



Weitere Themen

- Gute Beratung: Was wir und was Sie beitragen können
- Das neue Beratungsprotokoll

**Jetzt
beraten
lassen!**

Ratgeber » Geld

Warum uns eine gute Beratung so wichtig ist



Im Gespräch mit Wolfgang Klotz, Vorstandsvorsitzender der Vereinigten Volksbank

Zum 1. Januar ist ein neues Anlegerschutzgesetz in Kraft getreten. Was ändert sich für den Privatkunden?

Es ist jetzt Pflicht für jede Bank, den Inhalt einer Anlageberatung zu protokollieren, wenn es um Finanzinstrumente wie Zertifikate, Wertpapiere, Fonds oder Aktien geht.

Was macht gute Beratung für Sie aus?

Volksbanken und Raiffeisenbanken sind Genossenschaften, die ihren Mitgliedern, den Menschen hier in der Region gehö-

ren. Für sie sind sie da. Deshalb stehen wir für eine aufrichtige und verlässliche Beratung und für eine ganzheitliche Sicht auf die individuellen Fragen unserer Kunden. Und zwar durch qualifizierte Mitarbeiter, die sich laufend weiterbilden. Unsere genossenschaftlichen Grundwerte verpflichten uns zu einer langfristig angelegten Kundenbeziehung.

Oft wird kritisiert, dass Banken nach Provisionen beraten, die sie von Produktanbietern bekommen. Wie sieht das bei Volksbanken Raiffeisenbanken aus?

Unsere ganz überwiegende Einkommensquelle ist die Zinsspanne. Sie entsteht, wenn wir Spargelder aus der Region für Investitionen in der Region verleihen. Daraus wird zum Beispiel die Beratung bei Spareinlagen oder bei Baufinanzierungen finanziert. Das Gehalt des Beraters muss ja erwirtschaftet werden.

Unsere zweite Ertragsquelle sind die Provisionseinnahmen. Dazu zählen zum Beispiel Einnahmen aus dem Zahlungsverkehr oder aus der Immobilienvermittlung, also klassische Bankgeschäfte. Ein anderer Teil der

Provisionserträge kommt zum Beispiel aus der Vermittlung von Fonds, Bausparverträgen oder Lebensversicherungen.

Diese Produkte liefern uns unsere Verbundpartner wie die Union Investment, die Bausparkasse Schwäbisch Hall oder die R+V Lebensversicherung. Sie gehören unserer Gruppe; wir werden also nicht fremdgesteuert.

Könnten Sie das an einem Beispiel erklären?

Wenn wir zum Beispiel einem Kunden einen Aktienfonds der Union vermitteln, bekommen wir dafür eine Provision von der Union, und zwar die Bank, nicht der einzelne Berater.

Mit dieser Provision bezahlen wir die Beratungskosten, die bei uns in der Bank anfallen. Sonst müsste bereits die Beratung etwas kosten, wie beim Arzt oder dem Steuerberater, aber das akzeptieren die Kunden nicht.

Kein Kunde muss deshalb Angst haben, dass wir nur noch risikobehaftete Fonds verkaufen. Es kommt immer darauf an, aus einer großen Palette nach ganz individuellen Zielen auszuwählen.

Gute Beratung: Was Sie beitragen können

Egal, ob es um Bankprodukte, um Kleidung oder um Möbel geht: Eine Beratung ist immer dann gut, wenn Sie als Kunde mit dem gekauften Produkt zufrieden sind und wenn es Ihren Bedürfnissen und Erwartungen entspricht, wenn also das ausgewählte Produkt zu Ihnen passt. Beim Kauf von Kleidung ist dies – relativ – einfach: KäuferIn und VerkäuferIn sehen sehr schnell beim Anprobieren, ob eine Hose, ein Rock oder ein Kleid passt. Bei einem Bankprodukt ist dies anders. Hier lässt sich nicht auf einen Blick erkennen, ob zum Beispiel ein Investmentfonds „richtig sitzt“. Um ein perfekt sitzendes Produkt auszuwählen, müssen Kunde und Berater zahlreiche Informationen austauschen: Je genauer der Berater weiß, was der Kunde möchte, desto „schnittgerechter“ kann er geeignete Produkte anbieten. Das heißt: Ob eine Beratung gut ist, hängt sowohl vom Kunden als auch vom Berater ab. Beide tragen zu einer gelungenen Beratung und Produktauswahl bei: Je besser die Informationen durch den Kunden sind, desto passgenauer das ausgewählte Produkt. Und je umfassender wir Sie beraten, desto größer sind die Chancen, Ihre Bedürfnisse in Finanz- und Versicherungsfragen rundum zu befriedigen.

