

# Check-up für die Beratung

Allgemeine Beratungsstandards sind am Markt nicht erkennbar. Fakt ist, dass sich Beratungsqualität durch zertifizierte Prozesse steigern lässt. Welche Rolle spielt Software heute im Hinblick auf Haftungsfragen?

Von Elgin Gorissen-van Hoek

> Ohne Softwareunterstützung kommen Finanzberater heute kaum noch effizient zu einer Empfehlung. Neue gesetzliche Vorgaben stellen immer höhere Anforderungen an den Berater. Beispiel neue Kreditvermittlerrichtlinie: Hier haben sich die Regeln deutlich verschärft. Der Nachweis, dass eine Kreditversicherung für eine Kreditvergabe zwingend ist, obliegt jetzt der Bank. De facto führt das neue Gesetz zur Beweislastumkehr. Um den Ansprüchen des Gesetzgebers nachzukommen, wird der Ruf nach zertifizierter Software, die möglichst eine haftungsentlastende Wirkung mitbringt, lauter. Eine Entwicklung, die Fragen aufwirft: Wie kann das Haftungspotenzial der Finanzberatung erkannt und minimiert werden? Welche Rolle spielt Software im Beratungsprozess? Kann sie die Beratungsqualität steigern? Und: In welchem Rahmen lassen sich Haftungsfragen alleine auf die Software reduzieren?

Das Ziel einer qualitativ hochwertigen Finanzberatung wird gleichermaßen von Verbrauchern, dem Gesetzgeber und den Banken verfolgt. Banken sehen die Chance, damit Reputation aufzubauen und Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Dieses Ziel geht mit einer Minimierung von Beratungsfehlern einher. Wie kann jedoch eine qualitativ hochwertige Finanzberatung erkannt und nachgefragt werden, wenn die Kunden keine umfassende Beurteilung der Beratungsqualität vornehmen können? Sie sind zwar in der Lage, subjektiv bestimmte Teilaspekte der Beratungsleistung wie Freundlichkeit, Zuverlässigkeit oder Einfühlungsvermögen zu beurteilen. Die Beurteilung der fachlichen Kompetenz des Beraters, die sich in der Regel darin zeigt, wie eingehend und umfassend der Berater die Bestandsaufnahme durchführt, wie schlüssig die Empfehlung begründet wird und wie gut diese passt, vermag ein Kunde aber aufgrund fehlender Finanzkenntnisse nicht zu leisten.

Um Kundenbedürfnisse haftungssicher zu erfassen, benötigen Berater standardisierte Prozesse.

## Prozessstandards etablieren

Da es bisher keine transparenten Kriterien zur Beurteilung der Beratungsqualität gibt, sind die Bestrebungen, Prozessstandards zu gestalten, ein notwendiger Schritt in die richtige Richtung. Welche Schwierigkeiten während eines Beratungsprozesses auftauchen können, wird deutlich, wenn die einzelnen Beratungsphasen und die korrespondierenden gesetzlichen Vorgaben betrachtet werden.

Analytisch gliedert sich der Beratungsprozess in drei Phasen: Explorationsphase, Aufklärungsphase und Empfehlungsphase. In der Explorationsphase wird das Kundenprofil mit den Daten des Kunden und seinen Bedürfnissen erfasst. In der anschließenden Aufklärungsphase wird im Gespräch mit dem Kunden





geklärt, was er will und welche Informationen ihm fehlen. Die eigentliche Beratung findet in der Empfehlungsphase statt. Hier liefert der Berater den Kunden neben den notwendigen Fakten und deren Bewertung auch eine Empfehlung, welche Produkte sich für den Kunden individuell eignen. In der Anlageberatung besteht nach dem Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) schon lange die Verpflichtung, Kundenangaben zu erfragen, wie etwa Erfahrungen mit Kapitalanlagen, finanzielle Verhältnisse oder auch Ziele und Risikoneigung.

Die gesetzlichen Vorgaben dafür sind jedoch zu wenig detailliert und führen deshalb nicht zu eindeutig definierten und objektiven Angaben. Auch seitens der Beratungsanbieter existieren keine allgemeinen, institutsübergreifenden Standards. Die Fra-

ge: „Kennen Sie sich mit Aktien aus?“, vermag eine subjektive Wertung des Kunden zu erfragen und erfüllt dann schon fast die gesetzliche Vorgabe.

