

Know-How: Das Erstgespräch zwischen Kunde und Vermögensverwalter

## Diese Fragen sollte ein Vermögensverwalter stellen

04/05/2010

Ein potentieller Kunde sollte bei der Suche nach einem neuen Vermögensverwalter sehr systematisch und emotionslos vorgehen. Die Wahl sollte auf einem sorgfältig zusammengestellten Katalog klarer Kriterien basieren. Wir haben bereits einen Artikel über die Fragen geschrieben, die ein Kunde einen potentiellen Vermögensverwalter fragen sollte. Aber einen guten Vermögensverwalter zeichnen auch *seine Fragen* aus, mit denen er ein genaues Verständnis der persönlichen Situation des Kunden erlangt. Nur auf diese Weise wird er in der Lage sein, einen auf den Kunden zugeschnittenen Vorschlag zusammenzustellen.

Wir sind überzeugt, dass nur ein strukturierter Kundenfragebogen ein ausreichendes Kundenprofil garantiert. Leider haben wir bei unseren Testbesuchen von Banken festgestellt, dass nur eine kleine Minderheit der Banken strukturierte Fragebögen oder Checklisten nutzt, um ein besseres Verständnis für ihren Kunden zu erlangen. Manche Berater befragen ihren potentiellen Kunden sogar überhaupt nicht.

Deswegen haben wir eine Liste mit zehn Fragen zusammengestellt, die ein Vermögensverwalter einem potentiellen Kunden mindestens stellen sollte:

1. Persönliche Situation (Beruf, Kinder, Familie, Wohnort)
2. Finanzielle Situation (Anzulegendes Vermögen, Gesamtvermögen incl. Immobilien, steuerliche Aspekte)
3. Einkommenssituation (Gehalt und andere Einkommen)
4. Risikobereitschaft und Investitionshorizont (objektive Risikovoraussetzungen)
5. Fähigkeit, mit Unsicherheit umzugehen (subjektive Gefühle im Umgang mit Risiko)
6. Quantitative Ziele der Investition (erwartete Rendite)
7. Lebensziele (Wo sehen Sie sich in 5, 10 und 25 Jahren?)
8. Gewünschte Art der Kooperation (beratendes oder verwaltendes Mandat, auch Art der Kommunikation)
9. Andere Anforderungen (z.B. hohe Auszahlungen, die aus den Anlagevermögen getätigt werden sollen, bevorzugte Währungen)
10. Vermögensquelle

Nach dem Treffen sollte der Vermögensverwalter dem potentiellen Kunden in schriftlicher Form eine detaillierte Auswertung zuschicken, in der die Ergebnisse des

ersten Treffens zusammengefasst sind. In unserer Testkaufanalyse haben sich nur zwei Banken (von 20) die Mühe gemacht, eine solche Zusammenfassung zu schicken. Wir betrachten das als verpasste Gelegenheit, dem Kunden zu zeigen, wie sehr sich die potentielle neue Bank für seine Situation interessiert. Wir haben auch einen [umfassenderen Test/Fragebogen](#) entwickelt – unter Heranziehung der Forschung in Behavioral Finance und Psychologie -, um die finanzielle Persönlichkeit eines (neuen) Kunden zu bestimmen.