Wie Sie sich vorbereiten können

Sicherlich überlegen Sie sich vor einem Arztbesuch, welche Fragen Sie dem Arzt stellen wollen, auf welche Dinge Sie ihn ansprechen wollen und wo er Ihnen vielleicht Ratschläge geben könnte. Auch auf einen Gesprächstermin in Ihrer Bank sollten Sie sich vorbereiten. Wir empfehlen Ihnen, sich schon im Voraus mit einigen grundlegenden Aspekten auseinanderzusetzen. Dann können wir Sie umso gezielter beraten.

Diese Fragen sollten Sie sich stellen:

- Welche Ziele will ich mit der Geldanlage erreichen? Welche Bedürfnisse habe ich? Welche Wünsche will ich mir erfüllen?
- Welchen Finanzierungsbedarf habe ich in der nächsten Zeit?
- Wie schnell möchte ich über den angelegten Geldbetrag verfügen? Will ich das Geld lieber kurz- oder langfristig anlegen? Will ich über mein angelegtes Kapital jederzeit bzw. ohne Kündigungsfrist verfügen können?
- Sollen die Erträge regelmäßig ausgeschüttet, automatisch wieder angelegt oder zum Ende der Anlagedauer in einer Summe ausgezahlt werden? Sollen die Erträge über die gesamte Laufzeit fest oder variabel sein?
- Welche Rendite will ich erzielen? Dabei gilt: Je höher die Rendite, desto höher das Risiko. Eine Geldanlage, die eine maximale Rendite bei geringem Risiko liefert, gibt es nicht. Deshalb sollten Sie sich kritisch fragen, wie risikobereit Sie sind (siehe unten).
- Wie soll mein Anlagekapital auf mehrere Produkte mit unterschiedlichen Laufzeiten und Risiken verteilt werden?

Wichtig ist, dass Sie sich vor einer Anlageentscheidung einen Überblick über Ihre finanziellen Verhältnisse verschaffen und Ihre persönlichen Prioritäten festlegen. Wir unterstützen Sie im Beratungsgespräch, alle Bausteine zusammenzutragen, Ihre Bedürfnisse auf den Punkt zu bringen, eine passgenaue Lösung zu finden und bei widersprüchlichen Zielen einen Kompromiss zu erreichen.



Welcher Risikotyp sind Sie?

© LVPDESIGN – fotolia.com

Sind Sie konservativ?

Dann wollen Sie vor allem Ihr eingesetztes Kapital erhalten, haben hohe Sicherheits- und Liquiditätsbedürfnisse und erwarten nur eine geringe Rendite. Sie wünschen, dass sich Ihre Anlage stabil und kontinuierlich entwickelt, und tolerieren nur geringe Kursschwankungen.

Sind Sie risikoscheu?

Das Bedürfnis nach Sicherheit ist Ihnen wichtiger als die Rendite. Sie wünschen sich dennoch eine etwas höhere Rendite als konservative Anleger und akzeptieren geringe bis mäßige Kursschwankungen.

Sind Sie risikobereit?

Für Sie ist die Rendite wichtiger als Sicherheit und Liquidität, Sie wollen langfristige Kursgewinne erzielen. Dafür akzeptieren Sie mäßige bis teilweise starke Kursschwankungen und gegebenenfalls auch Kapitalverluste.

Sind Sie spekulativ?

Sie streben nach kurzfristig hohen Renditechancen, Sicherheits- und Liquiditätsaspekte spielen eine untergeordnete Rolle. Erhebliche Kursschwankungen und Kapitalverluste kalkulieren Sie ein.

