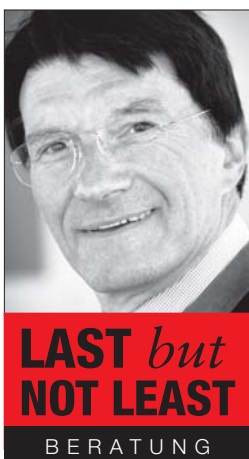


Würde man Anlageberater und -vermittler in Banken, Sparkassen oder Finanzvertrieben und freie Finanzdienstleister bitten, das Unwort des Jahres zu küren, dann hätte „Beratungsprotokoll“ gute Chancen auf das Siegereppchen. Das Beratungsprotokoll taucht immer wieder in Diskussionen und Stellungnahmen auf und wird meist als Faktum beschrieben, das nur Geschäft verhindert. Aber stimmt das wirklich?

Was steckt hinter dem Beratungsprotokoll? Die gesetzlichen Rahmenbedingungen erscheinen auf den ersten Blick relativ simpel und die paar Eckdaten darüber, wann und mit wem man beim Kunden war und über welche Themen man gesprochen hat, sind relativ leicht zusammenzustellen. Der Teufel steckt letztlich in der Komponentenbedarfsanalyse, Ermittlung der Risikotragfähigkeit und Begründung der Empfehlung des zu vermittelnden Anlageproduktes. Hier wird deutlich, dass zur Erfüllung dieser regulatorischen Vorgaben ein strukturiertes und transparenter Beratungsprozess erforderlich ist, der später auch die Prüfung nach Paragraph 24 Finanzvermittlerverordnung bestehen kann.



Standardisierte Beratungsprozesse zahlen sich aus

Der Beratungsprozess gliedert sich im Wesentlichen in fünf Teile: Auftragsvergabe, Datenerhebung, Finanzanalyse/Finanzplanung/Ermittlung der Risikotragfähigkeit, Produktrecherche/Produkttempfehlung sowie Dokumentation und Transaktion. Inzwischen arbeiten viele Marktteilnehmer auf diese Weise oder in ähnlicher Form. Ein Problem liegt darin, dass dies oft in einem nicht standardisierten und nicht dokumentierten Prozess erfolgt und dadurch weder für den Kunden noch für den Berater oder für einen Prüfer nachvollziehbar ist.

Das zweite Problem steckt in der Bedarfsanalyse und der Ermittlung der Risikotragfähigkeit. Viele Finanzberater und -vermittler sind auf der Suche nach einem

„haftungssicheren“ Beratungsprotokoll. Inzwischen erteilen Anwälte sogar entsprechende Zertifikate, deren Werthaltigkeit allerdings mit Fragezeichen zu versehen ist. Letztlich geht es nicht um Formulierungen, sondern darum, dass fachlich korrekt gearbeitet wird. Der Anlageberater muss erkennen, welche Fragen bezüglich der Ziele und Wünsche des Kunden, seiner familiären, wirtschaftlichen und finanziellen Situation er stellen muss, um zu einer korrekten Bedarfsanalyse und Risikotragfähigkeitseinschätzung zu kommen. Da es in vielen Fällen um Themen wie Altersvorsorge oder langfristige Vermögensanlage geht, ist das Aufzeichnen statischer Werte wie Vermögensstatus und aktuelle Ausgaben und Einnahmen nicht ausreichend, um eine sinnvolle und angemessene Produktempfehlung abgeben zu können. Vielmehr muss hier für die Zukunft geplant werden.

Hierzu müssen die Entwicklungen vorhandener Vermögenswerte wie Immobilien, Kapitalanlageportfolio und relevante Versicherungen unter Berücksichtigung der steuerlichen Gegebenheiten im Rahmen einer Finanzplanung verarbeitet werden. Diesen Aufwand scheuen viele Anlagevermittler, wenn sie Kunden haben, denen sie nur einmalig etwas verkaufen können und an deren weiteren Betreuung sie kein Interesse haben. Für Anlageberater, die ohnehin in einer langfristigen Kundenbeziehung stehen oder diese anstreben, dürfte das kein Problem sein. Schließlich muss die strukturierte Datenerfassung und anschließende Finanzplanung nur einmal durchgeführt werden. Sofern das mit einem guten Finanzplanungsprogramm erfolgt, kann die Beratung über viele Jahre darauf aufbauen, weil Änderungen und Ergänzungen mit geringem Aufwand durchgeführt werden können.

Hat man sich an diese strukturierte Arbeitsweise erst einmal gewöhnt, sollte sie erheblichen Nutzen stiften: Der Aufwand für die Vorbereitung der jährlichen Prüfung wird leicht zu handhaben sein, der Kunde wird überzeugend und haftungssicher beraten und dankt es mit langfristiger Treue. Wer sein Beratungsgeschäft nachhaltig betreibt, wird von solch systematischen Prozessen profitieren – auch weil viele Finanzdienstleister, die diese strukturierte Arbeitsweise nicht übernehmen wollen oder können, aus dem Markt ausscheiden werden.

Rainer Juretzek ist Sachverständiger für Kapitalanlagen und private Finanzplanung (IHK) und Geschäftsführer der Europäischen Akademie für Finanzplanung