



Beratungsqualität als  
Mehrwertdienstleistung  
durch Orientierung an  
den Standesregeln des  
Financial Planning Standards  
Board Deutschland e.V.

## **Beratungsqualität als Mehrwertdienstleistung durch Orientierung an den Standesregeln des Financial Planning Standards Board Deutschland e.V. (FPSB Deutschland)**

Nachfolgend wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit auf eine durchgehende geschlechtsspezifische Unterscheidung im Text verzichtet. Es wird überwiegend die männliche Form verwendet.

© 2022, Financial Planning Standards Board Deutschland e.V. Alle Rechte vorbehalten.

Financial Planning Standards Board Deutschland e.V.  
Tilsiter Straße 1  
60487 Frankfurt

Telefon 069 9055938-0  
Fax 069 9055938-10  
E-Mail [info@fpsb.de](mailto:info@fpsb.de)  
Web [www.fpsb.de](http://www.fpsb.de)

## **INHALTSVERZEICHNIS**

### **1 Executive Summary 3**

### **2 Einleitung 4**

### **3 Beratungsqualität 4**

- Beratungsqualität aus Sicht des FPSB – Ganzheitliche Finanzberatung als Qualitätssymbol in der Beratung
- Beratungsqualität aus Sicht von Testinstituten
- Was können KundInnen und der Markt aus diesen Tests ableiten?
- Zwischenfazit: Was sind Erfolgsfaktoren im Private Banking sowie Qualitätsaspekte in der Beratung?

### **4 Ethikregeln des FPSB als Differenzierungsfaktor 10**

- „Grundsätze ordnungsmäßiger Finanzplanung“ und „Grundsätze ordnungsmäßiger Themenplanung“ als Benchmark der Beratung
- Beratungsprozess – Umsetzung der Praxisstandards für ganzheitliche Finanzberatung

### **5 Wo sieht der FPSB Deutschland Handlungsfelder? Was heißt gute Beratung in der Praxis? Was sind Mindeststandards im Beratungsalltag aus Sicht des FPSB? 14**

- Ganzheitliche Beratungsphilosophie als Standard
- Mindeststandards im Beratungsalltag - Kennzeichen „guter“ Beratung für Anlegende - Forderungen an den Markt
  - Idealtypischer Beratungsverlauf – die richtigen Fragen im Gesamtvermögenskontext stellen
  - Vermögensstatus als Ausgangspunkt jeder Beratung
  - Ausführliches schriftliches Gesprächsprotokoll nach dem Erstgespräch
  - Simulation von Anlageentscheidungen
  - Gestaltung und Ausrichtung auf ganzheitliche Risiko-profile

### **6 Fazit 18**



*Exkurs: Masterarbeit „Gütesiegel in der Wertpapieranlage“, Alexander Gerth, CFP®, CFEP®, Mitglied im FPSB Deutschland 20*

## 1 EXECUTIVE SUMMARY

### Was bedeutet Beratungsqualität in der Beratung privater Kunden?

#### Kundennotwendigkeit

Der Anspruch auf eine qualitativ hochwertige Beratung privater und unternehmerisch geprägter Kunden ist keine Frage der Vermögensgröße. Alle vermögenden Personengruppen, Einzelpersonen oder Familien, stehen vor der Frage, wie nachhaltig und sicher eine das Vermögen stabilisierende Anlagestrategie und die einer solchen zugrunde liegende Beratung im Markt gefunden werden kann.

Die Frage, die sich Kunden in der Regel als erstes stellen: Wie kann ich sicher sein, dass die von mir ausgewählte Beraterin oder der Berater den Auftrag letztlich so erfüllt, wie es von ihr oder ihm im Internet, in Broschüren, Flyern oder im persönlichen Gespräch vorab zugesagt wurde? Die Kunden suchen also nach glaubhaften Informationen, die sie bei der Entscheidung, welche BeraterIn sie mit einem Mandat betrauen, unterstützen. Diese Informationen können aus der gesamten medialen Bandbreite stammen. Aber auch hier stehen Interessierte vor dem Problem, Bewertungen schematisieren zu müssen, um verschiedene Berater miteinander vergleichen zu können. Eine Option besteht darin, einen oder mehrere für diese Fragestellung spezialisierte(n) Dienstleister zurate zu ziehen.

#### Beratungsqualität aus Sicht von Testinstituten

Im Markt gibt es eine ganze Reihe von Instituten, die eine Bewertung in Form eines so genannten Mystery-Shopping-Tests durchführen. Neben rein objektivierbaren Faktoren fließen auch persönliche Bewertungen der Tester in die Erstellung eines Rankings ein, wobei durch Gewichtung der verschiedenen Testergebnisse versucht wird, ein ausgewogenes Bild zu erhalten. Des Weiteren unterscheiden sich die Institute durch ihren jeweiligen Testansatz. Einige greifen bei der Bewertung auf einen Test-

fall zurück und betrachten hier primär die Qualität der Beratung in einem Präsenztermin (seit Corona auch in einem Videotermin) sowie Form und Inhalt der ausgehändigten Unterlagen (FUCHS I RICHTER, Zeitschrift €uro, Zeitschrift FocusMoney). Andere greifen im Wesentlichen wiederum auf eine Liste von über 40 Bewertungskriterien zurück (Elite Report). Ein Institut zieht im Kern den Erstkontakt neben der Beratung als Bewertungskriterium heran (Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH) und referenziert auf die DIN 77230 (Finanzanalyse für Privathaushalte).

Insgesamt zeigt sich, dass der Rahmen objektiver, sowohl für Anleger als auch Getestete und Tester nachvollziehbarer und vergleichbarer Kriterien fehlt.

#### Beratungsqualität aus Sicht des FPSB (Grundlage Praxisstandards/GoF)

Einen solchen Rahmen objektiver, vergleichbarer Kriterien kann der FPSB Deutschland mit seinen Ethikregeln und den Grundsätzen ordnungsmäßiger Finanzplanung (GoF) zur Verfügung stellen. Auch wenn die Ethikregeln durchsetzungsfähig nur auf ZertifikatsträgerInnen des FPSB Deutschland – und damit natürliche Personen – Anwendung finden, sind Teile daraus sehr wohl für die Überprüfung der Beratung in der Breite der Beraterschaft als Benchmark nutzbar. Die Vorgaben aus den GoF können hier hilfreich sein, etwa:

- Objektivität bezüglich der Vorteile von Produkten im Sinne einer nachhaltigen Beratung der Kundinnen und Kunden (home bias vermeiden)
- Professionalität in der formalen und inhaltlichen Struktur der Beratung, Sorgfalt in der Bearbeitung, Dokumentation und Kommunikation; dies schafft hohe Transparenz für die Kunden während des Prozesses und im Hinblick auf dessen Ergebnisse
- Ganzheitlichkeit (mit dem Aspekt auf Vernetzung) Der FPSB steht für Finanzplanung und ganzheitliche Beratungsphilosophie. Der vollumfängliche Finanzplan stellt das vom FPSB Deutschland gewünschte Endprodukt dar.

- Aber auch Teilpläne sind aus Sicht des FPSB akzeptabel, wenn Kernelemente wie Darstellung einer vollständigen Vermögensbilanz als Ausgangspunkt und eine dementsprechende Einnahme-/Überschussrechnung Bestandteile sind.

### Was bedeutet das für die Beratungspraxis?

Die vorhergehenden Betrachtungen zeigen, dass bei Anwendung der aufgeführten Berufsstandards des FPSB Deutschland eine Vergleichbarkeit der verschiedenen Testverfahren durch die Erweiterung um objektive Kriterien vereinfacht wird. Es sollte Ziel einer noch zu suchenden Kommunikation sein, eine Erweiterung bzw. Ergänzung der unterschiedlichen Bewertungsverfahren durch diese Elemente zu erreichen. Dies würde es Anlegerinnen und Anlegern erleichtern, den für ihre Fragestellungen richtigen Berater zu finden und die Nachhaltigkeit der Anlageentscheidungen, d.h. die möglichen Ergebnisse der Beratung, stärken. Eine solche ergänzende Form des Mystery Shoppings kann auf die gesamte Bandbreite aller Ausprägungen der Finanzberatung Anwendung finden.

Der FPSB Deutschland beschreibt in seinen Standesregeln die vier Berufsbilder „Finanzberater“, „Finanzplaner“, „Generationenberater“ und „Estate Planner“. In der täglichen Praxis der Beratung privater Kunden findet man weit verbreitet jedoch eher einen anderen klassischen Typ des Beraters: den Wertpapier- und Portfolioberater (z.B. Wertpapiergeschäft) oder Makler (z.B. Altersvorsorgeberatung), für den vielfach ein gewisser „Tunnelblick“ und die „Ein-Produkt-Sicht“ Grundlage der Beratung sind. Die Rolle des „Finanzberaters“ nach dem Verständnis des FPSB Deutschland berücksichtigt hingegen die gesamten Vermögensverhältnisse der Kunden, erstellt Soll-Ist-Vergleiche und versucht die ganzheitliche Beratungsphilosophie, auch ohne vollumfänglichen Finanzplan, aber mit Basis-Minimumanforderungen wie Abbildung eines Vermögensstatus und einer Einnahmen-/Ausgabenrechnung sowie entsprechenden Wechselwirkungen, abzubilden. Diese Art von „Finanzberater“ als Benchmark bzw. Richtschnur im Privatkundengeschäft wäre für private Kunden ein Meilenstein in der Beratung und würde einen wesentlichen Beitrag zu dem von Verbraucherschutz und Regulatorik geforderten Schutz des Anlegers vor Vermögensverlusten als Resultat Mängel behafteter Beratung leisten.

Als Forderung in die Branche wie auch als Hilfestellung für die Anlegerinnen und Anleger stellt der FPSB Deutschland fest, welche Elemente grundsätzlich in der Beratung privater Kunden Indiz für eine qualitäts-tragende Beratung sind.

Hier sind Aspekte

- zu den richtigen mehrwertstiftenden Fragen im Beratungsverlauf,
  - der Vermögensbilanz als Ausgangspunkt einer jeden Beratung,
  - der Erstellung eines schriftlichen Gesprächsprotokolls,
  - Simulation von Anlageentscheidungen,
  - der Gestaltung und Ausrichtung auf ganzheitliche Risikoprofile,
  - der Nachfolgeplanung als Themenaspekt einer jeden Erstberatung
- zu nennen.

Im Folgenden werden die bisher komprimiert zusammengefassten Inhalte detailliert dargestellt.

## 2 EINLEITUNG

Hintergrund der nachfolgenden Ausführungen ist der Blick des FPSB Deutschland auf die deutsche Finanzindustrie im Allgemeinen und die Beratungs- bzw. BeraterInnenlandschaft in Bezug auf die Qualität der Beratung im Besonderen. Das geäußerte Angebot von guter Beratung und die gelebte Wirklichkeit zeigen wahrnehmbare Divergenzen. Daraus leiten sich Optimierungspotentiale ab, die der FPSB herauszuarbeiten versucht.

