

Antrag

der Abg. Beate Fauser u. a. FDP/DVP

und

Stellungnahme

des Wirtschaftsministeriums

Anlageberatung von Banken

Antrag

Der Landtag wolle beschließen,

die Landesregierung zu ersuchen

zu berichten,

1. wie sie das Ergebnis der BW-Bank in der Untersuchung der Stiftung Warentest „Anlageberatung von Banken“ vom Dezember 2009 bewertet;
2. wie sie die TÜV-Zertifizierung „Freiwillige Prüfung der Beratung von Finanzberatern und Vermögensmanagern durch den TÜV SÜD“ der BW-Bank vor dem Hintergrund der Untersuchung der Stiftung Warentest „Anlageberatung von Banken“ vom Dezember 2009 bewertet;
3. was sie vor dem Hintergrund des Ergebnisses der BW-Bank in der Untersuchung der Stiftung Warentest als Miteigentümer der LBBW unternimmt, um die Qualität der Kundenberatung der BW-Bank sicherzustellen;
4. ob ihr bekannt ist, inwieweit die BW-Bank ein sogenanntes „Ganzheitliches Beratungskonzept“ betreibt;
5. was unter diesem Konzept genau zu verstehen ist und wie sie dieses Konzept bewertet;
6. welche Ergebnisse ihr aus dem Gutachten „Transparenz von privaten Riester- und Basisrentenprodukten“ des Bundesministeriums für Finanzen vorliegen und wie sie diese Ergebnisse bewertet;

7. ob ihr bekannt ist, dass die Bundesregierung plant, den Begriff Honorarberater/Honorarberatung gesetzlich definieren zu lassen;
8. wie sie die Wirkung für den Anlegerschutz bewertet, wenn lediglich der Begriff „Honorarberatung/Honorarberater“ und nicht auch der Begriff „Finanzberatung/Finanzberater“ gesetzlich definiert wird.

19. 01. 2010

Fausser, Kleinmann, Dr. Bullinger, Bachmann, Chef FDP/DVP

Begründung

In ihrer Stellungnahme zum Antrag „Qualitätssicherung und Verbraucherschutz bei Finanzprodukten“ (Drucksache 14/5112) hat die Landesregierung bekundet, dass die BW-Bank ihren Kunden eine qualitativ hochwertige Beratung, die an den Zielen und Wünschen der Kunden ausgerichtet sei, biete. Die Untersuchung der Stiftung Warentest vom Dezember 2009 „Anlageberatung von Banken“ wirft bezüglich dieser Bewertung der Landesregierung, die Miteigentümerin der LBBW-Bank ist, Fragen auf.

Stellungnahme

Mit Schreiben vom 9. Februar 2010 Nr. 3–4203.0/125 nimmt das Wirtschaftsministerium im Einvernehmen mit dem Finanzministerium und dem Ministerium für Ernährung und Ländlichen Raum zu dem Antrag wie folgt Stellung:

Der Landtag wolle beschließen,

die Landesregierung zu ersuchen

zu berichten,

- 1. wie sie das Ergebnis der BW-Bank in der Untersuchung der Stiftung Warentest „Anlageberatung von Banken“ vom Dezember 2009 bewertet;*

Bei der von der Stiftung Warentest anhand von lediglich sieben Tests durchgeführten Untersuchung liegen die Ergebnisse aller Banken unter den Erwartungen. Angesichts des schlechten Abschneidens der Institute ist eine nähere Betrachtung notwendig. Die BW-Bank ist daher mit der Stiftung Warentest in Kontakt getreten, um Detailergebnisse der Untersuchung zu erhalten. Diese liegen bislang nicht vor.

Die BW-Bank nimmt die Ergebnisse der Untersuchung der Stiftung Warentest ernst. Sie wird diese genau analysieren und ergebnisabhängig ihre internen Instrumente und Vorgehensweise weiterentwickeln.

