



Leitlinien des Bankenverbandes zur Stärkung des Anlegervertrauens im Retail-Geschäft

Einführung

Die jüngeren Entwicklungen an den Finanzmärkten haben dazu geführt, dass Privatkunden mit Blick auf ihre Geldanlage stark verunsichert sind. Die deutschen Privatbanken nehmen diese Entwicklung sehr ernst. Eine langfristige und vertrauensvolle Partnerschaft mit ihren Kunden hat für die privaten Banken höchste Priorität. Es ist ihnen bewusst, dass ihre Kunden vor allem eine gute, individuell auf sie zugeschnittene Beratung erwarten, eine Anlageberatung, die zur Lebensplanung jedes einzelnen Kunden passt, diese begleitet und unterstützt. Die privaten Banken stellen sich mehr denn je dieser Verantwortung. Auch können sie dauerhaft nur dann Erfolg haben und Erträge erzielen, wenn die Kunden mit der Qualität der ihnen angebotenen Dienstleistungen zufrieden sind. Aus diesen Gründen ist es sinnvoll, die Qualität nachhaltig zu sichern.

Der Bankenverband legt hiermit Leitlinien für seine Mitgliedsinstitute vor, um Standards im Umgang mit den privaten Kunden bei der Geldanlage und dort vor allem in der Beratung zu setzen.

Die Leitlinien befassen sich mit bankinternen Arbeitsschritten, die im Geschäft mit den Privatkunden üblich sind. In vielen Banken gibt es bereits heute hierzu umfangreiche Regelungen. Diese werden in den Leitlinien aufgegriffen und zu einem für alle privaten Banken geltenden, einheitlichen Standard fortentwickelt.

Der Bankenverband gibt seinen Mitgliedsinstituten diese Leitlinien als Maßstab für den Umgang mit Privatkunden an die Hand. In vielen Instituten entsprechen Organisation und Arbeitsweise bereits diesen Leitlinien. Soweit bei einzelnen Banken weitere Maßnahmen erforderlich sind, werden diese zügig angegangen; einige Zeit zur Umsetzung kann aber erforderlich sein. Ungeachtet dessen gilt jederzeit für alle Banken, dass der Kunde und seine Bedürfnisse klar im Mittelpunkt stehen.

1. Bei der Ausgestaltung ihres Kundengeschäfts stellen die Banken den Kunden in den Mittelpunkt und lassen sich daran messen.

Bei der Vermögensanlage stehen die Bedürfnisse und die finanzielle Situation der Kunden klar im Mittelpunkt. Zentrale Vorgaben zur Organisation des Kundengeschäfts richten sich an den Bedürfnissen der Kunden aus. Dies schlägt sich in der Unternehmenskultur und der internen Kommunikation der Bank nieder.

2. Bevor die privaten Banken Anlageinstrumente zum ersten Mal anbieten, prüfen und bewerten sie in einem gesonderten, internen Prozess, ob und inwieweit diese für Privatkunden geeignet sind.

Bevor Anlageinstrumente Privatanlegern erstmalig angeboten werden, prüfen die privaten Banken in einem gesonderten, internen Prozess, ob und inwieweit diese für Privatkunden geeignet sind. Berücksichtigt werden dabei vor allem die Struktur und das Risiko der Produkte sowie die Verständlichkeit des Informations- und Werbematerials. Zusätzlich wird geprüft, ob hierin ein Verweis auf erläuternde Produktdarstellungen in Basisinformationsbroschüren erfolgen kann. Die Ergebnisse werden dokumentiert und dienen als Basis für den weiteren Umgang mit den Produkten.

3. Trifft die Bank zentral eine Auswahl von Produkten, so wird sie

dabei die aktuelle Markteinschätzung und die angesprochene Kundengruppe beachten. Ob ein bestimmtes Anlageinstrument für den einzelnen Kunden geeignet ist, wird im Rahmen des Beratungsgesprächs individuell geprüft.

Eine zentrale Auswahl von Anlageinstrumenten ist als Hilfestellung für den Berater weit verbreitet und nützlich. Dabei trägt die Bank dafür Sorge, dass die Auswahl die aktuelle Markteinschätzung berücksichtigt und die Instrumente grundsätzlich für Privatkunden geeignet sind. Im Rahmen des Beratungsgesprächs greift der Berater auf diese Auswahl nur zurück, wenn diese Instrumente auch unter Berücksichtigung der individuellen Situation eines Kunden für diesen geeignet sind.