## 3 BERATUNGSQUALITÄT

Im Rahmen dieses Positionspapieres widmet sich der FPSB dem Thema Qualität in Beratungsgesprächen mit dem Fokus auf Erstkontakte und den im Gespräch offerierten Unterlagen. Des Weiteren werden die Beurteilungen von Testinstituten zum Thema Beratungsqualität und deren Gütesiegel im Finanzdienstleistungsbereich erörtert.

Die Beratungsqualität wird final als Mehrwertdienstleistung insbesondere durch Orientierung an den Standesregeln des Financial Planning Standards Board Deutsch-

land e.V. interpretiert. Der FPSB Deutschland greift in diesem Positionspapier nur ausgewählte Aspekte der Beratungsqualität auf, versucht jedoch als Standardsetzer bei der Beratung privater Kunden Ansätze für einen verbesserten Beratungsalltag zu etablieren und die Zufriedenheit der Kunden weiter zu erhöhen.

### Beratungsqualität aus Sicht des FPSB Deutschland – Ganzheitlicher Finanzberater als Qualitätssymbol in der Beratung

Hervorragende Beratungsqualität steht nach Auffassung des FPSB Deutschland auf vier Säulen (4-E-Regel). Eine gute Beraterin oder ein guter Berater zeichnen sich dadurch aus, dass sie

- eine anspruchsvolle Ausbildung absolviert (Education),
- sich komplexen, intensiven Prüfungen unterzogen und so ihr theoretisches Wissen bewiesen (Examination) haben,
- jahrelange berufsrelevante Erfahrung (Experience) sowie
- einen einwandfreien Leumund vorweisen und auf der Grundlage eines verbindlichen Regelwerkes – im Interesse ihrer Kunden (Ethics) arbeiten.

Wenn diese Voraussetzungen gegeben sind, sollte der Privatkunde, der sich gut beraten lassen möchte, eine fundierte Ausgangslage vorfinden. ZertifikatsträgerInnen des FPSB Deutschland stehen für diese Werte und leben diese täglich.

Es stellt sich jedoch die Frage, wie der breite Markt „Beratungsqualität“ wahrnimmt. Was sind Erfolgsfaktoren für die Praxis, ganz unabhängig von einem Zertifikatsträger des FPSB Deutschland? Was sollte ein Kunde in Beratungsgesprächen erwarten dürfen? Hierzu testen unterschiedliche Testinstitute Marktwettbewerber und letzten Endes Berater in Bezug auf die persönliche Qualität ihrer Beratung.

Die Basis für eine gute Beratungsqualität ist in den Standesregeln des FPSB Deutschland niedergelegt. Die Standesregeln dienen dem Schutz sowohl der Interessen der Kundinnen und Kunden, der einzelnen ZertifikatsträgerInnen, als auch des Verbandes sowie der Sicherung der Integrität des Berufsstandes. Diese Regeln können und sollten für die gesamte Finanzindustrie als Orientierungspunkte dienen.

Über die gesetzlichen Regelungen hinaus sind die Standesregeln des FPSB Deutschland von jeder Zertifikatsträgerin und jedem Zertifikatsträger zu akzeptieren und einzuhalten, unabhängig davon, ob die Berufstätigkeit angestellt oder selbständig ausübt wird. Die Standesregeln verpflichten zu verantwortungsvoller Berufsausübung. Zudem hat der Zertifikatsträger seine Kunden über die Standesregeln zu informieren.

ZertifikatsträgerInnen des FPSB Deutschland beraten ganz überwiegend Privatpersonen in ihrer Rolle als private Haushalte (mit und ohne unternehmerische Betätigung) in der strategischen und systematischen Ausrichtung, Ordnung und Entwicklung ihrer gesamten privaten Vermögens- und Finanzstruktur auf Basis der „Grundsätze ganzheitlicher Finanzberatung“.

Die Standesregeln bestehen aus vier Elementen:

- Berufsbilder (Finanzberater, Finanzplaner, Generationenberater, Estate Planner)
- Ethikregeln
- Grundsätze ganzheitlicher Beratung
- Praxisstandards für den Finanzplanungsprozess.



Standesregeln für Zertifikatsträger des Financial Planning Standards Board Deutschland e.V.

Beschlossen von der Mitgliederversammlung am 18. Juni 2021 in Frankfurt am Main.

#### INHALTSÜBERSICHT

Präambel .....	3
Teil I Die Berufsbilder .....	4
Teil II Die Ethikregeln .....	5
Teil III Die Grundsätze ganzheitlicher Beratung ...	11
Teil IV Die Praxisstandards für den Finanzplanungsprozess .....	13

Quelle: <https://www.fpsb.de/images/FPSB-Regelwerk/2021/>

FPSB-Standesregeln\_2021.pdf, November 2021

Die vier definierten Rollen („Berufsbilder“) des FPSB Deutschland, die ein Berater einnehmen kann, der bei der Planung, Strukturierung, Optimierung, Sicherung und Übertragung von Vermögen und Finanzen privater Kunden beruflich tätig ist, reflektieren die gängige Beratungspraxis. So ist die beschriebene Rolle eines „Finanzberaters“ dadurch gekennzeichnet, dass diese Person mit der Analyse der gesamten Vermögens- und Finanzsituation betraut ist – und sich hierdurch wesentlich unterscheidet von einem herkömmlichen Anlageberater. Denn dieser befasst sich in aller Regel nur mit einem kleinen Ausschnitt des Ganzen und ist zudem situativ bedingt nur eindimensional tätig. Orientiert man sich am Einstiegslevel und der Mindestanforderung an qualitätsausgerichtete Beratung, sollte die Rolle des

Finanzberaters für jeden Berater privater Kunden als Leitlinie dienen.

## VIER BERUFSBILDER DES FPSB DEUTSCHLAND

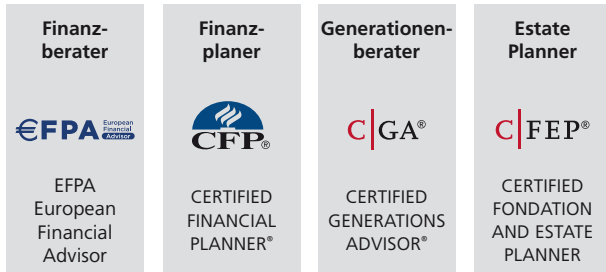


Abb.: eigene Darstellung, November 2021

Der Finanzberater, gemäß den Standesregeln des FPSB Deutschland,

- analysiert nach der Datenerfassung die gesamte private Vermögens- und Finanzsituation des Kunden sowie seines persönlichen Umfeldes,
- definiert im Dialog mit seinem Kunden dessen finanzielle Lebensziele,
- führt situationsbezogenen Prüfungen von Finanzprodukten auf Geeignetheit im Hinblick auf die finanziellen Lebensziele des Kunden in dessen Auftrag durch,
- erarbeitet im Dialog mit dem Kunden dessen Bedarf an Finanzlösungen,
- erstellt Soll-Ist-Vergleiche und zeigt Versorgungslücken in der Bedarfsdeckung des Kunden auf,
- unterstützt den Kunden bei der Umsetzung von Handlungsempfehlungen, gegebenenfalls auch gemeinsam mit anderen Beratern.

Der Finanzplaner erstellt im Wesentlichen in Abgrenzung zum Finanzberater (und natürlich auch zum „eindimensionalen Anlageberater“) zusätzlich kurz-, mittel- und langfristige Finanzplanungen auf Basis der Zielvorgaben und der individuellen Vermögens- und Finanzstruktur und erarbeitet eine Abweichungsanalyse als Basis für alternative Handlungsempfehlungen. Die Finanzplanung ist immer wünschenswert, aber nicht pauschal realisierbar.

Der Generationenberater arbeitet entsprechend dem Berufsbild des Finanzplaners, jedoch mit der speziellen Ausrichtung auf die private Vermögensnachfolge.

Der Estate Planner schließt zusätzlich die unternehmerische und internationale Vermögensnachfolge in Analyse und Handlungsempfehlungen ein.

Bei Verstößen gegen die Standesregeln kommen die in den Lizenzvereinbarungen, Satzung und Ehrengerichtsordnung des Verbandes vorgesehenen Maßnahmen und Verfahren zur Anwendung. Der Vorstand wird das Ehrengericht anrufen (gem. §16.2 EGO kann jedoch sowohl der Vorstand als auch ein Mitglied und auch ein Nichtmitglied den Antrag auf Eröffnung eines Ehrenverfahrens stellen) und ggf. als Beschwerdeführer auftreten. Die Standesregeln befreien die einzelnen ZertifikatsträgerInnen nicht von ihren privatrechtlichen Haftungsfragen (denn diese müssen ja nicht nur gegenüber einem Kunden sein).

### Beratungsqualität aus Sicht von Testinstituten

Im deutschen Markt zur Beurteilung von Beratungsqualität gehen verschiedene Institutionen jedes Jahr mit Testkunden auf Mystery-Shopping-Tour, verbunden mit der Frage: Wem sollten vermögende Kunden ihr Geld anvertrauen? Während sich Testfälle, Prüfkriterien, deren Gewichtung sowie die Methodik unterscheiden, ist das grundsätzliche Vorgehen dabei häufig gleich. Testkunden besuchen verschiedene Anbieter von Private Banking, Wealth-Management und Vermögensverwaltungen und dokumentieren das subjektiv Erlebte vom Erstgespräch bis zum präsentierten Anlagekonzept. Es werden des Weiteren Auswertungen von Internetseiten entsprechender Anbieter und Befragungen Externer (u.a. Branchenexperten) hinzugezogen.

Die nachfolgende Übersicht zeigt beispielhaft vier ausgewählte Testinstitutionen und deren wesentliche Testkriterien. Zielgruppe dieser Tests ist das Private Banking-Segment.

Die Testverfahren der Fuchsbriefe (FUCHS | RICHTER, <https://www.fuchsbrieife.de/fuchsrichter/>). Partner der Fuchsbrieife ist das Institut für Qualitätssicherung und Prüfung von Finanzdienstleistungen GmbH (IQF), <https://www.dr-richter.de/de/>) sowie der Zeitschriften von FocusMoney mit Medienpartner n-tv und von Euro (die beiden zuletzt genannten greifen im Testprozess auf die Expertise des Instituts für Vermögensaufbau [<https://institut-va.de/>] zurück) sind gekennzeichnet

FUCHSBRIEFE*		ELITE REPORT	FOCUS MONEY	€URO		
Beratungsgespräch	(40%)	Über 40 Kategorien zu den Themen:	Portfoliostruktur	(25%)	Portfoliostruktur	(30%)
Anlagevorschlag	(10%)	– Eindruck der Bank	Produktumsetzung	(25%)	Kosten	(20%)
Beauty Contest	(20%)	– Kundenorientierung	Kosten	(20%)	Ganzheitlichkeit	(15%)
Investmentkompetenz	(10%)	– Beratungsprozess u. -qualität	Ganzheitlichkeit/Steuern	(10%)	Transparenz	(15%)
Transparenz	(20%)	– Beratungsspektrum	Transparenz	(10%)	Interaktion	(10%)
		– Preisbewusstsein	Risikoaufklärung	(5%)	Risikoanalyse	(10%)
* Privatkunden-Test		– Weiche Faktoren	Kundenorientierung/ Verständlichkeit	(5%)		

Abb.: Eigene Darstellung, Stand 2019/2021

von einem zentralen Testfall. Der Elite Report (<https://www.elitereport.de/>) greift auf die Bewertung einer Vielzahl von über 40 Bewertungskriterien zurück, inkludiert Leserfeedbacks, führt kundenorientierte Ausschreibungen durch und stützt sich dabei auf eine Medienkooperation mit dem Handelsblatt. Verschiedene Institutionen schreiben zusätzlich die Marktteilnehmer mit einem ausführlichen Fragebogen an, um deren Leistungsspektrum zu hinterfragen. Die Ergebnisse erfahren in der Öffentlichkeit medienwirksame Verbreitung (siehe hierzu auch den Exkurs der Masterarbeit von Alexander Gerth „Gütesiegel in der Wertpapieranlage“).

