

# Beratungsführerschaft mit innovativen Tools unterstützen

Interaktiv verfügbares Finanzmarktwissen und Erklärvideos runden eine fundierte Beratung ab



**Christoph Bergweiler**  
Deutschlandchef  
J.P. Morgan Asset Management

Während Smartphones und Tablets im Privatleben kaum mehr wegzudenken sind, wächst deren Bedeutung in der Bankberatung erst zeitverzögert. Doch immer professionellere und systematisiertere Beratungsprozesse werden in konstant wachsenden Zuwachsraten resultieren. In der Beratung kann aktuelles und verständlich angebotenes Finanzmarktwissen helfen, Investoren losgelöst von einzelnen Produktbausteinen die Risiken und Chancen einzelner Anlageklassen zu verdeutlichen.

Mit interaktiver Zugriffsmöglichkeit bieten beispielsweise zeitgemäße Apps die Möglichkeit, schnell und einfach auf Informationen rund um die Finanzmärkte zuzugreifen, sie bedarfsorientiert zu individualisieren und mit Kunden zu diskutieren. So können Berater ihre Anleger systembasiert zu Kapitalmärkten informieren, um – in Kombination zur persönlichen Beratung – eine fundierte Investment-Entscheidung zu begleiten.

Ein Beispiel für ein solches interaktives Tool ist die „Market Insights“ Kapitalmarkt-App von J.P. Morgan Asset Management, die exklusiv für Finanzberater erstellt wurde. Herzstück ist das vollkommen produktfreie umfassende Marktcompendi-

um „Guide to the Markets“, das in verständlichen Charts und Tabellen die wesentlichen Trends der Kapitalmärkte darlegt und so Finanzberatern den Zugang zu aktuellen Wirtschaftstrends bietet. Der „Guide“ wird inzwischen seit über elf Jahren publiziert und in mittlerweile zwölf Sprachen veröffentlicht. Nutzer aus 25 Ländern rund um den Globus schätzen die neutrale Datensammlung, die frei von jeglicher „Hausmeinung“ und Produktbezug ist, so dass die Präsentation beispielsweise im neutralen Beratungsgespräch genutzt werden kann. Die Materialien sind so ausgerichtet, dass sie eine wertvolle Unterstützung bei der Informationsbeschaffung bieten und die Berater in ihrem täglichen Geschäft unterstützen können.

Mit der App hat nun jeder Berater die Möglichkeit, seinen eigenen, personalisierten „Guide“ zusammenzustellen: Die interaktive Ausgabe ermöglicht es, ganze Themenkomplexe oder auch einzelne Seiten auszuwählen. Diese lassen sich dann individuell und flexibel zu maßgeschneiderten Präsentationen zusammenstellen und entweder aus der App heraus präsentieren oder an interessierte Anleger versenden. Die Kombination aus digitaler Unterstützung und persönlicher Beratungsführerschaft durch kompetente, regulierte Ber-

ater bietet Anlegern echten Mehrwert. Kunden suchen eine individuelle Beratung, wollen sich aber parallel auf Basis neutraler Daten eine eigene Meinung bilden können.

Innerhalb der App gibt es zusätzlich vertiefende Elemente zum „Guide“: Da viele der Charts komplexe Zusammenhänge veranschaulichen, stehen erläuternde Beschreibungen zu den einzelnen Grafiken, die das Verständnis erleichtern, zur Verfügung. Darüber hinaus gibt es zu vielen der Charts akustische Erläuterungen von Tilmann Galler, dem Kapitalmarktstrategen im Frankfurter Team von J.P. Morgan Asset Management. Er verdeutlicht darin unter anderem auch die Implikationen der Sachverhalte auf die globalen Kapitalmärkte und auf die Investmentstrategie. In der App finden Berater zudem weitere Publikationen und Materialien, die für das Verständnis der Märkte hilfreich sind: die neutrale Analyse der Märkte anhand von Grafiken sowie die Interpretation von J.P. Morgan Asset Management. Außerdem gibt es für die App-Nutzer regelmäßig aktuelle Marktcommentare – wie beispielsweise aktuell zur Brexit-Thematik – sowie Videos unserer Experten und die Möglichkeit, Aufzeichnungen von Webkonferenzen anzuhören. Die App wird inzwischen allein in Deutschland von mehr als

*Individuelle  
und maßge-  
schneiderte  
Präsentationen*

1000 professionellen Marktteilnehmern genutzt und unterstreicht unseren Anspruch, aktiver Partner der „Beratungsbanken“ zu sein, die sich als qualitative Marktführer positionieren.

Eine enge Verzahnung einer skalierbaren, digitalen Informationsbereitstellung für Verbraucher mit einer persönlichen Beratung ist zudem auch aus regulatorischer Perspektive vorteilhaft, da sie die Qualität der Beratungsdienstleistung aus Sicht vieler Kunden verbessert. Aus Anlegersicht ist das Erklären der volkswirtschaftlichen Entwicklungen sowie die damit einhergehenden potenziellen Implikationen für die Kapitalmärkte ein wesentliches Differenzierungsmerkmal eines gehobenen Beratungsprozesses.

Ein weiteres Tool, das sich im Beratungsprozess als ergänzendes Medium durchsetzt, sind animierte Erklärvideos. Im Stil von Infografiken, Animationen oder Chalkboard-Technik werden Informationen rund um Investmentprodukte in Bilder „übersetzt“. Ziel ist es, den Anlegern das jeweilige Produkt und seine Funktionsweise möglichst einfach und verständlich zu erklären. So wird im ersten Schritt verdeutlicht, welches Problem das Produkt löst – oder, da sich die Anleger dieser Problematik häufig noch nicht

bewusst sind, ein Bewusstsein für die Problemstellungen im derzeitigen Niedrigzinsumfeld geschaffen. Wichtig ist dabei, dass sich die Zuschauer emotional abgeholt und in ihrer Situation verstanden fühlen. Wenn dann im zweiten Schritt die Darstellung der Lösung und die Vorteile sowie Risiken des jeweiligen Produkts begreiflich und nutzerorientiert erklärt werden, wird das Interesse umso mehr geweckt und der Boden für eine persönliche Beratung bereitet.

*Investment-  
prozesse  
anschaulich  
animiert*

Erfahrungsgemäß lassen sich diese innovativen Videos im Kundengespräch durch Berater gut einsetzen. Manche Berater nutzen diese in der

Vorbereitung vor den individuellen Beratungsgesprächen, andere direkt zum Einstieg oder in einer späteren Phase der Beratung zur Verdeutlichung der Anlagestrategie. In der Vergangenheit haben IT-Restriktionen die Nutzung dieser interaktiven Tools teils behindert. Aber mit der immer stärkeren Verbreitung von Tablets, iPads und Smartphones lassen sie sich umso besser in den Beratungsalltag integrieren. Wir freuen uns, als Produktlieferant und Partner für das Retail Banking den Beratungsprozess mit innovativen Tools wie einer informativen produktneutralen App und erklärenden Produktvideos zu unterstützen und zum Vertriebs Erfolg beizutragen.