

Abstract

Qualitätsmessung in der Finanzplanung

Kurzzusammenfassung:

Finanzplanungen werden in der Vermögensberatung immer wichtiger. Das Thema rund um die Pensionierung ist komplex. Es ist aus unternehmerischer Sicht eine Kundenbindungsmassnahme und ein strategisches Ziel, mit interessanten Kunden eine ganzheitliche Beratung, eine Finanzplanung, zu machen. Dabei hat die Qualität eine wichtige Bedeutung.

In meiner Arbeit durchleuchtete und untersuchte ich die Qualität in der Finanzplanung. Durch Forschung mittels Befragungen mit Finanzplanern zeigte ich Mängel auf und gab entsprechende Handlungsempfehlungen ab. Bei der Auswahl der Interviewpartner achtete ich auf unterschiedliche Finanzinstitute. Die Betrachtung der Kunden wurde nicht bearbeitet. Auch auf den Bereich der Kosten wurde nicht eingegangen.

Verfasser: Beat Baumgartner
Herausgeber: Pascal Bechtiger
Veröffentlichung (Jahr): 2017
Zitation: Beat Baumgartner, 2017, Qualitätsmessung in der Finanzplanung.
FHS St. Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften:
Masterarbeit
Schlagworte: Finanzplanung, Qualitätsmessung, Finanzinstitute

Ausgangslage

Finanzplanungen werden in der Vermögensberatung immer wichtiger. Durch die Überalterung der Menschheit und die strukturellen Probleme der 1. und 2. Säule stellen sich Fragen und Ungewissheiten über die finanzielle Situation nach dem Erwerbsleben. Eine seriöse Finanzplanung erhält je länger je mehr eine wichtige Bedeutung. Insbesondere aufgrund der Komplexität in Sachen AHV, Pensionskasse, Steuern, Anlagemöglichkeiten, Nachlass sowie Vorsorge und Absicherungen. Über die Thematik Qualitätsmessung in der Finanzplanung wurde bisher wenig geschrieben und viele Fragen sind in der Fachliteratur noch unbeantwortet.

Ziel

Es wurden die Prozesse und die Vorgehensweise bei der Erstellung einer Finanzplanung bei verschiedenen Finanzinstituten auf Qualitätsmerkmale überprüft, verglichen und analysiert. Anschliessend wurden Handlungsempfehlungen zur Einführung oder Verbesserung eines Qualitätsmanagement abgegeben.

Vorgehen

Für die Bearbeitung der Arbeit wurde zuerst die Theorie aufgearbeitet. Dabei wurde Sekundärliteratur angeschaut und studiert. Es wurden Ziele und Nichtziele definiert. Danach wurden für die Forschung quantitative und qualitative Untersuchungen mittels Interviewbogen durchgeführt. Mit neun Interviewpartnern von verschiedenen Banken und Finanzinstituten wurden Befragungen durchgeführt. Aus den Ergebnissen² wurden Handlungsempfehlungen abgegeben.

Erkenntnisse

Qualität in der Finanzplanung wird von allen befragten Finanzinstituten sehr unterschiedlich definiert: Es stehen vor allem die Wünsche und Ziele und die Bedürfnisse der Kunden im Vordergrund. Das Endprodukt, die Finanzplanung, steht an zweiter Stelle.

Qualität wird bei allen Befragten effektiv überprüft. Die Methoden sind dabei unterschiedlich. Eine konsequente Nachkontrolle einer erstellten Finanzplanung ist sehr wichtig und zu empfehlen. Diese Überprüfung sollte mittels einer Checkliste erfolgen. Es ist zu empfehlen, dass ein weiterer Experte bestimmte Punkte kontrolliert, nachrechnet und den Inhalt plausibilisiert.

In wie weit die Befragten ehrliche und offene Antworten gaben, ist schwer zu sagen. Dass Qualität gemessen wird, oder dies zumindest behauptet wird, scheint aufgrund der Tatsache, dass niemand zugeben würde, keine Qualitätsmessung durchzuführen, logisch.

Als Ziel soll die langfristige Profilierung gegenüber Angeboten von Mitbewerbern und die Behauptung am Markt definiert werden. Somit können Mehrwerte geschaffen werden, die auch den Kunden dienen.

Die entsprechenden Finanzinstitute sollen dem guten Ruf Sorge tragen. Ein gutes Image ist besonders bei Unternehmen, die immaterielle Dienstleistungen vertreiben, von enormer Wichtigkeit.