

fachbeitrag:

NEUREGELUNG DER ANLAGEBERATUNG – VERBESSERUNG DES ANLEGERSCHUTZES AB DEM 1. JANUAR 2010

Der Bundestag beschloss Anfang Juli das Gesetz zur Verbesserung des Anlegerschutzes, welches – in der Kürze der Zeit – sowohl eine große Herausforderung für die Finanzdienstleister darstellt als auch als Chance gesehen werden muss.

Aufgrund von unterschiedlichen Erfahrungen bei deutschen Finanzdienstleistern gewann das Team von N+P einen guten Einblick in die aktuellen Vertriebs- und Betreuungsprozesse und entwickelte diverse Konzepte zur Verbesserung der Beratungsqualität – von der Konzeption

2. Mit der Dokumentationspflicht für telefonische Beratungsgespräche (verbunden mit einem Rücktrittsrecht des Kunden bei nachweislich fehlerhafter Dokumentation) und 3. der damit verbundenen faktischen Beweisumkehr sowie gleichzeitiger Verlängerung der Verjährungsfrist auf 10 Jahre.

Bei den neuen Anforderungen bezüglich der Beratungsprotokolle müssen künftig verschiedene Fragen gestellt und dokumentiert werden, die bisher selten Bestandteil des Beratungsgesprächs waren. Wenn man hierfür als Maßstab die



eines Beratungsleitfadens über Entwicklung und Durchführung von Schulungs- und Coachingkonzepten bis hin zum Königsweg der Neukundengewinnung, dem Empfehlungsmarketing.

Die Verbesserung des Anlegerschutzes soll mit drei wesentlichen Änderungen erreicht werden: 1. Mit der Verbesserung der Gesprächsprotokollierung

Checkliste für die Finanzberatung vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen heranzieht, werden bereits einige Themenfelder offensichtlich, die es künftig zu implementieren gilt; beispielsweise der Grund,

[Fortsetzung auf Seite 2](#)

► **editorial**

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,



ich freue mich Ihnen die erste Ausgabe von N+P Inside präsentieren zu können, womit wir einem oft geäußerten Wunsch von Kunden, Interessenten und Mitarbeitern nachkommen, regelmäßig über Neuigkeiten aus dem Markt und über N+P zu berichten. Wir möchten Ihnen dieses Format ab sofort alle drei Monate zur Verfügung stellen und freuen uns schon jetzt auf Ihr Feedback.

Wenn wir auf das Jahr 2009 zurückblicken, kann man sagen, dass es uns allen viele Herausforderungen und Veränderungen beschert hat, nicht zuletzt auch durch die Neuregelung des Anlegerschutzes in Deutschland. Das Thema hat in einmaliger Art und Weise gezeigt, warum es immer wichtiger wird, Business- und IT-Consulting zusammen zu betrachten. N+P Inside stellt ab jetzt genau diese Bandbreite dar und bietet Ihnen Zugriff auf marktnahe Tipps und Trends.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß bei der Lektüre, eine gesegnete Weihnachtszeit und einen guten Start ins Jahr 2010!

Ihr,
Gerd Klaasen

Fortsetzung von Seite 1

die Teilnehmer und die Dauer des Gesprächs, die Kosten der Anlage, die persönliche Situation des Kunden, die Empfehlungen im Einzelnen und die Gründe für diese (auch im Rahmen eines Anlagevorschlags, der im Gespräch modifiziert wird). Dieses Protokoll muss in Zukunft zumindest vom Berater unterschrieben, dem Kunden unverzüglich ausgehändigt und darüber hinaus auch auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden.

In einer Studie des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz wurde aktuell festgestellt, dass 80% der langfristigen Geldanlagen von Privatkunden vorzeitig und mit Verlust aufgelöst werden. Aufgrund dessen entbrannte eine Diskussion, ob es wirklich Sinn macht, rein nach der allgemeinen Risikotragfähigkeit des Kunden in Verbindung mit dem (vermeintlichen) Anlagehorizont einen Anlagevorschlag

zu unterbreiten oder ob eine anlage-spezifische, rendite- und verlustorientierte (bezüglich des maximalen Verlusts) zusätzliche Risikotragfähigkeit Sinn machen kann, um den Kunden noch individueller und besser beraten zu können.



Bei der Telefonberatung gibt es heute in der Praxis sehr selten einen standardisierten Beratungsprozess, der im Nachgang in einem Protokoll dokumentiert wird, da diese Gespräche häufig anders verlaufen, als beim klassischen Privatkunden, dem ein ganzheitlicher Anlagevorschlag unterbreitet wird. Bei dieser Art der Beratung wird künftig wahrscheinlich immer eine telefonische Gesprächsaufzeichnung notwendig sein.

