

Verbesserungsbedarf

In einer ersten BaFin-Überprüfung der Umsetzung der neuen Beratungsprotokollpflicht kritisiert die Behörde die Umsetzung der Dokumentation.



Beratungsprotokoll ist nicht gleich Beratungsprotokoll, die BaFin fordert individuell gefertigte Aufzeichnungen.

Seit Januar 2010 gilt die neue Regelung, dass Banken und Vermögensverwalter ihren Privatkunden ein Protokoll aushändigen müssen, das den Inhalt der Beratung nachvollziehbar wiedergibt. So sieht es das Anlegerschutz- und Schuldverschreibungsgesetz vor, das am 5. August 2009 in Kraft getreten ist (siehe auch Ausgabe 4/2009 „Protokollpflicht nervt Banken“). Für die betroffenen Vertriebswege war die kurze Umsetzungsfrist eine Herausforderung, denn bis sich die Gremien und Arbeitsgruppen zusammenfinden, Entscheidungen fällen und diese dann auch softwareseitig umgesetzt werden, ist es oft ein langwieriger Prozess.

Während die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) bei anderen Gesetzen in den ersten Monaten nach Umsetzung meist kulant ist, hakte sie dieses Mal besonders schnell nach: Bereits am 5. Februar 2010 startete sie eine Markterhebung, um sich ein Bild davon zu machen, ob Banken und Vermögensverwalter die neuen Vorschriften befolgen. Der Erhebungsbogen, den die Unternehmen ausfüllen mussten, enthielt 29 detaillierte Fragen. Darin wurde zum einen nach dem Stand der Umsetzung gefragt (Fragen 10 und 11, siehe Kasten Seite 232). Außerdem interessierte sich die BaFin dafür, ob die Unternehmen aufgrund der neuen Regelungen ihr Geschäftsmodell geändert

haben (Frage 9). Schließlich ist davon auszugehen, dass einige Unternehmen aus Angst vor dem siebentägigen Rücktrittsrecht der Kunden ihre Telefonberatung eingeschränkt oder ganz eingestellt haben. Darüber hinaus wurde nach Art und Weise der Protokolle gefragt und danach, wie die Mitarbeiter zu diesem Thema geschult werden. Und schließlich ging die BaFin der Frage nach, wie die Institute kontrollieren, ob ihre Berater den Kunden ein den neuen gesetzlichen Anforderungen genügendes Protokoll zur Verfügung stellen. Die rasche Umsetzungskontrolle zeigt, dass die Erhöhung von Transparenz und Qualität in der Finanzberatung eine hohe politische Priorität einnimmt. Immerhin hat die BaFin die Antworten von 302 Kredit- und Finanzdienstleistungsinstituten sowie 1099 Protokolle von 192 Unternehmen zu Beratungen ausgewertet, die diese im ersten Monat nach der Änderung der gesetzlichen Anforderungen durchgeführt haben.

Daneben hat die Aufsichtsbehörde die Schulungsunterlagen von 152 Instituten analysiert. Anfang Mai veröffentlichte sie die Auswertung ihrer Erhebung, und die Ergebnisse sind nicht nur für Banken und Vermögensberater, für die das Beratungsprotokoll bereits Pflicht ist, interessant, sondern auch für §-34c-Berater. Einige von ihnen erstellen solche Beratungsprotokolle bereits freiwillig

beziehungsweise auf Anraten ihrer Pools. Beispielsweise schreibt Ulrich Harmssen, Direktor Investmentfonds beim Maklerpool Apella AG: „Wohl wissend, dass ein Beratungsprotokoll für Vermittler von Investmentfonds, die nach § 34c GewO arbeiten, nicht zwingend vorgeschrieben ist, empfiehlt die Apella AG dringend allen angehenden Vermittlern von Investmentfonds, mit einem Beratungsprotokoll zu arbeiten, da im Ernstfall nur so nachgewiesen werden kann, dass seriös, kompetent und gesetzeskonform beraten wurde.“

