

Studie belegt negative Auswirkungen der Regulierung

## Beratungsprotokoll verringert Produktauswahl

Mit der Pflicht zur Erstellung eines Protokolls nach jeder Beratung hat der Gesetzgeber seine Ziele von mehr Qualität und Transparenz bei der Anlageberatung verfehlt. Die meisten Kunden sehen keine Verbesserung der Beratungsqualität seit Einführung der Protokollpflicht. Trotzdem wird die Pflicht zur Protokollierung weiter ausgedehnt. So werden die Regulierungen der Anlageberatung voraussichtlich bald auf Immobilienkredite übertragen. Ulrike Sens, Shirin Sommer

Die Mehrzahl der Kunden stellt den Beratungsprotokollen der Banken schlechte Noten aus: Fast 60 Prozent der Bundesbürger sehen in ihnen kein geeignetes Instrument zur Verbesserung der Bankberatung. 47 Prozent beklagen, dass die Bankmitarbeiter weniger Zeit für die eigentliche Beratung haben, weil der Aufwand für die Dokumentationspflichten sehr hoch ist (Abbildung 1). Vor allem junge Bundesbürger zwischen 18 und 34 Jahren bemängeln diesen Umstand (56 Prozent). Das sind Ergebnisse einer aktuellen bevölkerungsrepräsentativen Studie der Unternehmensberatung Cofinpro vom Dezember 2014, für die 1.000 Bundesbürger befragt wurden.

Den Kunden fällt auch auf, dass die Institute bei ihrer Beratung zurückhaltender geworden sind. Viele Banken haben die Produktauswahl eingeschränkt. Sie empfehlen in erster Linie Standardprodukte aus dem eigenen Haus, wie die Erfahrungen zeigen. Daneben wird eine eingeschränkte Liste von Fremdprodukten beraten, zu denen eine „Hausmeinung“ vorliegt. Statt wie früher den Wettbewerb untereinander über eine möglichst umfangreiche Produktpalette zu führen, reduzieren Institute vermehrt die Bandbreite der angebotenen Geldanlagen. So wollen sie verhindern, dass die Produktvielfalt die organisatorischen Aufwände weiter in die Höhe treibt.

Zudem sorgen sich die Kunden, dass die Geldhäuser eher Anlagen empfehlen, die kein aufwendiges Protokoll erfordern. Sie befürchten, dass sich die Banken gleich ganz aus der Beratung insbesondere von Kleinanlegern zurückziehen, weil der bürokratische Aufwand zu groß ist. Denn schließlich löst so gut wie jede Auskunft inzwischen einen protokollarischen Akt aus.

### Junge Kunden sehen Banken positiver

Trotz dieser harschen Kritik am Beratungsprotokoll ist knapp die Hälfte der Befragten (46 Prozent) überzeugt, dass die Qualität der Beratung in den vergangenen Jahren seit Einführung der Protokollpflicht insgesamt gestiegen ist. Vor allem jüngere Befragte zwischen 18 und 34 Jahren sind dieser Meinung (53 Prozent). (Abbildung 2)

Gerade bei der jüngeren Kundschaft stehen die Chancen der Banken, im Bereich Geldanlage zu punkten, nicht schlecht. Während bei den über 55-Jährigen fast drei Viertel (74 Prozent) der Befragten eher negativ eingestellt und davon überzeugt sind, dass Banken sich nicht für die Bedürfnisse ihrer Kunden interessieren, ist das Ansehen der Geldinstitute bei den Unter-35-Jährigen besser. In dieser Altersgruppe glauben 42 Prozent, dass Banken ihren Kunden im Fokus haben. (Abbildung 3)

### Chancen des Protokolls nutzen

Das Beratungsprotokoll bietet den Banken eigentlich deutliche Chancen, die Wünsche und Bedürfnisse des individuellen Kunden herauszufinden. Die darin enthaltenen Informationen liefern wertvolle Erkenntnisse für das Beratungsgeschäft. Dieser Mehrwert für den