Zudem muss der generelle Umgang mit dem 7-tägigen Rücktrittsrecht des Kunden nach Zustellung des Protokolls im Nachgang des Gesprächs geklärt werden. Schwierig wird der Sachverhalt vor allem dann, wenn Kunden die objektive Meinung ihres Beraters einfordern, das Wertpapier aber bei einem anderen Institut kaufen, da eine Auskunft ohne Orderausführung kein formelles Beratungsgespräch ist.

Aufgrund der neuen Dokumentationspflichten wird dem Kunden in Zukunft eine Schadensersatzforderung erleichtert. Folglich kann man von einer faktischen Beweislastumkehr sprechen, die aber nicht nur als Mehrwert für den Kunden zu sehen ist, sondern auch als Chance zur Optimierung des Kundenverhältnisses.

Den aktuellen Beitrag aus dem Magazin BANKEN+PARTNER (5/2009) finden Sie unter: http://www.nundp.com/site/objects/download/547_20091111AnlegerschutzBankenPartner.pdf ◀

► news

EXPERTENWORKSHOP

Der Expertenworkshop am 6. November in der Nähe des Hamburger Hafens war ein großer Erfolg. Vor dem Hintergrund



Herr Roger Rankel bei seinem Vortrag

der Fragen: „Welche relevanten Themenfelder gibt es im Privatkundengeschäft einer Bank?“ und „Welche interessanten Lösungskonzepte hat N+P jeweils dafür entwickelt?“ bestimmte der „N+P-Zauberwürfel“ die Agenda mit. „Aber anstatt abstrakter Zauberei, erwarteten uns sehr pragmatische und zielorientierte Lösungskonzepte von und für die Praxis vorge-tragen von unterschiedlichen Rednern.“, betonte Martin Klein, Leiter Investment Consulting von der Bank Sarasin AG. Die einzelnen Module: Sales, Set-up, Cooperation und IT wurden von erfah-

renen Experten vorgestellt und führten in den anschließenden Diskussionen zu wertvollen Hinweisen und interessanten Gesprächen. In diesem Zusammenhang möchten wir den Vortrag von Roger Ran-



Die Teilnehmer bei der Diskussion

kel hervorheben, der den Teilnehmern als nachgewiesener Vertriebsprofi und Buchautor neue Impulse brachte, die für die tägliche Arbeit sowie den Erfolg im Vertrieb sicherlich hilfreich sein werden. Die gesammelten Eindrücke wie Anregungen, Bestätigung und zusätzliche Anforderungen von über 20 Teilnehmern aus verschiedenen Instituten und Institutsgruppen, werden künftig unsere Dienstleistungen direkt beeinflussen, da wir diese fortwährend weiterentwickeln und auf die Bedürfnisse aus der Praxis anpassen. ◀

RELAUNCH: WWW.NUNDP.COM

Der Relaunch der neuen N+P-Homepage ist seit wenigen Wochen live und erfreut sich großer Beliebtheit. Das Hauptaugenmerk richtete sich vor allem auf die Aufteilung unserer Dienstleistungen auf die einzelnen Finance-Bereiche, um neben dem Private- und Affluent-Banking auch das Asset Management mit den entsprechenden Business- und IT-Lösungen unsererseits darstellen zu können.



Da eine Aufteilung in fachliche und technische Themen zu grundsätzlich verschiedenen Anforderungen und Schwerpunkten führt, integriert N+P diese Aufteilung seit geraumer Zeit in den Projektalltag. Die aktuellen Projektberichte finden Sie unter: <http://www.nundp.com/316,Projektberichte.html> ◀

CITYCONTEST – DEUTSCHLANDWEITE TESTKÄUFE IN BANKEN • PERFORMANCE & RISIKO

CITYCONTEST – DEUTSCHLANDWEITE TESTKÄUFE IN BANKEN

Deutschlandweite Testkäufe in mittelgroßen Städten führen zu interessanten Erkenntnissen, die den Bankenmarkt in einem neuen Licht erscheinen lassen. Nicht zuletzt auf Basis dieser Erfahrungen bietet N+P mit dem „Zauberwürfel“ eine modulare Methode zur Vertriebsoptimierung an. Das Mystery Research im



Der modulare „Zauberwürfel“ von N+P

Rahmen des „CityContests“ bietet dabei eine sehr umfangreiche Dokumentation

und ausgefeilte Auswertung auf Basis von ca. 100 Detailkriterien, die N+P gemeinsam mit dem Institut für Vermögensaufbau (IVA) entwickelt hat.