Betrachtet man die bislang vorliegenden Ergebnisse der BW-Bank im Einzelnen, wird die entscheidende Rolle der bei den Testkäufen angewandten Methodik deutlich. Stiftung Warentest prüft und vergleicht 21 Banken mit sehr unterschiedlichen Geschäftsmodellen. Dabei wird ein Gewichtungsmodell verwendet, in das das Ergebnis des Bereichs „Lösen des Anlageproblems“

mit 65 % eingeht. Der Bereich „Ermitteln des Kundenstatus“ geht mit lediglich 15 % in das Gesamtergebnis ein. Dies legt nahe, dass Banken, deren Geschäftsmodell sich auf den Produktverkauf konzentriert, besser abschneiden als Banken, deren Fokus auf der Beratung liegt. Die BW-Bank berät nach dem Beratungsansatz der „ganzheitlichen Beratung“, was die Ergebnisse der BW-Bank in den beratungsbezogenen Bereichen „Gesprächsablauf“ und „Ermitteln des Kundenstatus“ verdeutlichen. Die BW-Bank erreichte dort den zweiten bzw. fünften Platz im Ranking.

Die Dominanz der produktbezogenen Betrachtungsweise wirkt sich auch sehr stark auf die Ergebnisse in den einzelnen Teilbereichen aus. So wurde die Bestnote für Sparbriefe, Festgeld oder andere Festzinsangebote vergeben. Die Beimischung eines Rohstofffonds durch die BW-Bank wurde negativ erwähnt und bewertet. Eine beratungsbezogene Betrachtungsweise stellt nicht die Sicherheit einzelner Produkte, sondern die Sicherheit des Gesamtvermögens des Kunden in den Vordergrund. Dann kann je nach Vermögenssituation des Kunden auch die Beimischung eines Rohstofffonds zur Diversifikation sinnvoll sein. Auch das von allen Finanzmarktexperten erwartete Anziehen der Inflationsraten in den nächsten Jahren legt ein Überdenken der negativen Bewertung des Beimischens eines Rohstofffonds nahe. Es kommt also auf die Gesamtvermögenssituation des Kunden an, die in dem Artikel der Stiftung Warentest nicht erwähnt wird.

Darüber hinaus sind die Prozesse der BW-Bank im Gegensatz zum Test auf die Unterstützung einer sorgfältigen Analyse der Kundenbedürfnisse (Gesamtsituation, individuelle Betrachtungsweise) und auf die Zufriedenheit und Anforderungen der Kunden ausgerichtet. Davon abgeleitet folgt im Prozessablauf die Anlageempfehlung sowie die Produkt- und Kosteninformation am Ende der Beratung. Um diesem Beratungsansatz gerecht zu werden, müssten die Gewichtungen der Stiftung Warentest vertauscht werden, sodass der Ermittlung des Kundenstatus eine Bedeutung von 65 % zukommt.

2. wie sie die TÜV-Zertifizierung „Freiwillige Prüfung der Beratung von Finanzberatern und Vermögensmanagern durch den TÜV SÜD“ der BW-Bank vor dem Hintergrund der Untersuchung der Stiftung Warentest „Anlageberatung von Banken“ vom Dezember 2009 bewertet;

Es bestehen Gemeinsamkeiten aber auch Unterschiede in der Art und Weise wie der TÜV SÜD und die Stiftung Warentest Beratungsleistungen beurteilen. So stützt die Stiftung Warentest ihr Urteil bei der Untersuchung der „Anlageberatung von Banken“ auf die Durchführung von sieben Testkäufen. Der TÜV SÜD, der auch solche Testkäufe zu Rate zieht, urteilt auf der Basis von 255 Tests. Diese werden ergänzt durch die Ergebnisse einer Kundenzufriedenheitsbefragung und durch das Durchführen zahlreicher Audits. In diesen werden die Prozesse der BW-Bank durchleuchtet. Der TÜV SÜD geht anders als die Stiftung Warentest bei seinen Tests vom Beratungsansatz der Ganzheitlichkeit, auf den die BW-Bank ihr Geschäftsmodell stützt, aus.

Die Unterschiede in der Vorgehensweise und der Umfang bzw. die unterschiedliche Detaillierung der zur Bewertung herangezogenen Tests erklären nach Auskunft der BW-Bank die Divergenz im Urteil der Stiftung Warentest im Vergleich zum TÜV SÜD.

