Finanzgruppe
Deutscher Sparkassen- und Giroverband

Wertpapierkultur nimmt Schaden
MiFID II und PRIIPs machen Kunden das Leben schwer

- *Die neuen Vorgaben für Wertpapiergeschäfte sollten für mehr Transparenz und Anlegerschutz sorgen. Diese Zielrichtung ist positiv.*
- *In der Praxis gibt es aber zum Teil erhebliche Probleme, für die nun erstmals Zahlen vorliegen.*
- *Statt mehr Transparenz wurde große Verunsicherung geschaffen. Die Vorgaben müssen deshalb dringend kundenfreundlicher ausgestaltet werden.*

Anfang 2018 sind mit der überarbeiteten Finanzmarktrichtlinie MiFID II und der PRIIPs-Verordnung* zahlreiche neue gesetzliche Vorgaben für das Wertpapiergeschäft in Kraft getreten. Auf die Veränderungen reagieren viele Kunden ablehnend. Beschwerden erreichen nicht nur die Berater, sondern auch die Aufsicht (BaFin) und die Politik. Um das Ausmaß der Probleme zu benennen, hat der Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV) eine repräsentative Umfrage bei den Instituten der Sparkassen-Finanzgruppe durchgeführt, an der sich rd. 200 Institute (also die Hälfte der Sparkassen) beteiligt haben. Die Kernprobleme sind:

„Wertpapierberatung für alle“ erschwert

Die Haltung der Sparkassen ist: Jeder Kunde hat ein Recht auf Wertpapierberatung. Deshalb wollen die Sparkassen diese Leistung auch in der Fläche anbieten. Je teurer das aber für sie wird, desto schwerer. Im Regierungsentwurf zum nationalen Umsetzungsgesetz wurden die Umsetzungskosten auf 62 Mio. Euro geschätzt. Doch alleine zwei große Institute haben Kosten von mehr als 75 Mio. Euro gemeldet; am deutschen Markt insgesamt sind es weit mehr als eine Mrd. Euro. Doch Kunden profitieren nicht von dem hohen Aufwand. Laut Umfrage hat rund ein Fünftel der Institute das Produktangebot in der Anlageberatung verringert; rund ein Drittel hat einzelne Produkte sogar bereits aus dem Vertrieb genommen.

Rückgang der telefonischen Beratung

Die neue Pflicht zur Sprachaufzeichnung von telefonischen Gesprächen ist ein Ärgernis für Kunden. Sie fühlen sich bevormundet und sehen das Vertrauensverhältnis zum Berater gestört. Die Institute mussten zudem teure technische Lösungen für die Aufzeichnung und Archivierung der Gespräche einkaufen. Um dies auszugleichen, war mehr als die Hälfte der teilnehmenden Sparkassen gezwungen, die telefonische Beratung einzuschränken, zehn Prozent haben sie ganz eingestellt. Leidtragende sind insbesondere Kunden mit kleineren Anlagebeträgen.

Verlängerung der Orderprozesse

Das Telefon war immer wichtig für den Wertpapiervertrieb. Jetzt ist dieser Kanal in vielen Fällen verbaut. Denn die Sparkasse darf Aufträge nicht sofort ausführen – sondern erst, nachdem der Kunde schriftlich über die Kosten der Transaktion informiert wurde. Für die Kunden bedeutet dies: Der Ordervorgang dauert länger – das kann auch wirtschaftlich nachteilig sein, weil sich zum Beispiel Aktienkurse schnell ändern. Rund die Hälfte der Institute gab an, dazu Unmutsäußerungen der Kunden erhalten zu haben.

Nicht nachvollziehbare Basisinformationsblätter

Fast die Hälfte der teilnehmenden Institute gab an, Kundenbeschwerden zu den neuen Basisinformationsblättern für verpackte Anlageprodukte erhalten zu haben. Denn die auf Basis der gesetzlichen Vorgaben berechneten Performancedarstellungen stellen den Kunden zum Teil unrealistische Wertentwicklungen in Aussicht – in Einzelfällen Steigerungen bis zu 250.000 Prozent. Das ist nicht hilfreich, sondern schlicht irreführend. Der Grund sind handwerkliche Fehler des europäischen Gesetzgebers, die zügig bereinigt werden müssen.

MiFID II verbessern – Überarbeitung jetzt beginnen

Wir setzen uns dafür ein, die Pflicht zur Sprachaufzeichnung auf den Prüfstand zu stellen. Auch die Verzögerung der Orderprozesse könnten Kunden vermeiden – wenn sie darauf verzichten dürften (Recht auf Opt-out). Die Basisinformationsblätter bilden in der aktuellen Form keine belastbare Entscheidungsgrundlage für die Kunden. Hier muss der europäische Gesetzgeber im Sinne der Anleger schnell nachbessern. Die Verordnung sieht ja ein solches Review verpflichtend vor.

* *Verordnung zu Basisinformationsblättern für verpackte Anlageprodukte (PRIIPs)*

Herausgeber: Deutscher Sparkassen- und Giroverband (DSGV) | Kommunikation und Medien | Charlottenstraße 47 | 10117 Berlin |
Telefon 030 2 02 25-51 15 | Telefax 030 2 02 25-51 19 | www.dsgv.de

Stand 09/2018