Eine Erkenntnis war, dass nicht nur das aktuell sehr intensiv diskutierte Thema Honorarberatung die Marktteilnehmer unterscheidet, sondern vielmehr die Qualität der Beratung. Hier ist neben der fachlichen Qualifikation der Berater auch die Qualität der Produkte gemeint, was unter anderem den Ansatz des „Zauberwürfels“ bestätigt.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist, dass wir aufgrund der deutschlandweiten Datenerhebung ebenfalls in der Lage sind, ein sehr ausgereiftes und transparentes Benchmarking anzubieten, welches vor

allem für die Vertriebsleiter und Vorstände von Interesse ist. ◀

PERFORMANCE & RISIKO

Seit geraumer Zeit haben wir den Eindruck, dass unsere Kunden sehr stark an Risikokennzahlen interessiert sind; speziell an so anschaulichen wie der Value at Risk (VaR) und – nach der Finanzkrise mindestens genauso interessant – der Conditional Value at Risk (CVaR). Im Grundsatz sind dies keine neuen Zahlen. Aus unserer Sicht gibt es bei dem Endkunden noch erheblichen Nachholbedarf, denn VaR ist nicht gleich VaR.

In Projekten stellt sich daher häufig die Frage, ob diese Kennzahlen „nur“ für das eigene Vermögens- und Managementcontrolling genutzt werden sollen, oder – und wenn ja, wie – man diese Kennziffern auch im Rahmen eines Endkundenberichts darstellt. ◀

REGRESSIONSTESTS • CALAEDO • BERATUNGSBAUKASTEN

REGRESSIONSTESTS BEI RELEASE UPGRADES

Viele unserer Kunden nutzen im Portfolio Management Standardsoftware, die regelmäßigen Release-Upgrades unterliegt, um im Wartungszyklus der Anbieter zu bleiben. N+P hat in der Vergangenheit viele solcher Upgrades durchgeführt und zur Verbesserung der Abläufe ein „Regressionstest-Cockpit“ entwickelt, welches die Testdurchführung automatisiert. Mit Hilfe unseres Tools können Unterschiede in den Berichten und Ansichten schon frühzeitig identifiziert, geklärt und korrigiert werden.

Unangenehme Nebenwirkungen in den Systemkomponenten können durch Integration von individuellen Softwarekomponenten in das Vorgehen vermieden werden. N+P hat dieses Vorgehen bereits bei mehreren Kunden, unter anderem bei der HASPA und

der HSH Nordbank, erfolgreich angewendet. ◀

CALAEDO – DAS EAI-TOOL FÜR IHRE PORTFOLIO MANAGEMENT SOFTWARE

Die Integrationssoftware CALAEDO vereint die Erfahrungen aus zahlreichen Portfolio Management Einführungsprojekten von N+P. Dieses Tool bietet unseren Kunden einen geschäftsvorfallbasierten, vorgefertigten Ansatz zur Anbindung seiner Standardsoftware an die Wertpapiertransaktions- und Ordermanagementsysteme.



Der Betrieb der Schnittstellen kann mit dem integrierten, webbasierten Middleofficetool myCALAEDO effizient überwacht werden. Zudem ermöglicht es, Ihre Schnittstellen revisionssicher, mit

hoher Qualität und äußerst effizient zu betreiben.

CALAEDO und myCALAEDO sind unter anderem bei der Credit Suisse Private Advisors, der dwpbank und der Deutschen Bank im Einsatz. ◀

BERATUNGSBAUKASTEN

Die Beratungs- und Vertriebsprozesse in Banken sind in der Regel fast so individuell wie die Banken selbst. Nicht zuletzt deshalb findet man im Markt der Beratungssysteme selten Standardsoftware, die den Ansprüchen der Kunden gerecht wird.

Aus diesem Grund hat N+P einen umfangreichen Fragenkatalog entwickelt, der in einem Evaluations- und Einführungsprojekt dazu dient, alle Eventualitäten zu erörtern und im Rahmen einer Software-Spezifikation strukturiert niederzuschreiben. ◀

► **kundenprojekt**

ERFOLGREICHE DATEN- ÜBERNAHME VON DER DRESDNER BANK ZUR OLB SICHERT START DER ALLIANZ BANK

Nachdem die Allianz die Dresdner Bank an die Commerzbank verkauft hatte, startete am 2. Juni 2009 unter dem Dach der Oldenburgischen Landesbank (OLB) das Allianz Bankgeschäft.



