

Geld oder Leben: Erfolgreich verkaufen unter MiFID II & IDD

Verstärkter Anlegerschutz, volle Kostentransparenz, Geldwäsche-Prävention und Provisionsverbot bedrohen die heute üblichen Geschäftsmodelle und Vertriebsmethoden von Banken, Versicherungen und Finanzberatern. Die neuen Regularien haben weitreichende Folgen für die Beratungsgespräche mit den Kunden. Wie gut sind Produkthanbieter und Berater darauf vorbereitet? Welche Gefahren, aber auch welche Chancen eröffnen die neuen Pflichten?

Um Antworten auf diese Fragen zu bekommen, hat FONDS exklusiv zwei Experten mit jahrelanger Praxis zum Interview gebeten: Andreas Dolezal, Unternehmensberater, Compliance Officer und Gesellschafter der Schiketanz Capital Advisors GmbH, einem Wiener Vermögensverwalter, und Zsolt Janos, MAS, Managementberater, Verkaufstrainer und Geschäftsführender Gesellschafter der AL&E GmbH.

Beide Branchenprofis begleiten namhafte Finanzdienstleister in ihrem Fachbereich beim Umsetzen der neuen Vorschriften in die Praxis. Sie kennen daher die vielen Herausforderungen, die der Finanzbranche gerade Kopfschmerzen bereiten. Im Interview zeigen sie auf, wo die Herausforderungen für das „Kundengespräch 4.0“ liegen und geben Hinweise darauf, wie Kundenberater auch unter Anwendung der neuen Gesetze weiterhin erfolgreich Neukunden gewinnen und Bestandskunden betreuen.

Wie gut ist die Finanzbranche auf die zum Teil größten Veränderungen seit über zehn Jahren vorbereitet?

A.D.: Im Grunde sehr gut. Die neuen Regeln kommen ja nicht überraschend, sondern mit jahrelanger Vorbereitungszeit. Einmal abgesehen vom Finanzmarkt-Geldwäschegesetz, bei dem sich Österreich als Musterschüler hervortun wollte und die 4. Geld-



ZSOLT JANOS & ANDREAS DOLEZAL erläutern im Interview die massiven gesetzlichen Neuerungen

wäsche-Richtlinie der EU schon sechs Monate vor Fristende umgesetzt hat. Die Übergangszeit muss allerdings auch genutzt werden. Sich erst fünf vor zwölf an die Arbeit zu machen ist gefährlich, um nicht zu sagen Existenz bedrohend. In der Wirtschaftskammer, Fachverband Finanzdienstleister, beschäftigen wir uns beispielsweise schon seit fast zwei Jahren mit dem Thema MiFID II und unterstützen die Kollegen aktiv beim Umsetzen.

Andererseits stecken die neuen Gesetze voller komplexer Details, manche sind – obwohl der praktische Nutzen für den Kunden überschaubar ist – nur mit sehr viel Zeit und Geld umsetzbar. Einige „Gustostücker!“ sind

sogar so theoretisch, dass die Praxis an ihnen versagt. Diese Tatsache hat wohl auch den europäischen Gesetzgeber überrascht, denn die Anwendung der 2. EU-Finanzmarkt-Richtlinie MiFID II musste bekanntlich um ein Jahr verschoben werden. Und auch die Versicherungsvertriebs-Richtlinie IDD wird höchstwahrscheinlich von Februar 2018 auf Oktober 2018 verschoben.

Z.J.: Die Herausforderungen ergeben sich auch aus der Fülle an neuen Gesetzen, die in vergleichsweise kurzer Zeit auf Finanzdienstleister zukommen. Geldwäschegesetz Anfang 2017, neue Gewerbeordnung Mitte 2017, MiFID II, MiFIR und WAG 2018 jetzt Anfang Jänner, Datenschutz-Grund-



verordnung im Mai 2018, IDD im Oktober 2018. Da bleibt kaum Zeit zum Atmen. Am besten auf den Punkt gebracht hat die Situation ein Branchenkollege, der einmal zu mir sagte: „Wo soll ich angesichts der vielen neuen Gesetze noch die Zeit finden, um Unternehmer zu sein und mein Geschäft zu betreiben?“

Große Marktteilnehmer leisten sich Rechts- und Compliance-Abteilungen, aber kleine Unternehmen werden in ihrer täglichen Arbeit, nämlich dem Betreuen der Kunden, extrem blockiert. Manche Kollegen erkennen im Zusammenschließen einen Lösungsansatz, nach dem Motto: Geteiltes Leid ist halbes Leid. Andere wiederum spezialisieren sich.

