



ERHEBUNG

## **STATUS UND ZUKUNFT DER FINANZNORM**

Ergebnisse einer Erhebung der ajco zur DIN 77230,  
Stand 09.07.2019

[www.ajco.de](http://www.ajco.de)

---

ajco solutions GmbH  
Jüdtstraße 15, 91522 Ansbach

AG Ansbach: HRB 3870  
UStID: DE239172844

Ansbach, 09.07.2019

## Inhalt

1	Über die Finanznorm .....	S.4
2	Herausforderung für Finanzdienstleister .....	S.5
3	Ziel und Design der Erhebung .....	S.5
4	Ergebnisse der Erhebung .....	S.6
4.1	Private Einschätzung .....	S.7
4.2	Bedeutung im Unternehmensumfeld .....	S.7
5	Fazit .....	S.10

---

Dieses Dokument enthält Informationen, die nach den einschlägigen Datenschutzgesetzen geschützt sind.

© Copyright 2019 ajco solutions GmbH

Alle Rechte vorbehalten

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung jederzeit nach Bedarf geändert werden und dürfen ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der ajco solutions GmbH weder zum Teil noch zur Gänze in irgendeiner Form wiedergegeben oder übertragen werden. ajco solutions GmbH lehnt jede Haftung für die Vollständigkeit der in diesem Dokument enthaltenen Informationen ab.

Soweit in diesem Dokument Firmennamen und Produktnamen von Fremdherstellern genannt werden, sind diese unter Umständen geschützte Marken der jeweiligen Rechtsinhaber. Die Darstellung von Bildern und Logos von Fremdherstellern dient nur zur Veranschaulichung. Sämtliche Urheber- und Markenrechte an solchen Bildern und Logos stehen den jeweiligen Fremdherstellern zu.

Die ajco solutions GmbH wird im Folgenden als ajco bezeichnet.

Änderungen und Fehler sind vorbehalten.

## Vorwort

**V**or 15 Jahren erhielt ich als Mitarbeiter der American Express Finanzmanagement GmbH einen Auftrag, der damals in der Branche seinesgleichen suchte: Unabhängig von Wissen, Meinung und Tagesform des Finanzberaters sollte – bei gleicher Ausgangslage eines Kunden – an jedem Ort und zu jeder Zeit die gleiche Handlungsempfehlung ausgesprochen und Fragen von der Priorisierung der Beratungsthemen bis zur Höhe der empfohlenen Absicherung einheitlich beantwortet werden. Ziel des Auftrags war es, die Qualität der Beratung und die Zufriedenheit der Kunden zu sichern, um die wertvolle Marke zu schützen.



Mathematische Modelle und Algorithmen erwiesen sich als weitgehend unbrauchbar, da sie zum Beispiel rechtliche Anforderungen nur sehr aufwändig abbilden konnten und die Ergebnisse für Berater und Kunden aus einer intransparenten Blackbox kamen. Zur Lösung entwickelten wir darum ein Regelwerk. Während Prof. Dr. Philipp Janetzke, einer meiner heutigen Geschäftsführungskollegen bei der ajco, die wissenschaftliche Methodik zur Verfügung stellte, konnte ich die Erfahrung aus vielen Jahren Beratungspraxis einbringen. Darüber hinaus waren wir beide tief eingearbeitet in die rechtlichen Regelungen und Verbraucherschutzvorgaben der Branche und geübt in der Ableitung entsprechender Regeln.

2008 – nun als Geschäftsführer der ajco – profitierten wir von den Erfahrungen aus diesem ersten Regelwerk für die American Express Finanzmanagement GmbH, als wir ein Regelwerk für den Versicherungsmakler FORMAXX AG erstellten und fachlich betreuten. Die Weiterentwicklung dieses Regelwerkes wurde von der

FORMAXX AG an die unabhängige DEFINO Institut für Finanznorm GmbH ausgelagert. Dort wurde es in Co-Produktion von Finanzdienstleistungsbranche, Wissenschaft und Verbraucherschutz unter dem Label „Deutsche Finanznorm“ (DEFINO®) zu einer DIN-Norm-Spezifikation ausgearbeitet.

Diese sogenannte DIN SPEC 77222 „Standardisierte Finanzanalyse für den Privathaushalt“ wurde inzwischen in einen echten Normenentwurf überführt: die DIN 77230 „Basis-Finanzanalyse für Privathaushalte“, die die DIN SPEC abgelöst hat.

Unsere These: Das Thema „Finanznorm“, so wird die DIN 77230 oft umgangssprachlich bezeichnet, hat in relativ kurzer Zeit zwar hohe Aufmerksamkeit gewonnen, die meisten Finanzdienstleistungsunternehmen warten aber noch ab, wie sie auf die Einführung der Norm reagieren.

