

Diplomarbeit

an der Fachhochschule Würzburg – Schweinfurt

Vergleich und Analyse des Financial Plannings im Private Banking deutscher Großbanken mit dem Financial Planning des Unternehmens Auctoritas unter gegebenen Marktbedingungen.

- Fachbereich Betriebswirtschaft -

- zur Erlangung des akademischen Grades -

Diplom – Betriebswirt (FH)

vorgelegt von : Florian von Rücker

bei : Herrn Prof. Dr. Franz - Josef Eichhorn

im Fach : Allfinanz

im : Sommersemester 2004

A Vorwort

Diese Diplomarbeit wurde im Studienschwerpunkt Allfinanz des Studiengangs Betriebswirtschaft an der Fachhochschule Würzburg – Schweinfurt erstellt. Sie stellt den Abschluss meines Studiums der Wirtschaftswissenschaften in Würzburg dar und benötigte 5 Monate zur Erstellung.

Ausdrücklich danken für die Unterstützung möchte ich Herrn Professor F.J. Eichhorn, der mir nicht nur jederzeit mit konstruktiver Kritik zu dieser Arbeit zur Verfügung stand, sondern auch den ein oder anderen Tipp für meinen weiteren Lebensweg bereithielt.

Weiterhin möchte ich dem Finanzdienstleister Auctoritas für die umfangreiche Bereitstellung von Informationen und die Möglichkeit zur wiederholten Teilnahme an Schulungen und Fortbildungen danken. Besonders Herr Markus Wachter und Herr Rüdiger Mösch gaben mir die Gelegenheit mich ausführlich über das Unternehmen zu informieren.

Mein ganz besonderer Dank gilt Herrn Mathias Rumpel. Seine ständige Bereitschaft, sich mit mir zu treffen und dabei den Fortschritt der Arbeit zu beobachten, gab mir die Möglichkeit in langen Gesprächen Zusammenhänge zu erläutern und dabei einen Gesprächspartner „aus der Praxis“ zu haben.

5.1.2 Auswertung der Thesen A bis E

A. „Eine beim Kunden durchgeführte Finanzberatung unterliegt einer positiven Grundemotion. Dies führt zu mehr Gelassenheit und Vertrautheit und ermöglicht eine persönlichere und positivere Beratung.“

Zur Untersuchung dieser These musste vorab geklärt werden, wo die Finanzberatung mit dem Kunden stattgefunden hatte. Dabei ergaben sich folgende Ergebnisse : 66,6% der befragten Bankkunden gaben an, dass sowohl die Datenaufnahme, als auch die darauf folgende Maßnahmenpräsentation in ihrer Bank stattgefunden haben. Lediglich 25% nahmen die Möglichkeit in Anspruch, beide Termine zu Hause wahrzunehmen. Weiterhin gaben 8,3% an, dass entweder Datenaufnahme oder Maßnahmenpräsentation zu Hause erfolgten.

Dies zeigt, dass Nutzer banklichen Financial Plannings ihre Beratung zum Großteil direkt in der Bank wahrnehmen. Zum Vergleich ergab die Auswertung der Auctoritaskunden ein ebenfalls sehr eindeutiges Ergebnis. Bei derselben Frage gaben 94,4% der Befragten an, dass sie sowohl die Datenaufnahme, als auch die Maßnahmenpräsentation zu Hause wahrnahmen. Lediglich eine Person gab an, die Datenaufnahme zwar bei Auctoritas, die Maßnahmenpräsentation jedoch zu Hause wahrgenommen zu haben. Hierdurch zeigt sich, dass fast die gesamte Finanzberatung von Auctoritas zu Hause beim Kunden durchgeführt wird, während ein Großteil der Bankkunden für diese Leistung in die Bank kommt.

Ob dies durch den Berater motiviert wird, oder vom Kunden so gewünscht ist, sollte eine weitere Frage klären. Hierbei ging es darum zu untersuchen, ob es dem Kunden als angenehmer erscheint, seine Beratung generell zu Hause oder eher in einer Bank wahrzunehmen.

Danach gefragt gaben 88,9% der befragten Auctoritaskunden an, dass sie es als angenehmer empfinden eine Beratung zu Hause durchzuführen, während 11,1% angaben, ihnen sei der Ort der Beratung unwichtig.

Im direkten Vergleich ergab die Auswertung der Bankkunden, dass 52% angaben es in der Bank angenehmer zu finden über Finanzen zu sprechen, während 24% der Bankkunden lieber zu Hause über Finanzen reden und weiteren 24% der Ort der Befragung unwichtig ist. Dies ergibt bei Auctoritaskunden eine eindeutige Mehrheit für Heimberatungen, während Bankkunden zwar mehrheitlich eine Beratung in der Bank wünschen, jedoch ein nicht unbedeutender Teil entweder auch zu Hause beraten werden möchte, oder keine direkte Präferenz zwischen den beiden Möglichkeiten hat.

Was bedeutet dies für die aufgestellte These ? – Sie wurde teilweise bestätigt. Eine absolute Mehrheit von Auctoritaskunden findet es grundsätzlich angenehmer, zu Hause eine Finanzberatung durchzuführen und wird somit positiver in eine Beratung gehen, die diese Voraussetzung erfüllt.

