

Kundenberatung: Erfolgreich durch die Mündliche Prüfung

Kundenprofile Geld- und Vermögensanlage

8. Auflage

Information zum Arbeiten mit diesen Kundenprofilen:

Es wird nicht immer auf jede einzelne Frage, die im Buch gestellt wird eine explizite Antwort gegeben. Gewisse Spielräume müssen beim Gespräch vorhanden sein, um die individuelle Note zu gewährleisten.

Ohnehin wird es oft zu Rückfragen des Kunden (Prüfers), je nach Formulierung des Beraters, kommen. Besonders bei Verständnisproblemen werden solche Zwischenfragen auftauchen.

Bei diesen Kundenprofilen handelt es sich um Anregungen, um eine grobe Struktur in die Trainingsgespräche zu bringen. Dabei wurden die verschiedenen Profile so gewählt, dass möglichst die unterschiedlichen Produktmodalitäten und Problemfälle behandelt werden können.

Viel Spaß beim Üben und viel Erfolg in Ihrer mündlichen Prüfung!

Ihr Achim Schütz

Kundenprofil Fall Nr. 5.1

Profil 1:

Heike Sommer:

Die 15.000 EUR stammen aus einem fälligen Sparbrief. Frau Sommer wünscht sich eine sichere Geldanlage, die bis zu vier Jahren festgelegt werden kann. Vom Sparbuch kann ein Betrag von 2.500 EUR mit angelegt werden. Die restlichen 4.000 auf dem Girokonto sind allerdings für neue Möbel verplant.

Profil 2:

Heike Sommer:

Die 15.000 EUR stammen aus einem fälligen Sparvertrag auf den bisher monatlich 50 EUR eingezahlt wurden. 2.000 EUR vom Girokonto und 3.000 EUR vom Sparbuch können mit angelegt werden. Das Geld kann bis zu fünf Jahre fest angelegt sein, allerdings wäre es schön, wenn ein Teilbetrag von 5.000 EUR auch früher verfügbar wäre (eventuelle Renovierung der Wohnung).

Kundenprofil Fall Nr. 5.2

Profil 1:

Friedhelm Jäger:

Von Herrn Flopper hat Herr Jäger einen allgemeinen Überblick über Investmentfonds erhalten. Dabei ging es insbesondere auch um das Thema „Fondsmix“ aus verschiedenen Regionen der Welt. Über die Risiken hat Herr Flopper Herrn Jäger nichts erzählt. Herr Jäger ist nicht bereit zu große Risiken einzugehen. Aktienfonds ja, spekulative Branchenfonds aber lieber nicht. Eine monatliche Sparrate von 100 EUR und eine Einmaleinzahlung von 10.000 EUR soll vorgenommen werden.

Profil 2:

Friedhelm Jäger:

Herr Jäger hatte schon einmal etwas über Fonds in der Zeitung gelesen. Jetzt hat Herr Flopper ihn noch über Branchenfonds informiert, mit denen man besonders gut Geld „machen“ könnte. Über die Risiken weiß Herr Jäger wenig ist aber risikoorientiert genug um auch in Branchenfonds zu investieren. Eine Mischung von verschiedenen Branchen hält er für sinnvoll. Eine monatliche Sparrate von 100 EUR und eine Einmaleinzahlung von 10.000 EUR soll vorgenommen werden.

Kundenprofil Fall Nr. 5.3

Profil 1:

Gisbert Rahn:

Die Eltern von Herrn Rahn hatten für ihn eine Aussteuerversicherung abgeschlossen. Dieses Produkt findet er prinzipiell gut. Darin soll ein Teil des Geldes (20 EUR) für Melanie angelegt werden. Der Rest (30 EUR) soll sicher bis zur Volljährigkeit der Tochter angelegt werden. In der Zwischenzeit sind aber keine zusätzlichen Ein- und Auszahlungen geplant. Eine Einmaleinzahlung zu Beginn der Laufzeit von 1.000 EUR ist vorstellbar.

Kundenprofil Fall Nr. 5.4

Profil 1:

Susanne Holzer:
Frau Holzer ist sicherheitsorientiert und bekommt monatlich 40 EUR VL vom Arbeitgeber. Das zu versteuernde Jahresgehalt beträgt 8.000 EUR. Eigenleistungen möchte Frau Holzer nicht vornehmen. Nach der Lehre möchte Sie bei der Firma bleiben und sich eine eigene Wohnung kaufen.

