

Produkt und Kunde im Einklang

Obwohl sich im Bereich Finanzberatung viel bewegt, greifen aktuelle Regelungen oftmals noch zu kurz. Professor Heinrich Bockholt, Leiter des Instituts für Finanzwirtschaft in Koblenz, über Defizite und Lösungswege im Interview mit der IT FINANCE.

IT FINANCE: Herr Professor Bockholt, mit welchen Herausforderungen in der Finanzberatung sehen sich Kreditinstitute derzeit konfrontiert?

Bockholt: Die große Herausforderung ist, dass der Kunde sowohl über das Produkt als auch über seine eigene steuer- und sozialversicherungsrechtliche sowie seine finanzielle Situation aufgeklärt werden muss. Überschattet wird das Ganze durch eine komplexe Gesetzgebung, die derzeit nicht ganzheitlich, sondern nur produktorientiert aufgebaut ist – Stichwort Produktinformationsblatt oder Verbraucherkreditrecht. Diese Verordnungen greifen einfach zu kurz, da der Kunde nur über Ergebnisse vor Steuern, nicht einmal nach Kosten, informiert werden muss. Kunde und Berater bleiben bei dieser „häppchenweise“ vorangetriebenen Gesetzgebung auf der Strecke.

IT FINANCE: Ist die Komplexität der Produkte und auch der Gesetze die größte Herausforderung für die Berater?

Bockholt: Genau das ist der Fall. Schließlich ist es angesichts der beständig neuen gesetzlichen Regelungen kaum möglich, jedes Produkt mit all seinen Details zu kennen. Ohne eine gute Softwareunterstützung ist dies schlichtweg nicht mehr zu bewältigen. Nicht zuletzt muss der Berater sich flexibel auf jeden einzelnen Kunden einstellen können. Während der eine nur Produktinformationen, aber keine Beratung wünscht, möchte der nächste beides in Anspruch nehmen. Der Berater muss also für alle Fälle gewappnet sein und dem Kunden alle Informationen bieten können – inklusive aller steuer- und sozialversicherungsrechtlichen Relevanzen.

IT FINANCE: Wie stellt sich das im Einzelnen dar?

Bockholt: Es wird ja zum Beispiel gerade bei der betrieblichen Altersvorsorge und der Riester-Rente mit Förderquoten geworben. Aber dabei darf die spätere Belastungsquote durch Sozialversicherungen und Steuern nicht auf der Strecke bleiben. Da sehe ich riesige Mängel. Verfügt der

Finanzberater nicht über eine Software, die ihn sachkundig macht und durch die Beratung führt, ist er in Sachen Haftung nicht mehr auf der sicheren Seite. Vor allem bei Kapitalanlagen oder Krediten gehören Beratungen mit Papier und Stift der Vergangenheit an.

Die Komplexität der
Produkte und Gesetze
ist für Berater nur mit
Software zu bewältigen.

IT FINANCE: Welche Schritte innerhalb der Finanzberatung müssten sich ebenfalls weiterentwickeln?

Bockholt: Prozessorientiertes Denken ist ein ganz wichtiges Stichwort. Der Berater muss in der Lage sein, die Produkte selbst zu analysieren, er muss die Spreu vom Weizen trennen können. Der „Schnellschuss“ muss ebenso möglich sein wie die ganzheitliche Betrachtung. Auch wenn man hier ein wenig die Quadratur des Kreises fordert – aber es geht eben nicht mehr anders. Kunde und Produkte spielen eine gleichberechtigte Rolle, das muss die Software unterstützen.

IT FINANCE: Wie beurteilen Sie Einzellösungen, etwa in Form von Excel-Tabellen oder Powerpoint-Präsentationen?

Bockholt: Sie reichen schlichtweg nicht mehr aus, wenn es um ganzheitliche Beratung geht. Ich persönlich befürchte, dass eine Beratung mit solchen Lösungen sehr schnell gerichtlich anfechtbar wird. Zieht der Kunde vor Gericht, können Lösungen, die nicht die steuer- und sozialversiche-



rungsrechtlichen Aspekte abbilden, nicht bestehen. Kritisch wird es auch, wenn der Kunde mehr als ein Produkt besitzt – zum Beispiel ein Mietshaus und Aktien. Da stößt man mit Excel schnell an Grenzen.

IT FINANCE: Wo lauern beim Einsatz derartiger Lösungen Gefahren – für die Kreditinstitute, die Berater und nicht zuletzt auch für die Kunden?

Bockholt: Für den Kunden sind das natürlich Defizite in der Beratung – und viele trauen sich nicht, vor Gericht zu ziehen. Heute sind aber solche Schritte recht erfolgreich, denn insgesamt ist ein massiver Wandel zu einer verbraucherfreundlichen Rechtsprechung zu beobachten. Das haben Banken und Berater sehr genau zu berücksichtigen. Die Beraterhaftung wird in jedem Fall weiter verschärft werden. Auch seine eigenen Fehlentscheidungen wird der Kunde weiter auf den Berater oder die Bank abwälzen wollen.

IT FINANCE: Unterschätzen Kreditinstitute die rechtlichen Konsequenzen?

Bockholt: Im Einzelfall wird das tatsächlich noch zu wenig erkannt. Gerichte bedienen sich vereidigter Sachverständiger als fachkundige Gutachter, die über dieselbe Sachkompetenz verfügen wie die Banken. In Kombination mit einer verbraucherfreundlichen Rechtsprechung haben die Institute meist keine guten Karten. Ferner führen verlorene Prozesse einfach zu negativer Presse, wie ja auch die Pleite der US-amerikanischen Investmentbank Lehman Brothers zeigte. Nicht zuletzt rauben Prozesse den Banken jede Menge wertvolle Zeit. Dazu kommt, dass die rechtlichen Konsequenzen auch erst Jahre später folgen können. Eine schlechte Beratung mit unzureichender oder gar falscher Dokumentation, die es im Jahr 2011 schon sehr häufig gibt, kann also langfristig eine tickende Zeitbombe sein.

IT FINANCE: Der berühmte Blick in die Glaskugel: Welche wichtigen Ziele sollten innerhalb der nächsten drei Jahre in der Finanzberatung erreicht werden?

Bockholt: Entscheidend ist, dass das Defizit bei den produktspezifischen Informationen behoben wird und das Zusammenspiel von produkt- und kundenspezifischer Analyse funktioniert. Dazu gehört unbedingt die einheitlich genutzte Software. Denn die bisherigen Insellösungen aus unterschiedlichen Tools ergeben auch wieder unterschiedliche Beratungsqualitäten. Ferner sollten die Finanzinstitute klar nach vorne stellen: Finanzdienstleistung ist eine Dienstleistung in Sachen Finanzen, die ihr Geld wert ist und entweder über Provisionen oder Honorarzahungen zu bezahlen ist. Dies dem Kunden zu Beginn einer Beratung mitzuteilen, sorgt ebenso für Transparenz und Vertrauen wie auch einmal das Abtragen von einem Produkt. Es geht auch darum, dass die Finanzwirtschaft aus den Negativschlagzeilen herauskommt – und durch gute Softwarelösungen gar nicht mehr hineingerät. ■



Der Experte

Professor Heinrich Bockholt ist Leiter des Instituts für Finanzwirtschaft in Koblenz. Darüber hinaus ist er unter anderem Vorsitzender des Bundesverbandes Finanz-Planer e.V. Oldenburg. In Berlin vertritt er die Interessen seines Verbandes in aktuellen Gesetzgebungsverfahren rund um die Anlegerschutzgesetzte.