



Wir wollen mehr Objektivität wagen

Finanzberatung nach klaren Regeln. Die DIN 77230 „Basisanalyse der finanziellen Situation von Privathaushalten“ soll den Vertrieb vereinheitlichen. Die Vorteile für den Makler sind Sicherheit, Objektivität und mehr Umsatz.

Es war ein langer Weg zur Norm. Und das Resultat ist ein kleines Wunder. Die DIN 77230 „Basisanalyse der finanziellen Situation von Privathaushalten“ soll zu einer objektiven Finanzberatung nach klaren Vorgaben beitragen. Etwa 40 Vertreter von Banken, Versicherungen, Finanzberatungsunternehmen, Prozessentwicklern aus der Wissenschaft und von Verbraucherseite haben den Entwurf gemeinsam erarbeitet. Bis zum 8. August 2018 konnte diesen jeder im Internet einsehen und kommentieren. Jeder Hinweis wurde geprüft und konnte in das finale Dokument einfließen. Harry Kreis, Vorstand des Maklerpools Apella: „Unsere Branche ist in Konsensarbeit nicht wirklich geübt und es ist eigentlich ein kleines Wunder, jedenfalls aber eine große Leistung der Mitglieder des DIN-Gremiums, dass die Norm überhaupt zustande gekommen ist. Das war wohl am Anfang so nicht absehbar.“ Denn der Norm-Ausschuss war sehr inhomogen besetzt, aber somit ein wirkliches Spiegelbild der Finanzbranche. Gut sei zuerst einmal die Norm an sich: „Eine einheitliche Finanzanalyse mit DIN-Stempel tut der Branche gut“, so Kreis weiter. Gut ist aber auch, dass die Entwicklung der Norm ein Beispiel dafür ist, dass auch unsere Branche zum Konsens fähig ist. Es wäre ein Gewinn, wenn das Schule machen würde.

Mehr Objektivität

Welche Versicherungen hat der Kunde? Gibt es finanzielle Rücklagen? Was empfiehlt sich für die Altersvorsorge? Diese und weitere Fragen können Berater im Gespräch mit Kunden dank DIN-Norm nach einem festgelegten Prozess klären. „Mit einer Finanzanalyse nach DIN 77230 lassen sich messbare, objektive und am individuellen Bedarf ausgerichtete Empfehlungen geben“, erklärt Dr. Klaus Möller, Initiator und Obmann des Normenausschusses, der die DIN 77230 erarbeitet hat. Der standardisierte Prozess hilft dabei, die finanzielle Situation von Privathaushalten in den Bereichen Sach-/Vermögensrisiken, Vorsorge und Vermögensplanung zu erfassen und



Dr. Klaus Möller

Geschäftsführer

DEFINO Institut für Finanznorm GmbH

zu bewerten. Berater haben für das Gespräch mit dem Kunden so zudem eine nützliche Orientierungshilfe. Verbraucher können sich dank DIN 77230 auf nachvollziehbare und unabhängige Ergebnisse verlassen: Wird nach Norm gearbeitet, ist das Ergebnis der Analyse immer vergleichbar, egal welcher Berater diese vorgenommen hat. Norbert Porazik, Geschäftsführer vom Maklerpool Fonds Finanz stimmt dem zu: „In der Vergangenheit gab es, trotz diverser Vorgaben und Regularien, nicht selten Fälle, in denen Kunden mit vergleichbaren Anforderungen und Bedürfnissen unterschiedlichste Empfehlungen erhalten haben. Das war immer abhängig von ihrem jeweiligen Vermittler, dessen Analyseprozess und der darauf aufbauenden Produktberatung.“ Das habe auf Kundenseite immer wieder zu Unverständnis und Verärgerung geführt. „Deshalb hat sich zur Abwechslung mal nicht der Gesetzgeber, sondern die Akteure und Dienstleister der Finanzbranche selbst dafür stark gemacht, diese Vielfalt an Beratungsansätzen auf einen gemeinsamen Nenner zurückzuführen“, so Porazik. Mit der DIN-Norm ist das Instrumentarium für eine reproduzierbare Datenerhebung geschaffen. Jedem leuchtet ein, dass man nur richtig beraten kann, wenn man vorher die richtigen Daten vollständig aufgenommen hat. **Michael Franke** vom Arbeitskreis Beratungsprozesse: „Dabei geht es im Zusammenhang mit der vorliegenden Norm hauptsächlich um die Identifikation der relevanten Themen – also ein relativ elementarer Ansatz – weniger um die Aufbereitung aller Detaildaten.“ Gut ist, dass weder Vertrieb noch Produktwelt vorgegeben wird. Franke: „Wir haben sehr darauf geachtet, dass echte Beratungsinhalte auch der Beratung