Während die Mehrheit der Bankkunden zwar angab, eine Beratung in der Bank vorzuziehen, ergibt sich trotzdem eine Gesamtmehrheit aller Befragten von 56,5%, die eine Heimberatung vorziehen.

Somit kann die These gehalten werden, dass eine Beratung beim Kunden eine positivere Grundstimmung hat, da es die Mehrheit der Kunden grundsätzlich vorzieht, zu Hause beraten zu werden.

Interessant ist in diesem Zusammenhang die Untersuchung der vorherrschenden Bankverbindungen. So lässt sich anhand der Ergebnisse feststellen, dass 80% der befragten Bankkunden das Angebot zum Financial Planning in einer Großbank oder einer Privatbank nutzen. Wiederum 90% dieser Kunden pflegen diese auch als Hauptbankverbindung.

Somit ergibt sich ein Prozentsatz von 72% an Großbank- und Privatbankkunden, die nicht nur alle seit vielen Jahren, oder schon immer bei dieser Bank Kunde sind (gesamt 100%), sondern auch zum Großteil nicht vollständig mit den sonstigen Leistungen dieser Bank zufrieden waren. (insg. 70% - Ja, größtenteils; Nein, nicht immer; Nein, nur selten).

Im Vergleich gaben 75% der befragten Auctoritaskunden an, ihre Bankgeschäfte bei einer Volksbank/Raiffeisenbank oder einer regionalen Bank zu erledigen. Ebenfalls sind diese Kunden zum Großteil bereits seit vielen Jahren, oder schon immer Kunden bei dieser Bank (80%) und zum Großteil mit den Leistungen der Bank entweder ganz, oder größtenteils zufrieden (82,3%).

Somit lässt sich eine Wahrscheinlichkeit erkennen, dass Kunden von Groß- oder Privatbanken, bei denen bereits seit vielen Jahren diese Bankverbindung besteht, eher dazu tendieren eine Beratung in einer Bank wahrzunehmen, als zu Hause, auch wenn sie mit den sonstigen Leistungen der Bank nicht ganz zufrieden sind. Auf der anderen Seite haben Kunden, die eine Heimberatung wünschen, meist regionale Bankverbindungen und sind mit diesen auch zufrieden. Dieser Zusammenhang wird später noch einmal durch andere Auswertungen näher untersucht. Festzuhalten bleibt, dass die Wahl des Beratungsortes davon abhängt, welchen Präferenzen die Wahl der Bankverbindung zu Grunde liegt.

C. „Zu einem selbständigen Berater baut ein Kunde schneller und einfacher ein Vertrauensverhältnis auf, als zu einem Bankberater.“

Die Untersuchung dieser These erfolgt in drei Stufen. Als erstes ist es notwendig zu wissen, wie lange die Befragten bereits Financial Planning bei ihrer Bank bzw. Auctoritas betreiben. Letztere Kunden beschränken sich hierbei auf einen Untersuchungszeitraum von 2 Jahren, da Auctoritas erst am 30. Dezember 2002 gegründet wurde.

Somit ergibt sich im Vergleich zu Bankkunden ein relativ kurzer Zeitabschnitt, da diese zum Großteil bereits seit mindestens 2 Jahren das Angebot zum Financial Planning bei ihrer Bank nutzen. Die Auswertung der Auctoritasfragebögen ergab, dass 33,33% der Befragten bereits seit 2002 Kunden bei Auctoritas sind. Die Mehrzahl von 44,44% gab an, dass sie schon länger mit dem Unternehmen zusammenarbeiten und 22,22% sind erst seit kurzem hinzu gekommen.

Die gleiche Frage ergab im Bankbereich, dass 92% der Kunden Financial Planning mehrere bzw. viele Jahre bei ihrer Bank nutzen, oder sogar schon immer bei dieser Bank ihre Finanzberatung machen. Dies bedeutet, dass der Zeitraum, in dem die befragten Bankkunden bereits Financial Planning bei einer Bank nutzen länger ist, als der Zeitraum in dem die Kunden von Auctoritas mit dem Unternehmen zusammenarbeiten. Vor diesem Hintergrund ist nun als zweites wichtig zu untersuchen, wie die Kunden ihre Vertrautheit mit dem Berater in dieser Zeit benoten.

Dabei ergab sich bei Auctoritaskunden eine durchschnittliche Bewertung von 1,33 nach einem Schulnotensystem von 1 bis 5. Dies ist weit höher als der Durchschnitt von 2,88, der in der Auswertung des Bankfragebogens erreicht wurde. Somit erreichten die Befragten des Unternehmens Auctoritas eine höhere Vertrautheit in kürzerer Zeit zu ihrem Berater, als dies bei Bankkunden der Fall ist.

Im dritten Schritt soll untersucht werden, welche direkte Meinung zu diesem Thema vorherrscht. Die hierzu gestellte Frage soll als Kontrolle des bisher erlangten Ergebnisses dienen.

Dabei wurden die Kunden befragt, inwiefern sie die Aussage für richtig empfinden, dass das Verhältnis zu selbständigen Vermögensberatern mehr von Vertrauen geprägt ist, als das Verhältnis zu Bankberatern. Dabei antworteten 44 der Auctoritaskunden, dass diese Aussage voll und ganz zutreffe, während weitere 40% der Meinung waren, dies treffe etwas zu. 16% gaben an, dass diese Aussage entweder weniger oder überhaupt nicht zutreffe.

