

Privat- und Geschäftskunden

Guido Heuvel dop Mitglied des Vorstands

Deutsche Bank



Deutsche Bank Privat- und Geschäftskunden AG

Herrn  
Dr. Volker Wissing, MdB  
Vorsitzender des Finanzausschusses des  
Deutschen Bundestages  
Platz der Republik 1  
11011 Berlin

Theodor-Heuss-Allee 72  
60486 Frankfurt

Telefon 069/910-3 57 14  
Telefax 069/910-3 57 82

26. November 2010

## Öffentliche Anhörung zum Anlegerschutz- und Funktionsverbesserungsgesetz u.a.m.

Sehr geehrter Herr Dr. Wissing,

haben Sie herzlichen Dank für Ihre Einladung zur Teilnahme an der öffentlichen Anhörung zu o.g. Vorlagen am 01. Dezember 2010, der ich selbstverständlich folgen werde. Gern greife ich die Gelegenheit auf, wie auch in Ihrem Schreiben zum Ausdruck gebracht und lasse Ihnen als Anlage ein paar ausgewählte Aspekte zum vorliegenden Entwurf des Anlegerschutzgesetzes zukommen. Das Papier erhebt nicht den Anspruch auf Vollständigkeit, sondern fokussiert sich auf einige besonders wichtige Punkte für das breit gelagerte Privatkundengeschäft.

Vom Grundsatz her möchte ich folgende Gedanken voranstellen:

Die grundlegenden Zielsetzungen zur qualifizierten Anlageberatung und der Wahrung der Kundeninteressen sind ein gemeinsames Anliegen von Gesetzgeber und Kreditinstituten. Die Ausrichtung am Kundeninteresse liegt im ureigensten Interesse der Banken, da sie die Grundvoraussetzung für eine langfristige, vertrauensbasierte Geschäftsbeziehung bildet. Für die Deutsche Bank sind Verbraucherschutz und Wahrung des Kundeninteresses elementare Bestandteile des Geschäftsmodells; darauf sind unsere Beratungsprozesse und Kontrollsysteme abgestellt.

Die Beschäftigung qualifizierten Personals ist die Voraussetzung schlechthin, um dem eigenen Anspruch und dem der Kunden zu entsprechen und **das** Differenzierungsmerkmal schlechthin im Wettbewerb der Finanzdienstleister. Die Branche wendet hohe Summen jährlich auf, um die Aus- und Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter zu fördern. Damit soll den sich ständig wandelnden Marktgegebenheiten ebenso entsprochen werden, wie dem sich ändernden Anlegerverhalten.



In den letzten Jahren wurden auf europäischer und nationaler Ebene zahlreiche neue Regelungen für das Beratungsgeschäft getroffen, die auch zu einer deutlichen Verbesserung des Anlegerschutzes führten. Auf die Fülle der Vorschriften bzw. die nationale Detailtiefe – wie beispielsweise in den Anträgen der Fraktionen von SPD und Bündnis 90/Die Grünen zum Verbraucherschutz bei Finanzdienstleistungen gefordert – kommt es weniger an als auf deren konsequente Anwendung bei gleichzeitiger Beachtung und Respektierung der Entscheidung des mündigen Anlegers.

Mit dem in unserer Dokumentation enthaltenen Alternativvorschlag wollen wir ein Modell zur Diskussion stellen, dass die Sicherstellung der gemeinsamen Ziele – Qualität in der Anlageberatung, konsequentes Handeln im Beschwerdewesen sowie Sanktionierung von Fehlverhalten – berücksichtigt und zugleich effizient und ressourcenschonend in der Umsetzung ist.

Ich würde mich freuen, wenn wir im Rahmen unserer Anhörung auch auf diese Aspekte zu sprechen kommen könnten.