Wir wollten deshalb von führenden Experten wissen, welche Einstellung sie zu Norm haben und wie intensiv sie sich damit beschäftigen.

Ich freue mich, Ihnen hiermit die Ergebnisse unserer Erhebung vorstellen zu dürfen.

**Andreas Adam**

Geschäftsführer der ajco solutions GmbH

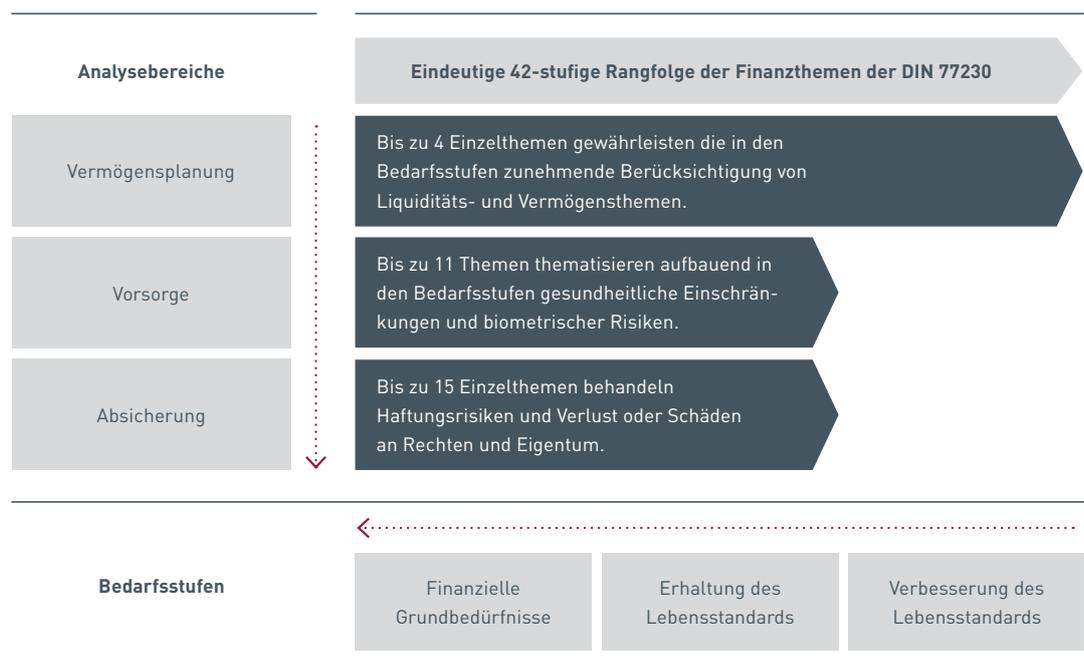
# 1 Über die Finanznorm

Schaut man in ein Lateinwörterbuch, liest man nach, dass „norma“ Winkelmaß oder auch Richtschnur, Maßstab, Regel, Vorschrift bedeutet. Auch heute sind Normen als Regelungen oder Maßstab zu verstehen, die ein Produkt oder eine Dienstleistung beschreiben.

Normen sollen die Kommunikation und den Warenverkehr vereinfachen. Kauft man beispielsweise ein Paket DIN A4-Blätter, so ist die Größe genau definiert. Und obwohl kaum jemand die konkreten Maße im Kopf hat, passt genau diese Blattgröße in den Drucker oder in die vorgesehenen Briefumschläge. Unabhängig davon, wo das Papier gekauft wurde, ohne aufwändige Erklärungen und Kommunikation.

Die Finanznorm – so wird umgangssprachlich die DIN 77230 „Basis-Finanzanalyse für Privathaushalte“ bezeichnet – soll etwas ähnliches bewirken. Sie soll die Finanzberatung normieren und dafür sorgen, dass die Qualität dieser Beratung an jedem Ort und zu jeder Zeit immer die gleiche ist und zum gleichen Ergebnis führt. Ist die Ausgangslage – also der Bedarf des Kunden – gleich, soll auch das Ergebnis, ja sogar der Prozess, der zum Ergebnis führt, gleich sein. In Hamburg und München, bei Berater 1 wie bei Berater 2, morgens um 8 Uhr oder spät abends. Allerdings wird, ähnlich wie beim DIN A4-Papier, der Berater beziehungsweise das beratende Unternehmen, das sich an der Norm orientiert, ein Stück weit austauschbar.