Auf der anderen Seite ergaben die Bankfragebögen ein noch eindeutigeres Ergebnis. Hier antworteten sogar 61,1% auf die Frage, dass die Aussage voll und ganz zutreffe, während 38,9% zustimmten, dass dies zutreffe oder etwas zutreffe. Dies bestätigt nicht nur den vorher erkennbaren Trend, dass das Vertrauen zwischen selbständigen Beratern und ihren Kunden höher ist als bei Bankberatern und deren Kunden, sondern es zeigt einen weiteren interessanten Aspekt. Nämlich, dass Bankkunden offensichtlich selbst der Meinung sind, dass im Bereich der selbständigen Beratung zwar mehr Vertrauen herrscht, sie aber dennoch eine Beratung bei einer Bank gewählt haben. Dieser Zusammenhang soll später noch weiter untersucht werden.

Was bedeutet dies für die These ? – Sie wurde eindeutig bestätigt. Die Auswertung der Fragebögen hat ergeben, dass in der Tat die Kundenbeziehung zu selbständigen Vermögensberatern des Unternehmens Auctoritas von mehr Vertrauen geprägt ist. Außerdem hat es noch gezeigt, dass dieses Vertrauen nicht nur größer ist, sondern auch in kürzerer Zeit entsteht.

D. „Eine Bank kann auf Grund des umfangreicheren Back-Office dem Kunden mehr Produkt- und gesamtwirtschaftliche Informationen liefern. Dies gibt den Beratern die Möglichkeit, die Kunden besser zu informieren.“

Um diese These angemessen zu untersuchen, wird die Erhebungsmasse der Bankkunden auf die Kunden von Großbanken beschränkt, da hier die Voraussetzungen eines umfangreichen Back-Office ohne weitere Nachforschung angenommen werden kann.

Des Weiteren kommt es bei dieser Untersuchung nicht darauf an, die tatsächliche Verfügbarkeit von Informationen, die dem Berater zur Verfügung stehen, festzustellen, sondern darum inwiefern sich der Kunde informiert fühlt. Somit ändert sich auch die Frage nach dem tatsächlichen Umfang von Informationen, zur Untersuchung danach, inwiefern sich die Kunden auf Grund der erhaltenen Informationen Daten informiert fühlen. Der dazu notwendige Umfang an Produktinformationen und deren Verständlichkeit variiert von Kunde zu Kunde.

Deswegen wird zusätzlich zur Meinung des Kunden noch seine Vorbildung in Finanzen untersucht. Danach gefragt, ob ihnen die Möglichkeit gegeben wurde, zu den Produkten ihres Interesses Informationen zu erhalten, antworteten 71,3% der Großbankkunden, dass sie genug Informationen erhalten hätten, während 28,7% der Meinung waren, dass sie sogar mehr Informationen erhielten als sie benötigt hätten. Auctoritaskunden gaben hier zu 50% an, dass sie genug Informationen erhielten und zu 33,4%, dass sie mehr Informationen als nötig bekommen haben. Eine Person gab an, dass sie die Möglichkeit hatte, Informationen zu erhalten, diese allerdings etwas unverständlich waren.

Damit lässt sich vorab keine deutliche Differenzierung feststellen, was die direkte Verfügbarkeit von Produktinformationen betrifft. Deswegen wird nun das Empfinden des Kunden bezüglich dieser Frage untersucht. Hierbei benoteten die Großbankkunden die Verfügbarkeit mit einer 2,3 auf

einer Skala von 1 bis 5, während Auctoritaskunden hier im Durchschnitt eine 1,13 vergaben. Hier ergibt sich ein leichter Unterschied zwischen den zwei verschiedenen Befragungsgruppen.

Allerdings ist dieser Unterschied nicht sehr stark, was bedeutet, dass die These eindeutig falsch ist.

Die Behauptung, dass Berater von Großbanken auf Grund des großen institutionellen Back – Office mehr Produktinformationen zur Verfügung haben und der Kunde sich somit besser informiert fühlt, stimmt nicht.

Es ergibt sich sogar ein gegenteiliger Trend, der allerdings nicht so gravierend ist, dass die These umgekehrt wird.

Die Aussage, welche in diesem Ergebnis steckt lautet, dass sowohl Großbankkunden, als auch Auctoritaskunden ausreichend informiert werden, unabhängig von der Fülle an Informationen, die durch das jeweilige Back – Office zur Verfügung gestellt werden.

Dieses Ergebnis wird auch nicht durch die Vorbildung der Befragten beeinflusst.

Die Auswertung der Ergebnisse ergab in diesem Bereich, dass bei der Frage nach der Erfahrung in den verschiedensten finanziellen Bereichen im Schnitt eine 3,11 von Bankkunden auf alle Fragen gegeben wurde und eine 3,38 von Auctoritaskunden. Dies bedeutet, dass alle befragten Personen einen relativ ähnlich Bedarf an Informationen haben.