Sind Sie hochspekulativ?

Sie wollen höchste Renditechancen bei hohem Risiko nutzen und nehmen dafür den Totalverlust Ihrer Kapitalanlage in Kauf.

Gute Beratung: Was wir beitragen

Wir wollen Sie ganzheitlich beraten

Sich mit Geld- und Vorsorgefragen auseinanderzusetzen, ist eine komplexe und anspruchsvolle Angelegenheit. Viele Aspekte müssen berücksichtigt und aufeinander abgestimmt werden: Ist Vermögen in Wertpapieren, in Fonds oder auf dem Spargbuch angelegt? Ist es langfristig gebunden oder ist es kurzfristig verfügbar? Wie schaut die allgemeine Zinslandschaft aus, die Konjunktur? Haben Sie einen ausreichenden Versicherungsschutz? Wie hoch ist Ihre Versorgungslücke im Alter? Haben Sie für Ihre Familie vorgesorgt?

Damit diese verschiedenen Bausteine ein zusammenhängendes und stimmiges Ganzes ergeben, haben die Volksbanken Raiffeisenbanken den VR-FinanzPlan als ein besonderes Beratungsangebot entwickelt. Es ist ein ganzheitlicher Ansatz. Es kommt darauf an, nicht einseitig bestimmte Produkte im Blick zu haben, sondern auf die gesamte Finanz- und Versorgungssituation zu schauen. Der Blick aufs Ganze stellt sicher, dass wir Ihnen die bestmögliche Lösung für Ihre Bedürfnisse anbieten können.



Ein Konzept, das aufeinander aufbaut
Der VR-FinanzPlan geht in vier Schritten vor, die aufeinander abgestimmt sind:

Der erste Schritt: Ist-Situation und Wünsche

Die Grundlage jeder guten Beratung und jeder guten Entscheidung bildet ein genauer Überblick über Ihre finanzielle Situation. Wir gehen dabei nach einer Checkliste vor. Wir fragen Sie auch nach Ihren Wünschen und Zielen, um uns ein Bild von Ihren kurz- wie langfristigen Bedürfnissen zu machen. Dabei haben wir alle Aspekte rund um Finanzen, Vorsorge und Versicherungen im Auge.

Der zweite Schritt: Analyse und Vorschläge

Diese Ist-Situation werten wir aus und gleichen Sie mit Ihren Wünschen und Zielen ab. Wir geben Ihnen eine Übersicht über Ihre kompletten Vermögensverhältnisse und erarbeiten für Sie Vorschläge, wie Sie Ihre Ziele erreichen können.

Die Analyse Ihrer Finanzsituation macht auch Versorgungslücken sichtbar. So lässt sich deutlich erkennen, ob beispielsweise Versicherungen noch Ihrer Lebens- und Familiensituation angepasst sind. Oder ob Ihr Geldvermögen so angelegt ist, wie es für Ihre Ziele notwendig ist, also ob Sie tatsächlich dort langfristig sparen, wo Sie einen langfristigen Kapitalbedarf haben.



Yuri_Arcus - iStockphoto

Der dritte Schritt: Ihre Entscheidungen

In einem persönlichen Gespräch gehen wir Punkt für Punkt die Analyse durch und präsentieren Ihnen den von uns ausgearbeiteten Finanzplan. Gemeinsam mit Ihrem Berater entscheiden Sie über die beste Anlage- und Finanz-Strategie für Sie. Dann gilt es, die konkreten Umsetzungsschritte festzulegen.

Der vierte Schritt: Nichts bleibt, wie es ist

Lebenssituationen und Bedürfnisse können sich ändern, Märkte ebenfalls. Im Finanzplan überprüfen wir für Sie regelmäßig, ob er noch Ihrer Situation und Ihren Vorstellungen entspricht. Haben sich Ihre Ziele oder Lebensumstände geändert, passen wir gemeinsam den Finanzplan Ihren neuen Prioritäten an.

Wenn Sie gemeinsam mit uns diesen ganzheitlichen Weg vereinbart haben und konsequent gehen, verschafft Ihnen der VR-Finanz-Plan finanzielle Transparenz, Planbarkeit und Sicherheit.