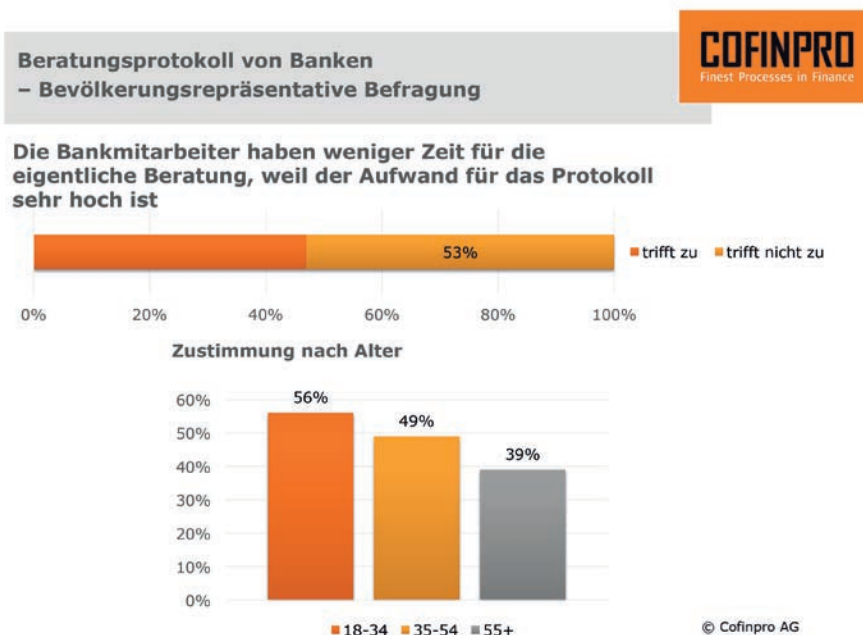


Abb. 1: Beratungsprotokoll kostet zu viel Zeit

Kunden bleibt bislang weitgehend ungenutzt. 67 Prozent der Kunden sind überzeugt, dass die Banken sie viel zu wenig kennen, um wirklich passgenaue Geldanlagen zu empfehlen. Daher würde es die große Mehrheit begrüßen, wenn die Banken die Protokolle gezielt auswerten. Die Kunden wünschen sich ausdrücklich, dass die Geldhäuser die dort gewonnenen Informationen zur Erstellung von Angeboten nutzen. Denn mehr als acht von zehn Befragten halten gute Beratung gerade in Zeiten niedriger Zinsen für wichtiger denn je.

**Vorhandene Informationen verknüpfen**

Doch nicht nur das Beratungsprotokoll bietet Chancen für eine Verbesserung der Kunde-Bank-Beziehung. Auch im Rahmen der bis Anfang 2017 auf die Banken zukommenden Umsetzungen der Richtlinien-Vielzahl aus MiFID II sollten nicht nur die Belastungen im Blick sein. Eine nachhaltige Stärkung der Kundenbindung könnte aus der Pflicht zu Qualitätsverbesserungen bei der Anlageberatung, beispielsweise der regelmäßigen Information der Anleger über die Entwicklung ihrer Vermögensanlagen kommen. Hier sollten die Banken besser auf die individuellen Wünsche ihrer Kunden eingehen, statt unpersönliche Standardbenachrichtigungen zu verschicken. Darauf warten die Kunden schon lange – 74 Prozent der Befragten bemängeln eine mangelnde Konsequenz in der kontinuierlichen Beobachtung der Portfolio-Entwicklung.

**Beipackzettel und Protokollpflicht für Immobilienkredite**

Die Pflicht zur Erstellung von Beratungsprotokollen hat die Qualität der Anlageberatung nicht gesteigert. Trotzdem setzt der Gesetzgeber weiter auf Protokollpflichten und plant, die Regulierungen aus der Anlageberatung bald auf Immobilienkredite zu übertragen. (Abbildung 4)

Ab März 2016 sollen für Haus- und Wohnungsdarlehen über 75.000 Euro sowohl Produktinformationsblatt als auch die Dokumentation der Beratung Pflicht werden.

