

Ein Jahr Finanznorm – Auftragsbuch für die Zukunft

Von Klaus Möller



Ein Jahr nach der Einführung der Finanznorm DIN 77230 zieht Klaus Möller ein gemischtes Fazit. Einige Marktteilnehmer setzen die Norm nur teilweise um und dampfen sie willkürlich auf ausgewählte Themen ein. Damit haben sie nicht nur ein Compliance-Problem, wenn zugleich mit der Norm geworben wird. Sondern sie verschenken auch Potenziale. Denn die vollständige Umsetzung liefert auch einen Datenschatz, der ein bislang ungeahntes Cross-Selling-Potenzial eröffnet. Vor allem im Versicherungsgeschäft, so Möller, lassen sich Umsatzsteigerungen von bis zu 50 Prozent im Jahr erzielen. **Red.**

Gut ein Jahr ist sie nun alt: die DIN-Norm 77230 „Basis-Finanzanalyse für Privathaushalte“. Diejenigen, die von ihr überzeugt sind, prognostizieren, dass sie in ein paar Jahren so selbstverständlich sein wird, wie heute Smartphones verbreitet sind. Aber noch teilt sie das Schicksal, das die Multifunktions-Handys vor 15 Jahren erlitten, nämlich dass viele potenzielle Nutzer fragen: Was soll das? Was bringt mir diese Norm?

Normen stiften vielfachen Nutzen

Betrachten wir zunächst die Frage: Was bringen Standards und Normen überhaupt? Standards sorgen für Effizienz und Professionalität durch regelmäßigen Einsatz und Routine. Wie die Checklisten der Piloten in der Fliegerei garantieren Standards auch, dass

nichts vergessen wird, dass alle Schalter zur richtigen Zeit betätigt werden. Schließlich sind Standards die notwendige Voraussetzung für die unvermeidliche Digitalisierung; denn nur standardisierte Prozesse können auch digital abgebildet werden. Normen finden wir aus gutem Grunde tausendfach in unserem Wirtschaftsleben – nur bis vor einem Jahr nicht in der Finanzdienstleistung.

Und was macht den Unterschied zwischen einer DIN-Norm und einem unternehmensinternen Standard? Eine DIN-Norm ist nicht interessengeleitet. Sie entsteht in einer fundamentalen Diskussion aller interessierten Kreise, heißt: von Marktteilnehmern, Verbraucherschutz, Politik und Wissenschaft. Sie gelten deshalb als demokratisch und werden von Gerichten als vorweggenommene Gutachten herangezogen.

gen. DIN-Normen haben keine Gesetzeskraft, ihre Anwendung ist somit nicht verpflichtend. Aber da sie den allgemein anerkannten Stand der Technik widerspiegeln, enthaftet ihre Umsetzung im Unfallsfall. Aus all diesen Gründen stiften Normen sowohl bei ihren Anwendern als auch – noch wichtiger – bei den Verbrauchern, den Kunden der Anwender besonderes Vertrauen. Und Vertrauen ist das, was die Finanzbranche aktuell und nicht erst seit gestern in besonderer Weise braucht. Die DIN 77230 macht Kunden sicher, dass alle für sie individuell relevanten Finanzthemen identifiziert und analysiert und in eine objektiv begründete, nicht von Berater- oder Unternehmensinteressen gesteuerte Rangfolge gesetzt werden.

Nur die ganze Umsetzung bringt ganzen Nutzen

Voraussetzung dafür ist natürlich, dass die Norm vollständig und präzise umgesetzt wird, was leider nicht bei allen Anbietern von Finanzberatern gewährleistet ist, die sich die Anwendung auf die Fahnen schreiben. Einige Marktteilnehmer selektieren willkürlich Finanzthemen aus der Norm und bedienen ihre Kunden unter Berufung auf die Norm mit einem Auszug aus derselben. Das wird dem ganzheitlichen Anspruch der Norm keinesfalls gerecht. Aber wer



Dr. Klaus Möller, Vorstand, DEFINO Institut für Finanznorm AG, Heidelberg

als Institut oder Berater so vorgeht, ver-
tut auch die großartigen Chancen, die
die vollständige und präzise Umset-
zung der Norm für Vermittler und Kun-
den bereithält.

Es lässt sich nicht leugnen, dass die
vollständige Umsetzung der Norm
nicht ganz trivial ist. Immerhin bietet
sie auf drei Bedarfsstufen verteilt –
1. Abscherung des Grundbedarfs,
2. Erhaltung des Lebensstandards,
3. Erhöhung des Lebensstandards –
42 denkbare Finanzthemen an, aus
denen eine normkonform arbeitende
Software von den Kundeninformatio-
nen geleitet die individuell relevanten
aussortiert. Jeder einzelne Verbraucher
erhält eine seiner Lebenssituation ent-
sprechend deutlich kleinere Themen-
liste, in einer Rangfolge sortiert und mit
einem quantitativen Orientierungswert
je Thema ausgestattet.