5.1.2 Auswertung der Thesen F bis L

F. „Bankberater können bei einer Finanzberatung keine Konkurrenzprodukte an Kunden verkaufen, auch wenn diese günstiger oder besser sind. Somit fühlen sich Kunden nicht vollständig i.S.d. Allfinanz beraten.“

Diese These berührt ausschließlich den Bankbereich, da hier die Konkurrenz zwischen Banken angesprochen ist. Die im neutralen Vertrieb nicht vorhanden ist. In abgewandelter Form lässt sie sich auch auf das Unternehmen Auctoritas übertragen. Hier geht es um die Meinung der Kunden bezüglich der Produktpolitik von Auctoritas. Diese ist zwar absolut neutral und unterliegt keinen Vorgaben durch die Geschäftsführung, jedoch kann beim Kunden trotzdem der Eindruck entstehen, dass manche Produkte beim Vertrieb vorzüglich behandelt werden.

Bei der Auswertung des Bankbereichs wird als erstes untersucht, welche Meinung die Kunden über die Verfügbarkeit von Konkurrenzprodukten haben und anschließend, ob sie denken, ihr Berater sei produktgebunden. Zur Frage nach der Verfügbarkeit ergab sich eine durchschnittliche Note von 3,64 nach einem Notenprinzip von 1 bis 5, was zeigt, dass die Befragten hier einen Konkurrenzkampf sehen. Bei der Frage nach der Produktgebundenheit des Beraters wurde durchschnittlich eine 2,6 vergeben. Dies legt nahe, dass die Meinung vorherrscht, die Bank biete zwar nicht alle am Markt verfügbaren Produkte an, der Berater selbst ist aber ungebunden in seiner Auswahl innerhalb der angebotenen Palette.

Auctoritaskunden benoteten ihre Berater besser. Hier wurde eine 4,76 vergeben, was bedeutet, dass den Beratern nur in geringem Maße eine Produktgebundenheit zugetraut wird.

Was bedeutet dies für die These? – Sie wurde bestätigt. Die These, dass Bankkunden den Eindruck haben, ihre Beratung würde nicht dem Allfinanzgedanken gerecht werden, wurde bestätigt. Gleichzeitig wurde gezeigt, dass Auctoritaskunden hinter den Produktvorschlägen ihres Beraters nur in sehr geringem Maße Vorgaben vermuten.

N „Große Institutionen hinter einem Berater erwecken beim Kunden den Eindruck von Professionalität und Erfahrung und sind diesem somit bei der Wahl des Beratungsinstitutes wichtig.“

Zur Untersuchung dieser These werden zwei unterschiedliche Bewertungen der Kunden herangezogen. Zum einen soll herausgefunden werden, welche Meinung generell gegenüber der Größe der Finanzberatungsinstitute herrscht und zum zweiten soll danach ermittelt werden, inwiefern die Größe der Bank bzw. von Auctoritas die Kunden in ihrer Entscheidung beeinflusst.

Zu diesem Zweck wurde die Frage gestellt, ob die Kunden der Meinung sind, die Größe eines Finanzdienstleisters und die damit verbundene höhere Berateranzahl beeinflusse die Qualität einer Beratung. Diese Frage beantworteten 44% der Bankkunden mit Nein, da die Qualität einer Beratung hauptsächlich vom Berater abhänge. 32% antworteten u.a., dass dies richtig sei da so dem Berater generell mehr Ressourcen für eine Beratung zur Verfügung stünden.

24% sprachen sich dagegen aus, mit der Begründung, dass kleinere Finanzberatungsinstitute ebenfalls über gute Spezialisten verfügten und 20% befürchteten bei einer steigenden Größe die Möglichkeit einer standardisierten Beratung. Weitere 16% sprachen sich dafür aus, da sie der Meinung sind, nur so stehe zu jedem Fachbereich ein Spezialist zur Verfügung.

Diese Auswertung zeigt, dass die vorherrschende Grundmeinung gegenüber der Größe eines Beratungsinstitutes gestreut ist. Die Mehrheit ist nicht der Meinung, dass die Qualität der Beratung von der Masse an Beratern bzw. Spezialisten beeinflusst wird, jedoch ungefähr die Hälfte der Stimmen (48%) wurden für ein Ja vergeben. Es lässt sich somit keine eindeutige Tendenz feststellen, lediglich ein Trend hin zur Verneinung des Zusammenhangs Größe = bessere Qualität.

Bei der Auswertung der Frage, ob den Kunden die Größe der Organisation hinter dem Berater wichtig sei, sprachen sich lediglich 16% der Bankkunden für diesen Punkt aus.

Zusammengefasst ergibt sich somit für den Bankensektor, dass die Kunden dem Thema der Größe relativ neutral gegenüber stehen und dieses auch nur eine geringfügige Rolle bei den Präferenzen gegenüber einer Beratung spielt.

