BONDGUIDE INTERVIEW

Interview mit Ralf Meyer, Experte für nachhaltige Anlage- und Vorsorgeberatung

„Verständlichkeit ist anstrengend“

BondGuide im Gespräch mit Ralf Meyer über Unternehmensethik, nachhaltige und ganzheitliche Kundenberatung sowie passende Vorgaben für Berater. Verständlichkeit sei anstrengend, meint der Experte – aber wert, darum zu kämpfen.

BondGuide: Herr Meyer, verträgt sich ethisches Handeln überhaupt mit der Welt der Finanzen? Ich stelle mir vor, wenn die Betreiber eines AKWs danach bezahlt würden, wie viel Strom sie produzieren, kann man sich denken, was das Ergebnis sein wird.

Meyer: Fairness und Ethik, egal ob im Bankwesen oder anderswo, sind kein Widerspruch zur Geschäftstätigkeit, sondern müssen die Grundlage jeden Handelns bilden. Dies hat schon John Rawls in seinen Arbeiten im letzten Jahrhundert aufgezeigt. Ein Geschäft ist dann als gerecht anzusehen, wenn es für die Beteiligten keinen Unterschied macht, ob jemand Käufer oder Verkäufer, oder Anbieter bzw. Kunde ist. Hier ein einfaches Beispiel: Wenn zwei Kinder einen Kuchen „gerecht“ teilen sollen, dann lässt man das eine Kind den Kuchen durchschneiden und das andere Kind darf wählen. Sie können sich darauf verlassen, dass die beiden Stücke gleich groß sind.

> „Wenn Erfolg hauptsächlich an hoher Eigenkapitalrendite hängt, gibt es ein Problem.

BondGuide: Und dies geht auch bei komplexeren Geschäftstätigkeiten?

Meyer: Wenn man seinen Erfolg hauptsächlich an der hohen Eigenkapitalrendite aufhängt, gibt es natürlich ein Problem. Eine überdurchschnittlich hohe Eigenkapitalrendite wird nur erreicht, wenn überdurchschnittlicher Risiken eingegangen werden oder wenn ich mir Vorteile auf Kosten aller anderen Beteiligten zu sichern versuche.

BondGuide: Sind die Nicht-Großbanken, also z.B. VR-Banken, Sparkassen etc. für das Thema prädestinierter? – Die Großbanken sind doch alle börsennotiert und haben ihre entsprechenden Ansprüche an die Rentabilität.

Meyer: Genossenschaftsbanken gehören ihren Mitgliedern – und diese Mitglieder sind zugleich ihre Kunden sowie Geschäftspartner. Das bringt gleich eine andere Sichtweise, die sich nicht mit Übervorteilung verträgt. Auch dass die Anteile genossenschaftlicher Banken in festen Händen liegen und gerade nicht börsennotiert sind, ist ein wesentlicher Unterschied zu Investmentbanken.

BondGuide: Heißt das, Großbanken und faire Beratung lassen sich überhaupt gar nicht vereinbaren?

Meyer: Nein, das kann man so nicht formulieren. Auch bei Groß- oder Investmentbanken stimmen Kunden nötigenfalls mit den Füßen ab. Die Kunden können ihre Bank wechseln, wenn sie sich als Kunde nicht fair behandelt fühlen.

Ralf Meyer und Team: Markus Groß-Engelmann, Ralf Meyer, Peter Kunze und Alexander Brink (v.l.)

Eine Expertengruppe hat in Kooperation mit der **Universität Bayreuth (Prof. Dr. Dr. Alexander Brink)** ein Siegel für „Faire Beratung“ in Banken entwickelt.

Ralf Meyer

ist Experte für nachhaltige Anlage- und Vorsorgeberatung und fungiert ab 2020 als Geschäftsführer des **Instituts für Faire Beratung Finanzdienstleistung GmbH**.

BondGuide: Die Finanzkrise von vor einem Jahrzehnt zeigt immer noch ihre Nachwirkungen und hat gerade Investmentbanken stark zugesetzt – oder einigen gar ihr Ende bereitet. Wo war da langfristiges Denken zu finden?

