

Leitlinien für mehr Qualität in der Finanzberatung

Präambel

These

Durch höhere Qualität und Transparenz in der Finanzberatung¹ und bei der Vermittlung von Finanzprodukten kann das Vertrauen der Kunden in die eigene Entscheidung und in die Finanzbranche zurückgewonnen werden. Geschäftsmodelle, die auf Beratungsqualität setzen, sind langfristig erfolgreicher als solche, die auf Produktverkauf fokussieren. Sie sorgen für mehr Zufriedenheit auf beiden Seiten und für ein stetiges Einkommen bei den Beratern. Honorarberatung bietet die Voraussetzungen für ein nachhaltiges Geschäftsmodell, da hier allein das Know-how des Beraters und seine Betreuungsleistung, letztlich also Beratungsqualität, vergütet wird.

Wünschenswerter Anspruch

Honorarberater haben nicht nur ein alternatives Vergütungsmodell und einen anderen Umgang mit dem Kunden, sondern wollen vor allem höhere Beratungsqualität bieten. Durch entsprechende Qualifikation, gute Leistungen und Transparenz können sie gegenüber Provisionsmodellen sehr wettbewerbsfähig sein, soweit es ihnen gelingt, ihre Kompetenz auch sichtbar zu machen. Die folgenden Leitlinien für Beratungsqualität sind in erster Linie für Honorarberater konzipiert. Sie stellen aber auch die Grundlage für Berater und Vermittler dar, die mit Provisions- oder Mischmodellen arbeiten. Voraussetzung ist in jedem Fall vollkommene Transparenz über alle Kosten- und Vergütungsbestandteile (Klarheit und Wahrheit). Grundsätzliche Elemente von Beratungsqualität: Persönlichkeit und Know-how des Beraters, Kommu-

nikationsqualität, ganzheitliche Finanzplanung und Service (einschließlich digitaler Angebote).

Beratungsziel

Ganzheitliche Information und Aufklärung sowie laufende Betreuung des Mandanten; gemeinsame Erstellung einer Entscheidungsvorlage, auf deren Basis der Mandant selbstverantwortlich über die Umsetzung der klaren Handlungsempfehlungen seines Beraters entscheiden kann. Die Entscheidungsvorlage berücksichtigt Werte, Wünsche, Ziele, Wissen, finanzielle Risikobereitschaft und -tragfähigkeit des Mandanten. Sein Bedarf wird gemeinsam erarbeitet, Empfehlungen des Beraters werden aufgezeigt, und die Chancen und Risiken der Empfehlung werden benannt (Empfehlungen sind nicht notwendigerweise Produktempfehlungen!).

Qualitätsversprechen

Die Beratung ist unabhängig, ergebnisoffen und richtet sich nach den individuellen Bedürfnissen des Mandanten. Der Berater ist gut ausgebildet. Er hat kein fertiges Konzept im Kopf, sondern hört dem Mandanten zu, um sich ein umfassendes Bild von dessen finanzieller Lage zu machen. Der Beratungsansatz ist ganzheitlich, der Beratungsprozess systematisch, effizient, datensicher und wiederholbar. Der Beratungsauftrag wird vorab definiert und dient als Maßstab zur Bewertung der Qualität. Das Beratungsergebnis und die laufende Betreuung maximieren den Kundennutzen.

Sechs Leitlinien für Finanzberater

1. Compliance: Der Berater hält alle gesetzlichen Bestimmungen ein und handelt auch darüber hinaus im „Geiste des Gesetzes“. Das Interesse seines Mandanten ist ihm ein wesentliches Anliegen.

Er erläutert dem Mandanten im Erstgespräch die rechtlichen Rahmenbedingungen und klärt ihn über seine Rechte auf. Außerdem macht der Berater deutlich, nach welchen Werten und Prinzipien er handelt.