Wie ist die Situation seitens der Aufsichtsbehörden? Werden FMA & Co. ab dem ersten Tag streng prüfen oder eher tolerant sein?

A.D.: Selbstverständlich werden die Aufsichtsbehörden prüfen. Das ist nun mal ihre Aufgabe und auch sie werden in den neuen Gesetzen strenger in die Pflicht genommen. In der neuen Gewerbeordnung steht zum

„Die Herausforderungen ergeben sich auch aus der Fülle an neuen Gesetzen, die in vergleichsweise kurzer Zeit auf die Finanzdienstleister zukommen.“

ZSOLT JANOS, AL&E GmbH

Beispiel immer wieder „Die Behörde hat ...“ und „Die Behörde muss ...“, das wird unweigerlich zu einer intensiveren Prüfpraxis führen.

Andererseits erkenne ich in meinen Gesprächen mit der FMA das aufrichtige Bemühen, die neuen Regeln so zu interpretieren, dass beide Seiten – Behörde und Beauftragte – damit in der Praxis leben können. Wir haben der FMA über den Fachverband Finanzdienstleister 80 Detailfragen gestellt, die bis auf eine alle schriftlich

beantwortet wurden. Das hilft uns sehr beim Umsetzen von MiFID II in die Praxis.

Z.J.: Laut einer Studie aus dem Herbst 2017 haben Banken die 2. EU-Finanzmarkt-Richtlinie zwei Monate vor deren Anwendung erst zu etwa zwei Drittel umgesetzt. Da wird die Zeit schon gehörig knapp. Bankenunabhängige Wertpapierunternehmen sind da meiner Erfahrung nach deutlich weiter, aber beim Umsetzen zahlreicher Details auf die Zusammenarbeit mit ihren Depotbanken angewiesen. Und manche Versicherungen hoffen – überspitzt ausgedrückt – immer noch, dass sie IDD weglobbyieren können und letztendlich nichts davon übrig bleibt. Diese Hoffnung wird sich aber nicht erfüllen.

Ebenso wie die Marktteilnehmer sind auch alle europäischen Aufsichtsbehörden ihrerseits mit der fristgerechten Umsetzung beschäftigt und geben zu verstehen, dass sie in der Anfangsphase mit Augenmaß prüfen werden. Kandidaten, die erst sehr spät oder noch gar nicht mit dem Umsetzen begonnen haben, werden die Behörden



aber wohl nicht verschonen und Sanktionen setzen.

Mehr Anlegerschutz und Transparenz sind die großen Ziele der neuen Gesetze. Wird das bei den Anlegerinnen und Anlegern auch ankommen?

A.D.: Schon heute ist die Finanzdienstleistung eine jener Branchen, die am intensivsten reguliert ist. Bereits heute gelten umfassende Informationspflichten im Hinblick auf Kosten und Gebühren, müssen Interessenkonflikte vermieden werden, gilt Best Execution beim Ausführen von Transaktionen und muss über Risiken detailliert aufgeklärt werden. Transparente Information ist gut und wichtig, aber schon heute sind Privatanleger mit 40 Seiten Papier beim Kauf eines Investmentfonds überfordert und meist nicht gewillt, alles zu lesen. Zukünftig werden viele Kunden eben 60 Seiten Papier ungelesen unterschreiben. Das ist wohl nicht das Ziel des Gesetzgebers. Schon heute ist der klassische Privatanleger mit den vielen Informationen überfordert. Was ein Mehr an Information bringt, wird sich erst in der Praxis zeigen.