Die Norm fordert Umdenken – und steigert Erlöse

Aber auch die „kleine“ kundenindividuelle
Themenliste birgt für so manchen
bislang eher einseitig ausgerichteten
Bank- oder Versicherungsvertrieb ihre
Tücken. Denn dem ganzheitlichen
Anspruch folgend enthält jede DIN-
77230-Themenliste sowohl Absiche-
rung- als auch Vorsorge und Ver-
mögensthemen. Da ist es für den
Versicherungsvermittler eher unge-
wohnt, über das Überschuldungsrisiko
durch Konsumentenkredite, Liquidi-
tätsreserve oder die Bildung einer
Rücklage für den Erhalt einer Immo-
bilie zu reden. Und ebenso könnte es

Kennziffern bei Anwendung der Finanznorm

- 162 Prozent Erlössteigerungen
bei Provisionen innerhalb von
4 Jahren möglich.
- Vertragsdichte von 15 Verträgen
bei ganzheitlicher Finanz-
beratung.
- 50 Prozent Umsatzsteigerungen
pro Jahr im Versicherungs-
geschäft.
- Rund ein Viertel der Kunden
nimmt die Norm als Highlight
wahr.

Zum Nutzen von Normen

- stärken das Vertrauen beim
Kunden,
- vereinfachen Arbeitsprozesse,
- führen zu mehr Effizienz und
Professionalität,
- erleichtern die Digitalisierung
von Arbeitsprozessen,
- gelten im Streitfall als vorweg-
genommene Gutachten.

dem Bankberater schwerfallen, sich
mit der in der Analyse diagnostizierten
fehlenden BU- oder Pflegekostenabsi-
cherung zu befassen.

Hier ist allerdings von der Finanzbran-
che Umdenken gefordert. Was würden
wir sagen, wenn ein Arzt uns nur auf die
gesundheitlichen Probleme aufmerk-
sam machen würde, die er auch selbst
behandeln kann, und sich weigern wür-
de, solche Krankheiten zu diagnostizie-
ren, für die er selbst keine Lösung parat
hat und uns überweisen muss? Wer sei-
nen Kunden eine ganzheitliche Analyse
nach der Norm angeidehen lässt und
nicht alle aufgezeigten Probleme sel-
ber lösen kann, der darf sich in der an
die Analyse anschließenden Beratung
gerne auf die Themen konzentrieren,
die er selbst bedienen kann, und den
Kunden für die anderen zu einem Kol-
legen mit der einschlägigen Expertise
schicken. Der Kunde hat dann wenig-
stens in der Beratung die Transparenz,
dass er neben den gerade besproche-
nen noch andere, möglicherweise so-
gar dringender zu lösende Fragestel-
lungen hat.

Dieser Ansatz wird den Kunden gefal-
len. So berichten die Norm-Anwender
regelmäßig von größerer Kunden-
zufriedenheit und inzwischen liegen
auch erste Belege dafür von den elek-
tronischen Kunden-Bewertungsportalen
vor. Das zeigt ein kürzlicher Vortrag
von Ex-Dresdner-Bank-Chef Dr. Her-
bert Walter, Gesellschafter von Who-
finance. Danach hat eine (nicht reprä-
sentative) qualitative Inhaltsanalyse
von Kundenkommentaren auf Who-
finance folgendes interessantes Ergeb-
nis gebracht: Nach einer vorausgegan-
genen Analyse gemäß DIN 77230
nehmen Kunden die Beratung über-
durchschnittlich häufig als zu ihrer Situ-

ation und ihrem Bedarf passend wahr.
So betont jeder Vierte von sich aus,
dass ihm alternative Optionen für sei-
nen Bedarf aufgezeigt wurden und er
individuell passende Empfehlungen
von seiner Beraterin oder seinem Ber-
ater erhalten hat.

Bislang ungeahnte Cross-Selling-Optionen

In der – mit überschaubarem Quali-
fizierungsaufwand bewältigbaren –
Komplexität der Norm und der enthal-
tenen Themen liegt freilich eine große
Chance. Eine Finanzanalyse nach der
DIN 77230 ist auf jeden einzelnen
Kunden bezogen ein großartiges Auf-
tragsbuch für die Zukunft. Man mag
sich vergegenwärtigen, dass Kunden,
denen die Erstellung einer solchen
Analyse nach einer DIN-Norm ange-
boten wird, sich gerne und vollständig
öffnen. Da bleibt nichts hinterm Berg,
weil man, wenn schon nach DIN, doch
auch wirklich das ganze und richtige
Ergebnis erfahren will. Die Vielzahl der
vollständigen Informationen eröffnet
bislang ungeahnte Cross-Selling-Op-
tionen.

