



## Presseinformation

### **Beratungsprotokolle: Bankmitarbeiter leiden unter Bürokratiewachstum**

- **IT-Lösungen helfen bei der Einhaltung gesetzlicher Vorgaben**

Die am 1. Januar eingeführten Beratungsprotokolle bei deutschen Kreditinstituten gehen zu Lasten des Beratungsgesprächs: Durchschnittlich jede zweite Arbeitsstunde eines Bankberaters wird mittlerweile von administrativen Aufgaben blockiert – mit steigender Tendenz. Das sind Ergebnisse der Studie „IT & Vertrieb in der Bankenwirtschaft“ des Beratungs- und Softwarehauses PPI AG in Zusammenarbeit mit dem Bankmagazin. Angesichts dieses Verwaltungsmarathons wird der Ruf nach Unterstützung lauter. So gehen fast zwei Drittel der Kundenberater davon aus, dass der Zeitanteil für Vertrieb und Beratung mit Hilfe von verbesserter IT steigen würde.

Laut Anlegerschutzgesetz müssen Bankberater alle Beratungsgespräche über Wertpapiere schriftlich festhalten und dem Kunden dieses Protokoll vor Vertragsabschluss zukommen lassen. Die Niederschrift soll gemäß den gesetzlichen Vorschriften folgende Angaben enthalten: Anlass und Dauer der Beratung, die persönliche Situation und die wesentlichen Anliegen des Kunden sowie die erteilten Empfehlungen und die dafür maßgeblichen Gründe. Das Gesetz stärkt die Rechte von Anlegern in beträchtlichem Ausmaß, indem es ihnen für den Fall eines Verlusts eine Beweisgrundlage für eine Falschberatung liefert.

Für die Kundenberater bedeuten die neuen Vorgaben mehr Arbeit. Um diesen Effekt abzumildern, sollten die Kreditinstitute maßgeschneiderte IT-Lösungen nutzen. Diese helfen den Bankmitarbeitern, die Dokumentationspflichten während des Kundengesprächs standardisiert und somit zeitsparend zu erfüllen. Entsprechende Softwaresysteme überwachen zudem die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften, sodass die Gefahr für Haftungsansprüche aus Fehlberatungen sinkt.

Bei der Anschaffung der Softwaresysteme für Beratungsprotokolle sollten die Kreditinstitute ihre bereits vorhandene IT berücksichtigen und darauf achten, dass die Neuerungen dazu kompatibel sind. Für die Bankberater ist es empfehlenswert, sich rechtzeitig vor einem Kundengespräch sowohl mit den gesetzlichen Vorgaben als auch mit der Software vertraut zu machen. Auf diese Weise müssen sie nicht übermäßig viel Zeit in die Protokollierung investieren, sondern können sich ganz auf die Beratung des Anlegers konzentrieren.



## PPI AKTIENGESELLSCHAFT

### **PPI Aktiengesellschaft**

Die PPI Aktiengesellschaft ist seit 25 Jahren an den Standorten Hamburg, Kiel, Frankfurt, Düsseldorf und Paris erfolgreich für die Finanzbranche tätig. 2008 erwirtschaftete das Unternehmen mit seinen 280 Mitarbeitern 36 Millionen Euro Umsatz in den drei Geschäftsfeldern Consulting, Software Factory und Electronic-Banking-Produkte. Im E-Banking liegt der Schwerpunkt auf sicheren und wirtschaftlichen Standardprodukten für die Kommunikation zwischen Firmenkunden beziehungsweise Privatkunden und ihrer Bank. In der Software-Entwicklung stellt PPI durch professionelle und verlässliche Vorgehensweise eine hohe Qualität der Ergebnisse und absolute Budgettreue sicher. Das Consulting-Angebot erstreckt sich von der strategischen über die bankfachliche bis zur IT-Beratung.

### **Pressekontakt**

Torsten Laub

Faktenkontor GmbH

Tel: +49 (0)40 22703-5108

Fax: +49 (0)40 22703-1108

E-Mail: [torsten.laub@faktenkontor.de](mailto:torsten.laub@faktenkontor.de)