Die Frage ist aber aufgrund der mangelnden Differenzierung nicht geeignet, daraus eine fundierte Bewertung oder eine langfristig gültige Anlageempfehlung abzuleiten. Wichtig für eine gute Beratung wäre es, zu wissen, wie der Kunde die angesprochenen Risiken wahrnimmt und wie er sie versteht. Doch in dieser Tiefe findet kein Informationsaustausch statt.

### Detaillierte Kundenbefragung

Viele Kunden entwickeln erst im Laufe des Beratungsgesprächs Präferenzen und Vorstellungen. Die Ziele und Wünsche am Anfang des Gesprächs abzufragen, liefert deshalb oft ein diffuses Bild und ergibt für den Berater nur eine Momentaufnahme. Er wird den Kunden selektiv auf bestimmte Ziele hinweisen – zum Beispiel die Schließung der Rentenlücke –, kann aber andere Ziele verschweigen, wie eine zügige Schuldentilgung anstatt einer Anlage der freien Mittel. Aufgrund der schwammigen gesetzlichen Vorgaben besteht die Möglichkeit, dass ein Berater einen Kunden mit wenig konkreten Vorstellungen bewusst in eine Richtung steuert.

Software zur Erhebung der Kundendaten ist somit nicht mehr als ein hilfreiches Werkzeug, um die gesetzlichen Vorgaben mit Leben zu erfüllen und aufgrund der Dokumentationspflicht auch die Sorgfalt des Finanzberaters zu erhöhen. Jedoch reichen die gesetzlichen Anforderungen allein nicht aus, die Qualität einer Beratung wirklich zu verbessern. Notwendig wären hier beispielsweise eindeutige Standards, die über die Angabe „Risikobereiter Kunde“ oder „Absicherung des Lebensstands im Alter“ hinausgehen und sich wesentlich detaillierter mit dem Verständnis des Kunden und seinen Vorstellungen zu diesen abstrakten

### Die Autorin

Elgin Gorissen-van Hoek ist öffentlich bestellte und vereidigte Sachverständige der IHK München und Oberbayern für private Baufinanzierung.  
[www.g-vh.de](http://www.g-vh.de)



Begriffen auseinandersetzt. Ungenau, weil in jeder Richtung interpretierbare Aussagen helfen dem Berater wenig, um zu einer haftungssicheren, nachvollziehbaren und auf das individuelle Kundenbedürfnis zugeschnittenen Empfehlung zu gelangen. Nun schnürt der Gesetzgeber das Korsett für Berater und Vermittler jedoch immer enger. Folgerichtig, dass dabei auch die Rolle der Software in neuem Licht betrachtet wird. Welchen Anteil hat sie am Zustandekommen des Beratungsergebnisses?

### Ansätze für die Zukunft

Im Bereich der Finanzberatung sind Markt und Gesetzgeber noch weit entfernt von einer Etablierung einheitlicher, überprüfbarer Normen und Standards für die Kundendiagnose, die Informationsvermittlung und die resultierende Empfehlung, nach

## Die Entwicklung von Beratungsstandards bietet die Chance, eine hohe Qualität sicherzustellen.

denen ein Finanzberatungsprozess mit Softwareunterstützung geprüft und zertifiziert werden könnte. Ansatzpunkte für eine Standardisierung der Beratung sehen Experten insbesondere im Mengenkundengeschäft mit standardisierbaren Produkt-Kunde-Kombinationen: Dieser Bereich bietet demnach durch die Einführung einheitlicher Standards für die Definition der Kunden- und Produktprofile den größten Trade-off. Aus Kosten- und Ertragsgesichtspunkten ist es der interessanteste Geschäftsbereich, um mit einer Standardisierung bessere Ergebnisse zu erzielen. Die kommenden Produktinformationsblätter erfüllen hier Grundvoraussetzungen zur Standardisierung der Produktprofile.