Z.J.: Die Frage, wie Kunden, die kaum in der Lage sind, bunte Hochglanz-Broschüren zu verstehen, plötzlich im PRIIP einer Versicherung den Durchblick gewinnen sollen, hat nur mehr philosophischen Charakter. PRIIPs kommen und werden zur Pflicht, Punkt. Entscheidend ist aus meiner Sicht, ob Berater bereit und in der Lage sind, die eigene Chance und Existenzberechtigung zu erkennen. Es wird ihre herausfordernde und verantwortungsvolle Aufgabe sein, den Kunden die Fülle an Neuerungen, die es bei Geldgeschäften aller Art gibt und geben wird, verständlich zu machen.

Den Beratern muss klar werden, dass sie die Schnittstelle zwischen überreguliertem Anbieter und unbedarftem Kunden sind. Die wirklich wichtige Frage ist: Stolpern Berater in diese Situation einfach hinein oder bereiten sie sich gut darauf vor? Berater, die eine Überlebenschance haben wollen, tun besser Letzteres.

Wie gut sind Berater derzeit schon vorbereitet? Wie sehr ist Beratern der Ernst der Lage klar?

A.D.: Ich denke, Berater haben noch sehr wenig Ahnung davon, was sie in

den zukünftigen Kundengesprächen erwartet. Unter MiFID II müssen auch Anlageberater ihren Kunden sämtliche Kosten und Provisionen offen legen. Und zwar im Vorhinein und im Nachhinein sowie in Prozent und in absoluten Euro-Beträgen. Fünf Prozent Ausgabeaufschlag klingen nicht viel, aber bei einer Veranlagung von 25.000 Euro sind das immerhin 1250 Euro. Das entspricht bei manchen Kunden vielleicht fast dem Monats-Nettoeinkommen. Wird der Kunde bereit sein, diesen Betrag auszugeben? Oder sich überlegen, ob die erbrachte Leistung dieses viele Geld auch wert ist? Anlageberater brauchen gute Antworten, wenn sie keine Einkommensverluste erleiden wollen.

Z.J.: Es wird auch spannend sein zu beobachten, wie Versicherungskunden auf die neue Transparenz reagieren, die mit der IDD Einzug ins Beratungsgespräch hält. Zum ersten Mal muss der Berater die Produktkosten und seine darin enthaltene Provision rechtfertigen. Der absolute Geldbetrag wird nicht so das Problem sein, wenn der Kunde eine entsprechende Leistung – Beratung, Service, Perform-

mance – erhält. Das wird eine ganz neue Situation für Berater und Kunden. Plötzlich liegt transparent auf dem Tisch, dass eine Jahresprämie oder mehr, insbesondere bei recht neu abgeschlossenen Produkten, von den Kosten aufgeessen wird.

Erschwerend kommt hinzu, dass so mancher Topmanager der Finanzindustrie seinen Beratern voller Überzeugung erzählt, dass sich im Grunde eh nichts ändert, weil alles Neue ohnehin schon angewendet wird. Das grenzt aus unserer Sicht an Realitätsverweigerung. Berater werden von ihren eigenen Führungskräften in einer Sicherheit gewiegt, die es nicht gibt.

Daraus ergibt sich die Gefahr, dass Berater in den Kundengesprächen gänzlich unvorbereitet zum Opfer der Regulierung werden. Entscheidend wird sein, dass sich Berater auf diese Gespräche – um nicht zu sagen Diskussionen – mit ihren Kunden gut vorbereiten. Sie müssen nicht nur komplexe Produkte verständlich erklären können, sondern die offen gelegten Kosten mit der erbrachten Leistung rechtfertigen können. Erhalten die Kunden Know-how, Lösungskompetenz und Service, werden die Kosten nach wie vor kein großes Thema sein. Denn der Kunde zahlt sicher lieber für einen kompetenten Berater als für ein überfordertes Opfer, das die aus Kundensicht positive Regulierung ablehnt.

Darauf werden die Produkthanbieter ihre Berater ja rechtzeitig vorbereiten, schließlich hängt ihr eigener Umsatzerfolg davon ab, oder?