Das neue Beratungsprotokoll ab 1. Januar 2010



Infos zum Protokoll

Was für ein Name: Gesetz zur Neuregelung der Rechtsverhältnisse bei Schuldverschreibungen aus Gesamtemissionen und zur verbesserten Durchsetzbarkeit von Ansprüchen von Anlegern aus Falschberatung. Dieses Gesetz regelt ab 1. Januar 2010 die Beratung von Privatkunden durch Banken neu. Wie das Wortungetüm schon vermuten lässt, erhöht dieses – im Weiteren genannte – Anlegerschutzgesetz den bürokratischen Aufwand für Sie als Kunden und für uns als Bank. Wesentlicher Kern ist die Pflicht für die Bank, den Inhalt jeder Anlageberatung, in der es um Finanzinstrumente geht, sowie bestimmte Angaben zur Person des Kunden zu protokollieren. Dazu gehören auch so persönliche Angaben wie Einkommen, Erfahrungen mit Wertpapieren und schulische oder berufliche Ausbildung.

Wann gilt die Protokollpflicht?

Protokolliert werden muss die Beratung in „Finanzinstrumenten“. Das sind zum Beispiel Wertpapiere wie Schuldverschreibungen, auch bankeigene, Fonds, Zertifikate, Aktien und Genussscheine. Auch bei Derivaten (Optionsscheine, Termingeschäfte) ist nach der Beratung ein Protokoll vom Berater anzufertigen. Bei Produkten der Bank wie Banksparplänen, Sparkonten oder Termingelder muss kein Protokoll erstellt werden.

Was wird protokolliert?

Ziel des Protokolls ist es, den wesentlichen Ablauf und Inhalt des Beratungsgesprächs nachvollziehbar abzubilden. Dazu gehören nach dem neuen Gesetz insbesondere:

- Anlass der Anlageberatung
- Dauer des Beratungsgesprächs
- Anlageziele, finanzielle Verhältnisse, Risikobereitschaft, Kenntnisse und Erfahrungen, die der Kunde mit Wertpapieren bereits gemacht hat
- die Informationen, die der Berater über die Produkte gegeben hat
- die Empfehlungen, die der Berater gegeben hat, sowie die Gründe für die Empfehlungen

Was passiert mit dem Protokoll?

Der Berater erstellt und unterschreibt das Protokoll und händigt es dem Kunden unverzüglich nach der Beratung und noch vor Geschäftsabschluss aus, damit der Kunde überprüfen kann, ob die gemachten Angaben zutreffen und die Beratung richtig wiedergegeben ist. Ist dies der Fall, kann der Auftrag ausgeführt werden. Bei der Vereinigten Volksbank bestätigt der Kunde das Protokoll durch Unterschrift. Bei jeder weiteren oder neuen Beratung, selbst wenn sie dasselbe Produkt betrifft, ist erneut ein Protokoll zu erstellen.

Wie läuft es bei Telefonberatungen ab?

Kritisch bewertet die Vereinigte Volksbank die gesetzlichen Neuregelungen zur telefonischen Beratung.

Die Bank hätte es ihren Kunden gerne weiterhin ermöglicht, unmittelbar nach der telefonischen Beratung eine Order bei ihr aufzugeben. Das Gesetz schränkt sowohl für unsere Kunden als auch für die Bank die Flexibilität und Verlässlichkeit der telefonischen Beratung ein.

Die Bank wird ihre Kunden trotzdem weiterhin telefonisch beraten, eine Ordererteilung wird bei der Vereinigten Volksbank aber ab 2010 erst möglich sein, nachdem das vom Kunden unterschriebene Beratungsprotokoll wieder bei der Bank vorliegt.

IMPRESSUM

Redaktion: R. Bock-Müller, Ursula Egger, Fon: 0711 222 13-27 67.
Herausgeber: Baden-Württembergischer Genossenschaftsverband
Heilbronner Str. 41, 70191 Stuttgart. Nachdruck, auch auszugsweise,
nur mit Genehmigung des Herausgebers.
Herstellung: druckpunkt tübingen.
Gestaltung: www.summerer-thiele.de