Ich freue mich auf unser Treffen am 01. Dezember in Berlin und verbleibe bis dahin mit besten Grüßen



# Gesetz zur Stärkung des Anlegerschutzes und Verbesserung der Funktionsfähigkeit des Kapitalmarkts

- Gesetzentwurf -

*Leistung aus Leidenschaft*



# Anlegerschutzgesetz – Gesetzentwurf

## Ausgewählte wesentliche Aspekte für das Privatkundengeschäft

---



- 1. Ausgangssituation**
- 2. Registrierungspflichten**
  - a) Anlageberater
  - b) Vertriebsbeauftragte
  - c) Compliance-Beauftragte
- 3. Qualifikationsnachweise**
  - a) Zuverlässigkeit
  - b) Sachkunde
- 4. Meldung von Privatkundenbeschwerden**
- 5. Alternativvorschlag**
- 6. Zusammenfassung**



# 1. Ausgangssituation

## Zielsetzung:

Die vom Gesetzgeber verfolgten Ziele hinsichtlich der Sicherstellung einer qualifizierten Anlageberatung, der konsequenten Behandlung von Beschwerdefällen sowie der Gewährleistung hinreichender Sanktionierung von Fehlverhalten erscheinen sachgerecht und werden von den Kreditinstituten uneingeschränkt geteilt.

Nachstehendes soll das beispielhaft verdeutlichen:

<u>Intention des Gesetzgebers</u>	<u>Bedeutung für die Banken</u>
Ausrichtung am Kundeninteresse	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ureigenstes Interesse der Banken, da Grundvoraussetzung für eine langfristige, vertrauensvolle Geschäftsbeziehung</li></ul>
Beschäftigung qualifizierten Personals	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Voraussetzung schlechthin, um eigenem Anspruch und dem der Kunden zu entsprechen</li><li>▪ Grundlegendes Differenzierungsmerkmal im Wettbewerb</li></ul>
Konsequentes Handeln im Beschwerdewesen Anlageberatung	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Wiederherstellung von Kundenzufriedenheit und Reputation</li><li>▪ Wichtiges Kriterium zur kontinuierlichen Verbesserung der Beratung und Produkte</li></ul>
Sanktionierung von Fehlverhalten	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ureigenste Aufgabe im Sinne der Arbeitgeberverantwortlichkeit</li><li>▪ Zur Sicherstellung einer langfristigen Kundenverbindung und Vermeidung von Reputationsrisiken und Vermögensschäden unabdingbar</li></ul>



**Die grundlegenden Zielsetzungen zur qualifizierten Anlageberatung und der Wahrung der Kundeninteressen sind ein gemeinsames Anliegen von Gesetzgeber und Kreditinstituten.**



## 2. Registrierungspflichten

### Gesetzentwurf:

Zur Vermeidung von Falschberatung sollen Anlageberater, Vertriebsbeauftragte und Compliance-Beauftragte in einem Register, das von der BaFin zu führen ist, eingetragen werden.

### Bewertung

- Einführung einer Registrierungspflicht
  - durch die Ansammlung von Daten kann weder ein Schutz vor Falschberatung noch die Wahrung des Kundeninteresses gewährleistet werden
  - bei mehr als 300.000 Anlageberatern ist ein „Datenfriedhof“ vorprogrammiert
  - die reine Registrierung liefert keine Erkenntnisse hinsichtlich Qualität der Beratung und Wahrung des Kundeninteresses
  - auch der Normenkontrollrat sieht die Registrierung als unverhältnismäßig an
  - die Nennung des Compliance-Beauftragten gegenüber der Aufsichtsbehörde gem. MaComp ist bereits heute geübte Praxis
  
- Schaffung der Rechtsfigur des „Vertriebsbeauftragten“
  - lässt sich in der Praxis nur schwer definieren und abgrenzen
  - ist in aller Regel nicht Adressat von Kundenbeschwerden (werden gegen Berater gerichtet)



Die Schaffung eines Registers erfordert hohe zeitliche und personelle Ressourcen ohne einen erkennbaren Mehrwert zu liefern und ist daher nicht zielführend. Die Definition der Rechtsfigur des „Vertriebsbeauftragten“ ist entbehrlich.



### 3. Qualifikationsnachweise

---

#### Gesetzentwurf:

Es ist vorgesehen, für Anlageberater, Vertriebsbeauftragte und Compliance-Beauftragte Qualifikationen hinsichtlich Zuverlässigkeit und Sachkunde festzuschreiben. Ferner sollen die entsprechenden Nachweise hierüber erbracht werden.