3. was sie vor dem Hintergrund des Ergebnisses der BW-Bank in der Untersuchung der Stiftung Warentest als Miteigentümer der LBBW unternimmt, um die Qualität der Kundenberatung der BW-Bank sicherzustellen;

Die Angelegenheit fällt in die operative Zuständigkeit des Vorstands. Dieser informiert die zuständigen Aufsichtsgremien regelmäßig über wesentliche Aspekte des Kundengeschäfts. Der Vorstand wird nach Auswertung und

Analyse der Detailergebnisse der Untersuchung über die daraus gewonnenen Erkenntnisse und die weitere Vorgehensweise unterrichten.

Bankintern beginnt die Sicherstellung der Qualität der BW-Bankberatung bereits bei der Auswahl der Bankberater. Darüber hinaus durchlaufen alle Berater regelmäßige Schulungen – darunter auch spezielle Schulungen zur Beratung von Kunden. Diese internen Schulungen werden durch externe Schulungen ergänzt. So haben sich ca. 400 Vermögensmanager an der renommierten Frankfurt School of Finance & Management zum Financial Consultant oder Financial Planner weiterqualifiziert.

Bankorganisatorisch ist die Bedeutung der Beratung an der Existenz einer eigenen Einheit erkennbar, deren Aufgabe es ist, die Beratungsprozesse der BW-Bank zu gestalten und laufend weiterzuentwickeln. Die Qualität der Beratung wird durch die Durchführung von 350 Testkäufen pro Jahr gemessen. Auf der Basis von entdeckten Schwachstellen werden Maßnahmen entwickelt. Diese fließen in Vereinbarungen ein, deren Einhaltung anhand der Durchführung neuer Tests überprüft werden. Eine umfassende Rückmeldung erhält die Bank durch die Durchführung von Kundenzufriedenheitsbefragungen. Jedes Jahr werden in Baden-Württemberg über 50.000 Kunden angeschrieben und nach ihrer Meinung zu den Beratungsprozessen gefragt. Spezielle Befragungen von Kunden ausschließlich zum Thema Beratung ergänzen die breit angelegte Zufriedenheitsbefragung und lassen eine tiefe Analyse zu. Die Bank verfügt zudem über ein eigenes Beschwerdemanagement. Die dort tätigen Mitarbeiter kümmern sich um eingehende Beschwerden und fungieren als Qualitätswächter. In jeder Filiale liegen sogenannte Meinungskarten aus, die als Medium die mündliche Beschwerde oder die Beschwerde per Internet ergänzen.

4. ob ihr bekannt ist, inwieweit die BW-Bank ein sogenanntes „Ganzheitliches Beratungskonzept“ betreibt;

Bereits die beiden Vorgängerinstitute der BW-Bank (Landesgirokasse und BW-Bank AG) betrieben ein „Ganzheitliches Beratungskonzept“. Dieses wurde nach der Fusion weiterentwickelt und ist auch heute integraler Bestandteil des Geschäftsmodells.

5. was unter diesem Konzept genau zu verstehen ist und wie sie dieses Konzept bewertet;

Das Konzept der „Ganzheitlichen Beratung“ stellt den Kunden als ganze Person in den Vordergrund. D. h. konkrete Anlageempfehlungen der Bank finden vor dem Hintergrund der individuellen Wünsche und Ziele des Kunden und seiner persönlichen finanziellen Situation statt. In der Praxis wird einmal im Jahr mit einem Bankkunden ein grundsätzliches Gespräch geführt. Dieses beinhaltet Fragen nach den Zielen und Wünschen des Kunden. Danach wird eine Bestandsaufnahme der finanziellen Situation des Kunden gemacht. Zusätzlich wird die Risikoneigung des Kunden erfragt, die den Rahmen für die spätere Produktempfehlung bildet. Basierend auf den Wünschen und Zielen des Kunden wird ein Soll-Profil erstellt. Dieses wird mit den erhobenen Daten abgeglichen. Werden Diskrepanzen ermittelt, erstellt der Berater eine Empfehlung und konkretisiert diese durch ein Produktangebot.

