

Objektivität als Basis

Mit der DIN 77230 können Vermittler ihren Kunden die Produktempfehlungen deutlich transparenter machen – und gewinnen zudem an Rechtssicherheit. Die Norm könnte zudem Vorbildcharakter haben.

Nach 55 Sitzungstagen in vier Jahren, auf denen 203 Beschlüsse gefasst wurden, stimmten Ende November 2018 alle 28 stimmberechtigten Mitglieder im zuständigen DIN-Arbeitsausschuss einstimmig für die Verabschiedung der der DIN 77230 – und damit für ein Mittel, das Vertrauen des Kunden in seinen Berater zu stärken. „Eine Finanzanalyse nach DIN 77230 ist frei von jedem Zweifel, andere als die Interessen der Kunden zu bedienen“, erläutert Dr. Klaus Möller, Vorstand des DEFINO Instituts für Finanznorm. Durch die Anwendung der Norm schafft der Vermittler nicht nur mehr Vertrauen beim Kunden, sondern erleichtert sich auch selbst die Arbeit. „Über eine zertifizierte Finanzanalyse-Software stellt der Vermittler sicher, dass er keine wichtigen Punkte in der Analyse auslässt“, so Frank Mäkelburg. Laut dem Leiter Vertriebs-

training bei der VPV bietet die Norm aber nicht nur dem Berater Vorteile: „Der Kunde erhält eine transparente Übersicht über seine Finanzsituation.“ Hierbei hilft besonders die Standardisierung, die mit der Norm einhergeht. „Sie stellt die für jeden Kunden individuell als relevant identifizierten Finanzthemen in eine feste, nicht manipulierbare Rangfolge und ordnet ihnen plausibel ermittelte Sollwerte zu. Sie legt Lücken objektiv und neutral offen“, so Dr. Klaus Möller über einen der wesentlichen Vorteile der Norm. Bei der Anwendung der DIN 77230 muss aber bedacht werden, dass sich diese nicht auf die Beratung selbst, sondern nur auf die Analyse der finanziellen Situation des Kunden bezieht.

Viele Vorteile

Laut Frank Mäkelburg sollten Vermittler direkt nach der Erstellung der Finanzanalyse ein Beratungsgespräch mit ihrem Kunden führen und diese auf die vorhandenen Lücken und der Absicherung und Vorsorge eingehen und Produktempfehlungen ausspre-

chen, die zum Kundenbedarf passen. „Somit bietet die Norm sowohl für den Kunden als auch den Vermittler Vorteile im Beratungsalltag“, so Frank Mäkelburg. Dr. Klaus Möller sieht als

**85,3 von
100 möglichen
Punkten**

erreichten Vermittler beim Zufriedenheitsindex des Assekurata Unternehmensratings – Rekord!

weiteren Vorteil bei der Anwendung der DIN 77230, dass Vermittler damit auch rechtlich auf der sicheren Seite sind: „Sie ermöglicht es damit den Vertrieben und Beratern, die Forderung des § 48a VAG nach ‚Vermeidung von Interessenkonflikten‘ zu erfüllen und ‚stets ehrlich, redlich und professionell‘ im ‚bestmöglichen Interesse‘ der Verbraucher (§ 1a VVG) zu handeln. Der Verweis auf die Norm erleichtert schließlich die Glaubhaftmachung der Redlichkeit.“ Die DIN 77230 könnte sogar der Anfang für eine weitere Normung der Branche sein: So befindet sich mit der DIN 77235 eine Norm für die Risikoanalyse für Gewerbekunden auf der Zielgeraden und der Anfang des Jahres gegründete „Arbeitskreis Finanzvermittlung und Nachhaltigkeitsfaktoren“ hat zum Ziel, eine DIN-Norm für das Thema Nachhaltigkeit zu entwickeln. (ahu)



Dr. Klaus Möller
Vorstand
DEFINO Institut für Finanznorm AG



Frank Mäkelburg
Leiter Vertriebstraining
VPV Lebensversicherungs-AG