#### Bewertung

##### ➤ Anlageberater und Vertriebsbeauftragte

- Sachkunde und Zuverlässigkeit sind Grundvoraussetzungen für die Einstellung von Mitarbeitern
- Voraussetzung schlechthin, um eigenem Anspruch und dem der Kunden zu entsprechen
- Differenzierungskriterium im Wettbewerb
- Kreditwirtschaft gibt für Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen Jahr für Jahr einen 3-stelligen Millionenbetrag aus
- Eine Festschreibung konkreter Qualifikationsanforderungen ist nicht zielführend, da einerseits zu unspezifisch für verschiedene Kundenzielgruppen und andererseits die Qualifikation an sich noch nichts darüber besagt, ob die Beratung tatsächlich auch im Kundeninteresse erfolgt
- Gem. dem derzeit bekannten Verordnungsentwurf würden die dort beschriebenen Anforderungen bedeuten, dass ein ausgebildeter Bankkaufmann nicht mehr das Standard-Wertpapiergeschäft (beispielsweise Aktien und Rentenanlagen) beraten dürfte. Dies kann nicht gewollt sein!



Einen vorgegebenen Nachweis hinreichender Qualifikation zur Verbesserung der Beratungsqualität ist nicht zielführend, sondern erhöht lediglich den Aufwand.

##### ➤ Compliance-Beauftragte

- die Nennung des Compliance-Beauftragten gegenüber der Aufsichtsbehörde gem. MaComp ist bereits heute geübte Praxis



## 4. Meldung von Privatkundenbeschwerden

---

### Gesetzentwurf:

Der Aufsichtsbehörde sollen sämtliche Beschwerden, die im Zusammenhang mit der Anlageberatung bei den Wertpapierdienstleistungsunternehmen eingehen, angezeigt werden.

Ziel dieses Vorhabens ist offenbar, „auffällig“ gewordene Berater zu identifizieren und ggf. mit einem Beratungsverbot zu belegen.

### **Bewertung**

- Die Meldung sämtlicher Beschwerden bedeutet, dass u. a. auch Beschwerden bzgl. Kursdifferenzen, Abwicklungsfehlern, Konditionsfragen, etc. angezeigt werden müssten (Definition des Begriffs der Beschwerde erforderlich)
- Erkenntnisse, die durch ungefilterte Meldung der Beschwerden gewonnen werden, erscheinen fragwürdig
- Beschwerden müssen weiterhin durch die Kreditinstitute bearbeitet werden und erfordern teilweise intensive Recherchen und Rücksprachen (Doppelbearbeitung)
- Ahndung von Mitarbeiterfehlverhalten liegt im ureigensten Interesse der Kreditinstitute, allein auch schon aus Arbeitgeberverpflichtung
- Gefahr des Nebeneinander von zwei Sanktionsverfahren (über BaFin und Zivilverfahren), die zu unterschiedlichen Ergebnissen kommen können (z.B. Beratungsfehler im Zivilverfahren negiert)

 Die Meldung sämtlicher Beschwerden liefert keine zielführenden Erkenntnisse und sorgt für Doppelbearbeitung.



## 5. Alternativvorschlag

---

### Intention:

Die Sicherstellung der gemeinsamen Ziele – Qualität in der Anlageberatung, konsequentes Handeln im Beschwerdewesen, Sanktionierung von Fehlverhalten – berücksichtigt folgender Vorschlag:

### Alternative

- Kreditinstitute werden verpflichtet, die BaFin bei eklatanter oder wiederholt auftretender Fehlberatung unter Nennung des Anlageberaters unverzüglich zu unterrichten. Dabei werden folgende Informationen mitgeliefert:
  - Der betroffene Anlageberater unter Angabe von Name, Vorname, Geburtsdatum und –ort
  - Der zuständige Fachvorgesetzte des Anlageberaters
- Darlegung der getroffenen organisatorischen oder arbeitsrechtlichen Maßnahmen durch den Arbeitgeber (Bank)
- Quartalsweise Vorlage eines „Beschwerde-Reportings“, um thematische oder regionale Häufungen von Fehlberatungen transparent zu machen
- Will die BaFin einzelne Fälle näher untersuchen, so kann sie, wie bisher auch schon, eine entsprechende Aufarbeitung in Auftrag geben. Wird hierbei die Qualifikation eines oder mehrerer Mitarbeiter infrage gestellt, so kann sie das Kreditinstitut anweisen, entsprechende Maßnahmen zu ergreifen

