

„Für alle Beteiligten müssen Effizienzgewinne entstehen“

04.04.2022 - Lesezeit 4 min



Lars Gentz: „Die Pandemie hat für einen Schub gesorgt.“

Cash.-Interview mit Lars Gentz, Geschäftsführer der Walnut GmbH & Co. KG, über den Digitalisierungsgrad der Sachwertbranche, die Online-Beratungsplattform „Walnut Live“ und den menschlichen Impuls durch Berater und Vermittler.



Kim Brodtmann

Die Anbieter von Sachwertanlagen standen lange Zeit in dem Ruf, die Digitalisierung verschlafen zu haben. Wie digital ist die Branche heute?

Gentz: Digitalisierung wurde in der Branche nach meiner Einschätzung lange Zeit im Zusammenhang mit der E-Zeichnungsstrecke diskutiert. Hier haben Emissionshäuser wohl auch deshalb abgewartet, weil die ersten Anwendungsbeispiele der frühen Robo-Advisor die Berater komplett außen vor gelassen haben. Heute wissen wir, dass dieser Ansatz in der Breite gescheitert ist. Gerade bei beratungsintensiven Produkten wie AIF und Vermögensanlagen geht es ohne professionelle,

persönliche Begleitung kaum. Das war auch der Auslöser, warum wir ab 2018 mit einer kleinen Testgruppe von Finanzberatern eine Technologie entwickelt haben, bei der eine Online-Beratung mit digitaler Zeichnungsmöglichkeit vom Berater initiiert und geführt wird. Seit den vorübergehenden Kontaktbeschränkungen sind Technologien wie unsere bei allen relevanten Sachwertanbietern zumindest im Gespräch, teils auch im Einsatz.

Haben auch Kunden und Vermittler von Sachwertanlagen den Schritt ins digitale Zeitalter vollzogen?

Gentz: Die Pandemie hat hier für einen ordentlichen Schub gesorgt. Kunden scannen heute wie selbstverständlich QR-Codes und nutzen Apps zur Registrierung sowie diverse digitale Kommunikationstools. Viele bislang analoge Prozesse im Privatleben und im beruflichen Umfeld wurden im Eiltempo digitalisiert. Diese Entwicklung ist am Vertriebsalltag nicht vorbeigegangen. Im Gegenteil: Um handlungsfähig zu bleiben, mussten sich Berater und Vermittler zwangsläufig von einigen analogen Gewohnheiten verabschieden.

Seit Mitte 2021 haben Sie mit Asuco, Project, RWB, Solvium und der One Group mehrere namhafte Emissionshäuser an Ihre Online-Beratungsplattform „Walnut Live“ angebunden. Werden weitere folgen?

Gentz: Wir setzen mit „Walnut Live“ auf den Plattformgedanken und wollen möglichst viele Emissionshäuser anbinden, so dass Berater und Vermittler nur noch ein einziges Tool benötigen anstatt jeweils eine Insellösung je Produkthanbieter. Bislang sind fünf renommierte Anbieter von AIF oder Vermögensanlagen mit an Bord. Damit ist der Start gelungen. Es werden aber definitiv weitere dazukommen. Wir sind mit vielen Häusern in Kontakt, mit einigen bereits in der Testphase.

In der Sachwertbranche gab es ja schon vor einigen Jahren Digitalisierungsbemühungen, zum Beispiel sollte eine gemeinsame digitale Branchenplattform auf den Weg gebracht werden. Kann „Walnut Live“ diese Branchenplattform werden?

Gentz: Bei der Initiative, die mir bekannt ist, ging es um die Standardisierung der Zeichnungsunterlagen, um anschließend eine Art digitalen Musterantragsprozess zu erstellen. Wir verfolgen einen offeneren Ansatz, weil die Produkthanbieter verschiedene Themen und Problemstellungen in den Antragsstrecken unterschiedlich lösen. Das ergibt sich häufig aus den verschiedenen Assets, die angeboten werden, oder auch aufgrund unterschiedlicher rechtlicher Auslegungen. Im „Walnut Live“ berücksichtigen wir diese Unterschiede und entwickeln daher für jedes Produkt einen eigenen Prozess. Bisher haben wir die Erfahrung gemacht, dass sich auch die Rechtsabteilungen mit dieser Herangehensweise leichter tun. Unser Ziel ist es, mit „Walnut Live“ eine gute Bandbreite verschiedener Anlageklassen unterschiedlicher, renommierter Sachwertanbieter abzudecken. Berater sollen ihren Kunden über eine Plattform individuell geeignete Produkte oder gar Portfoliolösungen anbieten können. Dabei steigt mit jedem neuen Produktpartner der Mehrwert des „Walnut Live“.

Das Fintech Walnut entwickelt Softwarelösungen, die die digitalisierte Abwicklung von Verwaltungs- und Kommunikationsprozessen unterstützen. Die Online-Beratungsplattform „Walnut Live“ bringt Finanzberater und Privatanleger im virtuellen Raum zusammen und ermöglicht den voll digitalen Abschluss von Zeichnungsprozessen. www.walnut.live

Wie funktioniert die Plattform?