Auch der Maklerpool Argentos empfiehlt allen angeschlossenen Vermittlern, Beratungsprotokolle zu erstellen. Vorstand Michael Weisz erklärt: „Wir haben die Erfahrung gemacht, dass das Beratungsprotokoll sowohl bei Vermittlern als auch bei Kunden gut ankommt, denn es stellt den Beratungsprozess auf ein höheres Niveau. Durch die EDV-gestützte Beratung ergibt sich ein roter Faden für das Gespräch, und der Kunde erhält eine saubere Dokumentation darüber.“

Dokumentationssünden

Insgesamt sieht die BaFin „Verbesserungsbedarf“ bei der praktischen Umsetzung der Dokumentation. „Wir kritisieren vor allem, dass die vom Kunden geäußerten wesentlichen Anliegen nicht immer in der vom Gesetzgeber vorgesehenen Weise dokumentiert werden“, erklärt Karl-Burkhard Caspari, Exekutivdirektor Wertpapieraufsicht der BaFin: „In diesen Fällen ist der Inhalt der Beratung nicht ausreichend transparent.“

Darüber hinaus hat die BaFin festgestellt, dass die verwendeten Protokollvordrucke zur Dokumentation bei 15 Kreditinstituten und 37 Finanzdienstleistungsinstituten unvollständig waren. Insbesondere enthielten diese Vordrucke nur vorformulierte Antwortmöglichkeiten. Sie sahen keine Möglichkeit vor, die zwingend einzuholenden Kundenangaben um weitere Informationen des Kunden zu seiner persönlichen Situation und seinen individuellen Anliegen sowie deren Gewichtung zu ergänzen. Die BaFin erwartet jedoch, dass die Protokollvordrucke nicht nur Textbausteine enthalten, sondern dass sie auch Freitextfelder für individuelle Kunden-

angaben vorsehen. „Nur so ist gewährleistet, dass in einer Situation, in der der Kunde individuelle Wünsche äußert, diese ausreichend dokumentiert werden“, meint die BaFin.

Harmssen stimmt dem zu: „Der Kritik schließen wir uns an. Die ausschließliche Nutzung von vorgegebenen Textbausteinen ist wohl kaum dazu geeignet, individuelle Wünsche, Vorstellungen und Ziele des Kunden ganzheitlich zu erfassen. Aus diesem Grund arbeitet die Apella AG schon sehr lange in den Beratungsprotokollen im Rahmen der eigenen Beratungssoftware ‚safety asset advice‘ mit sogenannten Freitextfeldern, in denen Kunden mit eigenen Worten Angaben zu verschiedenen Themen machen können (und sollen).“ Verbesserungsbedarf sieht die BaFin aber auch bei jenen Instituten, deren Protokollvordrucke über Freitextfelder verfügen. Denn in rund zwei Drittel der ausgewerteten Protokolle wurden diese Freitextfelder nicht genutzt. In diesem Zusammenhang stellte die BaFin fest, dass die Unterlagen zur Schulung der Mitarbeiter wenig praktische Beispiele für die Dokumentation individueller Angaben des Kunden enthielten.

Kundenunterschrift ja/nein?

Unterschiedliche Meinungen zwischen Beraterschaft und der BaFin gibt es dazu, welche Parteien das Protokoll unterschreiben



Ulrich Harmssen, Apella: „Ein Beratungsprotokoll, das nicht unterschrieben wird, macht keinen Sinn.“

sollen. Darüber gab es bereits im Rahmen der Gesetzgebung ausgiebige Diskussionen. Deren Ergebnis war, dass auf jeden Fall der Berater das Protokoll unterschreiben muss. Die aktuelle Auswertung zeigt, dass die Mehrheit der befragten Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute eine Unterzeichnung des Beratungsprotokolls auch durch den Kunden verlangt. „Ein Viertel der Institute geht sogar so weit, die Ausführung des Wertpapiergeschäfts abzulehnen, wenn der Kunde nicht unterschreibt“, fand die BaFin heraus. Nach Ansicht der BaFin dürfen aber „weder

die Anlageberatung noch die Erstellung und Aushändigung des Protokolls von der Kundenunterschrift abhängig gemacht werden“. Dies soll dem Kundenschutz dienen, da sonst die Kunden Formulierungen unterschreiben, die vom Bankjuristen geprüft sind und deren Tragweite bei einem eventuellen Gerichtsprozess sie nicht absehen können.