Rund 350.000 Kunden wechselten dabei von der Dresdner Bank herüber, was für die Verantwortlichen eine erhebliche Herausforderung bezüglich der Datenverwaltung darstellte. Konkret mußten für den weiteren Aufbau der neuen OLB-Zweigniederlassung Allianz Bank die Kundeninformationen, die noch auf den Systemen der Dresdner Bank lagen, auf das System der OLB migriert werden, da diese als einzige Firma im Allianzkoncern über eine Banklizenz verfügte.

Die Herausforderung bei dieser Migration lag im Zeitdruck, der großen Datenmenge sowie der Koordination mit dem sehr komplexen Gesamtprojekt.

Aufgrund unserer fundierten Erfahrungen in diesem Bereich und unserer Kenntnis der Schnittstellen der Dresdner Bank sowie des Zielsystems der OLB, konnten wir die OLB bei diesem anspruchsvollen und umfangreichen Projekt bestmöglich unterstützen. ◀

► **kolumne**



Dr. Andreas Beck, Vorstand des Instituts für Vermögensaufbau

In der aktuellen Krise mussten auch gut ausgewogene Portfolios dramatische Verluste erleiden. Nun fragen sich viele Anleger, ob möglicherweise die klassische Risikostreuung und die Portfolio-Theorie Schnee von gestern sind. Lassen sich heute nur noch mit alternativen Anlageklassen robuste Portfolios bauen?

Naturgemäß wird diese These vor allem von Anbietern geschlossener Fonds propagiert, die damit den Kauf von Waldflächen, Unterwasserwindparks, Flugzeugen oder chinesischen Riesenrädern schmackhaft machen wollen. Inwieweit die Methode der Risikostreuung tatsächlich versagt hat, haben wir beim Institut für Vermögensaufbau anhand des folgenden naiv diversifizierten Portfolios untersucht. Wir streuen dabei mit ETFs ausschließlich über klassische liquide Anlageklassen. Zusammenfassend lässt sich also feststellen, dass sich mit Diversifikation nach wie vor das Anlagerisiko reduzieren lässt. Insofern hat auch die jetzige Krise keine überraschenden neuen Erkenntnisse hervorgebracht. Wenn es hart auf hart kommt, helfen nur risikofreie Anlageklassen. Diese traurige Wahrheit ist eine hilfreiche Erkenntnis, zeigt sich doch, dass der Versuch, über exotische geschlossene Fonds einen Streuungseffekt für den Notfall zu erzielen, zum Scheitern verurteilt sein dürfte. ◀

► **expertentipp**

BUCHEMPFEHLUNG: „ANLAGEBERATUNG UND QUALITÄT – EIN WIDERSPRUCH“



VERLAG
Nomos
AUTOR
Daniel Kohler
ISBN-NR.
978-3-8319-3967-0

Das Buch von Daniel Kohler beschreibt die Messung der Beratungsqualität im Kontext wettbewerbsintensiver, aber vollkommener Finanzdienstleistungsmärkte bei gleichzeitig zersplittertem Rechtsrahmen. Diese Forschungsarbeit analysiert die Einflussfaktoren auf die Beratungsqualität und macht das Ausmaß greifbar.

UNSER FAZIT:
„Anlageberatung und Qualität – ein Widerspruch“ ist eine sehr interessante Lektüre, die ganz neue Aspekte darstellt und beleuchtet, die in der Praxis wirklich relevant und somit „qualitätsgefährdend“ sind. ◀

► **cartoon „bankenkrise“**



► **impresum**

► **HERAUSGEBER**
► **NIELSEN+PARTNER** Unternehmensberater GmbH, Großer Burstah 45, D-20457 Hamburg
TEL +49-40-36 98 35-0 FAX +49-40-36 98 35-33 E-MAIL hamburg@nundp.com INTERNET www.nundp.com
► **NIELSEN+PARTNER** Unternehmensberater AG, Seefeldstrasse 69, CH-8008 Zürich
TEL +41-43-488 36 40 FAX +41-43-488 35 00 E-MAIL zuerich@nundp.com INTERNET www.nundp.com
► **VERANTWÖRTLICH** Gerd Klaasen ► **REDAKTION** Team NIELSEN+PARTNER (inside@nundp.com)
► **LAYOUT** www.stil-punkt-3.de ► **FOTOS** Clara Bechler, Daniel Höfer, fotolia, PhotoAlto

► **KONTAKT**
Anfragen zum Thema IT-Consulting: Gerd Klaasen
► **E-MAIL** klaasen@nundp.com
Anfragen zum Thema Business-Consulting: Kai Förderer
► **E-MAIL** fuerderer@nundp.com
Allgemeine Anfragen: Clara Bechler
► **E-MAIL** bechler@nundp.com