

▶ Fachbeitrag

▶ **Softwaregestützte Anlageberatung – ein Weg zur Qualitätssicherung in der Anlageberatung**

**Die Finanzkrise und der in diesem Zusammenhang in die Diskussion geratene eklatant schlechte Zustand der Anlageberatung in Deutschland haben in den Banken und Kreditinstituten in den letzten zwei Jahren für viel Aufruhr gesorgt. Nun stabilisiert sich die Lage wieder – die Qualität der Beratung steht aber nach wie vor im kritischen Blick der Öffentlichkeit.**

Um herauszufinden, an welchen Stellen es bei der Beratung krankt, führte das Institut für Vermögensaufbau (IVA) in Zusammenarbeit mit der Hamburger Unternehmensberatung NIELSEN+PARTNER im letzten Jahr in 44 deutschen Städten in je vier bis fünf Kreditinstituten insgesamt 631 Testgespräche durch. Im Rahmen dieses „CityContests“ interessierten sich die Testkäufer, vorgeblich auf der Suche nach einer neuen Hausbank, sowohl für die Girokonto-Konditionen als auch für eine Beratung im Wertpapiersegment bzw. bei der Altersvorsorge. So wurde den Banken die Möglichkeit gegeben, umfassend zu beraten ohne sich vorab auf einen Produktschwerpunkt festzulegen. Für die Beurteilung der Beratungsqualität hatte das IVA fünf Hauptkriterien zugrundegelegt: Terminierung, Atmosphäre, Kundengerechtigkeit, Sachgerechtigkeit und Nachbetreuung.

**Städtevergleich offenbart große Mängel bei Kunden- und Sachgerechtigkeit**

Während der Großteil der geprüften Institute bei den ersten beiden Kriterien recht gut abschnitt, ergaben sich in den weiteren Kriterien eklatante Unterschiede: In der Regel unterschieden sich die Finanzdienstleister am meisten bei den Kriterien Kunden- und Sachgerechtigkeit. Bei der Kundengerechtigkeit wurde der Gesprächsprozess von der Bedarfsanalyse über die Individualisierung und Verständlichkeit bis hin zur Einwandbehandlung bewertet. Bei der Sachgerechtigkeit hingegen legten die Tester Wert auf die Systematik, die Darstellung der Produktvorschläge und nicht zuletzt auf die Erklärung der Produktideen. Auffällig war hierbei das unterschiedliche Vorgehen der einzelnen Berater bzw. Finanzdienstleister in der Gesprächsführung: Bei den deutschlandweiten Testkäufen kam es immer wieder vor, dass die Unterhaltungen eher den Charakter einer zufälligen Gesprächsentwicklung hatten, mit wenig Struktur und wenigen offenen Fragen zur Bestandsaufnahme und der Bedarfsanalyse. Darüber hinaus wurden lediglich 25% der durchgeführten Testgespräche dokumentiert, sodass eine Fortführung der Beratung nach einiger Zeit – im Rahmen eines Zweitgesprächs – in ¾ der Fälle kaum möglich war.

## Verbesserung des Anlegerschutzes seit 1. Januar 2010

Die Qualität der Anlageberatung muss nachhaltig optimiert werden – dieses Fazit aus dem CityContest teilt auch die Bundesregierung: Gesetze sollen helfen, das Problem in den Griff zu bekommen und den Verbraucher zu schützen. Bereits am 05.08.2009 ist das „Gesetz zur Neuregelung der Rechtsverhältnisse bei Schuldverschreibungen aus Gesamtemissionen und zur verbesserten Durchsetzbarkeit von Ansprüchen von Anlegern aus Falschberatung“ in Kraft getreten. Eine wichtige Neuregelung kam zum 1. Januar 2010 hinzu: Banken und andere Wertpapierdienstleistungsunternehmen sind nun verpflichtet, die Anlageberatung schriftlich zu dokumentieren. Diese Verbesserung des Anlegerschutzes soll vor allem durch die Optimierung der Gesprächsprotokollierung, die Dokumentationspflicht für telefonische Beratungsgespräche (verbunden mit einem Rücktrittsrecht des Kunden bei nachweislich fehlerhafter bzw. unvollständiger Dokumentation) und die damit verbundene faktische Beweislastumkehr (sowie gleichzeitige Verlängerung der Verjährungsfrist auf 10 Jahre) erreicht werden.

