



Beratung schutzbedürftiger Personen

Ein Praxisleitfaden für FPSB-Professionals

© 2019, Financial Planning Standards Board Ltd.
Alle Rechte vorbehalten.

Original: Advising Vulnerable Clients: Guidance for Financial Planning Professionals. Übersetzt von FPSB Deutschland

Nachfolgend wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit auf eine geschlechtsspezifische Unterscheidung im Text verzichtet. Es wird ausschließlich die männliche Form verwendet.

Financial Planning Standards Board Deutschland e.V.
Tilsiter Straße 1
60487 Frankfurt

Telefon 069 9055938-0
Fax 069 9055938-10
E-Mail info@fpsb.de
Web www.fpsb.de

INHALTSVERZEICHNIS

- 1 Einführung 3**
- 2 Anwendungsbereich 4**
- 3 Glossar 4**
- 4 Überlegungen zur Entwicklung der Richtlinie 5**
- 5 Integration des FPSB-Finanzplanungsprozesses in die Kundenbeziehung mit schutzbedürftigen Personen 8**
- 6 Gewährleistung guter Ergebnisse für schutzbedürftige Kunden im Finanzplanungsprozess 34**

 Dieser Praxisleitfaden wurde verfasst, um FPSB-Professionals, die mit schutzbedürftigen Personen arbeiten, in ihrer Beratung zu unterstützen. Der Praxisleitfaden zielt darauf ab, das Verständnis für die verschiedenen Fragen im Zusammenhang mit der Beratung von schutzbedürftigen Personen zu verbessern und Hilfestellungen für FPSB-Professionals zu geben, damit diese ihren ethischen und beruflichen Verpflichtungen bei der Beratung schutzbedürftiger Personen gerecht werden können. Der Praxisleitfaden kann und will nicht alle möglichen Fragen und Probleme, die in einer bestimmten Situation auftreten können, adressieren. Auch sind Praxisleitfäden nicht dazu gedacht, neue Standards zu schaffen oder staatlichen oder behördlichen Verpflichtungen in einem bestimmten Gebiet zu ersetzen. Praxisstandards sollen nicht als Compliance-, Regulierungs- oder Rechtsberatung ausgelegt werden.

1 EINFÜHRUNG

Die Regulierungsbehörden weltweit sind zunehmend besorgt über die finanzielle Ausbeutung schutzbedürftiger Bevölkerungsgruppen. Einige Experten stufen die finanzielle Ausbeutung, zumindest von älteren Menschen, als „öffentliche Gesundheitskrise“ ein. Aber alte Menschen sind nicht die einzigen Opfer von finanziellem Missbrauch. Eine Studie der britischen Financial Conduct Authority (FCA) stellte fest, dass 50 Prozent der britischen Erwachsenen ein oder mehrere Merkmale aufweisen, die eine potenzielle Gefährdung signalisieren.

Die Europäische Kommission führte 2016 eine Untersuchung durch, die zu einer evidenzbasierten Definition eines schutzbedürftigen Verbrauchers führte als: „Ein Verbraucher, der aufgrund soziodemographischer Merkmale, Verhaltensmerkmalen, persönlicher Situation oder Marktumfeld:

- einem höheren Risiko ausgesetzt ist, negative Ergebnisse auf dem Markt zu erzielen;
- eine begrenzte Fähigkeit hat, Wohlbefinden zu maximieren;
- Schwierigkeiten hat, Informationen zu erhalten oder zu verarbeiten;
- weniger in der Lage ist, geeignete Produkte zu kaufen, auszuwählen oder Zugang zu ihnen zu haben; oder
- anfälliger für bestimmte Marketing-Praktiken ist.“

Aus Sicht des Financial Planning Standards Board Ltd. (FPSB), dem globalen standardsetzenden Gremium für die Berufsgruppe der zertifizierten Finanzplaner, kann die Gefährdung fast alle Finanzkonsumenten im Verlauf ihres Lebens treffen. Sie kann verursacht werden durch Alter, geistige oder körperliche Behinderung (vorübergehend oder dauerhaft), Stress, plötzlichen Wechsel der Lebensumstände, wie z.B. Arbeitsplatzverlust oder Scheidung, eine Sprachbarriere, mangelnde Finanzkenntnisse oder sogar einen Mangel an allgemeiner Alphabetisierung, wie z.B. die Unfähigkeit zu lesen oder einfache Rechenaufgaben zu lösen.

Zusammen mit unserem globalen Netzwerk professioneller Finanzplanungsorganisationen, die mehr als 190.000 zertifizierte Finanzplaner in 26 Ländern und Gebieten weltweit repräsentieren, möchte der FPSB einen Praxisleitfaden für Financial Planning Professionals, die mit schutzbedürftigen Personen bereits jetzt oder vielleicht künftig zusammenarbeiten, zur Verfügung stellen. Ausgangspunkt der Überlegungen ist, dass in komplexen Beziehungen, wie der Finanzplanung, ein angemessenes Maß an Sorgfalt konsequent angewendet und dokumentiert werden sollte.