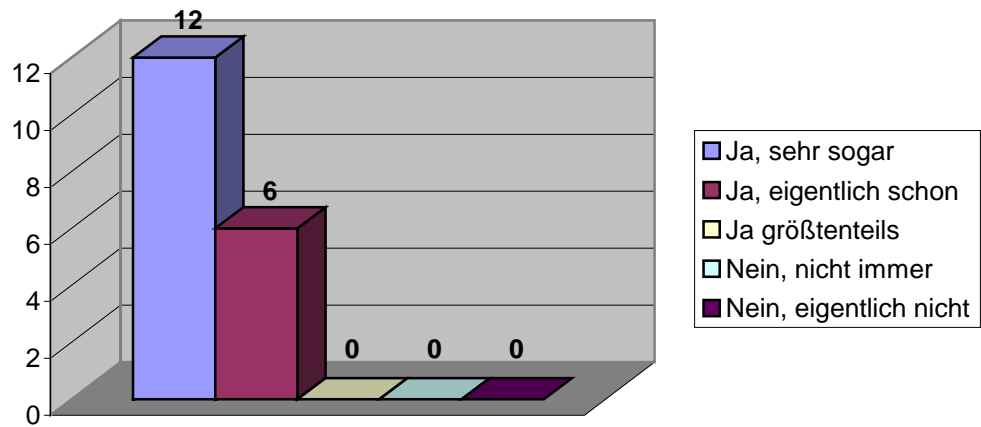
Die Auswertung der Auctoritasfragebögen ergab ein ähnliches Ergebnis. Hier verneinten 70,6% dass die Größe einen Einfluss auf die Beratung habe, da diese hauptsächlich vom Berater anhinge. 23,5% und 11,8% stimmten dem zu aus den Gründen, dass nur so zu jedem Fachbereich ein Spezialist im Hause zur Verfügung stehe und dass durch langjähriges Wachstum viel Erfahrung entsteht, die einer Beratung zugute kommt. 17,6% waren der Meinung, dass kleine Finanzberater ebenso über gute Spezialisten verfügen können.

Die Summe von 123,6% kam auf Grund der Möglichkeit zur Mehrfachnennung zustande.

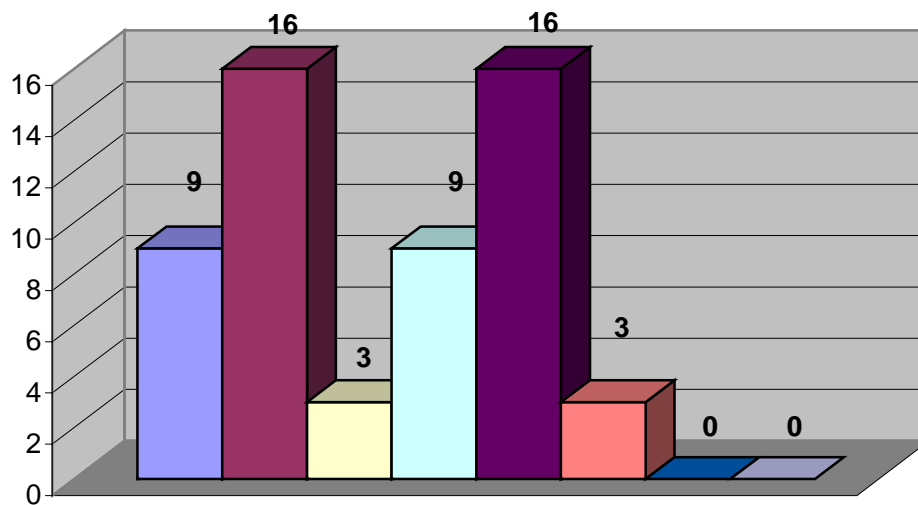
Weiterhin war für keinen befragten Kunden die Größe von Auctoritas ein relevanter Punkt für eine gute Beratung. Dies zeigt, dass auch die Auctoritaskunden dem Thema der Größe neutral gegenüberstehen und sich nicht davon bei ihrer Entscheidung beeinflussen lassen.

Was bedeutet dies für die These ? – Sie wurde nicht bestätigt. Es gab zwar eine Minderheit an, dass der Zusammenhang zwischen Größe und Qualität ihrer Meinung nach zutrifft, jedoch verneint die Mehrheit dies. Somit ist die These widerlegt worden.

Sind Sie mit der Leistung von Auctoritas zufrieden ?

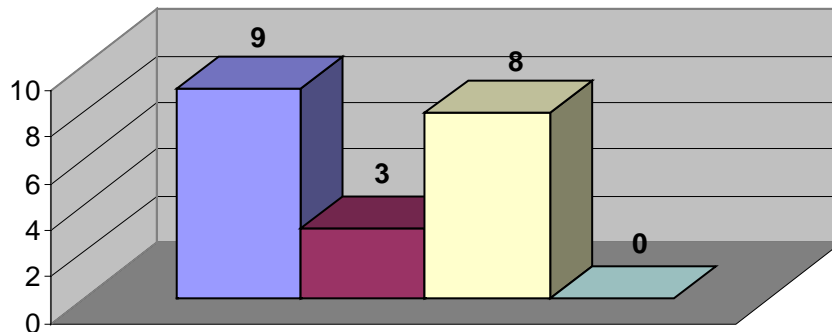


Welche Bestandteile einer Finanzberatung sind Ihnen wichtig ?