Aus der Übersicht (oben) lassen sich Prüfkriterien vereinfachend ablesen, wobei die Testverfahren und Kriterien i.d.R. von Jahr zu Jahr nur wenig schwanken (kein Anspruch auf Aktualität, Vollständigkeit und Richtigkeit). Die Übersicht soll eine Indikation bieten, welche Elemente im Rahmen der Tests berücksichtigt werden.

FUCHS I RICHTER greift bei ihrem Testdesign laut eigenen Angaben auf die Grundsätze des FPSB und der ganzheitlichen Beratung zurück. Das Testdesign wurde bereits vor circa 20 Jahren mit der Brille eines CFP®-/CFEP®-Professional entwickelt. In diesem Zusammenhang ist zu erwähnen, dass eine der beiden handelnden Personen des Testinstituts selbst Zertifikatsträger des FPSB Deutschland der ersten Stunde ist. Neben dem Jahresranking bildet FUCHS I RICHTER auch eine Langfristbetrachtung der Beratungsqualität ab. Dies erfolgt über die sogenannte „Ewige Bestenliste“. Auf diese Weise wird gewährleistet, dass Häuser an mehreren Standorten und über mehrere Berater und Jahre in ihrer Qualität überprüft werden und dies zu einem Score zusammengeführt wird, der dem

Leser neben dem Jahresranking als Indikation dienen kann. Die Tests von FUCHS I RICHTER werden in sämtlichen deutschsprachigen Ländern durchgeführt, in Österreich, Schweiz, Luxemburg und Liechtenstein.

Im Ländervergleich lässt sich laut den Fuchsbriefergebnissen ableiten, dass Österreich einen deutlich konsequenteren ganzheitlich orientierten Ansatz lebt als Deutschland. Die Schweizer Häuser sind stark wertpapiergetrieben. Insgesamt kann man feststellen: Anbieter, die nicht den ganzheitlichen Ansatz leben, liegen regelmäßig im unteren Feld der Bewertungen. FUCHS I RICHTER schreibt, dass eine Korrelation zwischen guten Testergebnissen gemäß ihrer Test und dem konkreten Einsatz von FPSB-Zertifikatsträgern auf Anbieterseite besteht, was uns als FPSB freut und bestätigt. Vom Aufwand und Umfang des Tests mit einer konkreten Beratungssituation stellt der jährliche Fuchsbriefetest den umfänglichsten Test in der Branche dar, wenngleich Wettbewerber andere Schwerpunkte setzen.

Die Liste von Testinstituten wächst stetig. In diesem Zusammenhang sind hier zusätzlich z.B. die Tests der „Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH“ zu nennen (<https://gesellschaft-fuer-qualitaetspruefung.de/>) oder des Unternehmens „Deutsches Institut für Bankentests GmbH“ (<https://www.difb.net/>, Medienkooperation mit der „Welt“). Das Thema Videoberatung findet seit der Corona-Krise in den Tests ebenfalls Berücksichtigung.

Jedes Institut hat besondere Spezifikationen. Das neuere Testdesign der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH ist dadurch gekennzeichnet, dass schwerpunkt-

orientiert der erste Kontakt zur Bank bzw. zum Finanzdienstleister getestet werden soll. Der Gesellschaft für Qualitätsprüfung mbH war wichtig, ein Testformat zu entwickeln, welches zwei Aspekte abdeckt: Es fragt einerseits, ob die InteressentInnen bereits im Erstkontakt am Telefon oder per Video emotional in einem Maße erreicht wurden, dass sie nach diesem Erstgespräch KundInnen hätten werden können. Andererseits wird die Qualität der Beratung bzw. der Bedarfsanalyse mit dem Ziel geprüft, ob eine 360-Grad-Analyse bzw. eine ganzheitliche Beratung angeboten wird. Es handelt sich hierbei um einen Test, der aus Sicht des FPSB Deutschland erfreulicherweise auf Basis der vom Verband mit entwickelten DIN 77230 (Finanzanalyse für Privathaushalte) beruht und Qualitätsanforderungen des Verbraucherschutzes mit digitalen Möglichkeiten verbindet. Testziel ist, ob ein Interessent nicht nur empfohlen bekommt, was er wünscht, sondern auch, was er objektiv braucht. Grundsätzlich war dieser Test jedoch im Vergleich der oben genannten Institute eher retail-orientiert. In 2022 konkretisiert sich das Testdesign der Gesellschaft für Qualitätsprüfung dahingehend, dass ein Private Banking-Kunde mit einem Anlagevermögen in Höhe von rund 3 Millionen Euro den Ausgangspunkt des Tests darstellt und ein Ranking der besten Private Banking-Anbieter gesucht wird.

Die Testformate von FUCHS | RICHTER, FocusMoney und Euro legen ihren Schwerpunkt auf den gesamten Beratungsprozess, einen Präsenztermin und die Unterlagen aus der Beratung, wenngleich der Ablauf unterschiedlich sein kann. Bei der Zeitschrift Euro muss zuerst eine Ausschreibung bearbeitet werden, bevor die aus Sicht des Testinstituts besten Anbieter dann im Beratungsgespräch präsentieren dürfen. Dies zeigt, wie unterschiedlich der Markt an Testinstitutionen ist. Darüber hinaus testen neben der Stiftung „Warentest“ auch andere Institutionen die Marktteilnehmer, wie z.B. die Finanzmarktwächter im Bereich des Retail Banking, auf die hier jedoch nicht näher eingegangen werden soll. Abrundend sei darauf hingewiesen, dass es auch Institutionen im Markt gibt, die von Marktplayern beauftragt werden können, um die eigenen Mitarbeiter oder auch den Wettbewerb zu testen, um dadurch Erkenntnisse zu erlangen.

Insgesamt haben die Tests der Institute Fuchsbriefe, FocusMoney und Euro für die Finanzbranche im Laufe der Zeit einen herausgehobenen Stellenwert erlangt.

Und dies sowohl in Bezug auf die Qualität der Tests und der Analyse des Beratungsprozesses als auch in Bezug auf die konkreten Output-Ergebnisse aus Beratungssituationen. Der Test von Elite Report, der wiederum einen anderen Ansatz aufgrund der vielen Bewertungskriterien verfolgt, hat insbesondere aufgrund seines Medienpartners ebenfalls hohe Bedeutung im deutschen Markt. Die Erfahrung zeigt, dass Kunden derartige Markttests durchaus reflektieren und ausgezeichnete Institute zwecks Beratung und einem möglichen Wechsel des Beraters von sich aus ansprechen. Ein häufiger Grund für eine Kontaktaufnahme sind negative Erfahrungen in der bisherigen Beratung.

Dann sei an dieser Stelle abrundend als Exkurs genannt, dass die BaFin seit dem 28. Mai 2021 die öffentlichen Ausschreibungen für ihr Pilotvorhaben „Mystery Shopping“ gestartet hat. Damit bereitet sich die Aufsicht darauf vor, das neue Instrument verdeckter Testkäufe künftig regelmäßig einzusetzen. Zunächst hat die BaFin für eine Pilotphase in einer Marktsondierung Aufträge an verschiedene Agenturen vergeben. Beim Mystery Shopping treten geschulte Testkäuferinnen und Testkäufer als Verbraucher auf, um sich beraten zu lassen oder Produkte zu Testzwecken zu erwerben. So soll die Aufsicht einen Eindruck davon bekommen, wie Unternehmen mit ihren Kundinnen und Kunden umgehen. Die BaFin wird dieses neue Instrument künftig nutzen, um zu prüfen, ob die Unternehmen ihre gesetzlichen Pflichten gegenüber Verbrauchern und (Klein-)Anlegern einhalten. Ab 2022 soll dann der Regelbetrieb aufgenommen werden. Die Grundlage für das Mystery Shopping schafft das Gesetz zur Stärkung der Finanzmarktintegrität (FISG), das der Bundesrat am 28. Mai 2021 verabschiedet hat. Zum 1. Juli 2021 trat das FISG in Kraft.

Die bisherige Stichprobe in der Pilotphase der BaFin war mit 36 Beratungsgesprächen noch recht klein, der erste Blick fiel gemäß den Aussagen der BaFin jedoch „ernüchternd aus“. Es wurden diverse Mängel in der Beratung festgestellt. Beispielsweise wurden die fehlende Übergabe von Informationsdokumenten, eine fehlende Geeignetheitserklärung und fehlende Aufnahme von Kundeninformationen aufgeführt. In der Zielgruppe „Senioren“ wurden die größten Beanstandungen festgestellt. Die im Pilotprojekt auffällig gewordenen Institute spricht die BaFin direkt an und konfrontiert sie mit den Feststellungen. Während im Piloten nur die Anlageberatung geprüft wurde, wird die BaFin ihren Fokus künftig deutlich erweitern.



## Was können KundInnen und der Markt aus diesen Tests ableiten?

Erfreulich aus Sicht des FPSB Deutschland ist, dass viele Tests im Private Banking das Thema „Ganzheitlichkeit“ und „Vermögensstrategie“ zunehmend in den Mittelpunkt stellen. Dennoch ist dies aus unserer Perspektive zu wenig! Echte ganzheitliche Beratung ist noch kein Selbstverständnis.