Dieser Praxisleitfaden – in dem Überlegungen zur Entwicklung einer Richtlinie für schutzbedürftige Klienten dargelegt werden – ist gedacht als Ergänzung, aber nicht als Ersatz, zu bestehenden nationalen Gesetzen und Vorschriften u.a. in Bezug auf die Bereitstellung von Finanzberatung und Finanzplanung, auf den Schutz vor Diskriminierung von Personen aufgrund ihrer Rasse, Religion, sexueller Orientierung oder anderer Faktoren sowie auf Regelungen zur Kundenvertraulichkeit. Financial Planning Professionals, die den Richtlinien des FPSB folgen, sind verpflichtet, die geltenden Gesetze und Vorschriften ihrer Länder zu befolgen.

Während eine kleine Minderheit der Financial Planning Professionals auch Ärzte, Anwälte oder Psychologen sein mögen, wissen wir, dass es die Mehrheit nicht ist. Dementsprechend sollte niemand versuchen, die Grenzen seines Wissens, seiner Erfahrungen oder gar das Gesetz zu überschreiten. Financial Planning Professionals sind in der einzigartigen Position, finanzielle Schwachstellen ihrer Klienten zu erkennen und sollten in der Lage sein, für schutzbedürftige Kunden gute Ergebnisse zu gewährleisten und gleichermaßen die Daten und das Recht auf Privatsphäre ihrer Kunden zu schützen. Darüber hinaus sollten Financial Planning Professionals einen Prozess definieren, um jede vermutete finanzielle Ausbeutung eines Kunden zu melden sowie sich in Bezug auf diese Problemstellung zu sensibilisieren und weiterzubilden.

2 ANWENDUNGSBEREICH

Der FPSB-Praxisleitfaden bietet praktische, auf allgemeinen Prinzipien und dem derzeitigen kollektiven Verständnis des Berufsstandes basierende Hinweise für den Finanzplanungsprozess in Beziehungen mit schutzbedürftigen Kunden.

Dieser Praxisleitfaden sollte im Zusammenhang mit den Finanzplanungsstandards des FPSB umgesetzt werden, welche Leistungsstandards definieren, die:

- das Niveau der Berufserfahrung festlegen, das von einem Finanzplaner erwartet wird, der in der Finanzplanung für Privatkunden tätig ist;
- Normen der Berufspraxis etablieren und eine konsistente Durchführung der Finanzplanung durch Financial Planning Professionals gewährleisten;
- die jeweiligen Rollen und Verantwortlichkeiten der Professionals und ihrer Kunden bei Finanzplanungsaufträgen klären; und
- den Wert des Finanzplanungsprozesses erhöhen.

3 GLOSSAR

Person: Eine natürliche Person, d.h. ein Mensch, im Gegensatz zu einer juristischen Person, eine Einheit oder Gruppe, die für rechtliche Zwecke gemeinsam als eine einzige Person betrachtet wird.

Kunde: Eine natürliche Person, die die Dienste eines Finanzplaners oder einer Finanzplanungs-/Beratungsfirma in Anspruch nimmt.

Schutzbedürftige Person: Eine natürliche Person, die vorübergehend oder dauerhaft anfällig ist für finanzielle Nachteile. Beispiele für Vulnerabilität sind:

- a) Eine Person, die rechtlich als entscheidungsfähig gilt, die aber aufgrund individueller Umstände physische Unterstützung braucht, wie z.B. Hörgeräte, Großschrift oder ähnliches, um Informationen zu sammeln, Optionen zu bewerten und zu kommunizieren.
- b) Eine Person, deren Kognition sich aufgrund von Demenz oder anderer psychischer Erkrankungen, Trauer, Stress oder Umweltfaktoren verschlechtert hat oder verschlechtern könnte.
- c) Eine Person, die als rechtlich unfähig oder ungeeignet erachtet wird, Entscheidungen über Angelegenheiten in Bezug auf das finanzielle Wohlergehen zu treffen und durch einen gesetzlichen Vormund vertreten wird.
- d) Eine Person mit geringen Lese-, Schreib-, Rechen- oder Finanzkenntnissen.
- e) Eine Person, die mit einer Sprachbarriere konfrontiert ist (d.h., eine Person, die kein Muttersprachler ist und keinen Zugang zu Übersetzungsdienstleistungen hat).
- f) Eine Person, die eine gravierende Lebensveränderung durchläuft, wie z.B. Scheidung, Tod des Ehepartners oder eines geliebten Menschen, Verlust des Arbeitsplatzes, ein großer Gewinn (z.B. Lotteriegewinne) oder eine Ortsveränderung aufgrund einer Naturkatastrophe.
- g) Eine Person, die möglicherweise aufgrund von Lebensereignissen vorübergehend oder dauerhaft nicht belastbar ist oder eine Kombination von Umständen, die ihn oder sie derart stark unter Stress setzen, dass sie die Auswirkungen der Finanzplanungsberatung nicht begreifen.