Generell ist es jedem Kunden freigestellt, wie er sich beraten lässt. Aufgrund der Vorteile der „Ganzheitlichen Beratung“ ist dieser Ansatz positiv zu bewerten. Die umfassende und systematische Vorgehensweise im Rahmen der ganzheitlichen Beratung soll sicherstellen, dass kein wesentlicher Aspekt bei der Beratung unbeachtet bleibt. Das letztlich empfohlene Produkt soll zur Gesamtsituation des Kunden passen und so am besten zur Erreichung der Wünsche und Ziele des Kunden dienen. Durch die Dokumentation der unterschiedlichen Analysen und Aufnahmen erhöht sich die Transparenz für den

Kunden deutlich. Er erfährt wie seine momentane Situation aussieht und welche Schritte unternommen werden müssen, um seine Wünsche und Ziele zu erreichen.

6. welche Ergebnisse ihr aus dem Gutachten „Transparenz von privaten Riester- und Basisrentenprodukten“ des Bundesministeriums für Finanzen vorliegen und wie sie diese Ergebnisse bewertet;

Das vom Bundesministerium der Finanzen beim Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH in Auftrag gegebene wissenschaftliche Gutachten soll klären, inwieweit die bisher vorgeschriebenen Transparenzanforderungen an Altersvorsorgeverträge (Riester-Renten) und Basisrentenprodukte (Rürup-Renten) den Informationsbedürfnissen der Anleger genügen und welche zusätzlichen Informationen ggf. aufgenommen werden können, um einen aussagefähigeren Vergleich zwischen verschiedenen Produkten und Anlageformen zu ermöglichen. Die Ergebnisse des Gutachtens werden Anfang April 2010 vorliegen. Sie sollten nach Auffassung der Landesregierung Anstoß dafür sein, die sogenannten Riesterprodukte im Hinblick auf ihre Kosten- und Produkttransparenz für die Verbraucher zu überprüfen und gegebenenfalls Änderungen am gesetzlichen Rahmen vorzunehmen.

7. ob ihr bekannt ist, dass die Bundesregierung plant, den Begriff Honorarberater/Honorarberatung gesetzlich definieren zu lassen;

Außer der vom Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz im Rahmen einer internen Expertenrunde geäußerten Absicht, ein gesetzliches Berufsbild des Honorarberaters zu schaffen, liegen der Landesregierung diesbezüglich keine weiteren Informationen vor.

8. wie sie die Wirkung für den Anlegerschutz bewertet, wenn lediglich der Begriff „Honorarberatung/Honorarberater“ und nicht auch der Begriff „Finanzberatung/Finanzberater“ gesetzlich definiert ist.

Die Landesregierung spricht sich sowohl für eine gesetzliche Definition des Berufsbildes des Honorarberaters, als auch für gesetzlich definierte Qualifikationen für alle Finanzvermittler aus.

Das Berufsbild des Honorarberaters soll Verbrauchern vergegenwärtigen, dass sie bei der Anlageberatung die Wahl haben zwischen einem Honorarberater, welcher sein Honorar für gewöhnlich nach Stundensätzen abrechnet, und einer Anlageberatung, die sich über Provisionen der Anbieter von Anlageprodukten finanziert. Darüber hinaus muss für den Verbraucher klar werden, mit welcher Form der Beratung er es bei jedem Beratungsgespräch zu tun hat, in welcher Form die Vergütung des Beraters erfolgt und welche Kosten für den Verbraucher entstehen.

Weiterhin sollten auch für alle Finanzvermittler gesetzlich definierte Mindeststandards im Hinblick auf die Berufsqualifikation festgelegt werden. Diese Qualifikationen sollten nicht nur Fachwissen beinhalten, sondern auch die Fähigkeit, die Kundenberatung nach dem tatsächlichen Bedarf des Kunden, anstatt nach dem eigenen Provisionsinteresse auszurichten. Darüber hinaus sollte sichergestellt werden, dass diese bedarfsorientierte Kundenberatung durch die Finanzvermittler dauerhaft gewährleistet wird.

Pfister
Wirtschaftsminister