Meyer: Hier müssen wir zwischen handelnden Personen und der Bank selbst unterscheiden. Natürlich stimmte das Anreizsystem nicht, das auf kurz- und allenfalls mittelfristig schnellen Erfolg getrimmt war. Dies wurde nach der Finanzkrise ja auch rasch als Knackpunkt offengelegt. Wenn die Vorgabe von oben Gewinnmaximierung lautet,

wird es stets zu Auswüchsen kommen. Man kann dabei nicht mal mittleren und unteren Angestellten einen Vorwurf machen, denn sie versuchen lediglich innerhalb ihrer Vorgaben zu handeln.

BondGuide: Lässt sich bei Groß- und Investmentbanken wirklich etwas grundsätzlich ändern?

Meyer: Sag niemals nie. Aufgrund der Rahmenbedingungen wird dies mit Sicherheit eine große Herausforderung. Beim Thema Faire Beratung richten wir uns deshalb primär an die Institute, die diese Ausrichtung bereits in ihrer DNA haben: Genossenschaftsbanken und Sparkassen. Obwohl wir erst 2018 gestartet sind, arbeiten wir aktuell mit vier Banken an der Umsetzung unseres

Kundeninteressen im Mittelpunkt heißt Individualität, Transparenz und Verständlichkeit

Quelle: Universität Bayreuth

Konzepts. Bei den Präsentationsterminen bei Banken und Sparkassen erhalten wir durchweg positive Resonanz.

BondGuide: Institute, die Ihren Bewertungsprozess Faire Beratung durchlaufen, erhalten ggf. ein entsprechendes Siegel. Wie sieht der Prozess ungefähr aus?

Meyer: Wir bewerten die Rahmenbedingungen und das Beratungsverhalten in zehn Handlungsfeldern anhand eines Prüfkatalogs mit insgesamt 400 Einzelkriterien. In jedem Handlungsfeld muss ein Mindeststandard von 80% erfüllt werden. Wenn dieser Mindeststandard erfüllt ist, wird das Siegel durch das Institut für FAIRE BERATUNG Finanzdienstleistung GmbH – Neugründung im Januar 2020 – vergeben. Das Siegel kann also nicht gekauft werden, sondern wird bei Erfüllung der Mindeststandards vergeben.

Anzeige

Ihr Weihnachts-CARE-Paket
für Kinder in Kriegsgebieten.
Jetzt spenden: www.care.de
IBAN: DE 93 37050198 0000 0440 40

care®
Die mit dem CARE-Paket

BondGuide: Wenn die Bank nicht das Siegel bezahlt, es also nicht kauft: Wie sieht dann die Finanzierung aus?

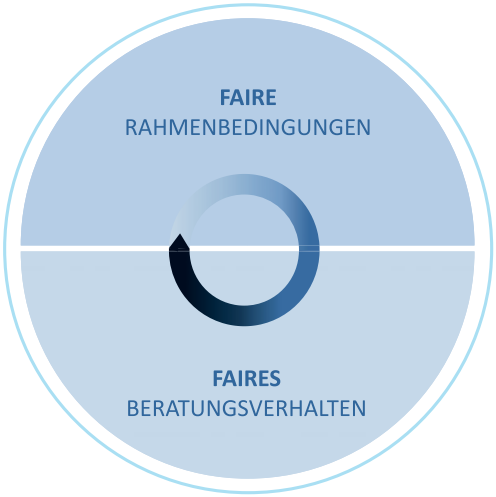
Meyer: Die Banken bekommen zwei Leistungen. Im Rahmen eines Consultings prüfen wir mit unserem Analysesystem, wie die Beratungskonzepte der Bank bereits in den Köpfen der Berater und den Prozessen der Bank angekommen sind. Auf Basis der Analyse erhalten die Banken konkrete Handlungsempfehlungen, wie die Beratungskonzepte wirkungsvoller durch die Bank umgesetzt werden können. Diese Leistung wird selbstverständlich bepreist. Die zweite Leistung ist die Auszeichnung von TOP-Ergebnissen der Bank bei den FAIRNESS-Werten. Diese Auszeichnung kann für das externe Marketing verwendet werden.

> „Eigendarstellungen wie „Der Kunde als Maßstab für unser Handeln“ finden wir sicherlich in jeder Hochglanzbroschüre.