Finanzplanung: Der Prozess der Entwicklung von Strategien zur Unterstützung der Kunden bei der Verwaltung ihrer finanziellen Angelegenheiten, um ihre individuellen finanziellen Lebensziele zu erreichen. Der Prozess der Finanzplanung beinhaltet die Überprüfung aller relevanten Aspekte der Situation des Kunden über eine große Bandbreite von Finanzplanungsaktivitäten, einschließlich der Wechselbeziehungen zwischen oft widersprüchlichen Zielen.

4 ÜBERLEGUNGEN ZUR ENTWICKLUNG DER RICHTLINIE FÜR SCHUTZBEDÜRFTIGE KUNDEN

1. Alle Erwachsenen haben das Grundrecht, ihre eigenen finanziellen Entscheidungen zu treffen. Und schutzbedürftige Personen haben ein Recht darauf, vor finanziellem Missbrauch geschützt zu werden, auch wenn die Gefährdung vorübergehend ist.
2. Kunden, die geringe Kenntnisse in Finanzfragen haben und möglicherweise unerfahren in der Geldanlage sind, könnten als schutzbedürftig klassifiziert werden, weil sie möglicherweise mehr Aufklärung und Beratung in Bezug auf den Zielkonflikt zwischen Risiko und Rendite benötigen. Es kann auch länger dauern, bis diese Kunden die präsentierten Informationen verstehen.
3. Financial Planning Professionals und ihre Unternehmen sollten überlegen, wie sie schutzbedürftige Kunden einstufen können und welche Kontrollen und Abwägungen erforderlich sind, um sicherzustellen, dass die besonderen Bedürfnisse schutzbedürftiger Kunden durch das bestehende Beratungsmodell angemessen berücksichtigt werden.
4. Eine Richtlinie für schutzbedürftige Kunden sollte umfassen: ein Verfahren für die Identifizierung schutzbedürftiger Kunden; die Betreuung schutzbedürftiger Kunden, einschließlich Schutzmaßnahmen oder zusätzlicher Schritte, um sicherzustellen, dass ein schutzbedürftiger Kunde versteht, was geschieht; die Kommunikation der Richtlinie und aller nachfolgenden Aktualisierungen an die Kunden; und sie sollte den Kunden das Gefühl vermitteln, vor finanziellem Missbrauch geschützt zu werden.
 - 4.1. Identifizierung schutzbedürftiger Klienten: Die Identifizierung sollte ein fester Bestandteil des Kennenlernprozesses (KYC-Prozess) sein und die Identifizierung von Risikofaktoren beinhalten, die auf Schutzbedürftigkeit hinweisen. Auch eine Bewertung von riskantem oder sprunghaftem Verhalten des Kunden, wie z.B. übermäßige Ausgaben oder Abhebungen, Versäumnisse bei der Erfüllung finanzieller Verpflichtungen oder eine Änderung der Benennung von Begünstigten, die anormal erscheint, sollte Berücksichtigung finden.
 - 4.2. Der Financial Planning Professional oder sein Unternehmen könnten Kategorien definieren mit Beispielen dafür, wann auf mögliche Gefährdungen oder Beeinträchtigungen zu prüfen ist. Beispielsweise:

<i>Kategorien schutzbedürftiger Klienten</i>	<i>Beispiele für Gefährdungsmerkmale</i>
1 Entscheidungsfähig, aber bestimmter Lebensabschnitt oder Umstände könnten auf Schutzbedürftigkeit hinweisen.	Alter, geringe Kreditwürdigkeit, geringes Einkommen, schwere Krankheit, Hinterbliebene Person etc.
2 Entscheidungsfähig, aber benötigt dafür umfassende Hilfe.	Hörgeschädigt, sehgeschädigt, Sprachbarriere, schlechte Lese- und Schreibkenntnisse etc.
3 Begrenzte Entscheidungsfähigkeit (vorübergehend oder dauerhaft).	Psychische Krankheit, geistige Behinderung, etc.

Kunden, die in die obige Kategorie 1 fallen, könnten als „reguläre Kunden“ betrachtet werden, aber für die Kategorien 2 und 3 sollten die Financial Planning Professionals und ihre Unternehmen sicherstellen, dass diese Kunden als schutzbedürftig klassifiziert werden, mit einem Anrecht auf „angemessene Vorkehrungen oder Unterstützung“, die notwendig sein können, um ihnen den Zugang zu Finanzplanungsdienstleistungen zu ermöglichen.