2. Kundenorientierung: Der Berater verpflichtet sich, ausschließlich Interessen seines Mandanten zu vertreten. Die Beratung erfolgt produktunabhängig und ergebnisoffen. Der Berater verkauft keine fertigen Konzepte und Produkte, sondern unterstützt den Kunden durch seine Empfehlungen und seine Betreuung bei der Erreichung seiner Ziele. Auf Wunsch des Kunden besorgt der Berater ihm auch die empfohlenen Produkte.

Der Berater ist für seine Empfehlungen verantwortlich. Er macht seine Beratungsleistung für den Mandanten überprüfbar und messbar². Darüber hinaus strebt er danach, seine Mandanten langfristig zu betreuen und zu beraten. Zur Betreuung gehören beispielsweise die laufende Überprüfung und Anpassung von Verträgen und Depots sowie die (auch empathische) Unterstützung des Mandanten in schwierigen Situationen.

3. Vergütung: Der Berater lässt sich nur für sein Know-how, seine Kommunikationskompetenz und seinen Zeiteinsatz bzw. Betreuungsaufwand vergüten. Dafür schließt er mit dem Mandanten eine Vergütungsvereinbarung,

verbunden mit einem Kostenvoranschlag. Er legt seinen Aufwand und die Berechnung seiner Vergütung offen (auch im Falle einer Provisions- oder Mischvergütung).

Faire Vergütung: Der Berater lässt sich seinem Aufwand entsprechend und nach einem von ihm festgelegten Vergütungssatz entlohnen. Der Mandant zahlt für die Beauftragung einer Dienstleistung und den Nutzen, den er durch die Beratung erhält. Der Mandant wird genau darüber informiert, worin die Beratungsleistung besteht und welchen Mehrwert er davon hat. Zum verrechenbaren Aufwand des Beraters gehören Zeiteinsatz, Betreuung und Service³. Das Erstgespräch kann kostenlos sein. Der Mandant verpflichtet sich, den vereinbarten Beratungsaufwand zu erstatten, auch wenn es nicht zu einer Produktvermittlung kommt.

Die zur Vermeidung von Interessenkonflikten am besten geeignete Vergütungsform ist die Honorarberatung, insbesondere die Vergütung nach Zeitaufwand oder Pauschalen. Ein Honorarberater nimmt grundsätzlich keine Provisionen (Courtage, Agios, Kickbacks, Rabatte) oder Sachleistungen von Dritten an. Falls sich dies nicht vermeiden lässt, leitet er Provisionen unverzüglich an seinen Mandanten weiter bzw. klärt ihn über alle Drittleistungen auf. Bei sogenannten Mischmodellen macht der Berater die Provisionszahlung transparent und verzichtet entsprechend auf ein Honorar.

Die Beratung ist inhaltlich klar von der Produktbeschaffung getrennt. Der Aufwand für die Produktbeschaffung wird dem Mandanten in ange-

messener, vereinbarter Form in Rechnung gestellt. Die Produktbeschaffung kann mit einem Betreuungsauftrag verbunden sein.

Mischmodelle: Wenn der Berater sich durch Provisionen von Dritten vergüten lässt oder wenn er sowohl Honorare als auch Provision vereinbart, sollte er dies seinem Mandanten schriftlich mitteilen. Er sollte seinem Mandanten eine Kostenaufstellung ähnlich der Honorarrechnung eines Honorarberaters machen – so, als bekäme er alle Vergütungsbestandteile direkt vom Mandanten. In der Aufstellung sind seine Beratungs- und Betreuungsleistungen sowie alle Kosten aufzuführen, die den Kunden effektiv belasten. Damit erhält der Mandant eine Vergleichsgrundlage. Der Berater darf Honorare nur dann mit Provisionen verrechnen, wenn er dies transparent macht und wenn es zum Vorteil des Kunden ist⁴. Provisions- und Mischmodelle sollten möglichst nur für eine Übergangszeit verwendet werden bzw. so lange, bis alle Finanzprodukte auch als Nettotarife angeboten werden. Der Berater sollte die Absicht haben, in absehbarer Zeit auf Honorarberatung umzustellen.