### Beratung mit mehr Transparenz

Darauf aufbauend ließen sich Beratungsansätze definieren, die eine Verknüpfung der Kundenprofile mit den jeweiligen Produktkategorien abbilden. Damit würde für jeden Berater ein transparenter Beratungsstandard vorliegen, der sicherstellt, dass Kundenprofile institutsübergreifend einheitlich gehandhabt werden und identische Produkte in gleiche Risikoklassen eingeordnet werden. Es wäre gewährleistet, dass eine Beratung, unabhängig von der Kompetenz, der Motivation und dem Vergütungssystem des jeweiligen Beraters bei dem gleichen Kunden zu derselben hohen Beratungsqualität führt.

Wo Kunden mit der Beurteilung überfordert sind, liefert eine Prüfung und Zertifizierung von einheitlichen Qualitätsstandards für Anbieter, Berater, Prozesse und Produkte die notwendige Ergänzung. Die Entwicklung von Beratungsstandards, die dann auch zertifiziert werden können, bietet langfristig die Chance, eine hohe Qualität sicherzustellen. Sie gehört aber nicht in das Pflichtenheft eines Softwareherstellers, sondern auf die Agenda für die Neugestaltung der europäischen Finanzmärkte. ■

## nachgefragt

**IT FINANCE:** Wie unterstützen Lösungen von ELAXY die Qualität der Beratungsprozesse?

Sowa: Grundsätzlich gilt es, zu unterscheiden, welchem Zweck die Beratung dient: Im reinen Produktverkauf sollte die Beratungssoftware bisher nach wenigen Angaben des Kunden korrekte Rechenergebnisse liefern. Nun sind die Vermittler aufgefordert, vor einer Produktempfehlung das Kundeninteresse zu ermitteln und zu dokumentieren. Um diese Prozesse zu unterstützen, investieren Produkthanbieter und Softwarehersteller in erheblichem Umfang. Dafür hat ELAXY bereits zahlreiche Testzyklen und Zertifizierungen nach vorliegenden Normen durchlaufen, wie beispielsweise Sicherheitszertifikate, OPDV-Freigaben oder Datenschutzauflagen. Ein zehnköpfiges internes Team kümmert sich ausschließlich um die Qualitätssicherung. Zudem werden die ELAXY Rechenkerne permanent überprüft und mit Experten weiterentwickelt.

**IT FINANCE:** Wie stellt sich die Haftungsfrage in der produktfreien Beratung dar?

Sowa: Wenn ausschließlich das Kundeninteresse im Vordergrund steht und die Beratungsleistungen einschließlich der Handlungsempfehlungen – wie in der Honorarberatung – als eigenes Produkt abgebildet werden, sieht es ganz anders aus. Jedoch kann die Beraterhaftung nicht „übertragen“ werden. Zum einen wird hier gegen keine anerkannte Norm geprüft – weil es diese noch nicht gibt. Eine Zertifizierung mit „enthaftender“ Wirkung müsste rechtsverbindlich sein und nach einheitlichen Normen erfolgen. Dennoch ist eine Prüfung von Rechenergebnissen nach anerkannten Methoden eine sinnvolle Maßnahme im Sinne der Qualitätssicherung.

**IT FINANCE:** Wie könnte die Haftungsfrage verbindlich geklärt werden?

Sowa: Ein möglicher Weg wäre, dass die Zertifizierung von vereidigten Aktuarien oder Wirtschaftsprüfern übernommen wird, deren Berufshaftpflicht solche Risiken abdeckt. Allerdings prüfen diese heute nur gegen eine definierte Auswahl an Musterfällen. Die in der Beratungspraxis vorkommende Vielfalt kann damit nicht rechtssicher abgedeckt werden. Die Prozesse Beratung und Produktverkauf sind zu vielschichtig, um sie pauschal über einen Kamm zu scheren. Für Versicherer und Finanzdienstleister ist eine Zertifizierung der Beratungssoftware deshalb in Zukunft nur dann sinnvoll, wenn „geprüft“ auch „haftungssicher“ bedeutet.



Miriam Sowa, Geschäftsführerin ELAXY Financial Software & Solutions  
Miriam.Sowa@elaxy.de