

## Abstract

### Titel:

**Trends im Bereich der privaten Finanzplanung oder die effiziente Umsetzung eines Dienstleistungsangebotes**

### Kurzzusammenfassung:

In der vorliegenden Arbeit wurde das aktuelle Produktangebot im Bereich der privaten Finanzplanung verschiedener Institute in der Deutschschweiz mittels qualitativer Experteninterviews analysiert. Neben der Übersicht über das aktuelle Dienstleistungsangebot wurde den Fragen nachgegangen, ob die Anbieter bereits Teil- und Themenplanungen für spezifische Kundengruppen anbieten und welche Trends im Markt erkennbar sind. Das Ertrags- und Kostenverhältnis der einzelnen Finanzplanungsdienstleistungen wurde ebenso untersucht, wie die Abhängigkeit der verschiedenen Erträge. Die Handlungsempfehlungen zeigen auf, wie ein mögliches Produkt- und Dienstleistungsangebot im Bereich der privaten Finanzplanung definiert werden sollte, um einen möglichst hohen potenziellen Nutzwert für die Kunden sowie das Institut erzielen zu können.

**Verfasser:** Tobias Vinzent  
**Herausgeber:** Pascal Bechtiger, M. A. HSG  
**Veröffentlichung (Jahr):** 2017  
**Zitation:** Vinzent, T. (2017), Trends im Bereich der privaten Finanzplanung oder die effiziente Umsetzung eines Dienstleistungsangebotes. FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften: Masterarbeit  
**Schlagworte:** Finanzdienstleistungen, Geschäftsprozesse, Organisation, Banking

## **Ausgangslage**

Die Finanzbranche befindet sich zurzeit in einer Umbruchsphase und ist aufgrund der Digitalisierung gar mit neuen Marktteilnehmern (Fintechs) konfrontiert. Die steigende Komplexität des Bankgeschäfts, der stärkere Regulierungseinfluss sowie das veränderte Kundenverhalten bringen ebenso wie die Digitalisierungswelle die klassischen Finanzinstitute enorm unter Druck. Dem entstehenden Margendruck wird meist mit einer Überprüfung des eigenen Aufwandes begegnet und das Kosten-Nutzen-Verhältnis des angebotenen Dienstleistungsangebotes wird hinterfragt. Durch den Ausbau der Digitalisierung scheinen viele einfache, ausführende und repetitive Dienstleistungen in Zukunft wegzufallen. Als Folge dessen wird aller Wahrscheinlichkeit nach den koordinierenden, analytischen und somit komplexeren strategischen Tätigkeiten ein höherer Stellenwert zukommen. Der ganzheitliche und qualitativ hochwertige Beratungsansatz kann einer der Schlüsselfaktoren sein, um die immer besser aufgeklärte und sich aktiv informierende Kundschaft auch in Zukunft halten und gewinnen zu können. Für künftige oder bestehende Anbieter ist es zentral, dass die Bestimmung und Ausrichtung eines Produkteangebotes im Bereich der privaten Finanzplanung nach Kriterien vorgenommen wird, welche den potenziellen Nutzwert für die Kunden sowie das Institut berücksichtigen.

## **Ziel**

Durch einen aktuellen und differenzierten Marktüberblick über das Dienstleistungsangebot der verschiedenen Finanzdienstleister soll eine solide Grundlage für neue oder adaptierte Produkte geschaffen werden. Die Basis dieser Auslegeordnung soll mit der Beantwortung folgenden Forschungsfragen erreicht werden:

- Welches Dienstleistungsangebot der befragten Bankinstitute und privaten Dienstleister in der Deutschschweiz liegt im Bereich der privaten Finanzplanung aktuell vor?
- Welche sind die Vor- und Nachteile des aktuellen Angebotes?
- Welche Dienstleistungstrends werden am Markt erkannt?
- Wie wird die Relevanz des ganzheitlichen Beratungsansatzes eingeschätzt und beurteilt?
- Zu welcher Einschätzung kommen die befragten Finanzdienstleister bezüglich des Ertrags- und Kostenverhältnisses der Dienstleistung?
- Besteht eine Potenzialanalyse und wie wird diese erhoben und geführt?

Das Endziel besteht in der Ausarbeitung von konkreten Handlungsempfehlungen für die Gestaltung eines effizienten Produkt- und Dienstleistungsangebotes im Bereich der privaten Finanzplanung.

## Vorgehen

In einem ersten Schritt wurde der Begriff der privaten Finanzplanung definiert und die theoretischen Grundlagen aus der aktuellen Literatur und Forschung erarbeitet. Für die Datenerhebung der Fallstudie fiel die Wahl auf das qualitative Experteninterview mittels Leitfadens. Die Interviewpartner bestanden aus gezielt ausgesuchten Vertretern von elf Finanzdienstleistern aus der Deutschschweiz und einem Interviewpartner eines Ausbildungsinstituts. Im Auswertungsteil wurden die wichtigsten Erkenntnisse und Aussagen aus den Experteninterviews reflektiert und zentrale Elemente für eine effiziente private Finanzplanung aufgezeigt. Diese bildeten, neben den Erkenntnissen aus der Sekundärliteratur, die Basis für die Erarbeitung der Handlungsempfehlungen.

## Erkenntnisse

Die Umfrage zeigte, dass die Dienstleistungen in der privaten Finanzplanung unter Berücksichtigung der direkten Erträge (Honorareinnahmen) mehrheitlich nicht kostendeckend sind. Daher erscheint die Berücksichtigung der Kosten-Ertragsverhältnisse in Abhängigkeit von Zielgruppe und Segment bei der Produktgestaltung zentral zu sein. Die indirekten und nachgelagerten Erträge tragen massgeblich zu einer kostendeckenden Dienstleistung bei. Im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit wurden vier Handlungsfelder für ein möglichst effizientes Dienstleistungsangebot im Bereich der privaten Finanzplanung erarbeitet. Es handelt sich dabei um die folgenden vier Themenfelder: das Produkt und Dienstleistungsangebot (Angebotsdefinition auf spezifische Kundenzielgruppen), der direkte und indirekte Ertrag (Kosten- und Ertragsverhältnis optimieren), die Potenzialanalyse (Messung für Auswertung und Umsetzung) und die Umsetzung (konsequente Nutzung der verfügbaren Daten zwecks Potenzialausschöpfung).

## Literaturquellen (Auswahl)

- Bernet, B. (2014). *Zwischen Rendite und Risiko*. Zürich: Neue Zürcher Zeitung.
- Gröger, F. (2014). *Financial Planning - Geschäftsidee mit Zukunft*. Hamburg: Igel Verlag RWS.
- Gebistorf, L. (2004). *Preisgestaltung für die Private Finanzplanung*. Bern: Haupt Verlag.
- Gränitz, D. (2016). *Erfolgsfaktoren Financial Planning-basierter Beratungs- und Geschäftsmodelle*. Norderstedt Books on Demand.
- Haller, S. (2015). *Dienstleistungsmanagement* (Bd. sechster). Berlin: Springer Gabler.
- Krauss, P. J. (2006). *Private Finanzplanung erfolgreich umsetzen*. Wiesbaden: Gabler.
- Tilmes, R., & Jakob, R. (2015). *Ruhestandsplanung - neuer Beratungsansatz*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.