

# Gewinn für alle

Wie genormte Qualitätsstandards bei der Erfassung von Basisinformationen ihrer Kunden für Arbeitserleichterungen im Vertrieb sorgen.

*Von Dr. Klaus Möller*

**V**ertrauen ist ein großes Wort. Leider auch eines, das Verbraucher im Zusammenhang mit Finanzberatung eher selten in den Mund nehmen. Dabei ist kein Wirtschaftszweig so sehr auf Verbrauchervertrauen angewiesen wie die Finanzbranche. Wohl kaum ein Finanzdienstleistungsunternehmen wird sagen, es hätte keine Qualitätsstandards. Aber warum sieht sich der Gesetzgeber dann immer und immer wieder motiviert, die Finanzbranche mit neuen Gesetzen und Verordnungen zu konfrontieren und die Finanzberaterinnen und -berater mit Bürokratie zu überladen, sodass sie immer weniger Zeit finden für die Beratung und Betreuung ihrer Kunden? Die Gesetze sollen die Verbraucher vor Manipulation und Falschberatung schützen. Dabei tun sich immer neue Themenfelder auf, die der Gesetzgeber als regulierungswürdig identifiziert. Ganz aktuell die neuen Vorschriften zu mehr Nachhaltigkeit in Finanzprodukten und -Beratung. Nahezu alle Branchen haben Standards zur Qualitätssicherung entwickelt – ohne den Gesetzgeber –, um Verlässlichkeit in puncto Qualität, Größe, Gewicht, Maße, Arbeitsprozesse und vieles andere mehr zu dokumentieren. Die Rede ist von Normen, von Normen des Deutschen Instituts für Normung (DIN). Was kaum jemand weiß: Auch Dienstleistungen können genormt werden.

Im Unterschied zu Gesetzen genießen Normen allseits eine große Akzeptanz. Sie sind nicht von oben aufoktroiert, sondern entstehen aus der Mitte der Wirtschaft heraus unter Mitwirkung von Experten und Praktikern: aus der Notwendigkeit heraus, Arbeitsprozesse zu erleichtern, Transparenz herzustellen, Qualität garantieren zu können. Alle gewinnen, Unternehmen und Verbraucher. Drei solcher Normen gibt es nun auch für die Finanzberatung, aus der Mitte der Finanzbranche heraus entwickelt, anwendbar im täglichen Beratungsgeschäft: die DIN Norm 77230 für die Finanzanalyse von Privathaushalten, die DIN-Norm 77235 für die Finanz- und Risikoanalyse von KMU und kleinen Gewerbetreibenden und die DIN-Norm 77223 für die Risikoprofilierung von Privathaushalten. Allesamt dienen sie den Beratenden als Werk-

zeug für mehr Effizienz und mehr Haftungssicherheit und liefern den Verbrauchern die Sicherheit, dass sich Finanzberatung nur an ihrem – individuellen – tatsächlichen Bedarf und Risikoprofil ausrichtet. Ganz explizit zeigt sich dies an dem neu entwickelten Zusatz-Modul für die Analysenorm für Privathaushalte 77230. Dieses Modul soll künftig die überaus komplexe Abfrage der Nachhaltigkeitspräferenzen von Verbrauchern vereinfachen und strukturieren.

## **GENORMTER ABFRAGEPROZESS VON NACHHALTIGKEITS-PRÄFERENZEN FÜR MEHR BERATUNGSSICHERHEIT**

Dies ist nötig geworden, weil ab 2. August nach EU-Verordnung Versicherer und Vermittler ihre Kunden danach befragen müssen, ob und in welchem Ausmaß sie nachhaltige Anlagen wünschen oder ob sie bestimmte nachhaltigkeitsbezogene Risiken vermeiden wollen. Das riesige Interesse der Branche an diesem 77230er Norm-Modul zeigt, dass kaum jemand weiß, wie diese EU-Vorgabe in der Praxis umzusetzen und haftungssicher zu organisieren ist.

Aktuell liegt das Norm-Modul, das in die DIN 77230 integriert werden soll, „interessierten Kreisen“ als Entwurf bei DIN zur Einsicht bereit. Den DIN-Regeln entsprechend haben die Mitglieder des verantwortlichen DIN-Ausschusses den Entwurf – im Konsens, also ohne Gegenstimme – verabschiedet. Den Entwurf kann nun für zwei Monate die nicht an der Normungsarbeit beteiligte Fachöffentlichkeit lesen und kritisch bewerten. In dieser sogenannten Einspruchsphase können bis in die zweite Junihälfte hinein Anregungen und Änderungsvorschläge vorgetragen und – bei dem anstehenden Thema kein abwegiger Gedanke – in der Zwischenzeit veröffentlichte neue Verordnungen aufgenommen und eingearbeitet werden. Anschließend wird im Juli die endgültige Fassung des Moduls verabschiedet und veröffentlicht, sodass es im August tatsächlich einsatzfähig ist. Das Ergebnis der Ausschussarbeit ist eine Prozessbeschreibung für sieben Abfrageschritte, die sich folgendermaßen überschreiben lassen:

1. Abfrage des grundsätzlichen Interesses an der Verfolgung von Nachhaltigkeitszielen
2. Abfrage des Interesses an inhaltlicher Schwerpunktsetzung auf der Ebene „Environmental“ (E) und „Social“ (S)
3. Frage nach der Priorisierung bestimmter Einzelthemen innerhalb von E und S
4. Feststellung der gewünschten Intensität, mit der die Ziele verfolgt werden sollen
5. Feststellung des jeweils für E und S gewünschten Mindestanteils
6. Frage nach dem Einverständnis zur Anlage in Unternehmen in Transformation
7. Abfrage möglicherweise gewünschter Ausschlüsse