Viele der beabsichtigten Vorschriften orientieren sich an bestehenden Regulierungen aus dem Anlegerschutz. Kreditvermittler werden künftig in einem speziellen Vermittlerregister erfasst – analog dem Beraterregister für die Wertpapierberatung. Zudem wird zwischen unabhängiger und provisionsbasierter Beratung unterschieden und die Berufsbezeich-

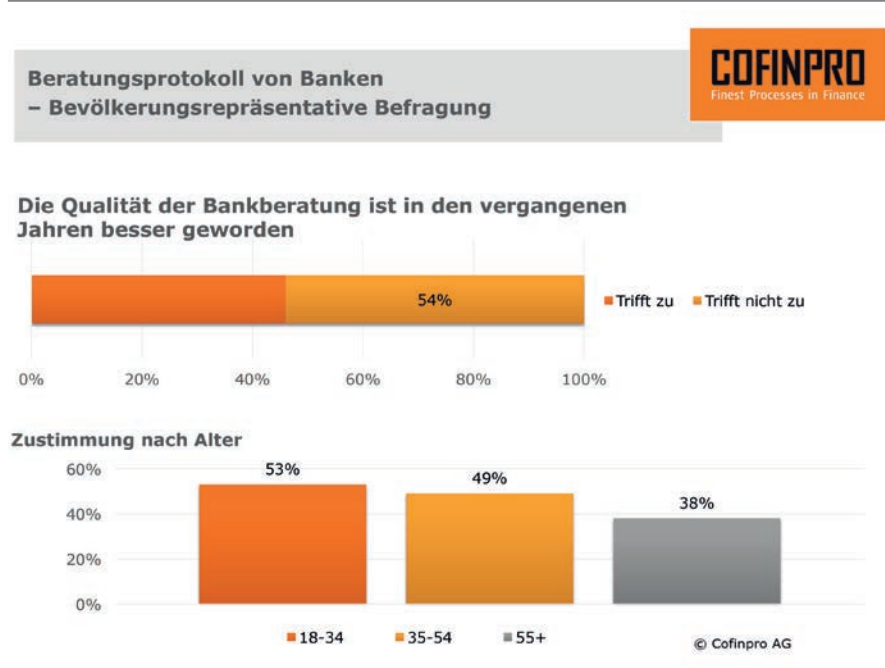


Abb. 2: Qualität der Bankberatung

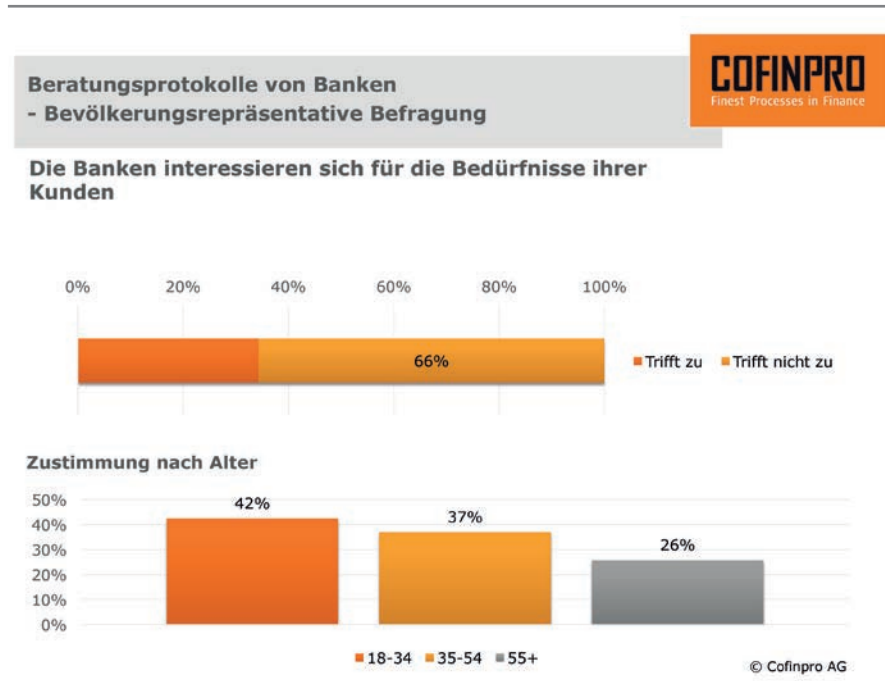


Abb. 3: Bedürfnisse der Kunden

nung eines „Honorarimmobilienkreditberaters“ eingeführt. Auf die Banken kommt somit auch bei den Immobilienkrediten deutlich mehr Bürokratie zu.

Im europaweit einheitlichen Informationsblatt (ESIS) muss das Institut unter anderem erläutern und dokumentieren, welche Kosten für den Kunden beispielsweise bei der Stellung von Sicherheiten wie Grundpfandrechten anfallen.

Auch alle Risiken sind offenzulegen, z.B. Wechselkursschwankungen im Falle von Fremdwährungskrediten. Dem Kunden müssen Alternativen zu derartigen Krediten angeboten werden. Analog zu § 31 Abs. 4 WpHG ist zu belegen, dass die empfohlenen Finanzierungsinstrumente für das konkrete Anliegen des Kunden geeignet sind. Die deutsche Umsetzung der europäischen Wohnimmobilienkreditrichtlinie könnte sogar noch schärfere

