

Wie man mit Standards besser berät

DIN-Norm zur Bedarfsanalyse für Privatkunden ab 2018 / Defino als Initiator

Text: Eric Czotscher



© ismaglov/iStock/Thinkstock/Getty Images

Es gibt viele Methoden für eine gute Finanzberatung. Bei der Bedarfsanalyse aber sind anerkannte Standards zu empfehlen.

Wie lässt sich die Qualität der Finanzberatung in Deutschland verbessern, ohne dass es für den Berater zu aufwendig und für den Kunden zu teuer wird? Die Antwort, an der ein hochkarätig besetzter Ausschuss am Deutschen Institut für Normung (DIN) e.V. derzeit arbeitet, lautet: Standardisierung. Seit Ende 2014 tagt ein 39-köpfiges Gremium aus Vermittlern, Banken, Versicherern, Wissenschaftlern und Verbraucherschützern, um einheitliche Abläufe für die Finanzanalyse festzulegen. Bis Ende 2017 will das Gremium seinen Entwurf vorlegen, aus dem dann Anfang 2018 eine DIN-Norm werden soll. Die geplanten Mindeststandards sollen künftig dafür sorgen, dass es in privaten Haushalten weniger Fehlberatungen gibt. Die Vorgaben sind freiwillig, es besteht aber die Möglichkeit einer Zertifizierung.

Fokus auf Bedarfslücken

Der Fokus des neuen Beratungsstandards liegt auf der Bedarfsanalyse: Welche Themen sollen in einer Finanzberatung angesprochen werden? Was benötigt ein privater Haushalt an Ressourcen und Risikoschutz, um die finanziellen Grundbedürfnisse zu sichern und nicht in Existenznot zu geraten? Was ist darüber hinaus empfehlenswert, um den Lebensstandard bis ins hohe Alter zu sichern? Wie lässt sich der Lebensstandard durch Vermögensplanung verbessern?

Durch Priorisierung von Themen und einen Soll-Ist-Vergleich errechnet sich für jeden Beratungskunden ein individueller Finanzscore. Da Scores Menschen dazu motivieren, die maximale Punktzahl zu erreichen, hat dies auch einen vertrieblischen Effekt. Berater, die mit einem vergleichbaren Prozess bereits heute arbeiten, berichten von hohen Cross-Selling-Raten.

Die Vision von Klaus Möller, Geschäftsführer der Defino Institut für Finanznorm GmbH, die hinter der Norminitiative steht: Ganz gleich, zu welchem (zertifizierten) Berater ein Kunde in Zukunft geht – ob Banker, Honorarberater, Makler oder Versicherer –, die Bedarfsdiagnose und die festgestellten Lücken sollten identisch sein. Dies kommt dem Ziel von Verbraucherschützern nahe, Verbrauchern eine einheitliche, spartenübergreifende Finanzberatung anzubieten.

Dagegen müsse der zweite Teil einer Finanzberatung nicht standardisiert sein, hebt Möller hervor. Denn hier gehe es um die „Therapie“ bzw. um konkrete Produkte, die ein Berater empfiehlt und mit denen der Kunde seine Lücken schließen kann. Möller zieht gerne den Vergleich zu Ärzten: Ein Röntgenbild müsse eindeutig zeigen, was einem Patienten fehle. Wie sich seine Beschwerden aber heilen lassen, darüber können die Meinungen und Therapien auseinandergehen.

Aufbauend auf vorhandener Spezifikation

Das Normengremium hat bei den Beratungsprozessen nicht bei null angefangen. Denn die Grundlage für die geplante DIN-Norm 77230 „Basisanalyse der finanziellen Situation von Privathaushalten“ ist die bereits 2014 veröffentlichte DIN SPEC 77222 „Standardisierte Finanzanalyse für Privathaushalte“. Sie war damals von Defino initiiert worden.

Die Voraussetzungen für eine DIN-Norm und eine DIN SPEC sind unterschiedlich. Eine DIN-Norm hat einen höheren Stellenwert, da an ihrer Erstellung eine ganze Branche beteiligt ist. Auch eine DIN SPEC wird nicht von einem Unternehmen, sondern von einem Gremium erstellt, doch der Aufwand ist geringer, es besteht keine Konsenspflicht und die Vorgaben sind weniger streng als bei einer Norm. Möller vergleicht die DIN SPEC mit einem universitären Bachelor-Abschluss, während die DIN-Norm den „Master“ darstelle.



© Ulrike Schmidt, Hamburg

Dr. Klaus Möller setzt sich für Finanzdiagnosestandards ein.

Falls sich das Normungsgremium darauf einigt, die zugrundeliegende DIN SPEC ohne große Änderungen zu übernehmen, dann können Norm und SPEC sogar nahezu identisch sein. Ob dies im Fall der DIN-Norm 77230 so sein wird, lasse sich zum jetzigen Zeitpunkt nicht sagen, sagt Matthias Kritzler-Picht, der im DIN für die Normierung von Dienstleistungen zuständig ist. Er moderiert das 39-köpfige Gremium, das in insgesamt rund 30 Sitzungen bis Ende 2017 die Finanzberatungsnorm erarbeitet.