Das Ergebnis: Der Vorstand einer
regionalen Bank, die seit einigen Jah-
ren nach der Norm beziehungsweise
ihres Vorläufer-Standards DIN SPEC
77222 arbeitet stellte eine Steigerung
der Provisionserlöse pro Privatkunden-
berater um 162 Prozent in etwa vier
Jahren fest. Vertriebe, die schon aus
eher ganzheitlicher Tradition kommen,
verweisen auf Vertragsdichten von
rund 15 Verträgen pro Familienkunde.
Makler erzielen durch den Einsatz der
Norm Umsatzsteigerungen um bis zu
50 Prozent.

Zertifizierung schafft Sicherheit für alle

Der Norm vorsätzlich oder aus Un-
kenntnis Gewalt anzutun und sie auf
willkürlich ausgewählte Themen einzu-
dampfen, vielleicht um das Stöckchen
niedriger zu halten, über das die Mit-
arbeiter springen müssen, ist jedenfalls
keine Lösung. Wer das tut, hat mindes-
tens ein Compliance-Problem.

Deshalb wird, wie auch in anderen
Branchen, der Zertifizierung normkon-
formen Arbeitens eine besondere Be-

deutung zufallen. Wo der Umgang mit Normen Alltag ist, da hat man sich längst daran gewöhnt – auch zur eigenen Sicherheit – einen unabhängigen Dritten, einen Zertifizierer, einen Blick auf die installierten Prozesse werfen zu lassen, um sicher zu sein, dass alles stimmt (zertifizieren = lat. für sicher

Der Weg zur DIN-Norm 77230

1. Umdenken zu mehr Kundennähe
2. Umstellung der Analyse-Software
3. Zertifizierung der Analyse-Software
4. Schulung der Berater
5. Zertifizierung der Berater
6. Selbstvermarktung mit der Norm

machen). Wer hat schon gelesen, dass ein Unternehmen auf seiner Website propagiert: Wir haben unsere Prozesse auf DIN ISO 9001 umgestellt? Da steht vielmehr: Wir sind DIN ISO 9001-zertifiziert. Freilich hilft ein Zertifikat auch bei der Vermarktung der neuen Dienstleistung, weil es auch die Kunden sicher macht. Und diese Sicherheit und das daraus erwachsende Vertrauen der Kunden ist echtes Geld wert, ist eben „der Anfang von allem“.

Zertifizierer für die Norm-Anwender ist das Defino Institut für Finanznorm. Es zertifiziert Software auf die präzise Abbildung der in der Norm beschriebenen Prozesse und Vermittler und Berater in Banken, Versicherungen und Vertrieben auf die Kenntnisse, Fähigkeiten und tatsächliche Erfüllung der organisatorischen Voraussetzung, die Norm präzise und vollständig umzusetzen.

Eine Reihe an Software-Häusern – Finanzportal 24, Finoso, Insinno, Softfair und Vorfina – haben ihre Analyse-Tools inzwischen vom Defino Institut auf Normkonformität prüfen und zertifizieren lassen, drei weitere – Bridge ITS, IS2 und JCP – ziehen in den nächsten Wochen nach. Die Bildungsanbieter Bankenimpuls, Campus Institut, Definet Akademie, Going Public und Perspektivum stehen mit offenen Seminaren und exklusiven Unternehmenskursen zur Qualifizierung und Vorbereitung auf die Zertifizierung von

Vermittlern und Beratern zu „Spezialisten für die private Finanzanalyse/DIN 77230“ bereit. Auf Nachfrage bieten auch das Finanzkolloquium Heidelberg und die Frankfurt School of Finance für entsprechende Bildungsmaßnahmen zur Verfügung.

Ein kleines bisschen Mut

Die Umsetzung der Norm lohnt sich auch unter Berücksichtigung des zeitlich und finanziell überschaubaren Lern-, Trainings- und Coachingaufwandes. Entscheidend ist weniger die intellektuelle als die mentale Herausforderung, für die Berater und ihre Institute und auch für die Kunden. Die Umstellung erfordert den Paradigmen-

wechsel vom Produktverkauf zum ganzheitlichen Ansatz.

Unterstützung bei der Qualifizierung der Mitarbeiter ist am Markt abrufbar. Die geprüften Hilfsmittel, um die Norm präzise anzuwenden, stehen in ausreichender und wachsender Anzahl und Auswahl zur Verfügung. Jetzt bedarf es nur noch des kleinen Quäntchens Mut sich zu trauen, die Tür in eine andere, nachweislich bessere Beratungswelt aufzustoßen. Einzelne Marktteilnehmer brachten ihn schon auf und berichten, dass er sich ausgezahlt hat. Mehrere ziehen demnächst nach. Der Zeitpunkt ist absehbar, wenn man bezogen auf die Norm – wie beim Smartphone – gefragt werden wird: Warum habt Ihr sie noch nicht? ■