4. Bei der Führung ihrer Mitarbeiter achten die Banken darauf, dass die kundenorientierte Beratung nicht beeinträchtigt, sondern befördert wird. Die privaten Banken berücksichtigen bei der flexiblen Vergütung ihrer Mitarbeiter auch die Kundenzufriedenheit sowie die Nachhaltigkeit der Kundenbeziehung.

Die Vergütung von Mitarbeitern bei der Anlageberatung erfolgt bei vielen Banken leistungsorientiert. Bei der Bemessung dieser Gehaltsbestandteile achten die privaten Banken auf Nachhaltigkeit und Qualität der Mitarbeiterleistungen. Kriterien hierfür sind beispielsweise die Dauer der Kundenbeziehung, die Kundenzufriedenheit und die Vollständigkeit der Dokumentation. Zentrale Vorgaben oder Empfehlungen an diese Mitarbeiter dürfen den Kundenbedürfnissen nicht widersprechen.

5. Die privaten Banken erstellen gemeinsam mit dem Kunden ein Anlegerprofil und händigen dieses dem Kunden aus.

Die Banken erfragen die Anlageziele des Kunden, seine Risikobereitschaft, seine Kenntnisse und Erfahrungen sowie seine finanziellen Verhältnisse. Hierauf basiert das so genannte Anlegerprofil. Anhand dieses Profils prüft die Bank, welches Anlageprodukt für den Kunden geeignet ist. Die Bank händigt dem Kunden das Anlegerprofil aus. Dadurch ist der Kunde in der Lage, die von der Bank genutzten Beratungs- und Informationsgrundlagen zu überprüfen. Das Anlegerprofil wird in regelmäßigen Abständen gemeinsam mit dem Kunden aktualisiert.

6. Die privaten Banken stellen die angemessene Qualifikation ihrer Berater sicher.

Die Analyse der Kundenbedürfnisse und -möglichkeiten und die Empfehlung geeigneter Anlageinstrumente sind Kernleistungen und Qualitätsmerkmale der Anlageberatung. Die privaten Banken bilden ihre in der Kundenberatung tätigen Mitarbeiter so aus, dass sie über eine angemessene und nachweisbare Qualifikation verfügen und über die rechtlichen Rahmenbedingungen informiert sind.

7. Leicht verständliche Produktinformationen klären die Kunden über die Eigenschaften, Chancen, Risiken und Kosten einzelner Anlageinstrumente ausgewogen auf.

Soweit private Banken ihren Kunden strukturierte Anlageinstrumente, zum Beispiel Zertifikate, aktiv anbieten, stellen sie ihnen spezifische Produktinformationen zur Verfügung. Diese klären in knapper und in sich abgeschlossener Form über die Funktionsweise des jeweiligen Instruments sowie die wesentlichen Risiken und Chancen auf. Zudem enthält die Produktinformation Angaben zur möglichen Wertentwicklung und zu den Kosten.

8. Die privaten Banken überprüfen ihre Arbeitsabläufe regelmäßig

auf die Wahrung der Kundenbelange.

Die Arbeitsabläufe im Kundengeschäft werden von einer internen, unabhängigen Stelle regelmäßig auf die Wahrung der Kundenbelange und die Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen kontrolliert. Auffälligkeiten wird konsequent nachgegangen.

9. Die privaten Banken halten für Verbraucher ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten vor.

Die privaten Banken bieten Verbrauchern eine unbürokratische und schnelle Beilegung von Meinungsverschiedenheiten durch eine unabhängige und neutrale Person, den Ombudsmann der privaten Banken (www.bankenombudsmann.de), an. Auf dieses Angebot der außergerichtlichen Schlichtung weisen die privaten Banken aktiv hin.

10. Die privaten Banken unterstützen die finanzielle Allgemeinbildung.

Die privaten Banken tragen zur Verbesserung der finanziellen Allgemeinbildung bei, um das Verständnis für wirtschaftliche Zusammenhänge in der Bevölkerung zu steigern.