 **Zielführende, effiziente Bereitstellung der zur Erreichung der gemeinsamen Ziele erforderlichen Daten!**



## 6. Zusammenfassung

<u>Gesetzespunkt</u>	<u>Gesetzesvorhaben</u>	<u>Einschätzung</u>	<u>Wertung / Vorschlag</u>
Registrierungspflichten	<p>Bei der BaFin soll ein Register geführt werden, in das folgende Personengruppen zu melden sind</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Anlageberater</li> <li>▪ Vertriebsbeauftragte</li> <li>▪ Compliance-Beauftragte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datensammlung schützt nicht vor Falschberatung</li> <li>▪ „Datenfriedhof“ vorprogrammiert</li> <li>▪ Schaffung/Definition der Rechtsfigur „Vertriebsbeauftragter“ schwierig und undifferenziert</li> <li>▪ Nennung des Compliance-Beauftragten schon durch MaComp geregelt</li> </ul>	<p>Eine Registrierung der vorgenannten Personengruppen liefert keine, den Anlegerschutz fördernden, Erkenntnisse. Daher nicht geeignet, um eine im Kundeninteresse geführte Beratung zu gewährleisten.</p>
Qualifikation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Festschreiben konkreter Qualifikationsanforderungen</li> <li>▪ Erbringung von Nachweisen über die Qualifikation der Mitarbeiter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bank- und Kundenerwartung / Differenzierung im Wettbewerb</li> <li>▪ Sachkunde und Zuverlässigkeit sind Grundvoraussetzung zur Einstellung von Mitarbeitern</li> <li>▪ konkreter Nachweis allein gewährleistet keine Beratung im Kundeninteresse</li> <li>▪ Banken investieren jährlich 3-stelligen Millionenbetrag in die Qualifizierung der Mitarbeiter</li> </ul>	<p>Das Festschreiben von Qualifikationsanforderungen sowie eine Nachweiserbringung ebenfalls ungeeignet, um eine Beratung im Kundeninteresse zu gewährleisten. Darüber hinaus unterschiedliche Zielgruppenansprüche zu berücksichtigen.</p>
Meldung von Beschwerden	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meldung sämtlicher Kundenbeschwerden, die im Rahmen der Anlageberatung bei den Wertpapierdienstleistungsunternehmen eingehen</li> <li>▪ Sanktionsmöglichkeit durch BaFin auch auf Mitarbeiterebene</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ungefilterte Meldung liefert keine Erkenntnisse</li> <li>▪ Beschwerden sind auch heute zwingend von den Banken zu bearbeiten (Doppelbearbeitung)</li> <li>▪ Beschwerdegrund nicht immer der Mitarbeiter</li> <li>▪ Gefahr paralleler Sanktionsverfahren (BaFin und Zivilverfahren)</li> <li>▪ Sanktionen werden bereits durch die Banken ausreichend durchgeführt</li> <li>▪ BaFin hat bereits heute, bei Feststellen fehlender Zuverlässigkeit eines Mitarbeiters, die Möglichkeit, die Banken zur Ergreifung entsprechender Maßnahmen anzuweisen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unverzögliche Unterrichtung der BaFin bei eklatanter oder wiederholt auftretender Fehlberatung in der Person eines Anlageberaters</li> <li>▪ Anzeige der ergriffenen Maßnahmen</li> <li>▪ Quartalsweise Bereitstellung eines Beschwerde-Reportings</li> </ul>


**Die skizzierte Alternative ermöglicht eine deutlich effizientere Sicherstellung der gemeinsamen Ziele, da sie einerseits unnötige Administrationskosten – insbesondere Erstellung und Pflege der Register – vermeidet und andererseits der BaFin qualitativ hochwertige Daten hinsichtlich Transparenz und Aussagekraft zur Verfügung stellt.**



---

# Back - up



# Offene Immobilienfonds

---

## Geplante Änderung:

Um bisherige Fristeninkongruenz einer langfristigen Immobilienanlage mit der kurzfristigen Verfügbarkeit der Mittel in besseren Einklang zu bringen, sollen u. a. folgende Änderungen vorgenommen werden:

- Mindesthaltedauer von 24 Monaten, es können jedoch Anteile im Wert von bis zu 5.000 EUR pro Monat zurückgegeben werden
- Bewertungsabschlag i. H. v. 10% bei Verkauf im dritten bzw. 5% im vierten Jahr
- Bewertungsfrequenz der Immobilien wird an Rücknahmetermine gekoppelt. Bei täglicher Anteilsrücknahme muss die Fondsgesellschaft mindestens monatlich eine Neubewertung durchführen

## **Bewertung**

- Die vorgeschlagenen Änderungen bzgl. der Haltefrist und der eingeschränkten Anteilsrückgabe sind im Grundsatz geeignet, die Situation der Fristeninkongruenz zu verbessern und gleichzeitig Privatanlegern die Möglichkeit zu lassen, relativ zügig über ihr Vermögen verfügen zu können. Aus diesem Grund sind die Immobilienfonds der Deutschen Bank bereits heute in zwei unterschiedliche Anteilsklassen, Privatanleger und Institutionelle, aufgeteilt, wobei Letztere schon über Haltefristen verfügt.
- Zu überlegen wäre, ob bei täglicher Anteilrücknahme eine quartalsmäßige Bewertung der Immobilien nicht ausreichend wäre.
- Die Regeln hinsichtlich des Bestandsschutzes wären u. E. zu konkretisieren, insbesondere ob die Bewertungsabschläge und das Veräußerungslimit ebenfalls Anwendung finden.



# Informationsblatt („Beipackzettel“)

---

## Geplante Änderung:

Jeder Privatkunde soll bei einer Wertpapierdienstleistung mit denjenigen Informationen versorgt werden, die für eine eigenverantwortliche Anlageentscheidung von Nöten sind. Daher soll ein Informationsblatt eingeführt werden, das

- bezüglich der inhaltlichen Ausgestaltung gesetzlich geregelt ist
- maximal 2 DIN A 4 Seiten bei nicht komplexen Finanzinstrumenten umfasst
- maximal 3 DIN A 4 Seiten bei allen anderen Finanzinstrumenten umfasst
- in der Anlageberatung zur Anwendung kommt

## **Bewertung**

- Eine gesetzliche Einführung von Mindestinhalten ohne entsprechende Regulierung der Form erscheint sachgerecht
- Die Begrenzung der Verpflichtung auf die Anlageberatung ist zu begrüßen. Insofern wurde im Vergleich zum Diskussionsentwurf eine erhebliche Verbesserung erzielt. Eine Begrenzung des Einsatzes auf Fälle von Kaufempfehlungen erscheint jedoch sachgerechter.
- Die Einführung für **alle** Finanzinstrumente bleibt jedoch eine kritische Komponente, da sie sich in der Praxis nur äußerst schwierig umsetzen lässt (z.B. ca. 16.200 Aktien an deutschen Börsen notiert, die täglichen Neubewertungen unterliegen). Daher wäre die Einführung eines Informationsblattes für „komplexe Produkte“ und Serienemissionen (z. B. Emission von Strukturierten Produkten wie Bonuszertifikate) eine sinnvolle Alternative.
- In Ergänzung der bisherigen Regelung erscheint es sinnvoll, den Verbrauchern als mündigen Bürgern eine Verzichtsmöglichkeit einzuräumen.