Freiwillige Anwendung

DIN-Normen sind wie DIN SPECs private Regelwerke mit reinem Empfehlungscharakter. In vielen Branchen haben sich DIN-Normen aber als feste Produktstandards etabliert. Gelegentlich macht der Gesetzgeber sogar Normen zu Gesetzen oder Verordnungen. Es kommt

letztlich darauf an, ob sich eine Norm auch bei den Kunden durchsetzt. Ob dies in der Finanzberatung gelingt, ist heute nicht absehbar.

Die Beteiligung wichtiger Player aus der Finanzbranche am Normungsgremium spricht tendenziell dafür. Allerdings sind Verbände wie der DGSV oder der BVR nicht im Boot. Diese setzen weiter auf eigene Standards. Dem Vernehmen nach gehören zum Gremium u.a. Deutsche Bank, Commerzbank, Allianz, Zurich, Signal Iduna, OVB, Formaxx, Mayflower, BMJV, Stiftung Warentest, FPSB, PMA, Votum, BVK, VDVM, QIDF und AK Beratungsprozesse.

Laut Kritzler-Picht soll der Normentwurf Anfang 2018 veröffentlicht werden. Dann habe die Allgemeinheit zwei Monate Zeit, Änderungswünsche einzubringen. Über diese entscheide dann das Gremium. Mitte 2018 könnte die Norm dann veröffentlicht werden und in Kraft treten.

Finanzberater und -vermittler könnten sich aber schon heute nach DIN SPEC 77222 zertifizieren lassen und entsprechende Beratungssoftware nutzen, betont Möller. Bereits zertifizierte Software könne leicht auf die Norm upgegradet werden. Auch die Beraterzertifizierung lasse sich entsprechend ergänzen, so Möller.

Geschäftsmodell Zertifizierung

Das Geschäftsmodell von Defino besteht in der Zertifizierung von Unternehmen, Beratern und Software gemäß vorgegebenen Standards. Neben DIN SPEC 77222 hat Defino Anfang 2015 einen Standard für die Risikomodellierung, die DIN SPEC 77223 „Standardisierte Vermögens- und Risikoanalyse“, initiiert, die auf DIN SPEC 77222 aufsetzt. Bei DIN beantragt ist außerdem ein Standard für Versicherungstarife (DIN SPEC 77228 „Standardisierung wesentlicher Leistungskriterien von Versicherungsprodukten“).

Defino gehört zu den Finanzbeteiligungen des Ex-MLP-Vorstands Bernhard Termühlen. Weitere sind die Vertriebe Formaxx AG und Mayflower Capital AG sowie der Backofficedienstleister

Definet Deutsches Finanz Network AG. Die Formaxx-Berater gehörten zu den ersten Anwendern der standardisierten Beratungsprozesse nach Defino Deutsche Finanz Norm® bzw. dem daraus entwickelten DIN SPEC 77222. Sie erzielen damit nach eigenen Angaben hohe Kundenzufriedenheitswerte und Cross-Selling-Raten.

So habe ein durchschnittlicher mit Defino-Standards beratener Haushalt 13 Verträge gegenüber einem Bundesdurchschnitt von rund sechs Versicherungsverträgen. Weitere Anwender sind u.a. Deutsche Bank, Volksbank Emmerich-Rees, Mayflower, Finum Finanzhaus und besonders intensiv die VPV Vereinigte Postversicherung.

Robo-Advisors als Einstieg

Standardisierte Beratungsprozesse eignen sich hervorragend für den Einsatz in der digitalen Welt. So bietet Defino schon jetzt eine Software zur Selbstanalyse für Verbraucher an, die Berater zur Kundengewinnung auf ihrer Website stellen können. Sie sollen den Kunden neugierig machen und erste Lücken aufdecken. Die weitere Beratung erfolgt dann persönlich. Es ist davon auszugehen, dass die Bestandsanalyse zumindest für „Digital Natives“ künftig immer mehr ins Internet verlagert wird und der Berater dann für individuelle Fragen und die „Therapie“ von Bedarflücken zuständig sein wird. Je mehr der Kunde vorinformiert ist, desto höher dürften aber auch seine Ansprüche an den Berater sein.

Weiterer Anbieter am Start

Neben Defino gibt es weitere Organisationen, die Beratungsstandards oder Prozessmodelle erarbeitet haben, darunter die Stiftung Warentest, der Bund der Versicherten, der Arbeitskreis Beratungsprozesse, der Berliner Arbeitskreis Maklerprozesse und die Ratingagentur Franke & Bornberg. Außerdem hat die Fachgruppe Beratungsprozesse des Europäischen Instituts für Qualitätsmanagement finanzmathematischer Produkte und Verfahren (EI-QFM) bereits Beratungsprozesse modelliert und will diese um weitere Elemente ergänzen.

