
Dokumentation der Beratung

Erläuterungen zu der Dokumentation für Privatkunden V3.0

Dokumentation der Beratung

Erläuterungen zu der Dokumentation für Privatkunden V3.0

Von Beginn an haben wir die Frage der Dokumentation der Beratung im Bereich der Versicherungen begleitet. Neben der Dokumentation, die wir kostenlos zur Verfügung gestellt haben, erstellten wir für unsere Kunden eine Reihe von individuellen Lösungen, die teilweise vollständig automatisiert ablaufen. Unser Dokumentationssystem hat so einen sehr hohen Verbreitungsgrad erreicht.

Schon lange haben wir erkannt, dass auch im Bereich des Wertpapierhandels die Einführung einer Dokumentation der Beratung absehbar ist. So war es nahe liegend, sich auch mit diesem Bereich zu befassen. Seit Mitte 2010 ist die Dokumentation der Anlageberatung Pflicht. Hiervon ausgenommen sind bislang nur die Vermittler von Investmentfonds. Für diese ist jedoch erkennbar, dass Sie ebenfalls in der Beratung werden dokumentieren müssen.

Von verschiedenen Seiten wurde an uns immer wieder die Bitte herangetragen, ob es nicht möglich sei, eine Dokumentation zu entwickeln, die für die Vermittlung von Versicherungen und die Beratung von Investmentfonds geeignet sein. Aus der von uns veröffentlichten Studie "Qualitätsaudit 2010 – Versicherungsvermittlung" wissen wir, dass 48,2 % der Versicherungsvermittler auch Investmentfonds vertreiben. Es macht also durchaus Sinn, über eine kombinierte Lösung nachzudenken.

Diese Gedanken wurden "beflügelt" durch Diskussionen mit Fachjuristen und Richtern, denen wir entnehmen konnten, dass diese keinen Grund sehen, warum bei einer Fondspolice, zumindest hinsichtlich der Auswahl der Fonds, die Grundsätze des Wertpapierhandelsgesetzes nicht beachtet werden sollten. Aus Diskussionen in der Europäischen Union wissen wir, dass im Rahmen der Überarbeitung der Versicherungsvermittlerrichtlinie (IMD 2) diese Änderungen eingeführt werden sollen.

Deshalb legen wir nun die 3. Fassung unserer Dokumentation vor, in der wir die 1. Schritte zur Integration des Wertpapierhandelsbereichs getan haben. Mit dieser Dokumentation ist es aus unserer Sicht möglich, neben der Versicherungsvermittlung auch zumindest Investmentfonds zu beraten und zu vermitteln. Im Rahmen dieser Erläuterungen werden wir auf die Besonderheiten des Wertpapierhandelsgesetzes hinweisen.

Da es sich bei diesen Themen im Bereich der Gesetzgebung um Neuland handelt, kann heute noch nicht vorhergesagt werden, wie sich die Rechtsprechung entwickelt. Wir übernehmen deshalb keinerlei Gewähr für die Rechtssicherheit dieser vorgelegten Dokumentation. Dies ist auch darin begründet, dass es vor allem auf die Inhalte der Dokumentation ankommt.

Wenn Sie zu dieser Dokumentation Änderungswünsche oder Fragen haben, richten Sie diese bitte an service@mindtrace.de. Sie erhalten in aller Regel binnen 24 h eine Antwort.

Für wen ist dieses Protokoll?

Es werden 2 Vermittlergruppen unterschieden. Zum einen die Makler, die im Auftrag des Kunden tätig sind und zum anderen die Vertreter, die im Auftrag des Versicherers vermitteln. Zu den Vertretern zählen die Mehrfachagenten, die eine Gewerbeerlaubnis haben, die mehrfach gebundenen Vertreter und die gebundenen Vertreter, die vom Versicherungsunternehmen registriert werden.

Dokumentation der Beratung Erläuterungen zu der Dokumentation für Privatkunden V3.0

Der Makler hat als Sachwalter des Kunden umfangreichere Aufklärungspflichten als der Vertreter. Dies ergibt sich zum einen aus dem Versicherungsvertragsgesetz sowie aus der ständigen Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs. Er wird ähnlich wie ein Rechtsanwalt oder Steuerberater gesehen, der eigenständig Schaden vom Kunden fernhalten muss. Er hat also umfangreichere Risikoabklärungspflichten als der Vertreter. Der Vertreter kann sich allein darauf verlassen, was der Kunde ihm nennen möchte. Nur bei offenkundigen Unstimmigkeiten hat er eine Hinweispflicht.