Eine Studie von ZEB (<https://zeb-consulting.com/de-DE>) mit dem Titel „Wertpapierfokus ist das Problem“ beschreibt ein oft zu beobachtendes Phänomen der Branche (<https://www.private-banking-magazin.de/interview-zur-zeb-studie-der-wertpapierfokus-ist-das-problem/>). Statt des von den meisten Banken und Vermögensverwaltern für sich reklamierten ganzheitlichen Ansatzes erlebt ein Großteil der befragten Kunden einen engen Wertpapierfokus. Die BeraterInnen transportieren nur sehr selten ein ganzheitliches Leistungsangebot, obwohl marketingorientiert ein viel umfassenderes Angebot auf den jeweiligen Internetseiten der Anbieter offeriert wird. Der FPSB Deutschland hingegen steht seit 25 Jahren in Deutschland mit seinen Grundsätzen für eine ganzheitliche Beratungsphilosophie und sieht die Wertpapierfokussierung vieler BeraterInnen in der Branche als durchaus problematisch. Kunden interessieren sich – so die ZEB Studie – nur eingeschränkt für Wertpapiere und wünschen sich vielmehr eine Beratung und ein Kümmern auch zu anderen Themen wie Unternehmertum und -nachfolge, Erbschaft, aber auch privaten Dingen. Dies alles steht diametral zur Fokussierung vieler Berater. Anbieter preisen nur allzu oft ganzheitliche Beratung im Unternehmensauftritt und im Gespräch an, nur wird anscheinend vielerorts genau das nicht geliefert. Wer hingegen als Kundin oder Kunde die Dienstleistung eines CERTIFIED FINANCIAL PLANNER®-Professional in Anspruch nimmt, schafft die Voraussetzungen für den Erhalt einer individuellen, guten Beratung. Zu diesem Schluss kommen in ihren Rückmeldungen auch die Testinstitutionen, die beschreiben, dass die subjektiv erlebte Beratungsqualität hoch ist, wenn zertifizierte Finanzplaner in den Gesprächen dabei sind. Im Kern werden dann andere und wesentlich weitergehende Fragen zur Bedarfsermittlung und zum Vermögenshintergrund gestellt.

Dieser ganzheitliche Beratungsansatz wird seitens der oben beschriebenen Testinstitute geprüft. Den-

noch hat auch bei ihnen der Test einen klaren Fokus auf das Wertpapiergeschäft, was zum großen Teil im zugrunde liegenden Falldesign gründet. In der Studie von ZEB wird ein „360-Grad-Betreuungsansatz“ für eine ganzheitliche Beratung der Kunden gefordert. Der Mehrwert liegt darin, einen Kunden (beispielsweise Unternehmer) sowohl auf der Unternehmens- als auch auf der Privatsphäre beraten zu können und dies zum Nutzen des Kunden auch zu müssen. So nimmt – losgelöst von den Rollenprofilen des FPSB – der Berater die Position des strategischen Vermögensberaters und nicht nur die eines Anlageberaters mit Schwerpunkt Wertpapiere ein. So wandelt sich der Anlageberater in den Vermögensberater!

Der FPSB Deutschland setzt Standards zur Methodik der ganzheitlichen Beratung und prägt die diesbezügliche öffentliche Diskussion und Meinung. Definitionen und Standards des FPSB zur Methodik sind Grundlage für deren Weiterentwicklung, für die Ausbildung und auch die Regulierung. Im Idealfall sollte vor Umsetzung eines Anlagekonzeptes ein ganzheitlicher Voll- oder Themenplan im Rahmen der Beratung erstellt werden und als Basis dienen.

### Zwischenfazit: Was sind Erfolgsfaktoren im Private Banking sowie Qualitätsaspekte in der Beratung?

Für Privatkunden liefern die Ergebnisse der Testinstitute eine gute Indikation zum Thema „Beratungsqualität“. Dennoch sollte das Regelwerk des FPSB Deutschland im Markt größere Bedeutung gewinnen und bei der Beratung privater Kunden zu deren Nutzen herangezogen werden.

Es gibt gewisse Übereinstimmungen in den Testkriterien der oben genannten Testinstitute mit den Standards des FPSB Deutschland in Bezug auf die Grundsätze ordnungsmäßiger Finanzplanung und ordnungsmäßiger Themenplanung. Jedoch nur in Teilen und insbesondere in unterschiedlicher Ausprägung. Die ganzheitliche Vermögens- und Finanzberatung ist aktuell kein Standard in der Branche. Leider!

„Individualität“ und „Ganzheitlichkeit“ führen im Ergebnis in der Beratungspraxis zu höherer Beratungsqualität. Zu diesem Ergebnis kommt auch die FUCHS I RICHTER. Die Aspekte „Individualität“ und „Ganzheit-

ETHIKREGEL	WICHTIGSTE ASPEKTE
<b>1</b> Vorrang des Kundeninteresses	<b>Interessenkonflikte zu wirtschaftlichen Interessen und Einstellungen. Trennung vom Kundenvermögen.</b>
<b>2</b> Integrität	Keine Falschaussagen zu Art und Umfang des Geschäfts. Kein Auftreten im Namen des FPSB. Betonung von Ehrlichkeit.
<b>3</b> Objektivität	Produktneutralität im ersten Schritt. Geeignetheitsprüfung in allen Themenfeldern. Trennung von Meinung und Tatsachen. Ablehnung von Geschenken.
<b>4</b> Fairness	Information zum Berufsstatus. Registerpflicht. Pflicht zum Hinweis auf Beschränkungen, Offenlegung von Interessenkonflikten.
<b>5</b> Professionalität	Nutzungsregeln beachten. Respekt gegenüber Berufskollegen. Pflicht zur Aufklärung von illegalen Vorgängen. Anzeigepflicht bei bestimmten Sachverhalten.
<b>6</b> Kompetenz	Pflicht zur Weiterbildung. Keine Empfehlung ohne Kundendaten. Hinweispflicht auf Kompetenzlücken.
<b>7</b> Vertraulichkeit	Datenschutz. Keine Nutzung zum Eigeninteresse.
<b>8</b> Sorgfalt	Pünktlichkeit und Qualität. Verständlichkeit. Kongruenz von Standesregeln und Arbeitsanweisungen.

Abb.: FPSB Standesregeln, eigene Darstellung, November 2021

lichkeit“ stellen im Regelwerk des FPSB Deutschland zentrale Eckpunkte dar, die wir nachfolgend noch konkretisieren werden. Wenn die Kundin und der Kunde mit ihrer Ganzheitlichkeit in den Mittelpunkt der Beratung gestellt werden, hat die Branche den wichtigsten Schritt in Richtung nachhaltiger Steigerung des Kundennutzens getan. Spitz formuliert:

„Eine Vermögensverwaltung verkaufen kann jeder.“ Auf die individuellen Belange der KundInnen ganzheitlich eingehen und deren Wechselwirkungen darstellen – das macht den qualitativen Unterscheid in der Finanzindustrie. Für Kunden und Berater gleichermaßen kann sich dies als Win-Win-Situation auszeichnen.

#### **4 ETHIKREGELN DES FPSB DEUTSCHLAND ALS DIFFERENZIERUNGSFAKTOR**

Die Ethik-Vorgaben im Regelwerk des FPSB Deutschland beziehen sich ausschließlich auf natürliche Personen, nicht auf Institutionen. Es ist somit ausgeschlossen, dass der Verband seine Ethikregeln auf die Arbeitgeber der Zertifikatsträger des FPSB Deutschland ausdehnt.

Die Ethikregeln des FPSB betonen die moralische und ethische Verantwortung, die Zertifikatsträger gegenüber der Öffentlichkeit, ihren Kunden, Kollegen und Arbeitgebern übernehmen. Die Zertifikatsträger verpflichten sich persönlich, ihre berufliche Tätigkeit im Interesse der Kunden und unter Berücksichtigung der höchsten ethischen und beruflichen Standards auszuüben.

Einzelne Punkte aus den Ethikregeln des FPSB Deutschland ließen sich als ergänzendes Prüfkriterium für Testinstitute und für das Testing der Beratungsqualität von Finanzdienstleistern insgesamt heranziehen, z.B.:

- „Objektivität“ bezüglich der Vorteile von Produkten im Sinne einer nachhaltigen Beratung eines Kunden,
- „Professionalität“ in der formalen und in der inhaltlichen Struktur der Beratung,
- „Sorgfalt“ in der Bearbeitung, Dokumentation und Kommunikation (Transparenz) des Prozesses und der Ergebnisse gegenüber dem Kunden.

Eine Verbreitung und konsequente Beachtung der aufgeführten Aspekte in der Praxis – über die Zertifikatsträger des FPSB hinaus – wäre sicherlich für KundInnen wie auch die gesamte Finanzdienstleistungsbranche sowohl von großem praktischen Nutzen wie auch ideellem Gewinn.

Neben diesen oben aufgeführten Prüfkriterien, denen sich ein Zertifikatsträger persönlich unterwirft, gibt es auch eine moralische und ethische Verantwortung in der Beratung. Dieser Aspekt sollte grundsätzlich in der Branche als Ausrichtung einer Beratung gelten, was auch vereinzelte Testinstitute durch die Berücksichtigung des Aspektes Ethik aufgreifen, wie z.B. das Institut „Die Fuchsbriefe“. FUCHS I RICHTER hat im Januar 2016 ein gesondertes Ratingverfahren gestartet. Ziel ist, die Vertrauenswürdigkeit der Private Banking-Anbieter zu verifizieren – allerdings nur die Institution, nicht die Berater selbst. Dazu dient ein mehrteiliges Verfahren, das in einer Vertrauensampel mündet. Einbezogen werden, soweit bekannt, Private Banking-Anbieter wie Banken, Vermögensverwalter, Family Offices. Die Kriterien werden, wie erwähnt, nur an Institutionen angelegt – ein diametraler Unterschied zum FPSB Deutschland, der sich gerade nicht auf die Institution, sondern auf den individuellen Berater bezieht.

Welchem Vermögensmanager kann man vertrauen? Diese Frage stellen sich Kundinnen und Kunden nicht erst seit der Finanzkrise 2008 immer lauter und immer wieder. In das mehrstufige Verfahren werden bei den Fuchsbriefen (<https://www.fuchsbriefe.de/fuchsrichter/vertrauensbasis/mission/>) verschiedene Auskunftquellen einbezogen:

- öffentlich zugängliche schriftliche Quellen wie Presseberichte, Gerichtsdokumentationen,
- ein Beirat aus Fachanwälten (er berichtet der Prüfinstanz über akute, anhängige Auseinandersetzungen zwischen Banken und Kunden),
- Auskünfte aus Kundenkreisen,
- Informationen von Mitarbeitern und
- Selbstauskünfte der Banken und Vermögensverwalter.

Das Ergebnis wird in Form einer Vertrauensampel dargestellt. Die Ampel ist auf der Homepage von FUCHS I RICHTER jederzeit einsehbar, soll eine Orientierung ermöglichen und ist eine ausschließlich institutsbezogene Wertung, eine Meinungsäußerung eines Testers im Markt, die auf den genannten Quellen und deren Abwägung aufbaut.

Der Elite Report greift namentlich nicht speziell das Thema Ethik auf, bezieht aber Aspekte durch vergleichbare Auskünfte aus Kundenkreisen und Selbstauskünfte der Banken, Vermögensverwalter sowie von Rechts- und

Steuerberatern im Gesamtrating mit ein. Bei dem Test finden sich Kriterien wie eine „Leumundsbefragung“, „Erkennbare Ehrlichkeit“ und „Enteignungskoeffizient“ wieder.

Ethische Gesichtspunkte können in Verbindung mit der durch die Testinstitute vorgenommenen Bewertung zu einer abschließenden Beurteilung beitragen und das Bild für die Auswahl entsprechender Berater abrunden.

