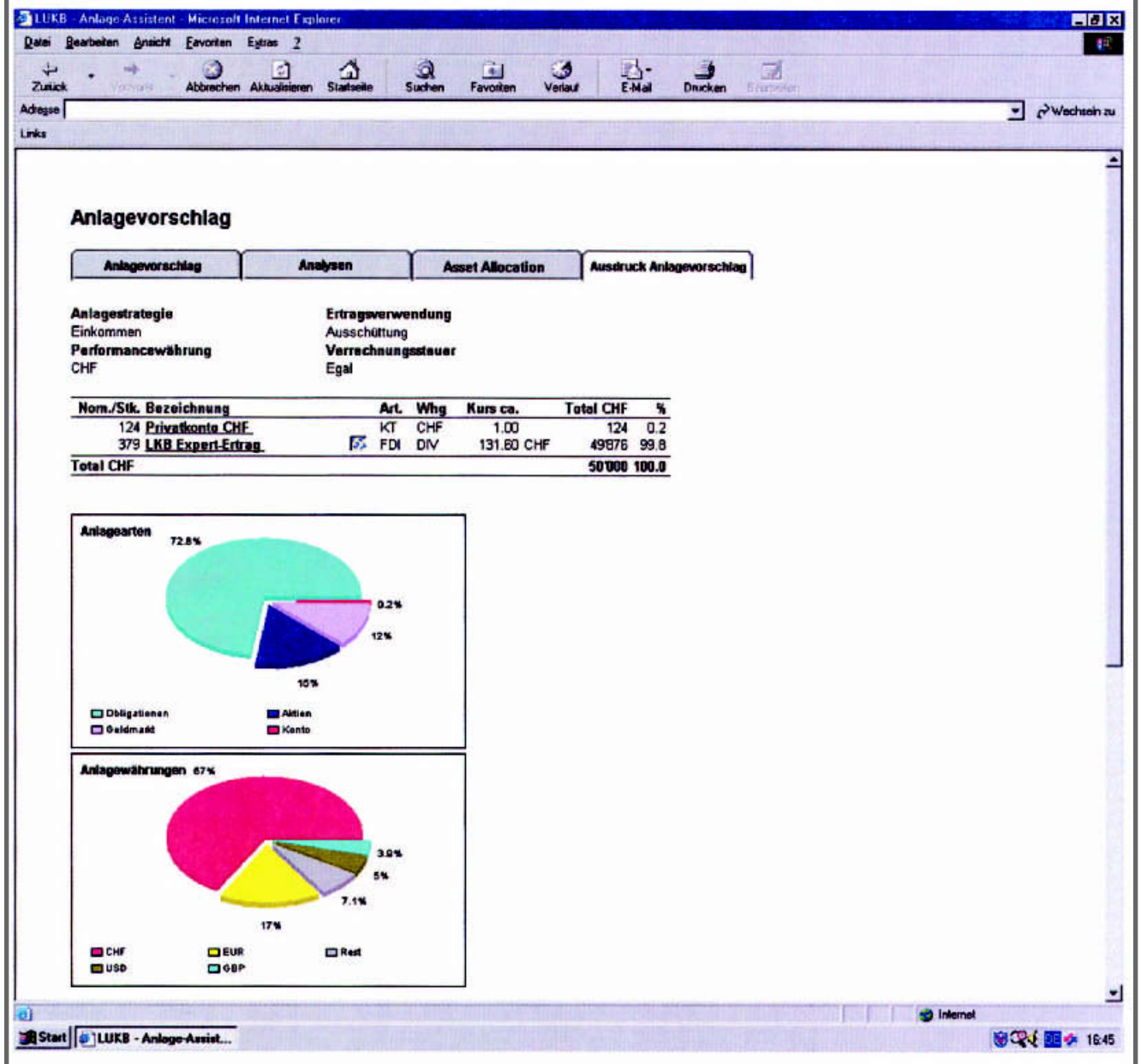
3. Titel auswählen

In diesem Prozessschritt werden einzelne Titel (Direktanlagen oder Fonds) ausgewählt. Die Auswahl der Aktien, Obligationen und Geldmarktanlagen in den verschiedenen Währungsräu-

Der Anlageberatungsprozess im Überblick



Anlagevorschlag mit dem LUKB-Anlage-Assistenten



men hat konsolidiert der vorgegebenen Asset Allokation zu entsprechen. In Abhängigkeit zum Anlagebetrag sind dabei Anlagefonds aus Kosten- und Diversifikationsüberlegungen Direktanlagen vorzuziehen. Diese Arbeit ist sehr komplex, zeit- und arbeitsintensiv, was den Anlageerfolg betrifft – eine geeignete Asset Allokation bzw. sinnvolle Diversifikation vorausgesetzt – aber praktisch irrelevant. Idealerweise sollte die Titelauswahl aus einem zentral definierten Anlageuniversum erfolgen, um eine möglichst optimale Betreuung bzw. Informationsbeschaffung zu gewährleisten. Deshalb wird

dieser Prozessschritt ebenfalls durch das Experten-System ausgeführt.