Regelungen enthalten als die Verbraucherkreditrichtlinie. Der Zeitplan bis zum Inkrafttreten des deutschen Umsetzungsgesetzes ist straff. Ende Dezember 2014 wurde der Referentenentwurf vorgelegt. Er sieht zusätzlich zu den Vorgaben der EU-Richtlinie vor, dass Banken den Kunden, die ihren Dispo in Anspruch nehmen, Alternativen anbieten müssen. Außerdem muss der Dispozinssatz auf der Internetseite veröffentlicht werden. Für das zweite Quartal 2015 wird – nach erfolgter Abstimmung des Referentenentwurfs mit den Verbänden, beispielsweise der Deutschen Kreditwirtschaft – ein angepasster Gesetzentwurf erwartet. Die Umsetzung der Richtlinie in nationales Recht soll im Mai 2016 abgeschlossen sein.

**Ulrike Sens und Shirin Sommer**

Expert Consultants  
Cofinpro  
welcome@cofinpro.de

**Parallelen der Wohnimmobilienkreditrichtlinie zu den Regulierungen im Wertpapierbereich**



© Cofinpro AG

Abb. 4: Die bevorstehenden Regulierungen bei Immobilienkrediten



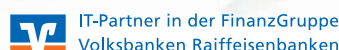
**agree21:  
Gemeinsam.  
Einfach. Besser.**



Mit dem Zusammenschluss von Fiducia IT AG und GAD eG zur Fiducia & GAD IT AG bündeln zwei erfolgreiche IT-Dienstleister die Kräfte. Es entsteht die eine Rechenzentrale in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken.

Seien Sie unser Gast auf der COM15 vom 13. bis 16. April 2015 in der Messe Karlsruhe. Lernen Sie neben vielen Neuerungen rund um das Bankverfahren agree auch den Weg zum künftigen gemeinsamen Verfahren agree21 kennen. Denn auch hier gilt unser Anspruch: das Beste aus beiden Welten vereinen – **Gemeinsam. Einfach. Besser.**

Fiducia IT AG | Telefon +49 721 4004-4949 | www.fiducia.de



www.com15.de



13. bis 16. April 2015 - Karlsruhe