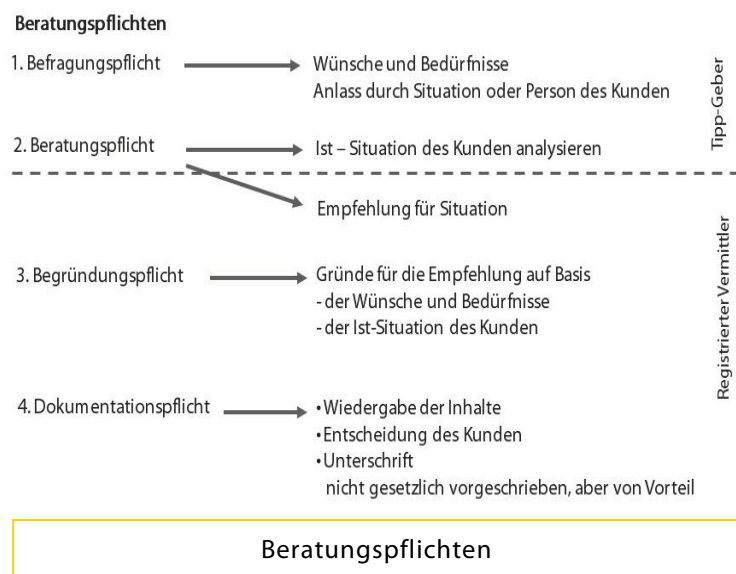
Deshalb richtet sich dieses Protokoll in erster Linie an Mehrfachagenten. Es ist Maklern natürlich unbenommen, diese Dokumentation einzusetzen. Diesen wird jedoch empfohlen, dann die Risikoabklärung eventuell auf einem Zusatzbogen für die eigenen Unterlagen vorzunehmen.

Was muss ins Protokoll?

Wie der täglichen Diskussion zu entnehmen ist, verfolgt der Gesetzgeber im Bereich der Finanzdienstleistungen das Ziel, nur noch den Beratungsverkauf zuzulassen. Deshalb wurden im Versicherungsvertragsgesetz die Beratungspflichten für den Versicherungsvermittler und im Wertpapierhandelsgesetz die Regelungen für die Anlageberatung eingefügt.

Lediglich im Wertpapierhandelsgesetz gibt es neben der Beratung die Vermittlung, bei der keine Dokumentation erforderlich ist. Allerdings sind die Überschneidungen beider Instrumente so, dass es im Rahmen von Tests regelmäßig zu Schwierigkeiten bei der Abgrenzung kommt. Wir empfehlen deshalb, in der Dokumentation deutlich festzuhalten, wenn es sich um eine reine Vermittlung von Finanzinstrumenten handelt.

In jedem Falle muss im Protokoll nachvollziehbar sein, dass die gesetzlichen Pflichten zur Beratung eingehalten wurden. In dem nebenstehenden Schaubild haben wir die gesetzlichen Beratungspflichten für den Bereich der Versicherungsvermittlung festgehalten. Sie gelten analog in der Beratung zu Investmentfonds.



Im Kopf der Dokumentation wird nach der Dauer der Beratung gefragt. Dies ist im Wertpapierhandelsgesetz begründet, das in der Anlageberatung neben der Nennung von Datum und Uhrzeit auch die Angabe der Dauer der Beratung fordert. Vor Unterschrift des Kunden sollten Sie also die Dauer, möglichst in Minuten, vermerken.

Wünsche, Bedürfnisse und Ziele

Der Vermittler hat die Pflicht, den Versicherungsnehmer nach seinen Wünschen und Bedürfnissen zu befragen. Bei Investmentfonds geht es um die Frage nach den Wünschen und

Dokumentation der Beratung

Erläuterungen zu der Dokumentation für Privatkunden V3.0

Zielen. Dies kann auf einen konkreten Anlass beschränkt werden, wenn dies aufgrund des Beratungsgegenstandes und der Person des Kunden möglich ist.