Struktureller Aufbau  
der DIN 77230



Was genau normiert die Finanznorm also? Die DIN 77230 bildet einen Rahmen, innerhalb dessen entlang von drei Bedürfnisstufen für drei Analysebereiche eine 42-stufige Bedarfsrangfolge geprüft und festgestellt wird. Dabei stehen Absicherungs- und Vorsorgebedarfe des Privathaushaltes im Blickpunkt.

Neben dem Analysemodell definiert die Norm unter anderem auch das Vorgehen, Rechenparameter und -methoden, Bedarfsbegründungen bis hin zur Ergebnisdarstellung. Die normierte Beratung endet jedoch, bevor der Berater ein konkretes Produkt auswählt: Bei Produktangebot und -auswahl kommt die individuelle Qualität des jeweiligen Beraters oder des beratenden Unternehmens zum Tragen.

Erwähnt sei auch: Normieren lässt sich nicht alles. So erfasst die Norm die Beratung im Retail-Segment. Freiberufler, Selbstständige, Geschäftsführer sind zum Beispiel ausgeschlossen.

## 2 Herausforderung für Finanzdienstleister

Ein Gedankenexperiment: Würden ab morgen alle Finanzdienstleister nach der Finanznorm beraten, worin würden sie sich dann noch unterscheiden? Jedenfalls nicht im qualitativen Ergebnis der Beratung. Alle kämen zum gleichen Schluss darüber, welchen Bedarf ein Kunde hat. Doch könnten sie diesen Bedarf decken? Nur wenn sie auch die passenden Produkte im Angebot haben. Für Makler wäre das eher kein Problem, für einige Banken und Versicherungen könnte zur Zeit hier eine Herausforderung entstehen. Denn Prozesse, Produkte, Schulungen – das ganze Unternehmen – müsste zunächst auf die Finanznorm ein- und umgestellt werden.

Andererseits: Berät man zukünftig nicht nach der Finanznorm und verkauft dem Kunden nach reiflicher Überlegung, Dokumentation und mit bestem Gewissen etwas anderes – wie wird das dann in Zukunft von Verbraucherschutz und vor Gerichten bewertet? Ist eine Abweichung bereits eine Fehlberatung?

Finanzdienstleister müssen deshalb die Auswirkungen der Finanznorm – neben vielen anderen Herausforderungen – mit in ihre strategischen Überlegungen für die Zukunft aufnehmen.

## 3 Ziel und Design der Erhebung

Wie im vorherigen Kapitel beschrieben, halten wir es für notwendig, dass Finanzdienstleister das Thema Finanznorm in ihre strategischen Überlegungen aufnehmen und eine Meinung und Position dazu entwickeln.

Wir wollten deshalb wissen, wie Experten aus der Finanzdienstleistungsbranche die Finanznorm beurteilen. Haben Sie sich bereits damit beschäftigt? Beeinflusst sie ihre eigenen Finanzentscheidungen oder den Kurs ihres Unternehmens?

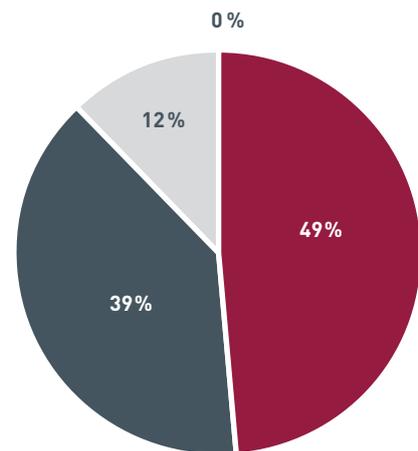
Für die Umfrage wurden Experten aus Versicherungen, Beratungen, Maklerunternehmen, Finanzsoftwarehersteller und Beratern per E-Mail angeschrieben oder persönlich eingeladen, an einer Umfrage teilzunehmen. Die Teilnahme an der Umfrage erfolgte anonym.

## 4 Ergebnisse der Erhebung

Fast 50% der Erhebungsteilnehmer haben sich bereits intensiv mit der Finanznorm beschäftigt, weitere 39% glauben, das Thema zumindest inhaltlich einordnen zu können. Damit hat die Finanznorm seit ihrer Einführung in kürzester Zeit eine hohe Bekanntheit und eine grundsätzliche Aufmerksamkeit gewonnen.