Fachleute sind sich einig, dass diese Neuregelung zwar durchaus sinnvoll ist, aber nur ein erster Schritt in die richtige Richtung sein kann. So äußerte sich beispielsweise Holm Diez, Leiter Geschäftsfeld Retail/Leiter Vertriebsmanagement von der Sparkasse Bremen: „Ich finde aber, dass hier ein Pendel von links nach rechts schwingt und eine Überregulierung droht, die mehrere Dimensionen hat. Die aktuellen Beratungsprotokolle werden, obwohl sie durch die Verbände entwickelt und mit der BAFIN vereinbart wurden, in Teilen von den Verbraucherschützern vor Ort stark kritisiert. Weiter sind Kunden häufig gar nicht bereit die vorgeschriebenen Daten von sich preiszugeben. Ein Beratungsprotokoll kann aber natürlich das Beratungsgespräch auch unterstützen und dem Kunden zusätzliche Sicherheit geben. Hier wird es noch einige Zeit brauchen, bis wir einen "eingeschwungenen" Zustand erreichen.“

## Revisions- und Rechtssicherheit durch Beratungssoftware

Ein Weg, eine gleichbleibende Beratungsqualität zu garantieren und gleichzeitig den gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen, ist die Einführung einer entsprechenden Beratungssoftware. Zwar findet bereits heute ein großer Prozentsatz der Beratungen softwaregestützt statt, jedoch sind die genutzten Systeme durchaus unterschiedlich.

Ein Beispiel für eine Software, die sich an den gesetzlichen Vorgaben orientiert und gleichzeitig Spielraum für individuelle Anforderungen des Beraters bietet, ist das von der NIELSEN+PARTNER Unternehmensberater GmbH entwickelte modulare Beratungssystem STAB für Individual- und Standardberatung im Wertpapiergeschäft. Die Lösung ermöglicht eine Standardisierung des Beratungsprozesses durch den Einsatz von Modulen z. B. zur Umsetzung von Importschnittstellen für die Kunden- und Depotdaten, zur Performancerechnung, Einstandskursberechnung oder auch zum

Reporting. Der Ansatz, dem Berater trotz der Prozessvorgabe auch noch Freiheiten zuzugestehen und ihm individuelle Veränderungen zu erlauben, die er im Rahmen des Gesamtprozesses nutzen kann und soll, ermöglicht dabei weiterhin eine individuelle, auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnittene Beratung.

Am Anfang der Einführung von STAB steht ein umfangreicher Fragebogen. Auf dieser Basis wird gemeinsam mit dem Kreditinstitut der neue Soll-Prozess unter Berücksichtigung aller Eventualitäten definiert und als Vorlage für die Systemauswahl herangezogen. Da entsprechend individuell geprägte (Standard-) Systeme am Markt meist nicht erhältlich sind, bietet sich häufig eine Neuentwicklung auf Basis der STAB Standardmodule an – eine Vorgehensweise die zwar „individuell“, aber im Vergleich zu anderen Lösungen nicht kostenintensiver ist. Auf diese Weise werden die verschiedenen Interessensgruppen in einer Bank berücksichtigt und ihre Anforderungen in einem prozessgestützten Beratungssystem umgesetzt, das die Regeln für die Erstellung von qualitativ hochwertigen, revisions- und rechtssicheren Anlagevorschlägen vorgibt. Zudem lässt sich neben dem Anlagevorschlag auch ein Beratungsprotokoll auf Knopfdruck erstellen.

Die Anwendung einer solchen Software spart zum einen Zeit und verringert damit den von vielen Kreditinstituten beklagten, durch die neue gesetzliche Regelung entstandenen Mehraufwand in der Anlageberatung. Zum anderen kann sie neben weiteren Maßnahmen wie Mitarbeiterschulungen zur Beratungsqualität und Gesprächsführung dazu beitragen, das nachhaltig gestörte Vertrauen in die Anlageberatung bei den Kunden wieder aufzubauen – und damit die Finanzbranche wieder stärken.

## Über NIELSEN+PARTNER

Die NIELSEN+PARTNER Unternehmensberater GmbH ist eines der führenden Consultingunternehmen im Portfolio- und Asset- Management. Die Firma berät seit mehr als zehn Jahren Banken und Kapitalanlagegesellschaften bei der Auswahl, Einführung und Entwicklung von Software für die Verwaltung von Vermögen wohlhabender Privatkunden und institutioneller Anleger. Seit zwei Jahren gehören auch vorgelagerte Themen wie die Prozessberatung zum Serviceangebot. Insgesamt hat das Unternehmen zurzeit 45 Mitarbeiter. Im vergangenen Jahr erzielte NIELSEN+PARTNER einen Gesamtumsatz in Höhe von 5,6 Millionen Euro.  
[www.nundp.com](http://www.nundp.com)

Der CityContest wird in diesem Jahr in Kooperation mit dem IVA und FOCUS MONEY als Medienpartner in bis zu 250 deutschen Städten fortgeführt, um die deutschlandweite Beratungsqualität umfassend beschreiben zu können.

### Pressekontakt:

NIELSEN+PARTNER Unternehmensberater GmbH  
Frau Clara Bechler  
Großer Burstah 45  
20457 Hamburg  
Tel.: +49 40 36 98 35-35  
Fax: +49 40 36 98 35-33  
E-Mail: [bechler@nundp.com](mailto:bechler@nundp.com)