### **Grundsätze ordnungsmäßiger Finanzplanung und Grundsätze ordnungsmäßiger Themenplanung als Benchmark der Beratung**

Das konkretisierende Regelwerk des FPSB Deutschland bietet für die Testinstitute, aber natürlich auch für VerbraucherInnen, Ansatzpunkte zur Beurteilung von Beratungsqualität. Die „Grundsätze ordnungsmäßiger Finanzplanung“ und die „Grundsätze ordnungsmäßiger Themenplanung“ bieten wesentliche Kriterien, die im Rahmen von Tests grundsätzlich und intensiver analysiert werden könnten.

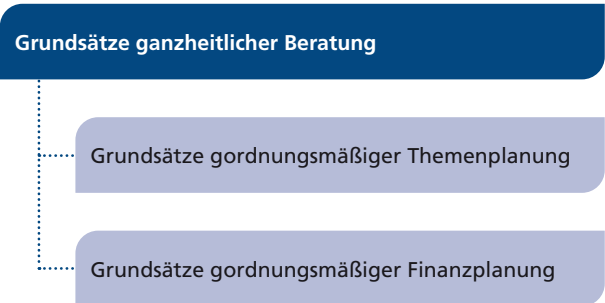


Abb.: „Grundsätze ganzheitlicher Beratung“, eigene Darstellung, November 2021

- Der FPSB Deutschland differenziert hier zwischen
- Vollumfänglicher ganzheitlicher Beratung in Form von vernetzter Finanzberatung, für die die Grundsätze ordnungsmäßiger Finanzplanung (GoF) gelten (siehe Abb. Seite 12)
  - und Themenberatung, für die die Grundsätze ordnungsmäßiger Themenberatung (GoT) gelten. (siehe Abb. Seite 12)

In Bezug auf beide Regelwerke könnten Testinstitute folgende Kriterien deutlicher für ihre Leserschaft herausarbeiten:

GRUNDSATZ	WICHTIGSTE ASPEKTE
<b>1 Vollständigkeit</b>	<b>Zweckadäquate Erfassung aller Vermögenswerte und Verbindlichkeiten, Ausgaben/Einnahmen, Aufwände/Erträge, persönlicher Daten und Ziele</b>
<b>2 Vernetzung</b>	<b>Wesentliche Wechselwirkungen erkennen</b>
<b>3 Individualität</b>	Keine Verallgemeinerung
<b>4 Richtigkeit/Plausibilität</b>	Finanzplanung muss den allgemeingültigen Regeln der Planungsrechnung genügen
<b>5 Verständlichkeit</b>	Verständlich präsentieren, Fragen beantworten
<b>6 Dokumentationspflicht</b>	Schriftliche Dokumentation, inkl. Prämissen
<b>7 Einhaltung der Ethikregeln</b>	Verknüpfung zu Ethikregeln

Abb.: „Grundsätze ordnungsmäßiger Finanzplanung“, eigene Darstellung, November 2021

- Vollständigkeit: alle Kundendaten sind zweckadäquat zu erfassen und im gesamten Prozess zu berücksichtigen;
- Vernetzung: in der Beratung muss klar erkennbar sein, dass dem Kunden die Vernetzung der einzelnen Bausteine seines Vermögens und die Konsequenzen, die daraus resultieren, detailliert dargestellt werden;
- Individualität: beim Testing wird geprüft, ob tatsächlich die individuellen Sachverhalte des Kunden aufgenommen und analysiert werden;
- Richtigkeit: beim Testing wird geprüft, ob Produktmerkmale und deren steuerliche, juristische und wirtschaftliche Auswirkungen fehlerfrei dargestellt werden;
- Verständlichkeit und Dokumentationspflicht: beim Testing wird geprüft, ob die schriftlichen Ausarbeitungen wie auch die sie begleitenden mündlichen

Ausführungen aus Kundensicht verständlich sind.

Im Kern sollte im Rahmen einer solchen Prüfung seitens eines Testinstituts, aber auch eines jeden Kunden, der die Beratungsleistung seines Beraters beurteilt, ein Check erfolgen, ob die vorgelegte Dokumentation alle relevanten Kundenprobleme identifiziert, bearbeitet hat und sinnhafte, nachvollziehbare Lösungsansätze beinhaltet.

Mit Blick auf die oben eher allgemein beschriebenen Erfolgsfaktoren im Private Banking wäre im Sinne der Ganzheitlichkeit und Vernetzung wünschenswert, in die Beratung auch Simulationen des Anlagevermögens, der Liquiditäts- und Vermögensentwicklung inklusive steuerlicher Aspekte und der Kosten als feste Bestandteile zu integrieren. Wie verhält sich ein Depot in Krisenzeiten? Derartige Backtests sind in Bezug

GRUNDSATZ	WICHTIGSTE ASPEKTE
<b>1 Inhaltliche Mindestanforderung</b>	<b>Alle <u>notwendigen</u> Kundendaten erfassen</b>
<b>2 Ganzheitlicher Beratungsansatz</b>	<b>Wesentliche Wechselwirkungen erkennen</b>
<b>3 Individualität</b>	Keine Verallgemeinerung
<b>4 Richtigkeit/Plausibilität</b>	Aktuellen Gesetzes- und Methodenstand nutzen
<b>5 Verständlichkeit</b>	Verständlich präsentieren, Fragen beantworten
<b>6 Dokumentationspflicht</b>	Schriftliche Dokumentation, inkl. Prämissen
<b>7 Einhaltung der Ethikregeln</b>	Verknüpfung zu Ethikregeln

Abb.: „Grundsätze ordnungsmäßiger Themenplanung“, eigene Darstellung, November 2021

auf die Risikotoleranz ebenfalls hilfreich. Die Aspekte „Objektivität“, also entsprechende Vor- und Nachteile möglicher Lösungen, und „Professionalität“, „Erscheinungsform der Unterlagen“ stellen weitere wichtige Mehrwerte dar.

Das Thema „Professionalität und Qualität der Beratungsunterlagen“ wird in der Regel von den Testinstituten untersucht. Hinsichtlich der Anforderung „Individualität“ lässt sich feststellen, dass häufig im Markt Standardprodukte vorzufinden sind, die die individuellen Wünsche nicht berücksichtigen und/oder nicht auf die spezifische Situation des Kunden oder der Kundin zugeschnitten sind.

### Beratungsprozess – Umsetzung der Praxisstandards für ganzheitliche Finanzberatung

Der FPSB Deutschland definiert gute Beratungsqualität durch die Umsetzung der Praxisstandards für ganzheitliche Finanzberatung. Die Praxisstandards...

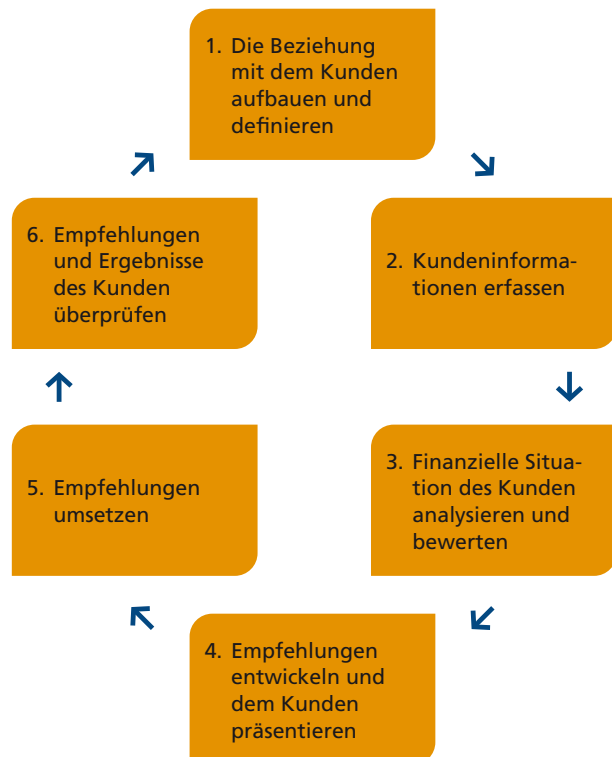
- legen den Kenntnisstand fest, den man von einem Zertifikatsträger erwarten darf, der ganzheitliche Finanzberatung oder eine Themenplanung für Kunden durchführen möchte,
- legen Normen für die Berufsausübung fest,
- verdeutlichen die jeweiligen Rollen und Verantwortungen von Zertifikatsträgern und ihren Kunden,
- erhöhen den Wert des ganzheitlichen Beratungsprozesses.

Bei der ganzheitlichen Finanzberatung handelt es sich um einen Prozess zur Entwicklung von Strategien mit dem Ziel, die Kunden bei der Verwaltung ihrer finanziellen Angelegenheiten und der Verwirklichung ihrer finanziellen Lebensziele zu unterstützen. Das Verfahren der ganzheitlichen Finanzberatung umfasst die Überprüfung aller relevanten Aspekte der Situation des Kunden über eine große Bandbreite an Finanzthemen hinweg, einschließlich der Wechselbeziehungen zwischen häufig widersprüchlichen Zielen. Wenn diese Eckpunkte der Beratung in der Breite des Privatkundengeschäfts als Standard Anerkennung finden, können sich die Kundinnen und Kunden freuen, gut beraten zu werden.

Die Standards des FPSB Deutschland dienen nicht dazu, die zu erbringenden Dienstleistungen oder ein schrittweises Vorgehen bei der Erbringung einer bestimmten

Leistung vorzuschreiben. Bei dem ganzheitlichen Finanzberatungsprozess handelt es sich um einen integrierten Prozess. Abläufe können auf der Grundlage der dauerhaften Beziehung zwischen Zertifikatsträger und Kunde kombiniert und/oder wieder aufgenommen werden.

Die Praxisstandards gehen von einem sechsstufigen Prozess für den Ablauf einer idealtypischen Beratung aus.



Quelle: [https://www.fpsb.de/images/FPSB-Regelwerk/2021/FPSB-Standesregeln\\_2021.pdf](https://www.fpsb.de/images/FPSB-Regelwerk/2021/FPSB-Standesregeln_2021.pdf), Seite 13

Ein Zertifikatsträger sollte im Rahmen der Beratung, bei der Erarbeitung von Strategien und bei der Abgabe von Empfehlungen stets alle Aspekte der finanziellen Situation des Kunden berücksichtigen („Ganzheitlichkeitsanspruch“). Die Standards beziehen sich ausdrücklich auf die gesamte Dienstleistungserstellung im Rahmen der ganzheitlichen Beratung (Analyse, Bewertung, Planung, Empfehlung, Umsetzung). Dies bedeutet jedoch nicht, dass jeder Zertifikatsträger verpflichtet ist, immer alle Schritte insgesamt als Dienstleistung anzubieten. Im Rahmen dieser Abhandlung konzentrieren wir uns schwerpunktmäßig auf den Beginn der Beratung. Interessierten Kunden kann der gesamte Beratungsablauf als Indikation dienen, was sie von ihrem Berater erwarten können.

