

Auch morgen noch gut beraten

Die Neuregelungen zum Anlegerschutz erhöhen den Beratungsaufwand drastisch. Nur wer mit den neuen Qualitätsanforderungen effizient mithält, kann sich weiterhin am Markt behaupten. Software ist der Erfolgsfaktor.

Von Michael Weber



Reichlich Staub hat sie aufgewirbelt, die Finanzkrise. Allein durch die Lehman-Pleite haben rund 50.000 Privatanleger hierzulande ihren kompletten Einsatz verloren, schätzt die Deutsche Schutzvereinigung für Wertpapierbesitz. Viele Anleger fühlten sich schlecht beraten, ihnen war das Risiko eines Totalverlustes nicht bekannt. Aber auch unabhängig von aktuellen Ereignissen tun sich Schwächen auf. So machte die Stiftung Warentest die Probe aufs Exempel und testete in 182 Beratungsgesprächen die Außendienste von 26 großen Versicherungen. Mit ernüchterndem Ergebnis: Keiner erzielte die Note „gut“, sechs erreichten lediglich die Note „ausreichend“. Eine im Auftrag des Verbraucherschutzministeriums

erstellte Studie kommt gar zu vernichtenden Resultaten: Fehlleistungen in der Beratung sind demnach eher die Regel als die Ausnahme. Durch schlechte Beratung gehen den Kunden pro Jahr bis zu 30 Milliarden Euro verloren.

Zügig hat die Politik nun auf die dramatische Vertrauenskrise reagiert und im Eilverfahren den Anlegerschutz verbessert. Gemäß dem am 5. August 2009 in Kraft getretenen Gesetz mit dem sperrigen Namen „Neuregelung der Rechtsverhältnisse bei Schuldverschreibungen aus Gesamtemissionen und zur verbesserten Durchsetzbarkeit von Ansprüchen von Anlegern aus Falschberatung“ müssen alle Berater ab dem 1. Januar 2010 ausführliche Beratungsprotokolle erstellen und diese dem Kunden vor Abschluss eines Vertrages aushändigen. So kann der Käufer kontrollieren, ob die Beratung richtig wiedergegeben ist, und im Zweifel vom Geschäft Abstand nehmen. Weiter verpflichtet der Gesetzgeber die Berater, den Kenntnisstand und Erfahrungshorizont des Kunden zu prüfen und den Beratungsaufwand entsprechend anzupassen. Die Neuregelung sieht zudem vor, dass Kunden nach einer telefonischen Beratung ein Rücktrittsrecht von einer Woche erhalten. Auch die kurzen Sonderverjährungsfristen bei Schadenersatzansprüchen wegen Falschberatung bei Wertpapieranlagen wurden gestrichen. Künftig verjähren Ansprüche frühestens drei Jahre nachdem der Kunde den Schaden bemerkt hat, spätestens aber nach zehn Jahren.

Vertrauen zurückgewinnen

Während sich Verbraucherschützer über die neuen Gesetze freuen, müssen Anbieter die Richtlinien nun mit viel Aufwand umsetzen. Fachleute beobachten, dass die Marktteilnehmer sehr verschieden auf die neuen Gesetze reagieren. Während sich im Rahmen des seit längerem gültigen Wertpapierhandelsgesetzes

(WpHG) ein Dokumentationsbogen mit aufklärenden Basisinformationen auf Papier, USB-Stick oder CD durchgesetzt hat, unterscheiden sich die Herangehensweisen im Rahmen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) und des ab Januar 2010 vorgeschriebenen neuen Anlageprotokolls deutlich voneinander. Dennoch begrüßen auch

viele Produkthanbieter die neuen Regelungen. Schließlich lässt sich durch mehr Anlegerschutz und eine Beratung, die sich nachweislich an den Bedürfnissen des Kunden orientiert, verlorenes Vertrauen zurückgewinnen. Und das steht ganz oben auf der Agenda von Banken und Sparkassen. Laut des „Branchenkompass Kreditinstitute 2008“, einer Sonderausgabe zur Finanzmarktkrise von Steria Mummert Consulting, wird der Verbesserung beim Kundenservice und beim Ausbau der Beratungskapazitäten in den Führungsetagen höchste Priorität eingeräumt.

Zweifelsohne erhöht sich im Privatkundengeschäft der Beratungsaufwand durch die verschärften Gesetze deutlich. Aus den

Novellierter Anlegerschutz treibt den Ausbau von Service- und Beratungskapazitäten voran

Wer im Rennen bleiben will, muss mit den Qualitätsanforderungen der neuen Gesetze zum Anlegerschutz Schritt halten



Protokollen müssen der Ablauf und die wesentlichen Inhalte der Beratung hervorgehen. Die Beweislast wird zugunsten des Kunden und

zulasten des Beraters umgekehrt. Dazu gehören insbesondere die verbindliche Dokumentation der Angaben zu Zielen und Wünschen des Kunden sowie die vom Berater erteilten Empfehlungen und die für diese Empfehlungen maßgeblichen Gründe. Bei einer Versicherungsberatung müssen nach VVG zudem die Kundenentscheidung sowie Angaben zur Marktuntersuchung dokumentiert werden. Zusammen mit den geänderten Verjährungsfristen ergibt sich hier eine besondere Brisanz für die zukünftigen Haftungsrisiken bei Fehlberatung. Dieser Mehraufwand wird dazu führen, dass Kosten-Nutzen-Aspekte bei vielen Häusern und Anbietern noch stärker in den Vordergrund rücken. Insbesondere das Massengeschäft, also mit Kunden mit niedrigen Anlagebeträgen, lässt sich häufig mit den etablierten Beratungs- und Dokumentationsmethoden nicht mehr kostendeckend bei vertretbaren Risiken abwickeln.