Profil 2:

Susanne Holzer:
Die Kundin ist sehr offen und freundliche und interessiert an allen möglichen Prämien. Sie ist bereit auch Eigeneinzahlungen über die VL von 40 EUR hinaus zu leisten, wenn es sich lohnt. Frau Holzer bekommt von Ihrer Großmutter noch 100 EUR monatlich Taschengeld. Auch vor Anlagen, die mit etwas Risiko verbunden sind, hat Frau Holzer keine Angst. Zu versteuerndes Jahreseinkommen 8.000 EUR.

Kundenprofil Fall Nr. 5.5

Profil 1:

Norbert Biene:
Vergleichen Sie bitte hier mit dem Mustergespräch im Buch auf Seite 36

Kundenprofil Fall Nr. 5.6

Profil 1:

Claudia Hoffmann:
Frau Hoffmann kann sich ein gewisses Risiko vorstellen, wenn es gelingt dadurch Steuern zu sparen. Zum Verkauf der beiden festverzinslichen Wertpapiere ist Sie gerne bereit. Außer den Anlage in Ihrem Haus bestehen keine weiteren Geldanlagen. Eine Steuerbescheinigung hat die Kundin schon vor einer Weile bekommen. Ein Teil der Gelder soll für den Fall, dass Investitionen im Büro oder ähnliche Anschaffungen anstehen relativ gut verfügbar sein. Eine Absicherung hat Frau Hoffmann bisher nur für ihr Alter getroffen.

Profil 2:

Claudia Hoffmann:
Da Frau Hoffmann bereits Geld in Aktien investiert hat, möchte sie keine weiteren Risiken mehr in diesem Bereich eingehen. Von einer Anlage in Immobilien ist Sie angetan. Der Verkauf der festverzinslichen Wertpapiere stellt kein Problem dar. Frau Hoffmann hat noch ein Geldmarktkonto bei einer anderen Bank mit 5.000 EUR. Dieses Geld kann auch zu Ihrem Institut übertragen werden. Frau Hoffmann spielt mit dem Gedanken sich ein Ferienhaus in der Toskana in zwei bis drei Jahren zu kaufen. Eine Absicherung hat Frau Hoffmann für den Bereich Unfall und Berufsunfähigkeit getroffen.

Kundenprofil Fall Nr. 5.7

Profil 1:

Erwin Simon:

In zwei Wochen wird Herr Simon in die neue Wohnung einziehen. Für diesen Termin braucht er dann auch das Konto. Die Möbel, die er verwenden wird bringt er zum Teil von zu Hause mit und einen anderen Teil hat er bereits bestellt und bezahlt. Die Mietkaution soll 990 EUR betragen und vom Spargbuch bezahlt werden. Für eine Beratung in Sachen monatlichem Sparen wäre Herr Simon dankbar.

Erwin Simon:

In zwei Wochen wird Herr Simon in die neue Wohnung einziehen. Für diesen Termin braucht er dann auch das Konto. Die Möbel, die er dafür braucht sind bereits bestellt und werden noch 2.500 EUR kosten. Herr Simon sucht daher nach einer Möglichkeit auch trotz der fehlenden Eigenmittel die Mietkaution von 990 EUR zu stellen. Für eine Beratung in Sachen monatlichem Sparen wäre Herr Simon dankbar.

Kundenprofil Fall Nr. 5.8

Profil 1:

Jochen Groß:

Herr Groß hat ein zu versteuerndes Jahresgehalt von 20.000 EUR jährlich. Er möchte in etwa fünf Jahren eine eigene Wohnung für ca. 70.000 EUR erwerben. 150 EUR kann er monatlich für seinen Traum von den eigenen vier Wänden investieren. Zu Beginn kann allerdings kein Geld eingezahlt werden.

Profil 2:

Jochen Groß:

Mit seinem zu versteuernden Jahreseinkommen von 17.000 EUR möchte Herr Groß sich in etwa fünf Jahren eine Eigentumswohnung für ca. 70.000 EUR kaufen. Zu Beginn werden 1.000 EUR vom Geldmarktkonto einbezahlt.

Monatliche Ausgaben:

- 325 EUR Miete
- 30 EUR Telefon
- 50 EUR Versicherungen
- 75 EUR Auto

Kundenprofil Fall Nr. 5.9

Profil 1:

Eheleute Krause:

Die Eheleute Krause wissen nur sehr wenig über die Risiken bei festverzinslichen Geldanlagen. Es sollen insgesamt 15.000 EUR (davon 12.500 aus dem fälligen Sparbrief und 2.500 vom Geldmarktkonto) sicher für vier Jahre angelegt werden. Die Sicherheit hat für die Eheleute Krause höchste Priorität (zumindest Rating A des Wertpapieremittenten).