Gentz: Grundsätzlich ermöglicht „Walnut Live“, dass sich Berater und Kunde trotz räumlicher Distanz im digitalen Raum treffen, Kapitalanlageprodukte besprechen und auch direkt zeichnen können. Beide benötigen dafür nur einen gängigen Internetbrowser, wobei jeder Beratungs- oder Vermittlungsprozess vom Berater initiiert wird. Er startet also ein sogenanntes Live-Meeting. Der Kunde tritt per Link und Zugangscode bei. Im Anschluss sehen beide Parteien die gleiche Ansicht. Alle Eingaben und Prozessschritte werden in Echtzeit gespiegelt. „Walnut Live“ führt Berater und Kunde dabei Schritt für Schritt durch den Zeichnungsprozess. Um die gesetzlichen Vorgaben zu erfüllen und den Antragsprozess zu erleichtern, können manche Schritte nur die Berater und manche nur die Kunden initiieren. Dazu gehören zum Beispiel Lesebestätigungen für gesetzlich notwendige Dokumente und Hinweise oder das Erstellen von Geeignetheitserklärungen. Letztere generiert das System nach Wunsch automatisch anhand der eingegebenen Kundendaten und der hinterlegten Zielmarktdefinitionen der Produkthanbieter. Anschließend folgen automatische Vollständigkeits- und Plausibilitätsprüfungen. Ist alles in Ordnung, wird der Status auf geeignet gesetzt. Die entsprechenden Zeichnungsunterlagen werden generiert und dem Kunden zur Ansicht gebracht, damit er sie zusammen mit dem Berater durchgehen kann. Der Kunde muss diese dann auch herunterladen. Damit ist sichergestellt, dass sie ihm ausgehändigt wurden. Schließlich unterzeichnet der Kunde per Maus oder Tablet-Stift. Danach muss er nur noch seine Identität bestätigen – zum Beispiel mit den angebundenen Video-Ident-Verfahren. Wenn alles durch ist, wird im Hintergrund alles sauber dokumentiert und archiviert.

Fungiert Walnut selbst als Vermittler? Wie partizipieren Sie an dem Modell?

Gentz: Wir agieren nicht als Vermittler, sondern sind Technologie-Anbieter. Dafür erhalten wir von den teilnehmenden Produktpartnern eine Gebühr für die Anbindung und zusätzlich pro erfolgreicher Zeichnung einen kleinen Betrag. Für Berater und ihre Kunden ist die Nutzung kostenfrei.

Ganz grundsätzlich: Was sollte eine Online-Beratungsplattform heute leisten können?

Gentz: Einfach gesagt, muss sie die Vorteile der Digitalisierung sinnvoll ausnutzen – für alle Beteiligten müssen Effizienzgewinne entstehen. Für die Emissionshäuser reduziert sich etwa der Aufwand enorm. Durch die automatischen Prüfprozesse gibt es beispielsweise keine Zahlendreher bei Adressen, IBAN, etc., die im Nachgang viel Arbeit bedeuten – auch für die Berater. Sie müssen ihren Kunden nicht mehr wegen unleserlicher Adressen oder fehlender Unterschriften nachlaufen und sparen sich ganz generell Kilometer und Zeit auf den Straßen. Postlaufzeiten fallen weg. Von diesem Zeitgewinn profitiert schließlich der Kunde, weil mehr für die tatsächliche Beratung übrig bleibt. Das alles kommt allerdings nur zum Tragen, wenn Online-Plattformen auch tatsächlich genutzt werden. Dafür braucht es niedrige Einstiegshürden. Dazu gehören etwa die kostenfreie Nutzung und der Zugang ohne Installationen oder App-Downloads. Schließlich ist Flexibilität enorm wichtig. Eine Plattform darf Beratern nicht vorschreiben, wie sie ihre Arbeit erledigen sollen. Sie können in „Walnut Live“ daher die Funktionen in aller Gesamtheit oder auch ganz modular nutzen und etwa zum Einstieg erst einmal nur Kundendaten erfassen oder Basis-Kommunikationstools wie Videokonferenz oder Screensharing ausprobieren. Sie können zwischen Beratung und Vermittlung wählen und den Zeichnungsprozess gemeinsam mit den

Kunden bis zum Ende führen oder die ausgefüllten Anträge wie bislang ausdrucken und physisch unterzeichnen lassen.

Sie haben 2019 im Rahmen einer Diskussionsrunde von Cash. zum Thema Digitalisierung gesagt: „In vielen Segmenten werden wir immer den menschlichen Impuls durch einen Vermittler oder Berater brauchen.“ Gilt das drei Jahre und eine Pandemie später immer noch?

Gentz: Davon bin ich überzeugt. Beraterinnen und Berater werden auch in Zukunft gebraucht, weil sie ihre Kunden beraten, begleiten und motivieren. Sie gehen aber auch in den Diskurs. Nur eine kleine Minderheit nimmt alle Belange bei der Geldanlage komplett selbstständig in die Hand, sucht auf einer Website einen Button und kämpft sich im Anschluss auf eigene Faust durch den Anmelde- und Zeichnungsprozess.