Handlungsfelder der FAIREN BERATUNG auf den Ebenen Rahmenbedingungen und Beratungsverhalten

FAIRE RAHMENBEDINGUNGEN
1. Verhaltensgrundsätze
2. Steuerungsmechanismen
3. Beratungskompetenz
4. Vertriebsinstrumente
5. Qualitätskontrolle

FAIRES BERATUNGSVERHALTEN
6. Transparente Beratung
7. Verständliche Beratung
8. Bedarfsgerechter Abschluss
9. Beratungsdokumentation
10. Nachbetreuung



Quelle: Universität Bayreuth

BondGuide: Ist es nicht so, dass sich jede Bank „Der Kunde steht im Mittelpunkt“ etc. auf die Fahnen schreibt?

Meyer: Eine Eigendarstellung wie „Der Kunde im Mittelpunkt“ oder „Der Kunde als Maßstab für unser Handeln“ finden wir sicherlich in jeder Hochglanzbroschüre. Kunden können deswegen darauf alleine nicht vertrauen. Deshalb prüfen wir anhand von Mitarbeiterinterviews und Kundenbefragungen, ob das Gesagte auch wirklich gelebt wird.

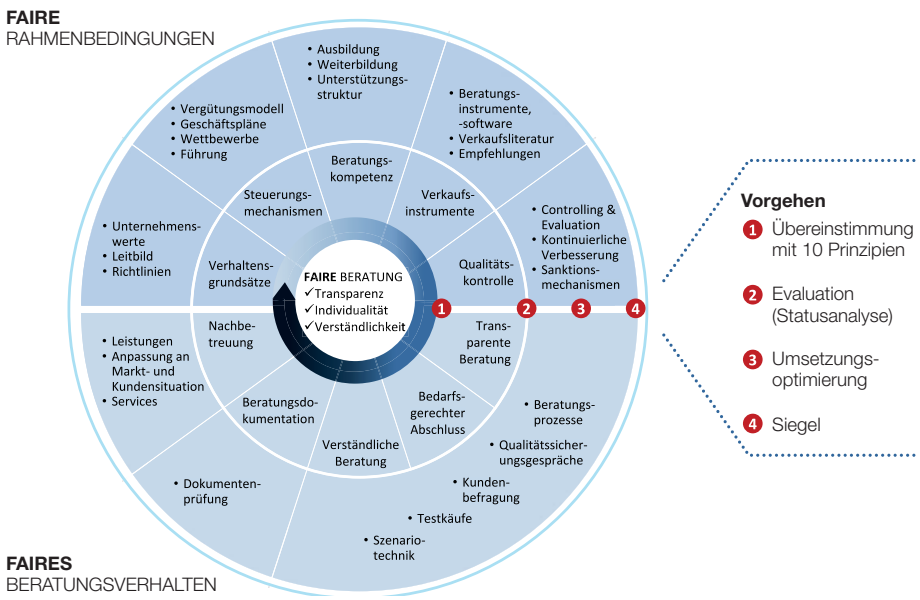
BondGuide: Wie lange dauert solch ein Prüfungsprozess?

Meyer: Dies hängt natürlich davon ab, wie zeitnah die geprüfte Bank die erforderlichen Unterlagen bereitstellen kann.

> „Erfahrungsgemäß dauert der Prüfungsprozess ein bis zwei Monate.

Erfahrungsgemäß dauert der Prüfungsprozess ein bis zwei Monate.

Radar FAIRE BERATUNG als struktureller Rahmen des Ratings



Quelle: Universität Bayreuth

BondGuide: Was sollte man zu dem Konzept „FAIRE BERATUNG“ noch wissen?

Meyer: Wir haben drei grundlegende Werte, die wir untersuchen: Transparenz, Individualität und Verständlichkeit. Im Vergleich zu anderen Konzepten prüfen wir auch ganz genau die Rahmenbedingungen, die Berater vorfinden. Hier prüfen wir, ob wir eine Diskrepanz zwischen Bekunden der Bank und internen Vorgaben feststellen. Hier ein Beispiel. Eine Bank strebt eine ganzheitliche Beratung an. Allerdings bekommen Mitarbeiter, die die meisten Investmentsparpläne abschließen als Belohnung einen Ausflug zum Oktoberfest. Dann passt das Anreizsystem nicht zum Ziel.