Z.J.: Bis dato erkenne ich das kaum. In den Vorstandsetagen und Compliance-Abteilungen wird teils schon fieberhaft am Umsetzen der neuen Regeln gearbeitet. Aber gerade auf jene Personengruppe, die die neuen Regeln in der Praxis umsetzen und leben muss, wird vergessen: die Mitarbeiter mit direktem Kontakt zu den Kunden. Dazu gehört auch das Backoffice. Sie sind es, die sich in den Antragsdokumenten fehlerfrei zurechtfinden müssen, die

„Schon heute ist der klassische Privatanleger mit den vielen Informationen überfordert. Was ein Mehr an Information bringt, wird sich in der Praxis zeigen.“

ANDREAS DOLEZAL, Unternehmensberater

fachlich in der Lage sein müssen, beim Kunden Angemessenheit und Eignung zu prüfen, die teils hohen Kosten und Provisionen zu rechtfertigen und Widerstände der Kunden geschickt zu überwinden.

A.D.: IDD schreibt auch vor, dass Versicherer – und damit auch deren Berater! – immer im besten Interesse ihrer Kunden handeln sowie mögliche Interessenkonflikte identifizieren und abstellen müssen. All diese Pflichten stellen neue und hohe Ansprüche an die Qualifikation der Berater sowie deren Fähigkeit zur Kommunikation. Erschwerend kommt hinzu, dass die Situation für Berater ebenso neu ist wie für die Kunden. Treffen beide unvorbereitet aufeinander, endet das im totalen Chaos.

Was können Produkthanbieter und Berater tun?

Z.J.: Wer seine Berater in diesem Transformationsprozess wirksam unterstützen möchte, sollte sich zuerst mit der „Anatomie der Menschen“ in Bezug auf Veränderungen befassen. Denn die Bandbreite von schnellen bis eher langsamen Umsetzern kann sehr groß sein. Ähnlich ist es bei den Kunden. Es dürfen nur ja nicht ein „Opfer der Regulierung“ und ein „überforderter Unbedarfter“ aufeinandertreffen. Die Herausforderung liegt ganz klar auf Seiten der Berater. Sie müssen sich

vorbereiten, über den eigenen Schatten springen und den Kunden vom ersten Moment an die Vorteile der Regulierung aufzeigen. Sonst ist der Kunde weg oder kauft nicht, der Berater ist folglich nur mehr frustriert. So werden die neuen Vorschriften zum Umsatz-Killer und zur existenziellen Gefahr für Anbieter und Berater.

A.D.: Weiterhin erfolgreich verkaufen werden jene Berater, die sich die neuen Regeln zu Nutze machen. Die vielen Informationen, die es vom Kunden im Beratungsgespräch einzuholen gilt, fördern auch – im wahrsten Sinne des Wortes – wertvolle Informationen zu Tage, die sich für Zusatzverkäufe nutzen lassen. Wer sich dagegen wehrt, der muss sich die Frage gefallen lassen, wie denn bis jetzt im Sinne des Kunden beraten werden konnte, wenn viele entscheidende Informationen nicht erfragt wurden. Verständnis schaffen für anfallende Kosten zeigt den echten Wert der Dienstleistung auf. Umfangreiche Berichtspflichten bieten die Chance auf regelmäßigen Kundenkontakt, der die Bindung festigt und erst die Basis für eine langjährige Kundentreue schafft.

Z.J.: Mit dem notwendigen Transformationsprozess kann das Denken und Handeln verändert werden. Wir trainieren zum Beispiel Berater darauf, trotz gesteigerter Anforderungen weiterhin erfolgreich zu verkaufen – und zwar erfolgreich für Berater UND Kunden. Dazu kommt, dass ein fehlerfreier Beratungsprozess auch die Effizienz steigert und Rechtssicherheit schafft. Wer diesen Zug verpasst, wird zusehen, wie ihn seine Mitbewerber rechts überholen und sehr leicht durch andere technische Innovationen, Stichwort FinTechs, zu ersetzen sein.

Vielen Dank für das Gespräch.

„Erfolg durch die neue Regulierung“ ist der Titel der für alle Interessierten offenen AL&E Seminare (www.aleconsulting.at), die im kommenden Jahr 2018 am 23. Februar, 13. April, 24. August und 19.10. stattfinden.