4. Anlagevorschlag erstellen

Nach der erfolgten Titelauswahl ist diese in einer geeigneten Form darzustellen und auszuwerten. Das Experten-System bringt diese in einer repräsentierenden Form auf Papier. Grafische Auswertungen erleichtern dabei die Lesbarkeit und erhöhen den Überblick. Am Ende des Beratungsprozesses kann somit dem Anleger ein physischer Vorschlag ausgehändigt werden. Spätestens zu diesem Zeitpunkt sollte der Anleger den Kontakt mit einem

Berater suchen, um objektiv über den Anlagecharakter, die Risiken und die Kosten der angebotenen Anlageinstrumente orientiert zu werden.

5. Börsentransaktionen auslösen

Hat sich der Anleger aufgrund des Vorschlages entschieden, seine Investitionen zu tätigen, müssen die notwendigen Börsentransaktionen ausgelöst werden.

6. Rebalancing durchführen

Die getätigten Anlagen entsprechen jeweils nur gerade zum Investitionszeitpunkt der gewünschten Asset Allokation. Die verschiedenen Anlagekate-

gorien (Aktien, Obligationen und Liquidität) können sich relativ unterschiedlich entwickeln. Oder die Allokation muss dem Lebenszyklus bzw. den Bedürfnissen des Kunden angepasst werden. Deshalb ist das bestehende Wertschriftendepot regelmässig zu analysieren, und die notwendigen

bank (LUKB) steht seit nunmehr fünf Jahren das Experten-System INA im Einsatz. Dieses steht jedem Kundenberater im Anlagebereich zur Verfügung und wird systematisch eingesetzt. INA wird dabei durch bewährte Daten der LUKB-Anlagekommission und der LUKB-Finanzanalyse gesteuert.

dem Bildschirm dar. Hier stehen auch Fact Sheets zu den vorgeschlagenen Titeln, ebenfalls kostenlos, zur Verfügung. Um Börsentransaktionen zu erfassen, kann direkt das LUKB-Internet-Banking aufgerufen werden. Für weitergehende Informationen, wie Anlagecharakter, Kosten und Risiken der vorgeschlagenen Anlagen, ist ein persönliches Gespräch mit einem Kundenberater empfehlenswert. Eine Kontaktaufnahme durch einen LUKB-Kundenberater ist

Eine konsequente Vorgehensweise bei Anlageentscheiden ist der Schlüssel zum Erfolg. Ein standardisierter Prozess, unterstützt durch ein Experten-System, bildet dabei die Grundlage.

Börsentransaktionen müssen ausgelöst werden. Mit dem Rebalancing wird das richtige Gleichgewicht wieder hergestellt. Auch hier ist ein Experten-System hilfreich. Um die Analyse erfolgreich durchzuführen, müssen die Informationen aus dem depotführenden Wertschriftenverwaltungssystem in das Experten-System übertragen werden, wo sie dann weiterverarbeitet werden können und eine Grundlage für Anlageentscheide sind.

Wie profitiert nun der Kunde von einem solchen standardisierten Anlageberatungsprozess bzw. Experten-System? Bei der Luzerner Kantonal-

Neu bietet die LUKB seit Mitte August 2003 auf dem Internet mit dem LUKB-Anlage-Assistenten eine interaktive Anlageberatung an, welche auf obgenanntem Prozess basiert und allen Internet-Nutzern kostenlos und vollständig anonym zur Verfügung steht. Der Internet-Surfer beantwortet dem LUKB-Anlage-Assistenten einen Fragenkatalog, der anschliessend elektronisch ausgewertet wird und als Resultat einen persönlichen Anlagetyp definiert. Der Assistent weist dem Anlagetyp die passende Asset Allokation zu, wählt geeignete Titel aus und stellt das Ganze als Anlagevorschlag auf

durch Klicken auf den «Bitte rufen Sie mich zurück»-Link jederzeit möglich. Dem Kundenberater stehen dabei die Unterlagen zur Verfügung, die der Interessent vorgängig durch den LUKB-Anlage-Assistenten erstellen liess. Im Gespräch kann dann in einer effizienten Art und Weise auf weitere individuelle Anlagebedürfnisse eingegangen werden.

Eine konsequente Vorgehensweise bei Anlageentscheiden ist der Schlüssel zum Erfolg. Ein standardisierter Prozess, unterstützt durch ein Experten-System, bildet dabei die Grundlage. ■

Success Through Standardized Consulting

Investment consulting is characterized by the fact that a consultant achieves his performance by interacting with his client. In this process, fluctuations in quality may occur; in other words: a client cannot be sure to receive the same investment proposal based on the same input independent from the consultant. Consequently, standardizing the investment process is a logical conclusion. However, this does not mean a loss in client individuality, as only the process is standardized but not the result.

The most important step in the entire investment process is defining what kind of an investor a client really is – rather conservative, balanced or aggressive. Based on this assessment, the asset allocation can be worked out. This is followed by the actual stock or fund picking selection process. In a further step a concrete investment proposal is presented to the investor. Once the investor has decided on his specific investments, the corresponding transactions are implemented. Of course, the client's portfolio is then regularly re-analyzed and re-balanced as changing circumstances require.

Since mid-August 2003, the Luzerner Kantonalbank (LUKB) offers an interactive investment consulting program on the Internet. This so-called LUKB-Investment-Assistant is based on the investment process described above. It is free and completely anonymous for all Internet users. The surfer gives answers to the LUKB-Investment-Assistant for a catalog of questions which is then electronically evaluated; as a result it defines the surfer's personal investment type. It also shows him his best suited asset allocation and picks matching investment instruments with a complete investment proposal. For further and more detailed information, however, a personal talk with a LUKB investment consultant is recommended.