BondGuide: Wenn es nicht nach Abschlüssen geht: Wie sollte eine Bank denn die Rahmenbedingungen aufsetzen?

Meyer: Beispielsweise kann der Berater ein Ziel bekommen, dass er ein bestimmtes Gesamtergebnis mit seinem Kunden erwirtschaftet. Der Berater soll seinen Kunden individuell, transparent und damit schließlich so fair beraten, dass nicht entscheidend sein darf, zu welcher Lösung sich der Kunde entschließt. Auch sollte es einen Prüfungsmechanismus geben, wenn ein Berater sehr viele Abschlüsse in einem Produkt/Produktbereich hat. Dann könnte es sein, dass er womöglich ein Lieblingsthema hat und seine Kunden zu einseitig berät.

BondGuide: Nach einer Finanzkrise oder einem Skandal wird ja häufig lamentiert über falsche Beratung. Ist das wirklich so leicht oder fehlt uns hierzulande auch etwas die Mündigkeit des Anlegers, des Kunden? Vielleicht auch, weil er kaum mal zu Mündigkeit erzogen wurde.

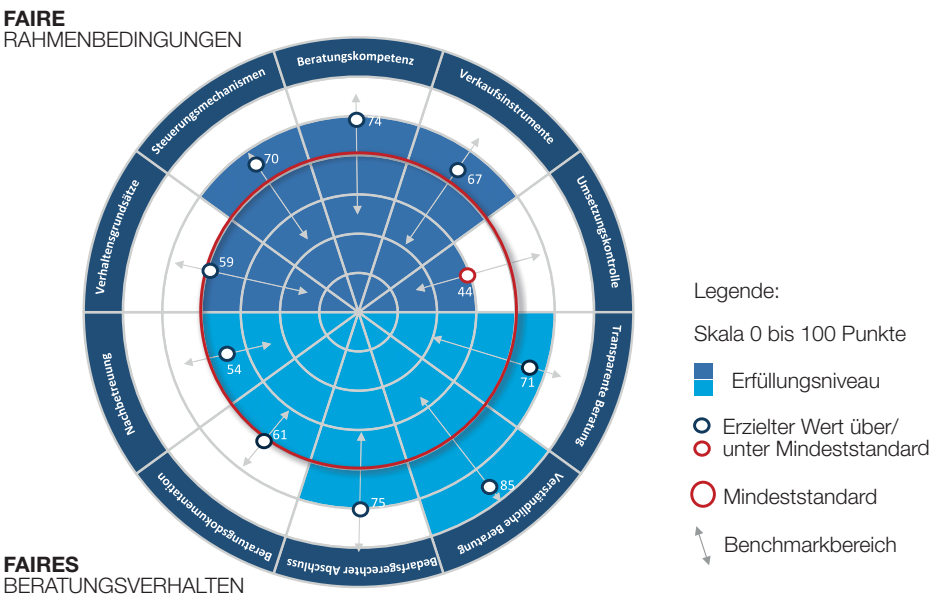
> „Nur durch Verständlichkeit kann der Kunde die finanzielle Entscheidung begründet treffen.

Meyer: Eine der Werte einer „FAIREN BERATUNG“ ist Verständlichkeit. Deshalb ist es wichtig, im Gespräch für den Kunden so verständlich wie irgend möglich zu sein. Nur so kann der Kunde die finanzielle Entscheidung sachlich angemessen und begründet treffen. Aber Verständlichkeit ist anstrengend. Sowohl für den Berater, der verständlich erklären muss, als auch für den Kunden, der – als mündiger Verbraucher – die Zusammenhänge versteht.

BondGuide: Herr Meyer, ganz herzlichen Dank für das überaus interessante „Beratungsgespräch“!

Das Interview führte Falko Bozicevic.

Profilbild Stärken und Entwicklungsfelder FAIRE BERATUNG



Quelle: Universität Bayreuth

Anzeige

BESTÄNDIGKEIT beweisen.

Das Hausbankprinzip für den Kapitalmarkt.

Bank M

BankM - Repräsentanz der flatex Bank AG
Mainzer Landstraße 61 D - 60329 Frankfurt am Main www.bankm.de Kontakt: Dirk Blumhoff / Ralf Hellfritsch T +49 (0)69-71 91 838-10 info@bankm.de