Je komplexer also der Gegenstand, umso weniger konkret ist in aller Regel der Anlass. Wenn der Anlass für ein Verkaufsgespräch die "Altersvorsorge" ist, so können sich dahinter eine Fülle von Produkten verbergen, die sich erst im Laufe des Gespräches ergeben. Hier wird es also Sinn machen, die Wünsche und Bedürfnisse oder auch Ziele umfangreich abzuklären. Kommt der Kunde aber mit dem Anlass "Doppelkarte", so kann die Beratung entsprechend kurz gehalten werden. Es reicht die Wünsche und Bedürfnisse hinsichtlich der Kfz-Versicherung festzuhalten.

Zusätzlich spielt nun die Sachkunde und das Verständnis des Kunden eine Rolle. Ein Kunde, der sehr genau weiß was er will und bei dem Sie merken, dass er weiß wovon er spricht, benötigt keine so intensive Abklärung seiner Wünsche und Bedürfnisse. Anders bei dem Kunden, bei dem Sie erkennen, dass diesem die einfachsten Dinge fremd sind. Hier müssen Sie dem Horizont des Kunden angepasst Vorgehen. Verkäufer nennen das, den Kunden da abholen, wo er steht.

Im Protokoll kommt es darauf an, die Wünsche, Bedürfnisse und Ziele in der Sprache des Kunden festzuhalten. Vorgegebenen Möglichkeiten können von einem Richter verworfen werden, da Sie nicht den Äußerungen des Kunden entsprechen. Deshalb haben wir in diesem Protokoll viel Platz für Einträge geschaffen, ohne Vorgaben. Im Test haben viele Berater die Fragen nach den Wünschen und Bedürfnissen vom Kunden ausfüllen lassen.

Bewusst haben wir 3 Zeithorizonte gewählt. Dies wird vor allem bei komplexen Beratungen der Situation mehr gerecht. Gerade für den Investmentbereich ist es erforderlich in kurz-, mittel- und langfristigen Dimensionen zu denken.

Wenn es um eine Hausratversicherung geht, werden diese Zeithorizonte keine besondere Bedeutung haben. Geht es jedoch um umfangreichere Fragen, die beispielsweise Altersvorsorge und mittelfristige Ziele, wie Immobilienerwerb, miteinander verbinden, so gewinnen die Zeithorizonte an Bedeutung.

Es muss in jeder Beratung nicht alles ausgefüllt werden. Es muss das enthalten sein, was für die konkrete Beratung wichtig ist, um den Beratungsverlauf darzustellen.

Situation des Kunden

Es ist wichtig, die finanzielle Situation des Kunden abzuklären. Es gibt einige Urteile, die festlegen, dass der Kunde finanziell nicht überfordert werden darf. Will der Kunde ihnen seine Einnahmen und Ausgaben nicht nennen, so vermerken Sie dies und fragen ihn zumindest nach dem Betrag, der aus seiner Sicht zur Verfügung steht.

Sie sollten grundsätzlich vermerken, wenn der Kunde keine Angaben machen möchte.

Beratungsverkauf bedeutet, bestehende Verträge und bei Investments bestehende Kapitalanlagen in die Lösung einzubeziehen. Sollte der Kunde ihnen keine Angaben machen, so vermerken Sie dies bitte, da er ihnen so einen wesentlichen Teil ihrer Beratung nicht ermöglicht. Eine Beratung kann immer nur so gut sein wie die Angaben, die der Kunde ihnen zur Verfügung stellt.

Bei der Beratung von Investments gilt eine besondere Regelung. Hier müssen Sie aufgrund der gesetzlichen Vorschriften die Beratung abbrechen, wenn der Kunde ihnen nicht alle erforderlichen Angaben zu bestehenden Kapitalanlagen macht. Es bleibt ihnen dann nur, auf

Dokumentation der Beratung

Erläuterungen zu der Dokumentation für Privatkunden V3.0

die Anlagevermittlung überzugehen. Dies sollten Sie allerdings in der Dokumentation deutlich vermerken.