5. Financial Planning Professionals und ihre Unternehmen sollten auch Faktoren, wie etwa Belastbarkeit oder die Auswirkungen bestimmter Lebensereignisse, bei der Identifizierung gefährdeter Kunden einbeziehen.
6. Financial Planning Professionals und ihre Unternehmen sollten ihre bestehenden Richtlinien zur Kundenbindung prüfen im Hinblick auf das Zusammenspiel mit der Richtlinie zum Umgang mit schutzbedürftigen Kunden, um widersprüchliche Prozesse zu vermeiden und ggf. Änderungen herbeizuführen, so dass den Bedürfnissen eines schutzbedürftigen Kunden Rechnung getragen werden kann.
7. Jede Richtlinie muss mit den bestehenden Gesetzen und Vorschriften des Heimatlandes im Einklang stehen.
8. Financial Planning Professionals sollten sicherstellen, dass alle Richtlinien und Prozesse für die Arbeit mit schutzbedürftigen Kunden den Beratungsprozess im besten Interesse dieser Kunden unterstützen. Dies umfasst, dass der Kunde frei und ohne unzulässige Beeinflussung durch Familienmitglieder oder Personen mit Fremdinteressen handeln kann.
9. Werden schutzbedürftige Personen im Rahmen der Finanzplanung von Familienmitgliedern oder Vertrauenspersonen begleitet, muss klar und eindeutig sein, an wen der Finanzplaner seine Beratung richtet. Der Financial Planning Professional sollte, wenn keine Vollmacht vorliegt, keine indirekten Anweisungen im Namen eines schutzbedürftigen Kunden entgegennehmen. Stattdessen sollte er direkt mit seinem Klienten kommunizieren. Dem Finanzplaner sollte auch bewusst sein, dass schutzbedürftigen Personen finanzielle Nachteile durch unangemessene Handlungen, ob vorsätzlich oder nicht, von Bekannten, Familienmitgliedern oder anderen Beratern im Umfeld der schutzbedürftigen Person entstehen können.
10. In Fällen, in denen eine schutzbedürftige Person bereits Kunde eines Finanzplaners ist und dieser den Antrag eines Dritten auf Übertragung von Vermögenswerten erhält, die dem schutzbedürftigen Kunden gehören, sollte sich der Professional selbst davon überzeugen, dass jeder Vorschlag zur Übertragung von Vermögenswerten im besten Interesse des schutzbedürftigen Kunden liegt und nicht im Interesse der beantragenden Partei(n), die möglicherweise ihre eigenen Bedürfnisse über die der schutzbedürftigen Person stellt. Bei der Entscheidung über eine Übertragung von Vermögenswerten sollten für den Finanzplaner die Vorteile und Risiken auf Seiten des Kunden maßgeblich sein.
11. Schutzbedürftige Kunden haben eventuell ein größeres Bedürfnis nach Kapitalsicherheit und Erhalt ihres Kapitals, wenn sie nicht mehr aktiv im Erwerbsleben stehen. Financial Planning Professionals sollten bei schutzbedürftigen Kunden einmal mehr die Laufzeit jeder Investition, den Zugang zu liquiden Mitteln und die Auswirkungen von künftigen Prämien erhöhungen berücksichtigen.
12. Financial Planning Professionals und ihre Unternehmen sollten der Vertraulichkeit im Umgang mit schutzbedürftigen Kunden oberste Priorität und sorgfältigen Schutz einräumen, insbesondere da oftmals Informationen zum Gesundheitszustand tangiert oder involviert sind. In Gesprächen mit Dritten im Auftrag des Kunden und bei der Entwicklung von Richtlinien für die Beratung schutzbedürftiger Kunden sind selbstverständlich jederzeit die Gesetze und Vorschriften zum Datenschutz einzuhalten.

13. Möglicherweise sind sich Kunden ihrer möglichen Gefährdung nicht bewusst oder offenbaren diese nicht gegenüber ihrem Finanzplaner.

Jede Richtlinie zur Beratung von schutzbedürftigen Kunden sollte deshalb Fragen beinhalten, die dem Finanzplaner helfen, potenzielle Schwächen beim Kunden aufzudecken, die in Verbindung stehen mit:

- a) physischer Gesundheit,
- b) psychischer Gesundheit,
- c) einem unerwarteten emotionalen oder finanziellen Ereignis, wie z.B. Trauerfall, Scheidung, Unfall, Einkommensverlust, ein unerwartetes bedeutendes Erbe, ein großer Lotteriegewinn oder eine Naturkatastrophe,
- d) Problemen mit allgemeiner Lese- und Schreibfähigkeit, der Finanzkompetenz oder dem Rechnen,
- e) einer Sprachbarriere,
- f) und klären, ob die potenzielle Gefährdung vorübergehend oder dauerhaft ist.

Financial Planning Professionals sollten mit gebührender Sorgfalt sicherstellen, dass sie eine mögliche Schutzbedürftigkeit ihrer Klienten erkennen und diesen Kunden helfen, ihre finanziellen Ziele zu erreichen.

Alle Beobachtungen oder Offenlegungen des Kunden bezüglich tatsächlicher oder potentieller Gefährdungspotenziale sollten entsprechend der Richtlinie – unter Beachtung der Vorgaben der DSGVO – dokumentiert werden, um die Ausgangslage festzuhalten oder auch eine Verschlechterung im Laufe der Zeit zu bemerken.