## **5 WO SIEHT DER FPSB DEUTSCHLAND HANDLUNGSFELDER? WAS HEISST GUTE BERATUNG IN DER PRAXIS? WAS SIND MINDESTSTANDARDS IM BERATUNGSALLTAG AUS SICHT DES FPSB DEUTSCHLAND?**

An Hand der Praxisstandards und des Beratungsprozesses lässt sich die Thematik diskutieren, was zu einer „guten ganzheitlichen Beratung“ in der Branche gehört. Natürlich stellt der klassische Finanzplan (vollumfänglicher Finanzplan) die Idealform eines Einstiegs in eine Beratungssituation dar, was grundsätzlich wünschenswert wäre, aber in der Breite nicht umsetzbar ist. Elemente des Finanzplans sollte man im Rahmen der Erzeugung von Beratungsqualität jedoch nutzen.

### **Ganzheitliche Beratungsphilosophie als Standard**

Wenn die ganzheitliche Beratungsphilosophie, konkret beschrieben seitens des FPSB Deutschland, in der Branche als Standard und als Grundlage „guter Beratung“ verstanden wird, wäre dies für die Finanzindustrie ein Quantensprung, um Beratungsqualität erlebbar zu machen. Häufiger zu finden ist in der Beratungslandschaft die eindimensionale Produkt- und Wertpapierorientierung. Dies stellt ein klares Qualitätsdefizit in der Breite der Beratung im Privatkundengeschäft dar. Kunden, die durch Zertifikatsträger des FPSB beraten werden, dürfen aufgrund deren Ausbildung und Erfahrung deutlich mehr erwarten.

An dieser Stelle ist differenzierend zu betonen, dass angestellte Berater mitunter durch ihre vertriebsinternen Vorgaben, aber auch durch regulatorische Vorgaben/Aspekte auf der Seite des entsprechenden Arbeitgebers, in ihrem Umfang der Beratung eingeschränkt sein können. Im Sinne der Kunden ist dies aus Sicht des FPSB durchaus im Grundsatz als problematisch zu betrachten. Man muss dennoch institutsbezogene regulatorische Vorgaben immer akzeptieren. Gleichwohl gibt es diverse Anbieter im Markt, die die angesprochenen sowie geforderten Aspekte und Anforderungen des FPSB Deutschland im Angestelltenverhältnis sehr gut umsetzen und miteinander vereinen.

Nur wenige zertifizierte Professionals des FPSB Deutschland und somit Zertifikatsträger machen klassische und idealtypische Finanzplanung. Eine Finanzplanung kostet i.d.R. Zeit und Geld. Wir können nicht davon ausgehen, dass in jeder Beratungssituation eine vollumfängliche Finanzplanung umgesetzt wird, wenngleich das aus Sicht des FPSB Deutschland natürlich wünschenswert wäre. Wenn jedoch die Vielzahl der Berater, die häufig als Relationship Manager arbeiten, in ihren Beratungsgesprächen die ganzheitliche Beratungsphilosophie und diesen Ansatz in den Mittelpunkt ihrer Beratung stellen, wäre dies für die Branche, und somit vor allem auch für den nachhaltigen Kundennutzen, ein enormer Fortschritt.

In diesem Kontext stellt der FPSB Deutschland nachfolgend fest – als Forderung in die Branche wie auch als Hilfestellung für die Anlegerinnen und Anleger – welche Elemente grundsätzlich in der Beratung privater Kunden Indiz für eine qualitätstragende Beratung sind.

### **Mindeststandards im Beratungsalltag – Kennzeichen „guter“ Beratung für Anlegende – Forderungen an den Markt**

#### **Idealtypischer Beratungsverlauf – Die richtigen Fragen im Gesamtvermögenskontext stellen**

Bei Erstkontakten und Erstgesprächen stellt sich die Frage: Welche strategischen Fragen muss ein Berater stellen bzw. darf ein Kunde erwarten? Wenn der Berater das entsprechende Rüstzeug besitzt, neben der fachlichen auch eine methodische Kompetenz aufweist, stellt dies in der Beratung einen klaren Mehrwert dar, eine Verbesserung der Dienstleistung und somit einen eindeutigen Wettbewerbsvorteil.

#### **Idealer Beratungsverlauf: die richtigen strategischen Fragen schaffen Mehrwert**

Ein Katalog mit strategischen Fragen zum Beratungsprozess sollte in jeder Beratung Umsetzung finden und so die Ganzheitlichkeit erlebbar machen:

- Fragen nach den Ansprüchen an die Beratung, u. a. Kontaktfrequenz und Kommunikationsart sowie Beziehungsfragen: Was ist Ihnen an unserer Zusammenarbeit wichtig? Was darf nicht passieren? Auf was legen Sie ganz besonderen Wert? Wie wichtig ist Ihnen die Übersicht und Struktur Ihres Vermögens?
- Fragen nach Zielen, Plänen und Visionen, Herausforderungen in der Zukunft
- Fragen zum Status quo: Worüber machen Sie sich gerade Gedanken? Welche Fragen beschäftigen Sie zur Zeit? Wie stellt sich Ihre aktuelle Lebenssituation dar?
- Fragen zum Gesamtvermögen: Wie ist Ihr Vermögen bisher aufgeteilt? Wie sieht Ihre Gesamtsituation konkret aus? Welche Investitionen in Wertpapieren, Immobilien, Beteiligungen oder Versicherungen haben Sie getätigt? Welche Zielstruktur sollte Ihr Gesamtvermögen haben? Welche größeren Vermögensveränderungen erwarten Sie in den kommenden Jahren? Wie waren die bisherigen Ergebnisse in Ihrer Kapitalanlage?
- Anforderungen an den Anlagevorschlag: Rendite, Risiko, Magisches Dreieck, Umgang mit Verlusten (Risiko-Profilung), welches Risikoprofil haben Sie?
- Fragen nach Möglichkeiten: Wie sollen die Ziele verwirklicht werden? Wie kann Nachhaltigkeit erreicht werden?
- Fragen nach dem Entscheidungsprozess: Nach welchen Kriterien werden Sie Ihre Entscheidung letztendlich treffen?

*Hinweis: Der Fragenkatalog spiegelt nicht zwangsläufig die umfassende Datenaufnahme für eine Finanzplanung wider.*

Die hier aufgeführte strategische Frageliste beschreibt einen möglichen Ablauf eines Erstgespräches. Aus Sicht des FPSB sind insbesondere die Fragen zum Gesamtvermögen von elementarer Bedeutung, die

an dieser Stelle aber nicht abschließend behandelt werden.

Wichtig in diesem Zusammenhang ist, dass der Kunde im Mittelpunkt des Interesses der Beraterin oder des Beraters steht und dass seine Ziele, Pläne und Herausforderungen im Gesamtkontext seiner Vermögensverhältnisse herausgearbeitet werden.

### **Vermögensstatus als Ausgangspunkt jeder Beratung**

Das Ergebnis einer guten, ganzheitlichen Beratung sollte immer eine Vermögensbilanz/ein Vermögensstatus für den Kunden und bei Verheirateten der Eheleute, gemeinsam und getrennt, sein. Dies entspricht der inhaltlichen Mindestanforderung der „Grundsätze ordnungsmäßiger Themenplanung“ und kann von Kundenseite erwartet werden. Wir sprechen an dieser Stelle noch nicht von einer Finanzplanung, sondern von der Finanzberatung. Die Ausführungen orientieren sich nur in den ersten Phasen am oben aufgezeigten ganzheitlichen Finanzberatungsprozess. Dabei werden die Kriterien „Ganzheitlichkeit“, „Individualität“, „Vernetzung“ und „Professionalität“ berücksichtigt.

In den meisten Fällen möchten sich die KundInnen zu Beginn eines Gespräches noch nicht völlig öffnen, um einen vertiefenden Einblick in ihre Finanzen zu gewähren. Dennoch sollte das Ziel sein, eine für den Kunden individuelle, ggf. auch unvollständige, Vermögensbilanz zu präsentieren. Die Vermögensbilanz sollte grundsätzlich als Ausgangspunkt jeder Beratung dienen und in später stattfindenden Strategiegesprächen den MandantInnen immer wieder gezeigt werden. Ähnlich eines Besuches beim Arzt, bei dem die Untersuchung mit einem „Blutbild“ beginnt, um mit weiterführenden Untersuchungen eine immer genauere Diagnose zu treffen und daraus folgend eine zielgerichtete Therapie ab- und einzuleiten.

### **Ausführliches schriftliches Gesprächsprotokoll nach dem Erstgespräch**

Neben der Erstellung eines Vermögensstatus gehört zu einem qualitativ hochwertigen Beratungsgespräch auch ein schriftliches Gesprächsprotokoll, in dem alle wesentlichen Aspekte zusammengefasst werden. Es sollte nach dem Ersttermin der Kundin oder dem Kunden zur Verfügung gestellt werden. Erfahrungsgemäß sind viele Kunden sehr positiv überrascht, wenn sie eine ausführliche Dokumentation des Erstgesprächs erhalten. Hiermit kann sich ein/e Berater/in im Wettbewerb um private Kunden durchaus hervorheben. Diese Art Gesprächsprotokoll ist nicht gleichzusetzen mit den regulatorischen Vorgaben beim Onboarding von Kunden und Produktverkauf in Beratungsgesprächen.

### **Simulation von Anlageentscheidungen**

Verbunden mit der Identifizierung der individuellen Ziele (wie beispielsweise einer Wertpapier-, Altersvorsorge- oder Immobilienberatung) müssen entsprechende Empfehlungen immer im Gesamtvermögenskontext und in Bezug auf Liquiditäts- und Vermögensentwicklungsperspektiven betrachtet werden. Das bedeutet, die Vorstellung eines Anlagekonzeptes im Kontext einer Wertpapierberatung sollte grundsätzlich eine Simulation der Anlageentscheidung im Sinne des Gesamtplanungscharakters beinhalten. Damit werden der Status quo sowie mögliche Anlageentscheidungen dem Kunden individuell planerisch abgebildet. Hierzu wird keine umfassende Finanzplanung benötigt – der Berater kann sich unkompliziert des Instrumentenkastens der ganzheitlichen Finanzplanung in Ausschnitten bedienen. Eine isolierte Blickrichtung und ein ausschließlicher Fokus auf die liquiden Assets stellt einen rückwärtsgewandten Beratungsansatz dar.

### **Gestaltung und Ausrichtung auf ganzheitliche Risikoprofile**

Risikoprofilierung berücksichtigt: Kenntnisse und Erfahrung, Risikobereitschaft und Risikotragfähigkeit. Das

persönliche, individuelle Risikoprofil lässt sich aus dem Zusammenspiel von Risikotoleranz, Anlagehorizont und Risikoeinstellung ermitteln. Es bildet die Grundlage für eine zielgerichtete Finanzberatung und Auswahl geeigneter Anlageformen. Bei Anlageberatung im Sinne des Wertpapierhandelsgesetzes gehört die Ermittlung des Risikoprofils explizit zu den Beraterpflichten.