In der Anlageberatung ist es erforderlich, neben den vorhandenen Kapitalanlagen den Erfahrungshorizont und die Risikoeigenschaft des Kunden abzuklären, um so das geeignete Finanzinstrument empfehlen zu können.

Für einen Kunden, der keinerlei Erfahrungen mit Finanzinstrumenten hat und sich von der Risikobereitschaft her als spekulativ ansieht, kann ohne ausführliche Aufklärung keine spekulative Anlage geeignet sein. Diese Aufklärung muss in der Dokumentation nachvollziehbar aufgeführt werden.

Fast alle Fälle der Beratungshaftung bei Anlageberatung in der jüngsten Vergangenheit ergaben sich aus für den Kunden nicht geeigneten Finanzinstrumenten. Der Kunde konnte in aller Regel mangels Erfahrung die Risiken nicht beurteilen.

Es geht also nicht nur darum, die Fragen richtig auszufüllen, man muss die Antworten auch in der Beratung verwerten.

Spätestens bei der Begründung des Rates sollte man auch die Geeignetheit des Produktes begründen.

Bei der Fondspolice geht der überwiegende Teil der Marktteilnehmer heute davon aus, dass die Abklärung der Erfahrung und Risikoeinschätzung nicht erforderlich ist. Auf Grund der eingangs beschriebenen Diskussionen empfehlen wir jedoch, auch bei Fondspolices diese Abklärung wie bei Finanzinstrumenten vorzunehmen. Es wird zukünftig sicher manch unliebsame Diskussion mit dem Kunden vermeiden helfen.

Die Einbindung bestehender Verträge in die Lösung gewinnt an Bedeutung, wenn Sie keinen Neukunden besuchen. Denn auch bei der Bestandsbetreuung müssen Sie die Beratung dokumentieren.

Angebot

Aufgrund der Wünsche, Bedürfnisse und Ziele erfolgt die Beratung, an deren Ende ein Angebot steht. Der Gesetzgeber nennt dies den Rat, den Sie dem Kunden erteilen. Diesen Rat müssen Sie begründen.

Begründen bedeutet, darzulegen, welche Wünsche, Bedürfnisse und Ziele mit dem angebotenen Vertrag oder der Kapitalanlage erfüllt werden und ob dies in vollem Umfang möglich ist. Wenn die Erfüllung nicht im vollen Umfang möglich ist, sollten Sie begründen warum nicht. Dies können finanzielle Gründe oder Festlegungen des Kunden, Versicherungsgrenzen oder auch gesetzliche Regelungen sein.

Weiterhin sollten Sie bei der Begründung angeben, ob der Kunde die Belastung tragen kann.

Aufgrund der Diskussionen der letzten Jahre empfehlen wir mittlerweile, stets die ideale Lösung anzubieten, auch wenn diese den zur Verfügung stehenden Betrag des Kunden überschreitet. So kann ihnen nie vorgeworfen werden, dem Kunden keine vollständige Lösung angeboten zu haben. Es ist dann die Entscheidung des Kunden, ob er und wo er Abstriche machen möchte.

Deshalb ist in der Dokumentation auch der Punkt Entscheidung des Kunden festgehalten. Dort können Sie vermerken, welche Änderungen der Kunde wünscht. Sie können dort auch festhalten, warum der Kunde dies wünschte.

Dokumentation der Beratung

Erläuterungen zu der Dokumentation für Privatkunden V3.0

Wir kennen heute Entscheidungen von Gerichten, in denen nach 20 Jahren abzuklären war, ob der Kunde wusste, dass seine Wünsche und Ziele nicht vollständig erfüllt werden könnten. Mangels Dokumentation hatte der Vermittler stets das Nachsehen.

Bei der Beschreibung der angebotenen Verträge oder Investmentfonds genügt es, das Unternehmen, den Tarif und den Monatsbeitrag bzw. den Namen des Fonds zu nennen. Da bei der Vermittlung von Versicherungen wie bei der Anlageberatung dem Kunden umfangreiche Produktinformationen zur Verfügung gestellt werden müssen, reicht es aus, auf diese Bezug zu nehmen und als Anlage zum Protokoll zu nehmen.