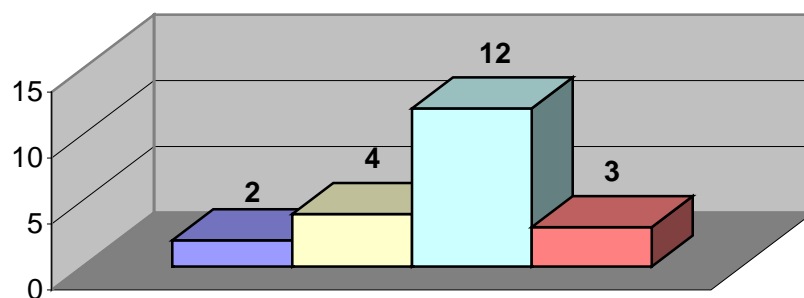
- Preis
- Transparenz und Verständlichkeit
- Zeitsparende Beratung
- Breite Produkt- und Dienstleistungspalette
- Qualitativ hochstehende Produkte
- Image
- Eine große Organisation hinter dem Berater
- Sonstige

Halten Sie eine Entlohnung Ihres Beraters in Form einer produktabhängigen Provision für angebracht ?



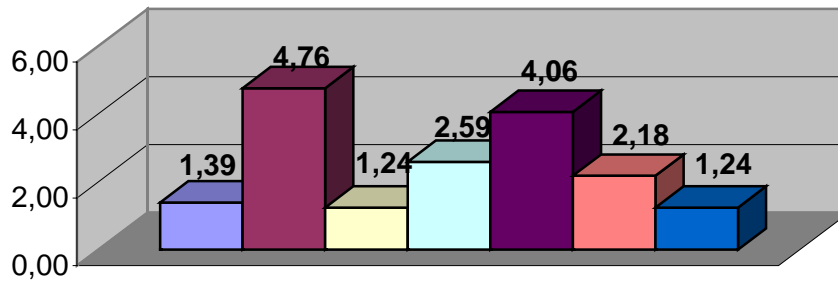
- Ja, da die Beratung somit nicht von mir, sondern indirekt von den jeweiligen Gesellschaften bezahlt wird.
- Ja, da eine erfolgsabhängige Bezahlung immer ein Ansporn zu guter Leistung ist.
- Nein, da eine reine Provisionsentlohnung eigentlich einer Neutralität entgegenwirkt.
- Nein, da eine unentgeltliche Beratung unterschätzt wird. („Was nichts kostet ist nichts wert.“)

Sind Sie der Meinung, dass die Größe eines Finanzdienstleisters und die damit verbundene höhere Beraterzahl die Qualität der Beratung beeinflusst ?



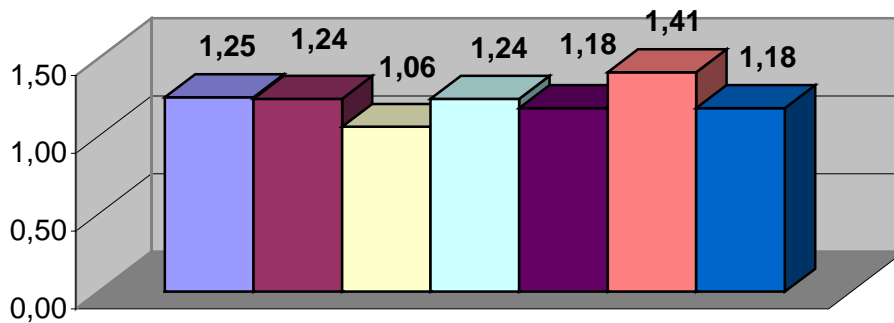
- Ja, da nur so zu jedem Fachbereich ein Spezialist im Hause zur Verfügung steht.
- Ja, denn durch ein langjähriges Wachstum entsteht viel Erfahrung, die meiner Beratung zugute kommt.
- Nein, denn die Qualität meiner Beratung hängt hauptsächlich vom Berater selbst ab.
- Nein, da kleinere Finanzdienstleister ebenso über gute Spezialisten verfügen.

Wie bewerten Sie folgende Aussagen ?



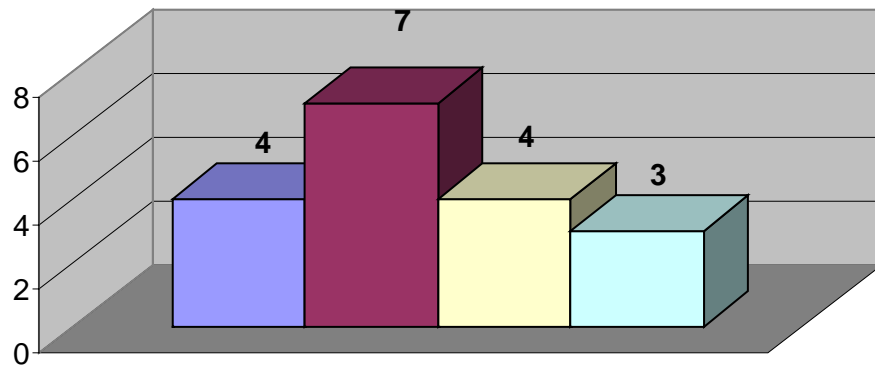
- Mein Berater erarbeitet seine Vorschläge selber.
- Mein Berater ist produktgebunden.
- Mein Berater kann seine Beratung frei gestalten.
- Mein Berater ist Teil eines strategischen Gesamtkonzeptes.
- Mein Berater achtet auf die Höhe der Provision.
- Mein Berater tritt eher als er selbst und nicht als Teil des Unternehmens auf.
- Mein Berater steht eher für ein Mensch-Mensch Vertrauen, als für ein Kunde-Bank Vertrauen

Wie würden Sie die zeitliche Komponente Ihrer Beratung beurteilen ?