Erschütterungen im Marktgefüge

Daraus wird deutlich, dass die neuen Regelungen zu erheblichen Änderungen im Marktgefüge führen können. Um sich auch weiterhin erfolgreich am Markt zu behaupten, müssen Banken und Finanzdienstleister deshalb diese zunehmend komplexeren Prozesse effizient aufsetzen. Mit der professionellen Dokumentation der Beratung senden sie ein klares Qualitätssignal und bewegen sich zudem auf der rechtlich sicheren Seite. Eine andere Möglichkeit wird sein, eine produktneutrale, kostenpflichtige Honorarberatung anzubieten und strikt vom Produktverkauf zu trennen.

Beobachter gehen zudem davon aus, dass nach Lage der Dinge auch die reine Papierberatung vom Markt verschwinden wird und die Beratungsgespräche zunehmend mit Softwareunterstützung geführt werden. Der Einsatz der richtigen Software ist dabei eine der zentralen Herausforderungen – schließlich geht es um den Beratungsprozess als Ganzes, nicht um die Dokumentationspflicht allein, und damit um die Frage: Wie lässt sich effiziente Beratung mit einer gesetzeskonformen Dokumentation intelligent verknüpfen?

Software für gute Beratung

Zukünftig lautet eine dieser zentralen Herausforderungen an die Anbieter von Beratungssoftware deshalb, die Beratungsprozesse so zu vereinfachen, dass effiziente Beratung für die unterschiedlichen Kundengruppen und -situationen möglich wird. Für ein ganzheitliches Financial Planning, für eine themenorientierte Beratung – beispielsweise zu Altersvorsorge oder Baufinanzierung – oder für eine zehninminütige Kurzberatung müssen spezialisierte IT-Lösungen zur Verfügung stehen. Nur damit lässt sich

Vor allem im Mengengeschäft werden Banken ohne **Beratungs- und Dokumentationssoftware** nicht mehr auskommen

die Brücke schlagen zwischen Wirtschaftlichkeit auf der einen und bedarfsgerechter Beratung auf der anderen Seite. Grundsätzlich unterstützt bereits jede Analyse- und Beratungssoftware den Beratungsprozess und damit die Dokumentation. Vielfach gilt es deshalb, die eingeführten Beratungsprozesse intelligent und bedarfsgerecht mit Dokumentationsfunktionen nach den neuesten gesetzlichen Auflagen zu ergänzen und so sicherzustellen, dass Haftungsansprüche aus Fehlberatungen auf ein Minimum reduziert werden. Eine optimale Gesamtlösung stellt allerdings ein integriertes System aus Kundenverwaltung, Analyse- und Abschlusssoftware dar. Sie sollte zudem mit einem sauberen Datenmodell unterlegt sein, sodass sich alle dokumentierten und gesetzlich erforderlichen Informationen aus den Beratungsgesprächen genau dort wiederfinden lassen, wo sie der Berater abgelegt hat. Die Entscheider stehen nun vor der Frage, ob die eingeführten Geschäftsmodelle, die Beratungs- und Verkaufsprozesse, die IT-Lösungen und nicht zuletzt der Ausbildungsstand der eigenen Mitarbeiter grundlegend auf die neuen Anforderungen angepasst werden müssen.

Insbesondere im Mengengeschäft werden engagierte Banken und Sparkassen ohne eine prozessunterstützende Beratungssoftware, in die sich die gesetzlichen Anforderungen an die Beratungs- und Vertriebsprozesse integrieren lassen, nicht mehr auskommen. Trotz aller Bemühungen müssen sich Banken und Finanzdienstleister darüber im Klaren sein, dass es 100-prozentige Haftungssicherheit nie geben kann. Mit der richtigen Software lässt sich jedoch die Beratungsqualität steigern, kontrollieren und nachvollziehbar dokumentieren. Damit legen Banken den Grundstein für eine haftungssichere Beratung. Letztlich ist aber auch mit der besten Software immer der Mitarbeiter als Schnittstelle zwischen Bank und Kunde der Schlüsselfaktor für eine qualitativ hochwertige und damit auch sichere Beratung. Investitionen in Software müssen daher Hand in Hand mit Investitionen in der Mitarbeiterqualifikation entsprechende Trainingsmaßnahmen gehen. Hier kann ein intelligentes, schrittweise umgesetztes Ausbildungs- und Einführungskonzept auf der Basis der später genutzten Software Grundlagen für eine haftungssichere Beratung schaffen.

Lesen Sie in der nächsten Ausgabe, wie sich die im Juni 2010 in Kraft tretenden neuen Kreditverbraucherschutzregeln auf den Beratungsalltag auswirken.

■ Ihr Autorenkontakt:
Michael Weber, michael.weber@elaxy.de