



Qualitätsoffensive Verbraucherfinanzen

Thesenpapier zur Qualität der Finanzberatung und Qualifikation der Finanzvermittler

Das Verbraucherministerium hat aus dem am 9. Juni 2009 durchgeführten Expertengespräch die folgenden Thesen abgeleitet.

1. Ziel der Finanzberatung muss es sein, dem Verbraucher diejenigen Finanzprodukte zu empfehlen, die seinen Bedürfnissen am besten entsprechen. Vertriebsanreize müssen demgegenüber in den Hintergrund treten.
2. Die Überlegungen, wie dieses Ziel erreicht werden kann, gehen vom durchschnittlich informierten „Normalverbraucher“ aus. Eine höhere Finanzkompetenz der Verbraucher ist anzustreben, kann gegenwärtig aber nicht vorausgesetzt werden.
3. Die Finanzberatung soll grundsätzlich in einem strukturierten Beratungsprozess erfolgen, der die finanzielle Situation des Verbrauchers und seine finanziellen Ziele berücksichtigt. Der Umfang der Ermittlung richtet sich danach, ob eine umfassende Finanzplanung erfolgt oder nur bestimmte Segmente (Versicherungen, Kredite, Geldanlage) nachgefragt werden. Der Umfang hängt davon ab, was der Kunde will und ob es sich um eine Erstberatung oder um eine Folgeberatung im Rahmen einer kontinuierlichen Betreuung handelt.
4. Die Empfehlung soll sich daran orientieren, zunächst die existenziellen Bedürfnisse abzudecken, bevor es um eine Erhöhung des Lebensstandards oder um die Vermögensmehrung geht.
5. Im Anlagebereich sollen die Produkttypen im Hinblick auf den Anlagezweck und die Risikotragfähigkeit des Verbrauchers kategorisiert werden. Dem Verbraucher sollen Produkte aus derjenigen Kategorie empfohlen werden, die seinem Anlagezweck und seiner Risikotragfähigkeit entspricht.

6. Ein übersichtliches, verständliches und prägnantes Produktinformationsblatt soll es dem Verbraucher ermöglichen, die wesentlichen Eigenschaften des Finanzprodukts schnell zu erfassen und verschiedene Finanzprodukte miteinander zu vergleichen. Die Kostentransparenz spielt hierbei eine entscheidende Rolle. Soweit möglich sollen die Kosten und der Einfluss auf die Rendite mit einer aussagekräftigen Kennziffer (Gesamtkostenquote, Effektivzins) ausgewiesen werden. Daneben sind Aussagen zum Risiko (Anlagerisiko, Emittentenrisiko) und zur Flexibilität des Finanzprodukts zu treffen. Auf diese Weise wird ein fairer Wettbewerb gefördert, in dem geeignete Produkte von ungeeigneten Produkten besser unterschieden werden können.
7. Dem Verbraucher muss im Beratungsgespräch klar sein, ob er es mit einem Vermittler zu tun hat, der vom Verkauf von Finanzprodukten profitiert und für den die Beratung eine notwendige Vorstufe darstellt, oder mit einem unabhängigen Berater, der von der Beratungsleistung lebt (Honorar) und der Finanzprodukte entweder überhaupt nicht verkauft oder hieran nichts verdient. Der Verbraucher ist hierauf zu Beginn des Beratungsgesprächs unzweifelhaft hinzuweisen, damit mögliche Interessenkonflikte aufgedeckt werden.
8. Zur besseren Unterscheidbarkeit und Verlässlichkeit soll ein Berufsbild des Honorarberaters/unabhängigen Finanzberaters geschaffen und rechtlich verankert werden.
9. Eine kompetente Beratung setzt eine angemessene Berufsqualifikation der beratenden Person voraus. Umfang und Tiefe der Ausbildung haben sich an der abgedeckten Produktpalette zu orientieren. Dies umfasst auch die Weiterbildung. Die Kontrolle der erforderlichen Qualifikation ist nicht nur Aufgabe der Wirtschaft, sondern auch des Staates. Daher sollen von allen Vermittlern und Beratern, also auch von den gebundenen Vertretern und angestellten Mitarbeitern, entsprechende Nachweise verlangt werden.
10. Die Vermittler und Berater müssen die Haftungsverantwortung für ihre Empfehlungen übernehmen. Die schwierige Beweissituation für die Verbraucher muss verbessert werden.