Das Erkennen der Schutzbedürftigkeit eines Kunden erfordert eine Beurteilung durch den Financial Planning Professional und sollte auf der Fähigkeit des Klienten basieren, während des Mandats Entscheidungen zu treffen. Wenn ein Kunde eine Einstufung als schutzbedürftiger Klient nicht äußert oder sie ablehnt, sollte der Finanzplaner überlegen, ob er den Kunden an ein geeigneteres Beratungsunternehmen verweisen könnte. Auch hier sollten die Interessen des Kunden der Treiber für die Entscheidungsfindung sein.

14. Financial Planning Professionals sollten sich darauf einstellen, in Beratungssituationen mit schutzbedürftigen Klienten eventuell Anpassungen vorzunehmen.

Zu überlegen wäre u.a.:

- a) Dauer der Sitzung: Es kann sinnvoller sein, statt einer langen mehrere kürzere Sitzungen durchzuführen.
- b) Ort des Treffens: Es könnte sinnvoller sein, das Treffen bei dem Klienten zu Hause oder per Videokonferenz durchzuführen, statt beim Finanzplaner im Büro.
- c) Uhrzeit der Besprechung: Während einer bestimmten Tageszeit fühlt sich der Klient vielleicht wacher und leistungsfähiger.
- d) Einbeziehung einer dritten Partei in die Sitzungen: Falls die Anwesenheit eines Betreuers oder Vormunds bei einem Treffen zwischen dem Financial Planning Professional und dem schutzbedürftigen Kunden notwendig ist, sollte der Finanzplaner die Vertraulichkeit des Gesprächs und das Potenzial für Interessenskonflikte berücksichtigen, die sich z.B. aus der Erörterung von Kosten für Langzeitpflege, Unterstützungsleistungen und Sozialhilfe in direkter Anwesenheit namentlich genannter Begünstigter ergeben könnten. Dem Finanzplaner sollte die Rolle eines anwesenden Dritten bewusst sein sowie dessen Fähigkeit, den schutzbedürftigen Klienten während der Planungsgespräche zu beeinflussen.

15. Financial Planning Professionals sollten – sofern dies unter Vertraulichkeitsgesichtspunkten möglich ist – in Betracht ziehen, Verbindungen zu anderen Experten aufzubauen, die dazu beitragen könnten, Veränderungen im Status der Schutzbedürftigkeit von Kunden zu erkennen oder zusätzliche Unterstützung anbieten können.
16. Financial Planning Professionals und ihre Mitarbeiter sollten sich kontinuierlich weiterbilden, um ihr Engagement und ihren Service für schutzbedürftige Kunden zu verbessern.

5 INTEGRATION DES FPSB-FINANZPLANUNGSPROZESSES IN DIE KUNDENBEZIEHUNG MIT SCHUTZBEDÜRFTIGEN PERSONEN

Der FPSB-Finanzplanungsprozess (siehe Abbildung) integriert Phasen und Funktionen, die kombiniert und/oder überarbeitet werden können auf Grundlage der durch den Finanzplaner zu erbringenden, vereinbarten Dienstleistungen. Der FPSB befürwortet, dass seine Financial Planning Professionals die Bedürfnisse schutzbedürftiger Kunden in die gesamte Durchführung des Finanzplanungsprozesses einbeziehen. Darüber hinaus sollten Financial Planning Professionals abwägen, wie einerseits der Einsatz technologischen Fortschritts zur Verbesserung ihrer Serviceangebote beiträgt und andererseits sich eine Senkung der Beratungskosten auf die Bereitstellung von Finanzplanungsdienstleistungen für schutzbedürftige Personen auswirken könnte.



Abbildung: Der Finanzplanungsprozess des FPSB

6 GEWÄHRLEISTUNG GUTER ERGEBNISSE FÜR SCHUTZBEDÜRFTIGE KUNDEN IM FINANZPLANUNGSPROZESS



Aufbau und Definition der Beziehung mit dem Kunden.

In dieser Phase informiert der Financial Planning Professionals den Kunden über die Finanzplanung, deren Vergütung und seine Kompetenzen; bestimmt, ob er die Bedürfnisse des Kunden erfüllen kann; und definiert den Umfang der Dienstleistung.

Besonderheiten im Hinblick auf die Beratung schutzbedürftiger Kunden könnten beispielsweise wie folgt einbezogen werden:

- **Informieren Sie den Kunden über die Finanzplanung und die Kompetenzen von Financial Planning Professionals.** Bei der Beschreibung des Ansatzes des Finanzplaners oder des Unternehmens zur Bereitstellung von Finanzplanungsdienstleistungen könnte der Financial Planning Professional auch das Konzept der finanziellen Schutzbedürftigkeit und die Vorgehensweise bei der Arbeit mit schutzbedürftigen Kunden beschreiben.
- Erwägen Sie, eine Kopie der Richtlinie zur Beratung schutzbedürftiger Personen den Unterlagen beizufügen, die dem Kunden während des ersten Treffens ausgehändigt werden.
- **Beurteilen Sie, ob Sie als Financial Planning Professional die Bedürfnisse des Kunden erfüllen können.** Die FPSB-Standards der Finanzplanungspraxis verlangen vom Finanzplaner zu berücksichtigen, ob er oder seine Mitarbeiter über die entsprechenden Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse verfügen, um die Erwartungen des Kunden zu erfüllen. Der Financial Planning Professional beurteilt auch, ob es noch andere Umstände, Beziehungen oder Tatsachen gibt, die zu Interessenskonflikten zwischen ihm und dem Kunden oder mit einem anderen Kunden führen könnten. Der Finanzplaner bespricht das Thema Vertraulichkeit und den Schutz der Informationen des Kunden. Da Vertraulichkeit eine wichtige Rolle bei der Frage spielt, ob der Klient sich zu seiner Schutzbedürftigkeit bekennt, könnte der Professional ansprechen, wie eine Offenlegung der Schutzbedürftigkeit auf Grundlage der Richtlinie behandelt würde.
- **Definieren Sie den Umfang der Dienstleistung.** Neben der Festlegung realistischer Erwartungen für beide Seiten, Kunde und Finanzplaner, im Hinblick auf den Umfang der zu erbringenden Leistungen, könnte der Finanzplaner ausführen, wie die Richtlinien zur Beratung schutzbedürftiger Personen eingesetzt werden, um sicherzustellen, dass die Interessen des Kunden bestmöglich erfüllt werden und dass der Kunde mit angemessener Sensibilität und Flexibilität behandelt wird.



Kundeninformationen erfassen.

Der Financial Planning Professional und der Kunde identifizieren die persönlichen und finanziellen Kundendaten, seine Ziele, Bedürfnisse und Prioritäten. Der Finanzplaner sammelt die quantitativen und qualitativen Informationen und Dokumente. Eine Richtlinie zur Beratung schutzbedürftiger Kunden könnte auf folgende Weise eingebunden werden:

- **Identifizierung der persönlichen und finanziellen Ziele, Bedürfnisse und Prioritäten des Kunden.** Über die Routinefragen zu kurz- und langfristigen Zielen des Kunden hinaus, sollte der Financial

Planning Professional gleich zu Anfang der Beziehung prüfen, ob der Kunde die Kriterien für besondere Schutzbedürftigkeit erfüllt. Erfüllt die Person die Kriterien, sollte der Professional kommunizieren, wie der Klient gemäß den entsprechenden Richtlinien behandelt wird.

- Wird der Kunde als nicht schutzbedürftig beurteilt, sollte der Professional diese Einschätzung ebenfalls mitteilen und sich dies vom Kunden bestätigen lassen.
- **Erfassung quantitativer Informationen und Dokumente.** Der Finanzplaner sollte erwägen, den Klienten zu bitten, schriftlich eine Person des Vertrauens (Familienmitglied, Freund, Betreuer usw.) zu benennen, der vom Financial Planning Professional kontaktiert werden kann, falls dieser feststellt, dass der Kunde gefährdet ist, finanziell ausgebeutet zu werden, oder dass der Kunde Kriterien erfüllt, die nach den Richtlinien des Finanzplaners oder des Unternehmens auf besondere Schutzbedürftigkeit hinweisen.
- **Erfassung qualitativer Informationen.** Während der Informationsbeschaffung, die dazu dient, Verständnis für die Werte des Kunden, seine Einstellungen, Erwartungen und finanziellen Erfahrungen zu gewinnen, gewinnt der Finanzplaner gleichzeitig einen Eindruck über den Grad der finanziellen Bildung und Kompetenz des Kunden. Dies erlaubt eine Einschätzung zu einer eventuellen Schutzbedürftigkeit.

Der Financial Planning Professional sollte zudem Fragen zu persönlichen Beziehungen des Klienten stellen, um Konflikte oder Personen zu identifizieren, die möglicherweise den finanziellen Zielen, Bedürfnissen und Vorgaben des Kunden zuwiderlaufen.



Die finanzielle Situation des Kunden analysieren und bewerten.

In diesem Schritt des Finanzplanungsprozesses analysiert der Financial Planning Professional die finanzielle Situation des Kunden und bewertet die Ziele, Bedürfnisse und Prioritäten des Kunden. Aspekte besonderer Schutzbedürftigkeit könnten auf folgende Weise in diesen Schritt eingebunden werden:

- **Analysieren Sie die Informationen des Klienten.** Der Finanzplaner analysiert die Informationen des Kunden und arbeitet mit dem Kunden zusammen, um offensichtliche Lücken und/oder Unstimmigkeiten auszuräumen. Gewöhnlich kommt es vor, dass Kunden inkonsistente Daten liefern aufgrund von mangelndem Vertrauen, unzureichender Buchführung oder einfach Vergesslichkeit. Zu bedenken ist, dass allerdings auch eine schutzbedürftige Beeinträchtigung als Grund dafür vorliegen könnte.
- Der Professional sollte sorgfältig zuhören, um Hinweise im Verhalten des Klienten wahrzunehmen und Empathie, Flexibilität und gutes Urteilsvermögen in der Zusammenarbeit mit dem Kunden entwickeln, um eventuelle Diskrepanzen zu bemerken und zu beheben.
- **Bewertung der Ziele, Bedürfnisse und Prioritäten des Kunden.** Der Finanzplaner berücksichtigt die Möglichkeiten und Einschränkungen, die sich aus der finanziellen Situation des Kunden und aktueller Handlungsweise(n) ergeben und schätzt die Wahrscheinlichkeit ein, dass der Klient seine Ziele erreicht – bei Fortführung des gegenwärtigen Status quo oder nach voraussehbaren Änderungen. Der Professional muss berücksichtigen, wie eine ausdrücklich benannte oder wahrgenommene Beeinträchtigung die Fähigkeit des Kunden beeinflussen könnte, seine Ziele zu erreichen. Basierend auf der (firmen-)eigenen Richtlinie zur Beratung schutzbedürftiger Personen muss der Umfang der angebotenen Dienstleistung möglicherweise angepasst werden. Des Weiteren muss der Finanzplaner beurteilen, ob es angemessen ist, eine dritte Person des Vertrauens hinzuzuziehen, die den schutzbedürftigen Kunden in dieser Phase des Auftrags unterstützt.



Finanzplanungsempfehlungen entwickeln und dem Kunden präsentieren.

Um Empfehlungen für die Finanzplanung zu entwickeln, betrachtet der Finanzplaner eine oder mehrere für die Situation des Kunden passende Strategien, mit denen unter Berücksichtigung der Bedürfnisse und Prioritäten des Kunden dessen Ziele zu erreichen sind.

Die Empfehlungen zur Finanzplanung auf Grundlage der ausgewählten Strategie müssen plausibel sein und im Zusammenspiel mit der begleitenden Erklärung und Begründung so gestaltet, dass der Kunde in die Lage versetzt wird, eine informierte und fundierte Entscheidung treffen zu können. Eine Richtlinie zur Beratung schutzbedürftiger Kunden könnte auf folgende Weise einbezogen werden:

- **Ermittlung und Bewertung von Finanzplanungsstrategien.** Bei der Abwägung der Strategien zur Erreichung der Ziele des Kunden sollte der Financial Planning Professional die Art und die Auswirkungen der Beeinträchtigung des Kunden (falls eine solche zuvor identifiziert wurde) einbeziehen und Anpassungsmöglichkeiten vorsehen, die schnell und effektiv eingesetzt werden können, falls sich die Situation oder die Beeinträchtigung des Kunden ändert.
- **Entwicklung von Empfehlungen für die Finanzplanung.** Nach der Identifizierung und Bewertung verschiedener Strategien und der Handlungsabläufe des Kunden entwickelt der Finanzplaner Empfehlungen für die Finanzplanung, die den Zielen, Bedürfnissen und Anforderungen des Kunden entsprechen, unter Berücksichtigung der Art und der möglichen Dauer der Beeinträchtigung des Kunden.
- Dabei kann es notwendig sein, dass der Financial Planning Professional dem Kunden empfiehlt, aufgrund seiner Beeinträchtigung ein Ziel, eine Anforderung oder Priorität anzupassen. Der Finanzplaner sollte alle Empfehlungen dokumentieren.
- **Präsentation der Finanzplanungsempfehlungen.** Der Financial Planning Professional berücksichtigt die Art der Beeinträchtigung des Kunden (sofern vorhanden) und passt seine Präsentation entsprechend daran an. Beispielsweise muss für Klienten im Rollstuhl ein barrierefreier Zugang möglich sein oder eine Kopie der Präsentation in Brailleschrift, wenn der Kunde sehbehindert ist. Falls der Klient kein Muttersprachler ist, kann es für den Finanzplaner hilfreich sein, einen Übersetzer zu engagieren. Der Financial Planning Professional sollte alle Anstrengungen unternehmen, damit der Kunde die Empfehlungen und eine mögliche Offenlegung von Interessenkonflikten versteht.



Umsetzung der Finanzplanungsempfehlungen.

In dieser Phase des Finanzplanungsprozesses vereinbaren der Financial Planning Professional und der Kunde Zuständigkeiten für die Umsetzung der Finanzplanungsempfehlungen. Der Professional identifiziert und präsentiert geeignete Produkte und Dienstleistungen zur Umsetzung der empfohlenen Finanzplanungsstrategien.

Eine Richtlinie zur Beratung schutzbedürftiger Kunden könnte auf folgende Weise einbezogen werden:

- **Vereinbarung von Umsetzungsverantwortlichkeiten.** Der Financial Planning Professional und der Kunde verständigen sich über die Empfehlungen und die Zuständigkeiten im Hinblick auf deren Umsetzung. Bei einem schutzbedürftigen Kunden sollte der Finanzplaner überlegen, ob zusätzliche Absicherungen oder Sicherheitsmaßnahmen erforderlich sind, um den Kunden vorübergehend oder dauerhaft zu schützen und Risiken zu vermeiden.