Die hier dargestellte Reihenfolge der Abfrageschritte setzt auf der Feststellung des Informationsstandes des Verbrauchers auf. Auch für den Umgang mit mangelnder Kenntnis formuliert die Norm Regeln; denn bereits und besonders an dieser Stelle kann interessengesteuerte Manipulation stattfinden. Die Reihenfolge der Schritte ist idealtypisch, kann aber in weiten Teilen flexibel umgesetzt werden. Unverrückbar ist, dass Frage 1 am Anfang zu stehen hat und dass die Fragen 4 und 5 unmittelbar und in dieser Folge aneinandergeschlüsselt sind. Ansonsten kann bei der Reihung der Fragen große Freiheit walten. Der Vorteil der in der Norm vorgeschlagenen Reihenfolge liegt darin begründet, dass sie wahrscheinlich in vielen Fällen zu einem schnellen und doch positiven Ergebnis führen kann: Viele Verbraucher dürften sich damit schwertun, inhaltliche Schwerpunktsetzungen zwischen den Umweltthemen (E) und den sozialen oder gesellschaftlichen Themen (S) zu formulieren. Es ist anzunehmen, dass etliche beide Themenkomplexe für annähernd gleich relevant erachten und unspezifisch durch nachhaltige Anlagen oder Finanzprodukte Gutes bewirken wollen.

Für den Fall, dass Verbraucher das zum Ausdruck bringen, eröffnet die Norm den Finanzberatern die Möglichkeit, ihnen „durchschnittlich nachhaltige Produkte“ anzubieten. Was als „durchschnittlich nachhaltig“ gelten kann, definiert die Norm in Bezug auf die Priorisierung, die Intensität, die Mindestanteile und durch die Öffnung für Unternehmen in Transformation. Sie führt damit Berater und Verbraucher implizit an den Fragen 3 bis 6 vorbei, was in der Dokumentation der Abfrage entsprechend festzuhalten ist. Lediglich die Frage nach möglichen Ausschlüssen muss zwingend noch gestellt werden. Das ESG-Modul vereinfacht die ab August vorgeschriebene Bestandsaufnahme von Nachhaltigkeitspräferenzen ganz erheblich und gibt ihr Struktur. Und wie jeder DIN-Standard gilt auch dieses Modul im Zweifel vor Gericht als ein vorweggenommenes Gutachten und erhöht die Haftungssicherheit der Anwendenden erheblich.

Dass sich die standardisierte Abfrage der Nachhaltigkeitspräferenzen von Verbrauchern als Modul innerhalb der DIN-Norm 77230 „Basis-Finanzanalyse für Privathaushalte wiederfindet, hat – auch wenn es alleinstehend oder im Kontext der Risikoprofilierungsnorm genutzt werden kann – seinen guten Grund. Denn das Ergebnis der ESG-Abfrage ist genau wie der Soll-/Ist-Abgleich der finanziellen Situation ein Basiswert, auf den die eigentliche Beratung – bedarfsgerecht – aufsetzt. Denn es kann durchaus sein, dass Verbraucher auch jenseits von Anlageprodukten bei der Erledigung selbst einfacher Finanzthemen, zum Beispiel mit ihrer Haftpflicht- oder Hausratversicherung, Nachhaltigkeitsziele verfolgen wollen. Da passt es natürlich gut, dass eher zufällig zeitgleich mit dem Entwurf des ESG-Normmoduls auch die neue DIN-Norm 77223 für die Risikoprofilierung von Privathaushalten endgültig veröffentlicht wird. Sie beschreibt unter anderem einen Prozess, wie die Finanzbranche einheitlich – mithilfe einer sogenannten Wertentwicklungsmatrix – die zweckbezogene Risikobereitschaft und die Risikotragfähigkeit von Anlegern erfassen kann.

Eine Besonderheit dieser Risikoprofilierungsnorm ist, dass sie auch die Risikoklassifizierung von Immobilien enthält. Diese Risikoklassifizierung von Immobilien ist jedoch nach Auffassung des Ausschusses für eine umfassende Feststellung der Risikostruktur des vorhandenen Vermögens und den Abgleich mit der Risikobereitschaft unabdingbar. Für die Gesamtbetrachtung eines Kunden oder einer Kundin ist die Anwendung der Norm zur Risikoprofilierung wesentlich. Sie ist mit ihren jeweiligen Ergebnissen eng verzahnt mit den Ergebnissen der Analyse-Norm 77230 für Privathaushalte. Die darin enthaltene Abfrage der Nachhaltigkeitspräferenzen ist somit der letzte Teil einer umfassenden Erhebung von Anlegerinformationen als Vorbereitung auf die Auswahl eines geeigneten Anlageproduktes.

Der geeignete Leser, die vorausschauende Finanzberaterin mögen erkennen, dass mit der Normenfamilie rund um die Erfassung von Basis-Informationen eng miteinander verwobene Instrumente geschaffen wurden, die die Umsetzung von gesetzlichen Vorgaben entweder erleichtern oder gar weitere strenge Regulierungsvorhaben verhindern helfen. Nur durch eigenverantwortliches und proaktives Handeln kann es gelingen, das Vertrauen der Verbraucher und der Politik in die Finanzbranche zu stärken.



**Dr. Klaus Möller**, Vorstand der DEFINO Institut für Finanznorm AG und Obmann des DIN- Arbeitsausschusses „Finanzdienstleistungen für den Privathaushalt“