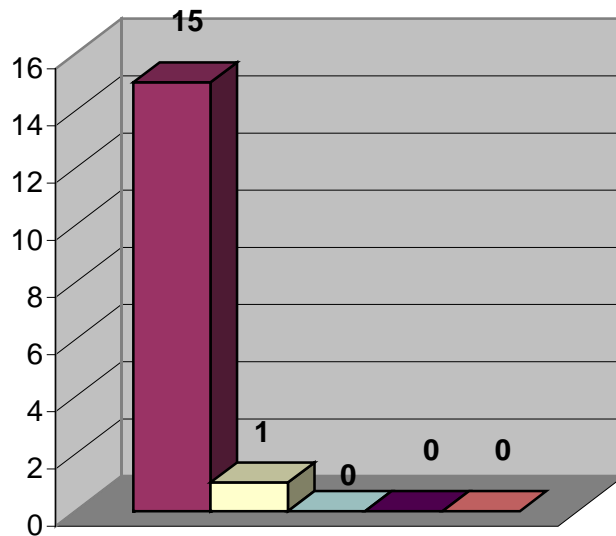
- Das Kontaktaufnahmegespräch hatte eine angenehme Länge.
- Ich konnte ohne Druck mehrere Informationstermine vereinbaren.
- Die Datenaufnahme erfolgte ausführlich und in Ruhe.
- Ich empfand die Maßnahmenpräsentation als zeitlich angemessen, um gut verständlich zu sein.
- Ich konnte / kann mich jederzeit telefonisch ausführlich von meinem Berater informieren lassen.
- Ich konnte / kann meinen Berater jederzeit auch außerhalb der Geschäftszeiten erreichen.
- Mein Berater nahm / nimmt sich generell sehr viel Zeit für meine finanziellen Angelegenheiten.

Hatten Sie vor der Durchführung Ihrer Finanzberatung auf Grund von Werbung oder sonstigen Eindrücken eine spezielle Erwartungshaltung an Ihre Vermögensberatung ?



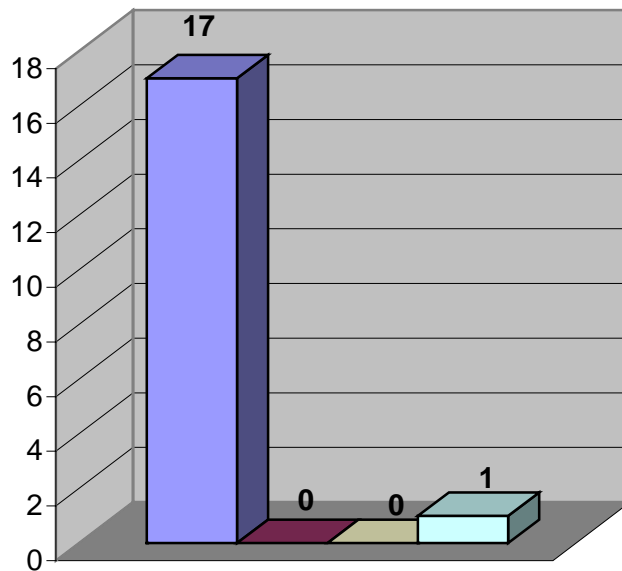
- Ja, eine sehr genaue Erwartungshaltung.
- Ja, eine genaue Erwartungshaltung.
- Ja, allerdings nur eine vage Erwartungshaltung.
- Nein, Ich habe mir vorher überhaupt keine Erwartung gebildet.

Falls Ja, wurde diese Erwartungshaltung zu Ihrer Zufriedenheit erfüllt ?



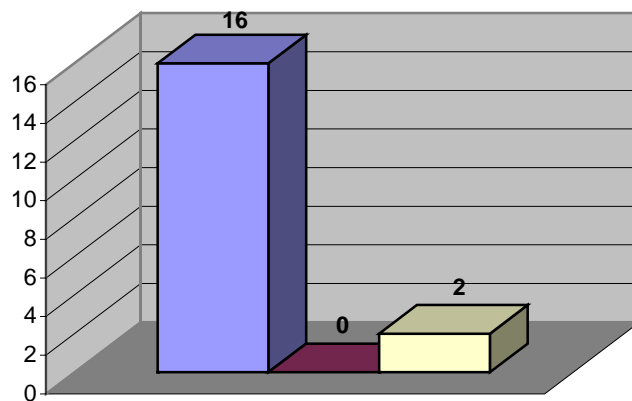
- Ja, was zu einer Fortsetzung der Zusammenarbeit geführt hat.
- Ja, meine Erwartungen wurden erfüllt.
- Nein, nicht alle meine Erwartungen wurden erfüllt.
- Nein, meine Erwartungen wurden bei weitem nicht erfüllt.
- Nein, ich wurde enttäuscht und habe auch anderen davon abgeraten.