- Der Finanzplaner sollte je nach Bedarf Unterstützung gewähren oder eine vertrauenswürdige dritte Partei hinzuziehen, um das Verständnis des Kunden und die Umsetzung zu fördern.
- **Identifikation von Produkten und Dienstleistungen für die Umsetzung.** Im Einklang mit der Richtlinie sollte der Finanzplaner die Art der Beeinträchtigung des Kunden und eventuelle Auswirkungen im Hinblick auf die Geeignetheit von Empfehlungen berücksichtigen.



Überprüfung der Situation des Kunden.

Der Finanzplaner und der Kunde definieren und vereinbaren gemeinsam die Bedingungen zur Überprüfung und Neubewertung der Situation des Klienten.

Eine Richtlinie zur Beratung schutzbedürftiger Kunden könnte auf folgende Weise einbezogen werden:

- **Vereinbarung von Zuständigkeiten und Bedingungen für die Überprüfung der Situation des Kunden.** In Übereinstimmung mit den Richtlinien des Financial Planning Professionals oder seines Unternehmens zur Beratung schutzbedürftiger Personen kann der Finanzplaner einen Zeitplan für häufigere Reviews vorsehen, um auf Veränderungen in der Situation des Kunden zu reagieren. Der Überprüfungsprozess kann es erforderlich machen, dass der Finanzplaner den ursprünglichen Umfang der Dienstleistung ändern oder ihn neu vereinbaren muss. Zusätzlich sollte der Professional die Vermögensanlagen des Kunden überwachen, um sicherzustellen, dass alle Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen intakt und die Handlungen oder Verhaltensweisen mit dem vereinbarten Finanzplan konsistent bleiben.
- **Die Situation des Kunden überprüfen und neu bewerten.** In Situationen, in denen die Beeinträchtigung des Kunden vorübergehend sein könnte, sollte der Financial Planning Professional die Situation des Kunden periodisch (häufig) überprüfen, um festzustellen, ob sie noch vorhanden ist, oder ob sie zu einer weiteren Verschlechterung der Fähigkeit des Kunden führt, die Details der vereinbarten Finanzplanung zu verstehen oder zu kommunizieren. Der Professional muss gegebenenfalls mit der benannten Vertrauensperson des Kunden Kontakt aufnehmen (siehe „Kundeninformationen erfassen“ oben), um die Situation des Klienten zu besprechen.
- **Gewährleistung guter Ergebnisse für schutzbedürftige Kunden, die eine Finanzplanung wünschen.** Schutzbedürftige Personen haben, wie alle anderen Kunden, Anspruch auf gute Ergebnisse bei Finanzplanungsdienstleistungen. Die Entwicklung einer Richtlinie für die Arbeit mit schutzbedürftigen Kunden soll Financial Planning Professionals dabei helfen, alle Aspekte der Kundenbeziehungen zu schutzbedürftigen Klienten aus deren Sicht zu verstehen, so dass sie persönlich, einfühlsam, flexibel und integrativ kommunizieren und den Finanzplanungsprozess für den Klienten positiv gestalten können.

- » Finanzplanung ist Lebensplanung – FPSB-Zertifikatsträger verstehen wirklich die Kundenwünsche und helfen, diese langfristig zu erfüllen. Die Wahrung der Kundeninteressen ist dabei das höchste Gut.«
FPSB Deutschland-Mission
- » Der FPSB Deutschland ist Standardsetzer zur Methodik der ganzheitlichen Beratung. Seine Definitionen und Standards dieser Methodik sind Grundlage für deren Weiterentwicklung, Ausbildung und Regulierung. Der FPSB Deutschland prägt die öffentliche Diskussion und Meinung zur ganzheitlichen Beratungsmethodik.« *FPSB Deutschland-Selbstverständnis in Bezug auf Financial Planning*
- » Die Zertifikate des FPSB Deutschland garantieren Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit ihrer Träger. Sie werden von Kunden und Anbietern ganzheitlicher Beratung als die höchsten Qualitätssiegel wahrgenommen. Kunden fragen Anbieter mit diesen Qualitätssiegeln bevorzugt nach. Berater erachten die Zertifikate des FPSB Deutschland für ihren langfristigen beruflichen Erfolg für unverzichtbar.«
FPSB Deutschland-Selbstverständnis in Bezug auf seine Zertifikate



Die oben gezeigten Zertifizierungszeichen sind außerhalb der USA Eigentum des Financial Planning Standards Board Ltd. und werden Einzelpersonen verliehen, die die Zertifizierungsvoraussetzungen erfüllen und kontinuierlich unter Beweis stellen. Zertifizierungsgeber in Deutschland ist der Financial Planning Standards Board Deutschland e.V.



Der Financial Planning Standards Board Deutschland e.V. ist Eigentümer und Zertifizierungsgeber der oben gezeigten Zertifizierungszeichen. Sie werden Einzelpersonen verliehen, die die Zertifizierungsvoraussetzungen erfüllen und kontinuierlich unter Beweis stellen.



Der Financial Planning Standards Board Deutschland e.V. ist Zertifizierungsgeber der oben gezeigten Zertifizierungszeichen. Sie werden Einzelpersonen verliehen, die die Zertifizierungsvoraussetzungen erfüllen und kontinuierlich unter Beweis stellen.