Standards für Altersvorsorgeberatung geplant

EI-QFM hat den Anspruch, den Kunden mit seinen Interessen und auch Restriktionen stärker in den Mittelpunkt der Finanzberatung zu stellen. Im Fokus steht die Standardisierung der Altersvorsorgeberatung. Dem Leiter der Fachgruppe Beratungsprozesse im EI-QFM, Volker P. Andelfinger, liegt nach eigener Aussage die „Orientierung an den individuellen Bedürfnissen der Kunden“ stärker am Herzen als der Absatz und die Entwicklung neuer Finanzprodukte.

Er hält die Kombination von standardisiertem Robo-Advice zur Bedarfsanalyse mit einer persönlicheren kreativen Lösungsberatung für ein gut kombiniertes Geschäftsmodell der Zukunft. Er favorisiert es gegenüber einer rein digitalen Beratung. Allerdings müssten sich die Robo-Advisor dafür noch deutlich weiterentwickeln. Dafür seien definierte Beratungsprozesse unerlässlich, so Andelfinger.



Volker Andelfinger will den Kunden stärker in den Fokus der Beratung stellen.

Die Fachgruppe Beratungsprozesse will „klare und verständliche Regelwerke“ als Leitlinien für eine bessere Finanzberatung erstellen. Sie sollen ähnlich wie die geplante DIN-Norm festlegen, welche Themen in einer Beratung nicht ausgelassen werden dürfen, ohne die In-

dividualität der Beratung einzuschränken. Die Leitlinien sollen dann an auch unterschiedliche Vertriebswege angepasst werden. Ein wesentliches Ziel von EI-QFM ist ähnlich wie bei Defino die Zertifizierung von Lösungen, Prozessen und Software.

Andelfinger beachtet genau die Berührungspunkte mit den übrigen Marktinitiativen für bessere Beratungsprozesse. Sollte es zu Überschneidungen kommen, will er Doppelarbeiten möglichst vermeiden, es sei denn, die Arbeitsgruppe des EI-QFM sehe in ihrer Arbeit entscheidende Vorteile gegenüber anderen Lösungen.

Das EI-QFM ist vor kurzem mit einer einfachen Risikomodellierung an die Öffentlichkeit getreten (siehe [Der Neue Finanzberater 01/2017](#)), mit dem sich die Chancen-Risiko-Klasse eines Kunden gemäß Produktinformationsblatt (PIB) für Riester- und Rürup-Renten anhand von vier Fragen einfach bestimmen lässt.

Keine Neubauten?

Daniel Fuhrhop provoziert mit Bauverzicht



Die „BauFi“-Beratung bzw. die Vermittlung von Immobilienfinanzierungen, aber auch Immobilienfonds sind ein wichtiges Geschäft für Finanzberater. Die meisten Finanzierungen dienen dem Bau neuer Gebäude. Doch ist das nachhaltig? Wie wäre es, wenn Neubauten aus ökologischen Gründen verboten wären, und

Bauherren sich auf die Sanierung und den Umbau bestehender Gebäude konzentrieren müssten?

Angesichts der Wohnungsnot in Städten bzw. der rasant steigenden Mieten und Immobilienpreise sowie der fehlenden Unterkünfte für Geflüchtete erscheint eine solche Forderung absurd. Dennoch setzt sich der Architekt Daniel Fuhrhop für ein Neubauverbot ein. Seine Streitschrift „Verbieta das Bauen!“ (oekom verlag 2017) nennt Gründe dafür, warum unsere Gesellschaft auf Neubauten verzichten sollte und auch könnte. Anhand von Beispielen zeigt Fuhrhop, welche ökonomischen, ökologischen und sozialen Schäden Neubauten anrichten können, und zum anderen, welche Alternativen es gibt, indem Bauwerke umgebaut, Stadtteile neu strukturiert oder Wohn- und Arbeitsraum eingespart wird. Studien über den wachsenden Wohnungsbedarf sieht der Autor kritisch. Hinter den Prognosen stünden Interessen der

Bauindustrie, der Finanzbranche oder von Konjunkturpolitikern.

50 Werkzeuge für Nachhaltigkeit

Mit einer Liste von 50 Werkzeugen, die Neubau überflüssig machen sollen, will Fuhrhop seine Skeptiker überzeugen. Vieles davon ist interessant, manches schon in der Praxis umgesetzt. Doch werden sich kurzfristig Neubauten kaum vermeiden lassen. Aber die Verhinderung überflüssiger Bauten könnten zu weniger Verschwendung führen.

Der Rat, neue Projekte besser zu planen, ist angesichts überteuerter Prestigeprojekte nicht falsch. Und mit ökoeffizientem Bauen allein lässt sich der Klimawandel nicht stoppen. Auch alternative Baumaßnahmen benötigen Finanzierungen. Das Betätigungsfeld für Finanzberater, vor allem Berater für nachhaltige Finanzierungen, schwindet also nicht. Hier liegt auch der Mehrwert für den Kunden. ecz