Norbert Porazik

Geschäftsführender Gesellschafter

Fonds Finanz Maklerservice GmbH

vorbehalten bleiben und nicht schon in der Bestandsaufnahme quasi vorverdaut werden.“ Die Reproduzierbarkeit und Objektivität des Analyseverfahrens ist praktizierte Verbrauchernähe und wird die Wahrnehmung der Branche beim Verbraucher langfristig verbessern, davon sind die Experten überzeugt. Die DIN-Norm soll Vermittlern einen Mindeststandard für den Analyseprozess vorgeben, der objektivierbar und beliebig reproduzierbar ist. Porazik: „Das Ergebnis soll eine vergleichbare Ausgangsbasis für die darauf aufbauende, individuelle Produktberatung sein. Damit können Vermittler ihre Prozesse nicht nur effizienter, sondern auch haftungssicherer gestalten und gleichzeitig das Vertrauen ihrer Kunden stärken, die sich auf einen branchenweit gültigen Qualitätsstandard verlassen können.“

Kritik am Konsens

Kritiker glauben, diese Automatisierung der Beratung sei der erste Schritt Richtung Robo Advising oder würde dem Tür und Tor öffnen. Porazik sieht das anders: „Die DIN-Norm ist ausdrücklich kein Beratungsleitfaden, sondern der eigentlichen Produktberatung vorgeschaltet. Letztere müssen und sollen Vermittler weiterhin selbstständig und den individuellen Bedürfnissen ihrer Kunden entsprechend vornehmen.“ Oliver Pradetto, Geschäftsführer vom Maklerpool blau direkt sieht das Ganze ein wenig kritischer: „Die DIN ist meines Wissens von jemandem vorangetrieben worden, der gerne seine Software verkaufen wollte.“ Grundsätzlich sei die Idee von Normierungen ja auch gut, da diese gleichbleibende Qualität für den Verbraucher sichern helfen könne.



„Inwieweit sich Beratung normieren lässt, daran scheiden sich sicherlich die Geister“, so der Poolchef weiter: „Denn einerseits steigt die Qualität für die Masse, andererseits bleiben Besonderheiten vielleicht auch schnell auf der Strecke“, so Pradetto. Die Zukunft werde in der Beratung dorthin führen, diese software-unterstützt durchzuführen. Die Berücksichtigung der DIN-Norm gehört sicher somit zu den Hausaufgaben der Analyse-Software-Hersteller.

Vorteile für den Makler

Tatsächlich schlägt die Norm keine neuen Pflöcke ein, denn die Beratungspflichten ergeben sich ja schon aus dem VVG. Sie präzisiert und vereinheitlicht aber die Anforderung an eine Beratung, indem sie beschreibt, was überhaupt erfragt und erhoben werden muss. Franke: „Für den Vermittler ist das ein Stück Sicherheit, wie alle fundierten und objektiven Leitlinien.“ Makler gewinnen durch die Berücksichtigung von Beratungs-

normen, weil die daraus resultierende Fehlerreduktion Haftungswahrscheinlichkeiten reduziert. Schwerer als die rechtlichen Vorteile wiegen die vertrieblichen, meint Kreis: „Mit der Umsetzung der Norm lassen sich Kunden- und Vertriebsinteressen ausgezeichnet verbinden. Das Vertrauen, das aus den drei Buchstaben „DIN“ auf den Berater abfärbt, erlaubt ihm vielfältige Cross-Selling-Ansätze.“ Pradetto stimmt dem zu und ergänzt: „Abgesehen davon verkauft immer derjenige mehr, der systemisch arbeitet; einfach deshalb, weil er keinen Bedarf vergisst.“ Gleichzeitig stärkt die DIN-Norm das Vertrauen der Kunden, die sich auf einen branchenweit gültigen Qualitätsstandard verlassen können. In dem Bestreben nach einer wirklich verlässlichen und umfassenden Analyse wird der Kunde alle relevanten Informationen über seine Absicherung, Vorsorge und Vermögensplanung offenlegen. Und nicht zu guter Letzt fühlt sich der Kunde besser beraten und ist damit mehr

zufrieden, findet Porazik: „Und eine erhöhte Kundenzufriedenheit sorgt für eine höhere Weiterempfehlungsquote.“

Wie geht's weiter?

Nachdem auf der diesjährigen DKM der Norm ein eigener Themenpark und Kongress gewidmet war, ist zu erwarten, dass die meisten Unternehmen, die sich mit Beratung und Vertrieb beschäftigen, ihre „Schäfchen“ mit Informationen und Werkzeugen zur Umsetzung der Normvorschriften ausrüsten werden. „Es gab ja schon prototypische Umsetzungen und Konzepte zu bestaunen, insofern gehe ich davon aus, dass der eine oder andere Vertrieb oder Lieferant von Beratungslösungen schon im 1. Halbjahr 2019 normkonforme Implementierungen herausrollen wird“, so Franke. Die Fonds Finanz ist da schon einen Schritt weiter: „Unsere Vermittler erhalten nicht nur die entsprechenden Schulungsangebote, um sich auf den erforderlichen Wissensstand zu bringen. Wir ermöglichen ihnen selbstverständlich auch über die von uns angebotenen Programme von VorFina und softfair die unmittelbare Anwendbarkeit der DIN-Norm“, so Porazik. Und auch Apella bietet seinen Maklern eine Software-Lösung über DEFINO an, die von Dr. Klaus Möller mit entwickelt wurde. (lvs)



Harry Kreis
Vorstand
Apella AG



Oliver Pradetto
Geschäftsführer
blau direkt GmbH & Co. KG