4. Beratungsinhalt: Die Beratung sollte ganzheitlich und vernetzt im Sinne der Finanzplanung erfolgen, wobei die gesamte Vermögensstruktur des Kunden berücksichtigt wird. Das Beratungsziel und der dafür zu erwartende Aufwand sind bedarfsgerecht mit dem Mandanten abzustimmen.

Ganzheitliche Finanzplanung soll Menschen als Individuen, Haushalte und Unternehmer in die Lage versetzen, ihre finanziellen Ziele zu erreichen. Dazu gehört u.a. die Planung aller Erträge und Aufwendungen und Vermögensveränderungen für einen mit dem Mandanten festgelegten Zeitraum. Dazu können ein Immobilienerwerb, der Vermögensaufbau, die Ausbildung der Kinder, die Altersvorsorge und der Ruhestand gehören. Auch die Nachfolge- und Erbschaftsplanung sowie die Absicherung persönlicher Risiken (Krankheit, Berufsunfähigkeit, Pflegebedürftigkeit, Unfall, Tod, Haftung) sind Elemente einer Finanzplanung. Auf Wunsch des Kunden sollten aber auch einzelne Beratungsbausteine wie die Überprüfung bestehender Verträge abrufbar sein. Ist der Berater nur auf ein bestimmtes Finanzgebiet spezialisiert, sollte er dies dem Kunden deutlich machen.

Der Berater sollte bei der Beratung die Grundsätze ordnungsgemäßer Finanzplanung sowie die rechtlichen und steuerlichen Rahmenbedingungen beachten. Die Qualität der Beratung hängt von der Anwendung geeigneter finanzmathematischer Methoden, korrekter Annahmen und professioneller Software ab. Der Berater hat dafür Sorge zu tragen, entsprechend gerüstet zu sein. Der Inhalt sollte für den Mandanten in gut verständlicher Form und entscheidungsorientiert aufbereitet werden. Der Berater sollte gegebenenfalls externe Experten einbeziehen und dafür ein unabhängiges Netzwerk aus Steuerberater, Rechtsanwalt, Rentenberater, Makler, Coach etc. aufbauen. Der Mandant trägt durch aktive Mitarbeit und Bereitstellung aller wichtigen Informationen und Dokumente entscheidend zum Erfolg dieser ganzheitlichen Beratung bei.

5. Produktbeschaffung: Das Beratungsergebnis kann darin bestehen, dem Mandanten für einen festgelegten Zeitraum den Erwerb von Finanzprodukten zu empfehlen und diese auch zu besorgen. Der Berater darf dem

Mandanten nur solche Produkte empfehlen, die einer Geeignetheitsprüfung standhalten, wobei er in Abstimmung mit dem Mandanten alle relevanten Informationen zu dessen finanzieller Lage, seinen Kenntnisse und Erfahrungen und insbesondere zu seiner Risikobereitschaft berücksichtigt.

Zur Ermittlung der Risikobereitschaft ist ein geeignetes Verfahren zu wählen, das über eine einfache Selbstauskunft hinausgeht. Im Falle einer laufenden Betreuung sollte der Berater diese Prüfung regelmäßig erneuern. Bei der Auswahl der Produkte unterstützt der Berater den Kunden als neutraler Ratgeber. Er berücksichtigt dabei eine klar definierte Auswahl von Anbietern und Produkten, die er nach vordefinierten und transparenten Kriterien filtert. Vor- und Nachteile, Kosten und Nutzen der Produkte sind gemeinsam mit dem Mandanten abzuwägen. Es ist die Aufgabe des Beraters, alle Kosten transparent und mit ähnlichen Produkten vergleichbar zu machen und den Einfluss der Kosten auf die Leistung von Finanzprodukten deutlich zu machen. Bei der Produktauswahl sind neben steuerlichen und rechtlichen Aspekten fundierte wissenschaftliche Erkenntnisse über den Kapitalmarkt zu berücksichtigen, insbesondere zur Minimierung von Risiken. Der Berater sollte den Mandanten darin unterstützen, diszipliniert mit den Chancen und Risiken der Kapitalmärkte umzugehen.