# Die Deutsche Bank sieht in der Wahrung des Kundeninteresses die Grundvoraussetzung für langfristigen Erfolg



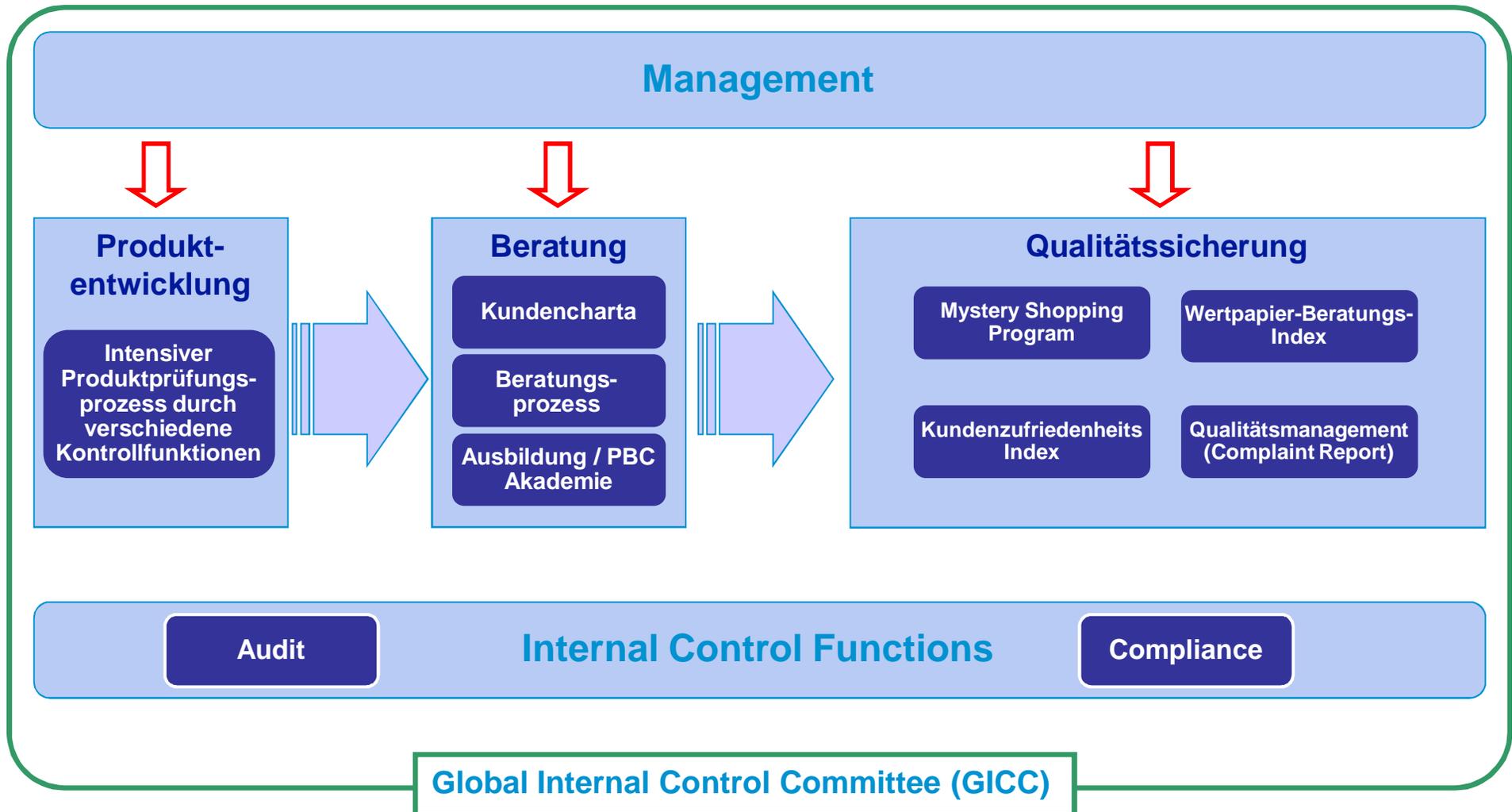
*Für die Deutsche Bank sind Verbraucherschutz und die Wahrung des Kundeninteresses*

- *elementare Bestandteile des Geschäftsmodells,*
- *Voraussetzung, um mit Kunden langfristig und vertrauensbasiert eine Geschäftsbeziehung aufrecht zu erhalten und*
- *eine Chance zur deutlichen Differenzierung im Markt*

*Deshalb sind unsere Beratungsprozesse und Kontrollsysteme hierauf abgestellt.*



In der DB wird die Operationalisierung des Kundeninteresses über verschiedene Prozesse und Steuerungsinstrumente konsequent verfolgt





# Kundencharta und PBC Selbstverständnis bilden eine Einheit

Kundencharta & Leitsätze

## Unsere Kundencharta

1. Unsere Kunden sind bei der Deutschen Bank jederzeit herzlich willkommen.
2. Wir tun alles, damit sich unsere Kunden bei uns wohl fühlen.
3. Wir bemühen uns um jeden Kunden – in jeder Situation.
4. Unsere Kunden erleben bei der Deutschen Bank sehr guten Service und kontinuierlich eine exzellente Beratung.  
Wir überzeugen durch Kompetenz.
5. Wir wollen hochzufriedene Kunden, die unsere Leistungen gerne wieder in Anspruch nehmen.  
Wir schaffen Mehrwert.