Kundenprofil Fall Nr. 5.10

Profil 1:

Herrmann Weinrot:

Herr Weinrot strebt eine Umschichtung seines reinen Fondsdepots zu Gunsten von Aktien an. Dabei soll das Kapital gleichmäßig in Aktien und Fonds geteilt werden. Herr Weinrot möchte allerdings kein hoch spekulativen Aktien erwerben. Er verfolgt eher ein ertragsorientiertes Verhalten und möchte die Aktien längerfristig halten. Von Onlinetransaktionen ist Herr Weinrot begeistert, da er ohnehin sehr gerne im Internet unterwegs ist. Die Fonds sind bereits seit mehreren Jahren im Depot.

Profil 2:

Herrmann Weinrot:

Herr Weinrot strebt eine Umschichtung seines reinen Fondsdepots zu Gunsten von Aktien an. Dabei soll das Kapital gleichmäßig in Aktien und Fonds geteilt werden. Herr Weinrot möchte auch spekulative Aktien erwerben, da er hier besondere Kurssteigerungspotentiale erwartet. Besonders der TechDax hat es ihm angetan. Er verfolgt eher ein spekulatives Verhalten und möchte die Aktien nach Kursgewinnen relativ schnell wieder abstoßen. Onlinetransaktionen befürwortet Herr Weinrot besonders dann, wenn er dabei auch Provisionen und Gebühren sparen kann. Die Fonds sind zum Großteil schon länger als ein Jahr im Depot (Ausnahme: Pazifikfonds)

Kundenprofil Fall Nr. 5.11

Profil 1:

Beatrice Kraftvoll:

Frau Kraftvoll möchte monatlich etwa 200 EUR für die Altersvorsorge zurücklegen. Sie wohnt mit Ihrer Familie im eigenen Haus, das auch bei Ihnen finanziert wurde. Sonst hat Frau Kraftvoll nur die Beiträge zur gesetzlichen Rentenversicherung geleistet. Eine Aufteilung der 200 EUR begrüßt Frau Kraftvoll. Auch eine Absicherung der Familie scheint ihr sinnvoll. Das zu versteuernde Jahreseinkommen der Familie Kraftvoll beträgt 55.000 EUR jährlich. Frau Kraftvoll wünscht mit 60 Jahren in Rente zu gehen und eine ansprechende Zusatzrente zu erhalten.

Profil 2:

Beatrice Kraftvoll:

Sie wohnt mit Ihrer Familie im eigenen Haus, das auch bei Ihnen finanziert wurde. Sonst hat Frau Kraftvoll nur die Beiträge zur gesetzlichen Rentenversicherung geleistet. Eine Aufteilung der Sparleistung begrüßt Frau Kraftvoll. Auch eine Absicherung der Familie scheint ihr sinnvoll. Am liebsten wäre ihr mehrere Einmalauszahlungen (mit 55, 60 und 65 Jahren) sowie eine monatliche Rente ab dem 55. Lebensjahr.

Monatliche Ausgaben:

- 100 EUR Versicherungen (Unfall, Berufsunfähigkeit Haus etc.)
- 200 EUR Autos
- 1.000 EUR Baukredit
- 400 EUR sonstiges

Kundenprofil Fall Nr. 5.12

Profil 1:

Hubert Dahlmann:

Herr Dahlmann hatte bisher noch keine Erfahrungen mit Bezugsrechten. Da er von der A-AG nach wie vor überzeugt ist möchte er seinen Aktienanteil beibehalten und die Bezugsrechte ausüben.

Der Kollege von Herrn Dahlmann hat von Aktienoptionsscheinen gesprochen aber über die Risiken nur wenig berichtet. Herr Dahlmann rechnet für die Zukunft mit steigenden Kursen und ist auch bereit ein hohes Risiko einzugehen um eine besondere Rendite zu erzielen.

Profil 2:

Hubert Dahlmann:

Herr Dahlmann hatte bisher noch keine Erfahrungen mit Bezugsrechten. Da er zurzeit kein weiteres Geld mehr in die A-AG investieren möchte, schwebt ihm vor gerade soviel Bezugsrechte zu verkaufen, dass der Erlös gerade die Kosten des Aktienerwerbs deckt.

Der Kollege von Herrn Dahlmann hat von Indexoptionsscheinen gesprochen aber über die Risiken nur wenig berichtet. Herr Dahlmann rechnet für die Zukunft mit einer Seitwärtsbewegung am weltweiten Aktienmarkt. Über ein derart großes Risiko möchte er aber gerne noch einmal nachdenken.