Die Forderung an Regulatorik, Gesetzgeber und Finanzbranche gleichermaßen ist, Risikoprofile zu entwickeln, die das Gesamtvermögen als Ausgangspunkt einer hochwertigen Beratung betrachten und die Empfehlung in Bezug auf illiquide Vermögensbausteine mit Blick auf das Gesamtvermögen im Risikoprofil einfließen lassen. In vielen Instituten werden entsprechende Risikoprofile nur auf liquide Anlageklassen beschränkt. Nur im Rahmen der Besprechung des WpHG-Bogens werden sonstige Vermögenswerte – eher am Rande – thematisiert. Man kommt jedoch zu grundsätzlich anderen Schlüssen, wenn man sich über eine Aktienquote im Vergleich zum Gesamtvermögen unterhält, als bei einer ausschließlich isolierten Betrachtung des liquiden Vermögensteils. So kann beispielsweise bei einem hohen Immobilienvermögen ein 100%-iges Aktiendepot immer noch konservativ im Gesamtkontext sein.

Neben der Forderung, im Beratungsalltag stets eine Vermögensbilanz an den Beginn einer Beratung zu stellen, wäre die Besprechung und Identifizierung ganzheitlicher Risikoprofile mit Immobilien, Beteiligungen und sonstigen Vermögensbestandteilen ganz im Sinne einer nachhaltigen Vermögensentwicklung der Verbraucher. Der dabei mögliche Detaillierungsgrad hängt ab von der Offenheit des Kunden. Diskussionswürdig ist, ob die ganzheitliche Betrachtung nur auf das disponible Vermögen des Kunden beschränkt sein soll, beispielsweise ohne Betrachtung der eigenen Immobilie und des eigenen Unternehmens. Die Diskussion um mögliche Zielstrukturen, verbunden mit entsprechenden ganzheitlichen Risikoprofilen und Soll-/Ist-Vergleichen, erhöht die Beratungsqualität. Um eine solche Beratung umzusetzen, ist die oben geforderte Integration eines Vermögensstatus in den Beratungsablauf zwingend erforderlich.



## **Nachfolgeplanung: Themenaspekt einer jeden Erstberatung**

Betrachtet man die strategischen Fragestellungen für ein Beratungsgespräch, wird ein Aspekt sehr häufig von BeraterInnen aufgrund deren fachlicher Unkenntnis bewusst nicht angesprochen bzw. möglichst vermieden. Laut FPSB Deutschland gehört zum Setup einer guten Beratung auch die Ansprache auf die Vermögensnachfolge und deren Vorbereitung als ein „Muss“ in jedes Beratungsgespräch. Die oben angesprochene Studie von ZEB kommt zu dem gleichen Schluss. KundInnen möchten auf das Thema Vermögensnachfolge angesprochen werden, verdrängen es selbst nur allzu gern, schätzen es aber besonders, wenn diese Aspekte vom Finanzdienstleister oder der Beraterin thematisiert werden.

Empfehlenswert ist daher, den Kunden zu befragen, wie sich die Situation bei einem plötzlichen oder späteren Ableben darstellt. Liegen entsprechende Vollmachten und eine letztwillige Verfügung vor? Sind Auswirkungen bei Notsituationen bekannt? Aus den Erfahrungen der Beratungspraxis wird immer wieder deutlich, dass ein großer Anteil der Bevölkerung kein Testament hat – und keine oder gar falsche Kenntnis über mögliche Konsequenzen. Laut einer Umfrage, die das Deutsche Forum für Erbrecht durch EMNID durchführen ließ, haben nur rund 30 % der Deutschen eine letztwillige Verfügung niedergelegt, wobei man davon ausgeht, dass von diesen etwa 80% entweder formnichtig oder zumindest streitanfällig sind.

„Estate Planning ist Finanzplanung zu Ende gedacht.“ Estate Planning gehört als ein Themenbaustein in die Ausbildung eines jeden CERTIFIED FINANCIAL PLANNER®-Professionals. Ein Grund mehr, als VerbraucherInnen die Zertifikatsträger des FPSB Deutschland als BeraterInnen auszuwählen und mit einer Generationenberaterin oder einem Estate Planner entsprechende Themenfelder in ihrer ganzen Breite zu besprechen und zu vertiefen.

Methodische und fachliche Kompetenz sind gleichermaßen unumgänglich, um gute Qualität in Be-

ratungsgesprächen umsetzen zu können. Wer sich als BeraterIn vertiefend mit dem Thema Vermögensnachfolge auseinandersetzen will, sei hier auf die Qualifikationen Generationenberater und Estate Planner verwiesen.

Die Botschaft seitens des FPSB Deutschland lautet, das Thema „Vermögensnachfolge“ – wie in anderen Bereichen z.B. „Kosten“ – aktiv gegenüber jedem Kunden anzusprechen und Sensibilität dafür zu erzeugen. Das Ergebnis ist dann häufig verblüffend. Durch die Ansprache des Themas der Vermögensnachfolge erhöht sich die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung signifikant.

Wenn KundInnen die „10 goldenen Regeln der Nachfolgeplanung“ beachten (ohne das Thema hier näher auszuführen) und die wichtigsten Aspekte aktiv gestalten, wie beispielsweise

- die Erbfolge bestimmen,
- Schenkungen durchführen,
- Freibeträge optimal nutzen und
- vorbereitet sein für Notfallsituationen (Stichwort: Notfallordner),

kann dadurch im Sinne der ganzheitlichen Vermögensbetrachtung viel Beratungsqualität geschaffen werden.

### **Mögliche Fragen im Kontext Vermögensnachfolge**

- Welche Gedanken haben Sie sich bereits über Ihre Nachfolgeregelung gemacht? Was ist Ihnen im Zusammenhang mit Ihrer Vermögensnachfolge wichtig?
- Haben Sie bereits ein Testament erstellt oder einen Erbvertrag abgeschlossen? Wie hat sich Ihre finanzielle oder familiäre Situation seither verändert?
- Kennen Sie die erbrechtlichen und steuerlichen Auswirkungen Ihres Güterstandes?

- Inwiefern entspricht Ihre Nachfolgeregelung noch Ihren Bedürfnissen und Ihrer aktuellen Lebenssituation?
- Falls bisher nichts geregelt wurde: Sind Sie mit der gesetzlichen Erbfolge zufrieden? Oder sind Sie noch nicht dazu gekommen, sich mit diesem Thema zu befassen?
- Haben Sie bereits geschenkt? Und/oder an wen und wann planen Sie Schenkungen? Sind diese Schenkungen in willentlichen Verfügungen berücksichtigt?
- Wie haben Sie die Begünstigungen in Ihren Versicherungen geregelt?
- Wie planen Sie Ihre Unternehmensnachfolge?
- Wie sind Ihr Partner und Ihre Nachkommen abgesichert, wenn Ihnen morgen etwas passiert?
- Welche Vorstellungen haben Sie bezüglich Ihres Nachlasses und der Absicherung Ihres Partners bzw. Ihrer Familie?
- Wie hoch wird die Erbschaftsteuerbelastung ausfallen? Ist genügend Liquidität zur Begleichung der Erbschaftsteuern vorhanden? Welche Gestaltungen nutzen Sie, um Erbschaftsteuern zu sparen?
- Wem haben Sie Vollmachten erteilt, z.B. eine Bank-, General- und Vorsorgevollmacht?
- Ist Auslandsvermögen (insbesondere in Immobilien oder Betriebsvermögen) vorhanden? Wie verändert dies Ihre Planung?
- Muss eine Testamentsvollstreckung in die Überlegungen miteinbezogen werden?
- Wann haben Sie das letzte Mal Ihr eigenes Testament gelesen?

## 6 FAZIT

Die beschriebenen Aspekte, wie die Erstellung einer Vermögensbilanz als Basis für ein Beratungsgespräch und die Thematisierung der Vermögensnachfolge, führen zu deutlichen Mehrwertdienstleistungen im Sinne einer effizienten Kundenberatung.

Verbraucher können sich u.a. auf den Internetseiten des FPSB Deutschland „FRÜHER PLANEN – LÄNGER GENIEßEN“ (<https://www.frueher-planen.de/>) darüber informieren. Unter diesem Motto hat der FPSB Deutschland viele nützliche Informationen rund um das Thema Finanzplanung für Verbraucherinnen und Verbraucher zusammengestellt. Interessierte erfahren Wissenswertes von A wie Altersvorsorge bis Z wie Zusatzversicherung und welche Gründe dafür sprechen, für die Planung der eigenen finanziellen Zukunft die Expertise und geprüfte Qualität unserer zertifizierten Finanzplaner und -berater zu nutzen. Überlassen Sie Ihre Finanzen nicht dem Zufall, denn: Finanzplanung ist Lebensplanung!

Neben „Ganzheitlichkeit“ und „Individualität“ stellt die „fachliche Qualifikation“ eines Beraters, wie sie die ZertifikatsträgerInnen des FPSB Deutschland vorweisen, den dritten wesentlichen Erfolgsfaktor in der Beurteilung von Beratungsqualität dar.

Die „fachliche Qualifikation“ der CFP®-Zertifizierung beruht weltweit auf vier Säulen, der sog. 4-E-Regel: Eine gute Beraterin oder Berater hat

- a) eine umfassende, anspruchsvolle Ausbildung absolviert (Education),
- b) sich hoch anspruchsvollen Prüfungen unterzogen und so ihr/sein Können bewiesen (Examination),
- c) jahrelange Erfahrung (Experience) sowie
- d) einen einwandfreien Leumund und arbeitet auf der Grundlage eines strengen Regelwerkes – im Interesse der Kunden (Ethics).

Im Privatkundensegment sollte die ganzheitliche Beratungsphilosophie die Benchmark und Messlatte im deutschen Markt sein. Messen Sie Ihren Berater an diesen Vorgaben. Die Standesregeln des FPSB Deutsch-

land stellen einen wesentlichen Beitrag und eine gute Orientierung dar, um Beratungsqualität zu beschreiben und zu bewerten. Beratungsqualität ist eine Mehrwertdienstleistung.

**Autoren:**

*Maximilian Kleyboldt, CFP®, Arndt Stiege-  
ler, CFP®, CFEP®, jeweils Vorstand im FPSB  
Deutschland, im Austausch mit Alexan-  
der Gerth, CFP®, CFEP®, Mitglied im FPSB  
Deutschland*

## EXKURS: MASTERARBEIT „GÜTESIEGEL IN DER WERTPAPIERANLAGE“

von Alexander Gerth, CFP®, CFEP®, Mitglied im FPSB Deutschland

Alexander Gerth, CFP®, CFEP®, FPSB-Professional, beschäftigt sich in seiner Masterarbeit „Gütesiegel in der Wertpapieranlage“ mit der Analyse und Bedeutung von Ratings, Rankings und Zertifikaten für Privatanleger aus theoretischer und empirischer Sicht.