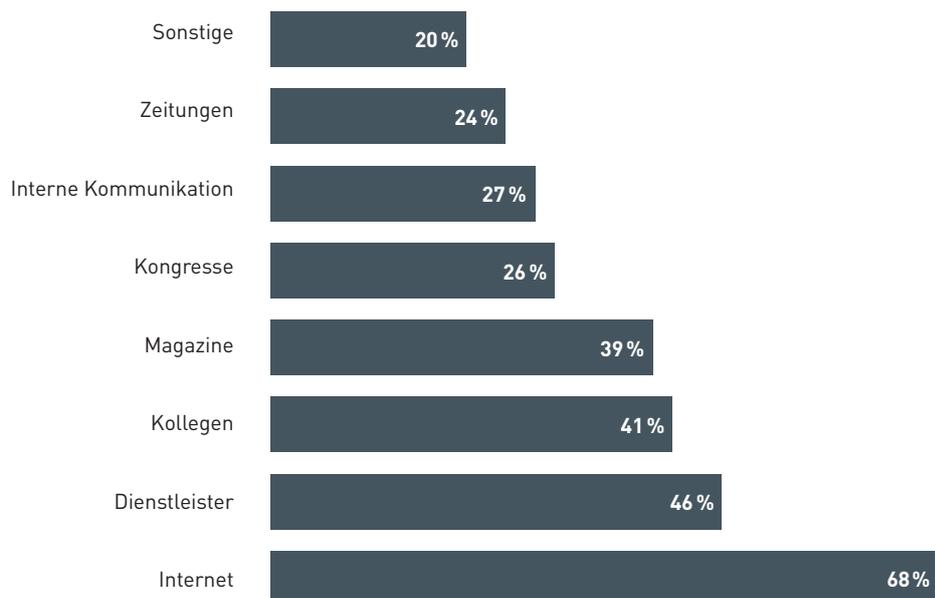
Wie präsent ist das Thema Finanznorm bei Ihnen persönlich?

- Ich habe noch nie davon gehört.
- Ich habe schon mal davon gehört, aber Details sind mir unbekannt.
- Ich habe mich schon etwas mit dem Thema beschäftigt und glaube, es inhaltlich einordnen zu können.
- Ich habe mich bereits intensiv mit dem Thema beschäftigt und mir eine erste Meinung gebildet.



Als Hauptinformationsquelle dient dabei mit großem Abstand das Internet, ein Medium, das eine differenzierte Betrachtung der Finanznorm unter verschiedenen Perspektiven nur begrenzt ermöglicht. Auf den Plätzen zwei und drei folgen Dienstleister und Kollegen, erst danach Magazine.

Über welche Medien haben Sie von der Finanznorm gehört?

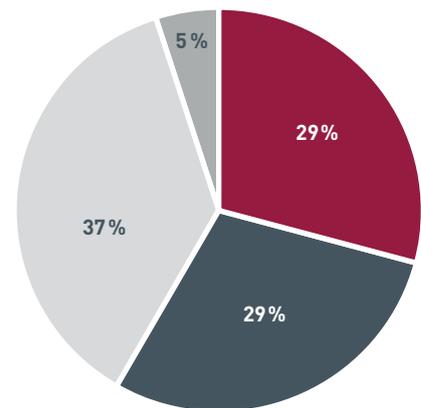


## 4.1 Private Einschätzung

Jeder dritte Erhebungsteilnehmer (37%) ist bereits heute der Meinung, dass sich seine persönlichen Finanzentscheidungen aufgrund der DIN 77230 in Zukunft verbessern werden. Weitere 29% der Erhebungsteilnehmer sehen momentan noch keine Bedeutung für sich als Privatperson. Sie vermuten jedoch, dass dies sich ändern könnte, wenn die Finanznorm in Zukunft noch mehr Beachtung genießt. Allerdings schließen auch 29% der Befragten aus, dass die Finanznorm in Zukunft Auswirkungen auf ihre Entscheidungen haben wird.

Wie schätzen Sie die Bedeutung der Finanznorm für sich als Privatperson ein?

- Ich habe hierzu noch keine Meinung.
- Mit der Finanznorm werden sich meine persönlichen Finanzentscheidungen verbessern.
- Die Finanznorm hat zwar aktuell noch keine Bedeutung für mich. Das könnte sich bei einer stärkeren Verbreitung in der Branche aber ändern.
- Die Finanznorm hat keinerlei Auswirkungen auf meine persönlichen Finanzentscheidungen. Ich erwarte auch nicht, dass sich das ändert.



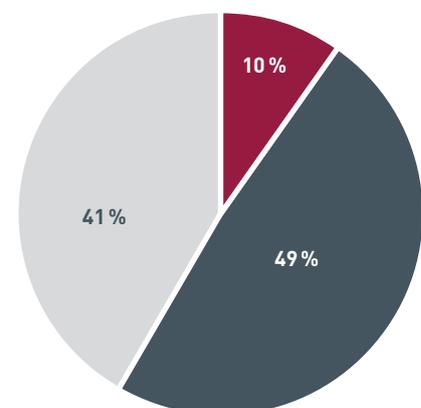
## 4.2 Bedeutung im Unternehmensumfeld

Im beruflichen Umfeld ist das Thema Finanznorm bei 41% der Erhebungsteilnehmer aktuell und genießt hohe Managementaufmerksamkeit. Ebenso ist bei 49% das Thema Finanznorm im beruflichen Umfeld aufgetaucht, ohne intensiv behandelt worden zu sein.