Bei der Begründung ihres Rates benutzen Sie bitte individuelle Formulierungen, die auf die individuellen Wünsche, Bedürfnisse und Ziele des Kunden Bezug nehmen. Bei Mehrfachvertretern kann es erforderlich sein, die Auswahl eines Versicherers zu begründen, wenn er für mehrere Versicherungen mit gleichartigen Produkten tätig ist. Dies kann zum einen in Erfahrungen begründet sein, wie der Abwicklung und Schadensregulierung, oder aber auch in einem besonders ausgeglichenen Bedingungsmerk.

Anlagen

Eine umfangreiche Beratung ist heute ohne Software nicht mehr denkbar. Viele Vermittler arbeiten mit einer detaillierten Analyse, um die gesamte Ist-Situation des Kunden zu erfassen. Für die Altersvorsorge-Beratung kann auf einen Schichtenrechner eigentlich nicht mehr verzichtet werden, um den Kunden den besten Durchführungsweg zu empfehlen. In der betrieblichen Altersvorsorge werden heute in aller Regel Berechnungsprogramme genutzt. Und schließlich machen die neuen Informationspflichten des Versicherungsvertragsgesetzes das Erstellen von individuellen Angeboten mittels Software erforderlich.

All diese Unterlagen können Sie unter Anlagen aufführen und so zum Bestandteil des Protokolls machen. Sie müssen also eingeübte und erfolgreiche Verfahrensweisen nicht über Bord werfen.

Der Vorteil dieses Vorgehens ist, dass Sie als Vermittler eine Bestätigung dafür haben, dass der Kunde die Unterlagen erhalten hat. Deshalb halten wir auch die Unterschrift des Kunden unter die Dokumentation für erforderlich.

Allerdings möchten wir uns auch den Hinweis erlauben, dass eine Dokumentation ohne Unterschrift nicht wertlos ist. Sie ist auf jeden Fall wesentlich besser als keine Dokumentation. In ersten Prozessen hat sich gezeigt, dass der Kunde beweisen musste, dass die Inhalte der Dokumentation nicht stimmen. Dies bedeutet, dass eine inhaltlich saubere Dokumentation auch dann wirkungsvoll ist, wenn die Unterschrift des Kunden fehlt.

Datenschutz – Betreuung – Kontaktaufnahme

Wir haben vor 5 Jahren nicht damit gerechnet, dass wir gerade in diesem Bereich den größten Änderungsaufwand werden betreiben müssen. Die gesamte Frage des Datenschutzes und der Kontaktaufnahme hat an Bedeutung gewonnen, da Fehlverhalten sehr schnell zu Bußgeldzahlungen führen können. Vieles was früher selbstverständlich war, ist heute ohne Vereinbarung mit dem Kunden nicht mehr möglich.

Dokumentation der Beratung

Erläuterungen zu der Dokumentation für Privatkunden V3.0

Wir haben schon immer eine Regelung zum Datenschutz am Ende unserer Dokumentationen eingefügt. Es wird so klar mit dem Kunden vereinbart, was mit seinen Daten geschieht, die im Rahmen der konkreten Beratung erhoben wurden. Die Formulierungen wurden der aktuellen Rechtslage angepasst. Wichtig ist hierbei, dass der Kunde die Möglichkeit haben muss, die Dinge zu streichen, die er in Bezug auf seine Daten nicht haben möchte.

Wir sprechen in dieser Erklärung allgemein von einem Vermittlerunternehmen. Wenn diese Dokumentation von einem Untervermittler benutzt wird, sollte er anstelle des Begriffs Vermittlerunternehmen den konkreten Namen dieses Unternehmens einfügen.

Der Kunde weiß nun, dass seine Daten von Ihnen an die erforderlichen Stellen weitergeleitet werden, damit die Verträge zustande kommen.

Außerdem haben wir die Vereinbarung zur Betreuung und Kontaktaufnahme ausgebaut und den Regelungen der entsprechenden EU-Richtlinie angepasst. Da heute die Kontaktaufnahme per E-Mail und SMS durchaus üblich ist, ist die ausdrückliche Zustimmung des Kunden vorher erforderlich. Deshalb ist dieser Abschnitt auch mit einem Kreuzchen durch den Kunden zu versehen, wenn er der Kontaktaufnahme zustimmen möchte.