Wurden die Datenaufnahme und die Maßnahmenpräsentation zu Hause, oder in der Bank durchgeführt ?



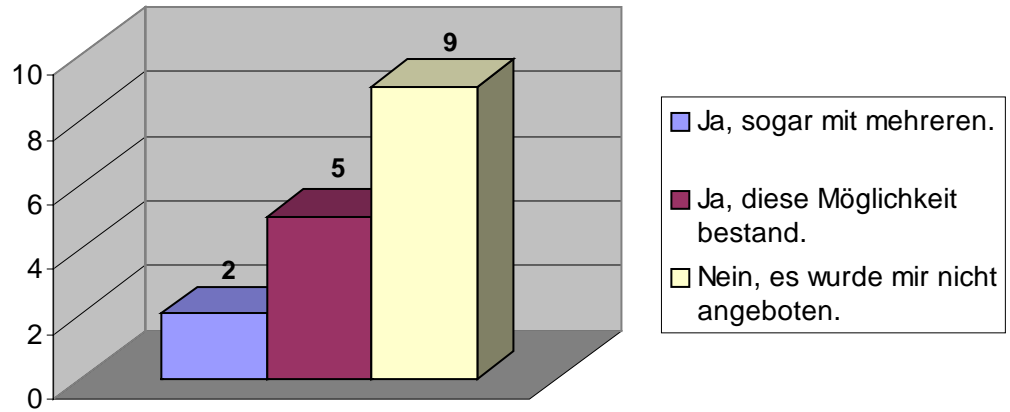
- Die Datenaufnahme und die Präsentation erfolgten zu Hause.
- Die Datenaufnahme und die Präsentation erfolgten bei Auctoritas.
- Die Datenaufnahme erfolgte zu Hause, die Präsentation bei Auctoritas.
- Die Datenaufnahme erfolgte bei Auctoritas, die Präsentation zu Hause.

Wie würden Sie die Aussagen diesbezüglich bewerten ?

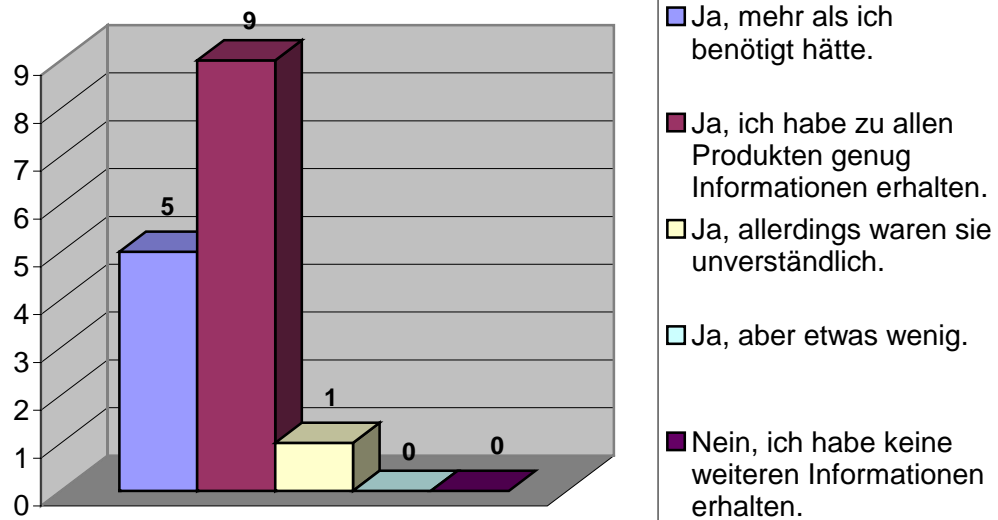


- Ich finde es zu Hause angenehmer über Finanzen zu reden.
- Ich finde es in der Bank angenehmer über Finanzen zu reden.
- Mir ist der Ort der Beratung unwichtig.

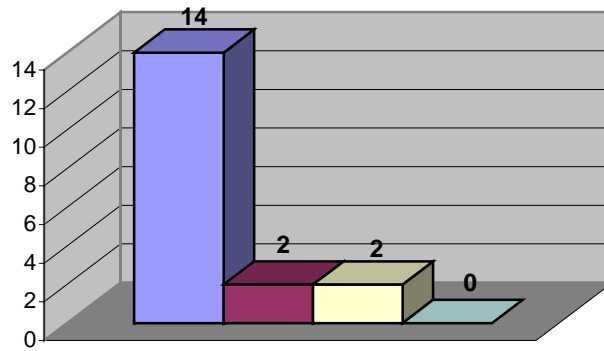
Wurde Ihnen bei steuerlichen oder rechtlichen Fragen die Zusammenarbeit mit einem Steuerberater / Rechtsanwalt angeboten ?



Ist Ihnen generell zu Produkten Ihres Interesses die Möglichkeit gegeben worden Informationen zu erhalten ?



Sind Sie der Meinung, dass Financial Planning für jede Einkommensgruppe sinnvoll ist ?



- Ja, auf jeden Fall
- Ja, allerdings nur beschränkt sinnvoll bei niedrigem Einkommen.
- Nein, eigentlich nur für mittlere bis hohe Einkommen.
- Nein, generell nur für höhere Einkommen.