6. Berufliche Voraussetzungen: Die persönliche, fachliche und kommunikative Eignung des Beraters ist Voraussetzung für hohe Beratungsqualität. Dazu gehört auch eine ausgeprägte Fähigkeit zur Empathie. Der Berater muss seine Mandanten über sein Ausbildungsniveau informieren.

Um eine ganzheitliche Finanzberatung zu gewährleisten, benötigt der Berater fundierte Kenntnisse über Kapitalanlagen, Finanzierungen und Versicherungen. Er muss über solide finanzmathematische Kenntnisse verfügen, einschließlich Rendite- und Effektivzinsberechnung sowie Statistik (Risikoberechnung). Zudem gehören grundsätzliche rechtliche und steuerliche Kenntnisse zu seinen Kompetenzen. Die Spezialisierung auf ein Beratungsfeld ist möglich. Honorarberater kennen außerdem die Besonderheiten von Nettoprodukten.

Ausbildung: Wünschenswert sind ein Wirtschaftsstudium mit Schwerpunkt Bank- oder Versicherungsbetriebswirtschaft (Universität, Fachhochschule, Berufsakademie) und eine dreijährige Berufspraxis in der Finanzberatung. Bei anderen Studiengängen oder anderen Aus- und Fortbildungen (Beispiele: Bank- oder Versicherungskaufmann; Fachberater für Finanzdienstleistungen) sollten eine Zusatzqualifikation (Beispiel: Fachwirt für Finanzberatung) und eine dreijährige Berufspraxis vorhanden sein. Der Finanzberater sollte sich auf jeden Fall laufend fortbilden und Zusatzqualifikationen erwerben⁵. Dazu gehören auch Kenntnisse über Recht, Steuern, Marketing und Beratungsprozesse. Der Berater sollte auch seine eigene Beziehung zu Finanzen reflektieren können, um unabhängig zu beraten.

An der Ausarbeitung haben bis heute mitgewirkt mit ihren Ergänzungen: Rolf Adam, Florian Dittert, Frerk Frommholz, Elgin Gorissen-van Hoek, Dr. Walter Hubel, Monika Müller, Ulf Niklas, Guido Pietsch, Heiko Reddman, Dr. Jörg Richter, Prof. Dr. Rolf Tilmes, Mike Uhl.
Herzlichen Dank dafür!

ecz

1 Beratung und Finanzplanung zu Vermögensaufbau, Altersvorsorge, Immobilienerwerb, Erbschaft, Absicherung von Risiken etc. mit Einnahmen- und Ausgabenplanung, Geldanlage, Versicherung und Finanzierung.

2 Zum Beispiel kurzfristig durch Kostenersparnis, langfristig durch Anlageerfolg und Zufriedenheit.

3 Unter Berücksichtigung von Betriebskosten, Unternehmergehalt, Gewinnmarge sowie Ausgaben für Aus- und Fortbildung etc.

4 Unter Berücksichtigung der steuerrechtlichen Vorgaben.

5 Als Zusatzqualifikation geeignet ist die Fortbildung zum Finanzplaner, beispielsweise der Certified Financial Planner (CFP), der in Deutschland vom Financial Planning Standards Board Deutschland e.V. vergeben wird, oder zumindest geprüft nach DIN ISO 22222. Ausreichend ist aber auch eine Fortbildung als „Mini-CFP“, der grundlegende Kenntnisse in der praktischen Finanzplanung vermittelt und testiert, wie der European Financial Advisor (EFA). Die Norm DIN SPEC 77222, DEFINO, wird als mögliche Ergänzung betrachtet.