Das sieht man etwa bei Apella anders: „Die Ansicht der BaFin, weder die Anlageberatung noch die Erstellung und Aushändigung des Protokolls dürften von der Kundenunterschrift abhängig gemacht werden, halten wir für abwegig. Generell Kriterien zu definieren, ab wann eine Beratung – sei es vom Kunden oder vom Berater – abgebrochen werden kann, ist praxisfern. Kriterien zu definieren, wie ein Anlageprotokoll aussehen sollte, halten wir hingegen für äußerst sinnvoll“, erklärt Harmssen dazu und begründet seine Einstellung: „Aus unserer Sicht macht ein Beratungsprotokoll, das nicht auch vom Kunden unterschrieben wird, keinen Sinn. Nur mit der Unterschrift des Kunden in den entsprechenden Teilen des Beratungsprotokolls kann der Berater später – auch gegenüber dem Kunden – nachweisen, dass die vom Kunden gemachten Angaben im Rahmen der Befragung nach WpHG richtig und vollständig waren, dass es keine mündlichen Nebenabreden zum Inhalt des Beratungsprotokolls gab, dass Kunden alle Hinweise zu Risiken erhalten und verstanden haben.“ Hier und auch in einigen anderen Punkten gibt es offenbar noch Gesprächsbedarf, um Praxis und Aufsicht einander näher zu bringen. Daher schreibt auch die BaFin in ihrer Pressemeldung zur Auswertung der Erhebung: „In einem weiteren Schritt sollen die Ergebnisse der Markterhebung in einem gemeinsamen Gespräch mit den Verbänden der Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute, der Verbraucherzentrale Bundesverband und dem Institut der Wirtschaftsprüfer erörtert werden.“ Die protokollpflichtigen Finanzdienstleistungsinstitute müssen jedenfalls damit rechnen, dass die Aufsichtsbehörde am Ball bleibt. Sie teilt mit: „Die BaFin wird gegenüber jenen Instituten, deren Protokollvordrucke nicht den gesetzlichen Anforderungen genügen, auf die erforderlichen Änderungen hinwirken. Im Rahmen der jährlichen Prüfung nach § 36 Wertpapierhandelsgesetz wird die BaFin nachhalten, ob die Institute geeignete Maßnahmen zur Verbesserung der Dokumentation der Anlageberatung ergriffen haben.“

BaFin-Fragen zur „Dokumentation der Anlageberatung“

Der Fragebogen wurde am 5. 2. 2010 versendet:

Frage 9: Hatten die neuen Regelungen zum Beratungsprotokoll Änderungen der Art und Weise, in der Ihr Institut die Anlageberatung erbringt oder die auf einer Anlageberatung beruhenden Geschäfte ausführt, zur Folge (z. B. hinsichtlich der Zusammenstellung des Anlageprogramms, einer stärkeren Fokussierung auf die Finanzportfolioverwaltung oder anderer Vermögensverwaltungsprodukte, der Ausführung von telefonisch erteilten Aufträgen oder der Kundenklassifizierung), oder ziehen Sie solche Änderungen derzeit in Betracht? Wenn ja, welche?

Frage 10: Wann und durch welche Stelle wurde erhoben, welche Organisationsrichtlinien im Hinblick auf die neuen Regelungen zum Beratungsprotokoll zu ändern sind?

Frage 11: Erfolgten die notwendigen Änderungen bis zum 31. 12. 2009? Wenn nein, welche Änderungen standen zum 31. 12. 2009 noch aus, und sind diese Änderungen inzwischen erfolgt?

Frage 13: Verwenden Sie eine Mustervorlage der Verbände der Kreditwirtschaft? Wenn ja, welche? Wenn nicht, fügen Sie bitte Ihrer Antwort die von Ihnen verwendete(n) Vorlage(n) bei.

Frage 22: In welcher Weise und durch wen erfolgten die Schulungen? Bitte fügen Sie Ihrer Antwort auch eine Kopie der verwendeten Schulungsunterlagen sowie eine Übersicht der bereits vorgenommenen Schulungen bei.

Frage 29: Hat Compliance bereits die Angemessenheit und Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen bewertet? Wenn ja, auf welcher Grundlage und mit welchem Ergebnis? Wenn nein, wann und auf welcher Grundlage ist dieses vorgesehen?