Welche Chance haben Sie?

In unzähligen Telefonaten bejammerten Vermittler ihr Schicksal, dass Sie nun ihre Beratung dokumentieren müssen. Bei den meisten dieser Vermittler bemerkten wir in den Gesprächen, dass diese sehr seriös in der Beratung arbeiten. Die einzige Umstellung in der Tätigkeit war, auf einem zusätzlichen Stück Papier die Inhalte ihrer Tätigkeit festzuhalten.

In zahlreichen Vermittlerunternehmen haben wir individuelle Lösungen erarbeitet, damit die Dokumentation zu den Abläufen in der Beratung und in der Verwaltung passt.

Was uns überraschte war, dass kaum die Chancen erkannt wurden, die sich ergeben. Oft gelang es uns, die Abläufe in den Unternehmen so weit zu verbessern, dass die Erkenntnisse aus den Beratungen für zukünftige Abschlüsse besser genutzt werden konnten.

Sie sollten bei allen Überlegungen zur Dokumentation berücksichtigen, ihre Abläufe so anzupassen, dass Sie zukünftig ihre Geschäftschancen bei ihren Kunden erkennen können. Wenn beispielsweise durch eine Gesetzesänderung die Fördergrenze in Riester von 8 auf 10 % erhöht werden sollte, wäre es gut, wenn Sie die entsprechenden Kunden kurzfristig auf diese Verbesserung hinweisen könnten. Die notwendigen Informationen haben Sie spätestens bei einer Beratung zur Altersvorsorge in der Dokumentation erhalten. Aufgrund der Datenschutz- und Betreuungsvereinbarung am Ende der Dokumentation durften Sie diese Daten speichern und dürfen Sie nun nutzen und es ist ihnen gestattet den Kunden anzurufen.

Denn, Zukunft beginnt im Kopf.



Rainer Stieber

Dokumentation der Beratung **Erläuterungen zu der Dokumentation für Privatkunden V3.0**

Was bietet mindtrace Stieber Beratung?

Wir sind in 2 Schwerpunkten als Unternehmensberatung tätig.

- **Strategie – Analyse – Studien – Salesflows - Workflows**

Im diesem Bereich geht es in erster Linie um Fragen der Ausrichtung und Veränderung in Unternehmen. Eine Spezialität des Unternehmens ist die gesetzeskonforme, kundenorientierte und effiziente Gestaltung von Salesflows. Das entwickelte System der Dokumentation der Beratung ist bei Banken, Versicherungen und Vermittlern weit verbreitet.

- **Knowledgebased Projectmanagement**

Der zweite Bereich des knowledgebased Projectmanagement stellt bei Unternehmen den Erfolg von Projekten sicher. Es handelt sich hier um die konsequente Neu- und Weiterentwicklung der Methoden des Projektmanagements, um Projektleiter zu entlasten und die Zielerfüllung, die Einhaltung der Kosten sowie der Zeitplanung sicherzustellen.

Unsere öffentlichen Studien der letzten Jahre:

2010 Qualitätsaudit 2010 – Versicherungsvermittlung

Qualitätsstandards der Vermittlung von Versicherungen wurden auf Basis von Gesetzen, Rechtsprechung und Kundenforschung erarbeitet und valide bei Versicherungsvermittlern, Versicherungsberatern und Verbraucherschutz erhoben. Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen wurden erfasst.

So entstand ein umfassender Überblick über die Tätigkeit des Versicherungsvermittlers, der Qualität seiner Arbeit sowie den wirtschaftlichen Rahmenbedingungen.

2006 Produktwelten der Zukunft der Assekuranz – Focus Leben

Auf Basis der Auswertung von Studien der Kunden-, Händler und Produkthanbieterforschung, der Auswertung soziodemographischer Daten, der Veröffentlichungen von Unternehmensverbänden, der Entwicklung der Rechtsprechung und der Gesetzgebung national wie eu-weit, wurde ein Szenario der Produktentwicklung in den kommenden 10 Jahren für den Bereich der Lebensversicherung entwickelt.

Eine Zusammenfassung der Studie steht auf unserer Homepage zum Download zur Verfügung.