### Einflussfaktoren auf die Glaubwürdigkeit von Ratingbeurteilungen

Die Voraussetzung, um als Gütesiegel im Privatkundengeschäft zu funktionieren, sind nach Alexander Gerth vor allem Glaubwürdigkeit und Akzeptanz am Markt. Die Einflussfaktoren

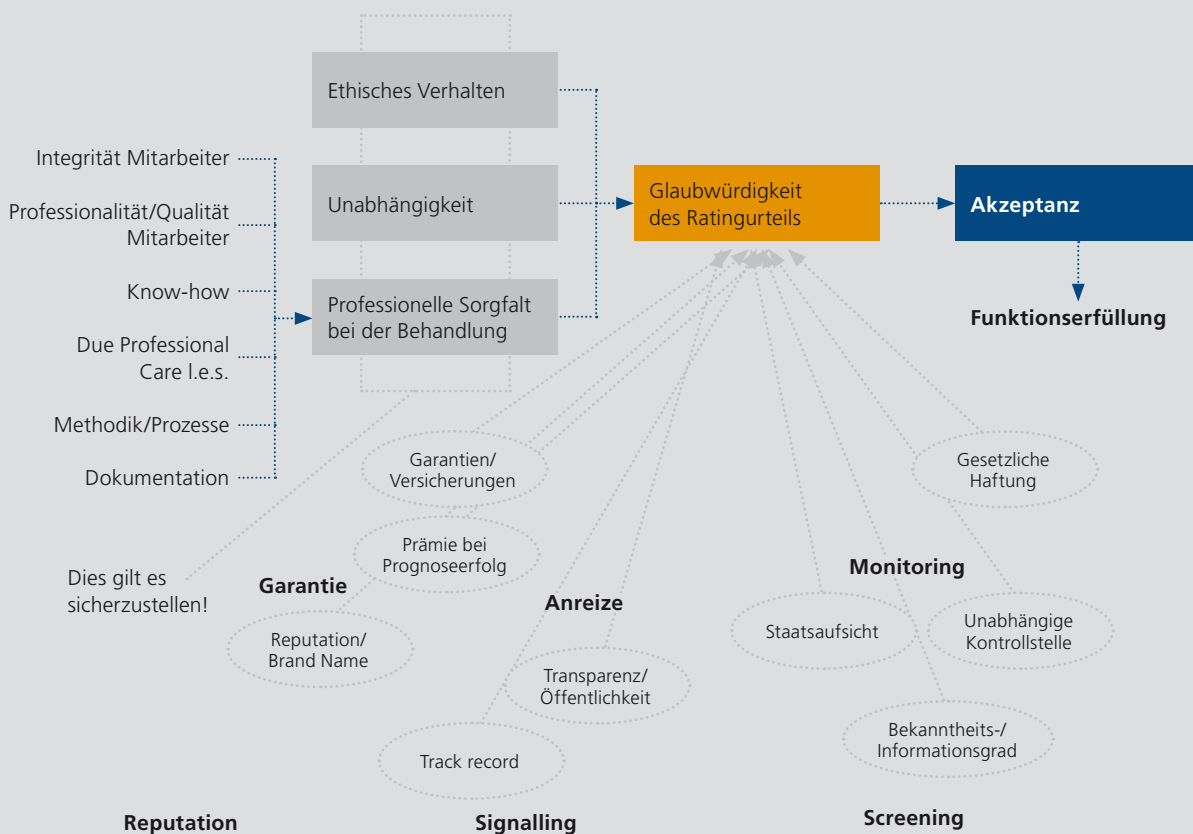
- wahrgenommene Glaubwürdigkeit
- Bekanntheit von Gütezeichen und Marke und
- Vorwissen und Einstellungen der Konsumenten gegenüber Gütezeichen

konkretisieren Glaubwürdigkeit und Akzeptanz von Gütesiegeln.

Die „Typologisierung“ und „Effizienz eines Gütesiegels“ lassen sich wie folgt beschreiben:

### Typologisierung

Der Markt an Gütesiegeln in Deutschland ist sehr heterogen. Zur Strukturierung ist es sehr hilfreich sich einer Typologisierung zu bedienen, d.h. eine Aufteilung vorzunehmen in Ratings (Ratings beinhalten qualitative Faktoren, um eine Qualitätsaussage zu treffen), Rankings (quantitative Gütesiegel, die vergangenheitsbezogen sind) und Zertifikate, die einen Mindeststandard sichern.



Quelle: Büttgen & Volz, 2011, S. 326.

Die Einschätzung der Aussagekraft eines Gütesiegels hinterfragt bei Rankings Faktoren wie Performance, Kosten, Risiko, Vergleichsgruppe. Bei einem Rating sind Bewertungskriterien und deren Gewichtung für eine klare Aussage relevant. Bei Zertifikaten sollten in jedem Fall Mindeststandards überprüft werden, die eine Indikation über die Leistungsfähigkeit bieten.


### Effizienz eines Gütesiegels

Die Effizienz von Gütesiegeln hängt im Wesentlichen vom evaluierenden Institut und dessen Glaubwürdigkeit ab. Die Prüfmechanismen der unterschiedenen Institutionen sind sehr unterschiedlich.

Welche Faktoren sind somit wichtig, um die Effizienz des Gütesiegels zu beurteilen bzw. haben Wirksamkeit am Markt?

- Hohe Reputation
  - positive Erfahrungen der KundInnen
  - hohe ex-post festgestellte Prognosequalität
  - Kontinuität, Aktualität und eine Ex-post-Kontrolle, wobei eine regelmäßige Überprüfung der erhobenen Kriterien denkbar ist.
- Hoher Bekanntheitsgrad
  - wiederholter Kontakt mit dem Gütesiegel eines glaubwürdigen Prüfinstituts
  - muss in der Öffentlichkeit regelmäßig wahrgenommen werden
- Unabhängigkeit vom Finanzdienstleistungsinstitut
  - Relevanz der Organisation des Prüfinstitutes und dessen Finanzierung.
 Idealtypisch ist das Prüfinstitut so wenig wie möglich von den zu prüfenden Finanzdienstleistern abhängig, weder unmittelbar über einen direkten Auftrag noch mittelbar wie z.B. über Werbung oder Verkauf von Rechten.
- kein Interesse an einer Verbesserung der wirtschaftlichen Situation des geprüften Finanzdienstleisters
- detaillierte öffentliche Darstellung der Prüfabläufe und hohe Transparenz
- professionelle Beurteilung
  - Wiedergabe der tatsächlichen Qualität
  - Relevanz der Auswahl und Gewichtung der Beurteilungskriterien, der Analysemethoden und ihrer operativen Umsetzung und der Qualifikation bzw. Kompetenz der Analysten

**PFL** Private Finance & Wealth Management  
**EBS Business School**



**03** Private Finance & Wealth Management  
 Herausgegeben von Prof. Dr. Rolf Tilmes, Prof. Dr. Peter Schaubach, Dr. Ralph Jakob

**Alexander Gerth**  
**Gütesiegel in der Wertpapieranlage**  
 Eine Analyse der Bedeutung von Ratings, Rankings und Zertifikaten für Privatanleger aus theoretischer und empirischer Sicht

**PFL** Private Finance & Wealth Management  
**EBS Business School**



**03** Private Finance & Wealth Management

Das Vertrauen in den Finanz- und Bankensektor sowie in die Beratung wurde durch die Finanzkrise 2008 nachhaltig erschüttert. Gleichzeitig ist die finanzielle Allgemeinbildung der Deutschen relativ schwach ausgeprägt. Diese Kombination hat Folgen für den Vermögensaufbau und die Altersvorsorge in Deutschland. Die Schwierigkeit besteht darin, bei der Vielzahl von (Produkt-)Anbietern einen geeigneten qualitativen Partner und ein passendes Produkt bei der Wertpapieranlage zu identifizieren. Zahlreiche am Markt existierende Gütesiegel, Ratings und Rankings sollen hierbei unterstützen, indem sie Transparenz schaffen und die Urteilsbildung unterstützen. Es stellt sich jedoch die Frage nach Aussagekraft, Informationsgehalt und Unabhängigkeit und damit letztlich nach dem Mehrwert für den Adressatenkreis derartiger Instrumente. Im Rahmen dieses Buches beschäftigt sich Herr Gerth mit der Theorie eines idealtypischen Gütesiegels und gleicht den hierfür gebildeten Kriterienkatalog mit den am Markt bekanntesten Gütesiegeln ab. Durch eine empirische, panelgestützte Befragung von 1.000 Verbrauchern werden darüber hinaus Informationsquellen, Bekanntheit, Wissen, Anforderungen und die Wirkung von Gütesiegeln auf die Wertpapierauswahl untersucht.



- » Finanzplanung ist Lebensplanung – FPSB-Zertifikatsträger verstehen wirklich die Kundenwünsche und helfen, diese langfristig zu erfüllen. Die Wahrung der Kundeninteressen ist dabei das höchste Gut.«  
*FPSB Deutschland-Mission*
- » Der FPSB Deutschland ist Standardsetzer zur Methodik der ganzheitlichen Beratung. Seine Definitionen und Standards dieser Methodik sind Grundlage für deren Weiterentwicklung, Ausbildung und Regulierung. Der FPSB Deutschland prägt die öffentliche Diskussion und Meinung zur ganzheitlichen Beratungsmethodik.« *FPSB Deutschland-Selbstverständnis in Bezug auf Financial Planning*
- » Die Zertifikate des FPSB Deutschland garantieren Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit ihrer Träger. Sie werden von Kunden und Anbietern ganzheitlicher Beratung als die höchsten Qualitätssiegel wahrgenommen. Kunden fragen Anbieter mit diesen Qualitätssiegeln bevorzugt nach. Berater erachten die Zertifikate des FPSB Deutschland für ihren langfristigen beruflichen Erfolg für unverzichtbar.«  
*FPSB Deutschland-Selbstverständnis in Bezug auf seine Zertifikate*



Die oben gezeigten Zertifizierungszeichen sind außerhalb der USA Eigentum des Financial Planning Standards Board Ltd. und werden Einzelpersonen verliehen, die die Zertifizierungsvoraussetzungen erfüllen und kontinuierlich unter Beweis stellen. Zertifizierungsgeber in Deutschland ist der Financial Planning Standards Board Deutschland e.V.



Das Financial Planning Standards Board Deutschland e.V. ist Eigentümer und Zertifizierungsgeber der oben gezeigten Zertifizierungszeichen. Sie werden Einzelpersonen verliehen, die die Zertifizierungsvoraussetzungen erfüllen und kontinuierlich unter Beweis stellen.



Das Financial Planning Standards Board Deutschland e.V. ist Eigentümer und Zertifizierungsgeber der oben gezeigten Zertifizierungszeichen. Sie werden Einzelpersonen verliehen, die die Zertifizierungsvoraussetzungen erfüllen und kontinuierlich unter Beweis stellen.



Das Financial Planning Standards Board Deutschland e.V. ist Zertifizierungsgeber der oben gezeigten Zertifizierungszeichen. Sie werden Einzelpersonen verliehen, die die Zertifizierungsvoraussetzungen erfüllen und kontinuierlich unter Beweis stellen.