Demnach ist das Thema bei 90% der Befragten im beruflichen Umfeld schon einmal aufgetaucht oder sogar aktuell, was eine zukünftige Relevanz der Finanznorm vermuten lässt.

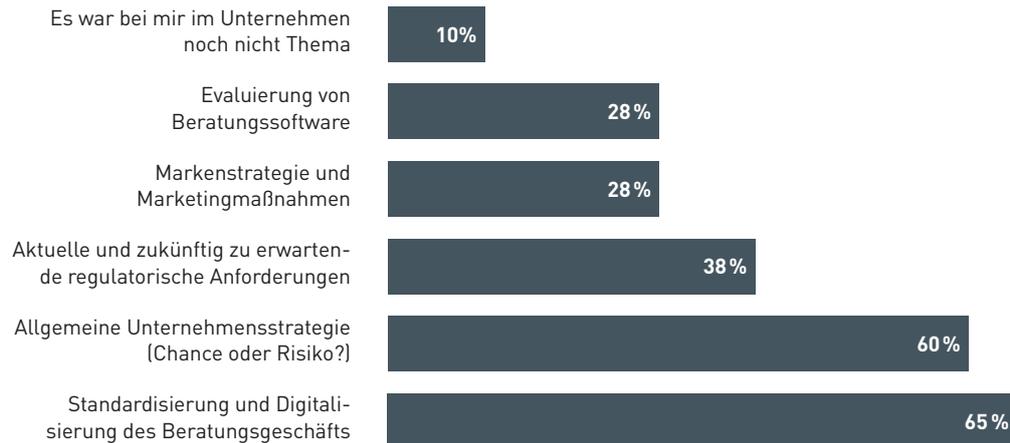
Wie präsent ist das Thema Finanznorm in Ihrem beruflichen Umfeld?

- Das Thema ist in meinem beruflichen Umfeld aktuell und genießt hohe Managementaufmerksamkeit.
- Das Thema ist schon einmal als Randthema aufgetaucht, ohne zu einer intensiveren Auseinandersetzung geführt zu haben.
- Das Thema ist mir im beruflichen Umfeld noch gar nicht begegnet.



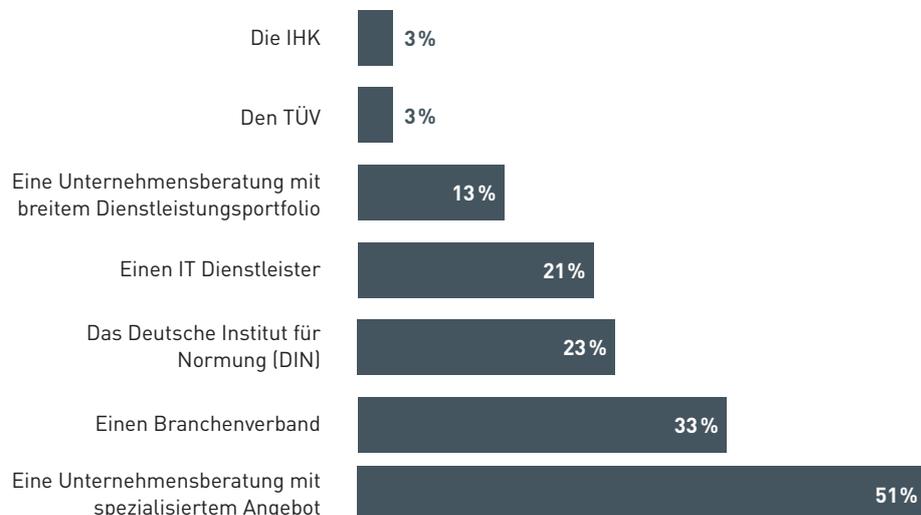
Der Zusammenhang, in dem das Thema in den Unternehmen der Erhebungsteilnehmer diskutiert wurde, ist mit Abstand die Standardisierung und Digitalisierung des Beratungsgeschäfts (65%) sowie die allgemeine Unternehmensstrategie (60%). Dies zeigt, dass die Finanznorm eventuell das Potenzial hat, das Beratungsgeschäft in Zukunft nachhaltig zu verändern oder auch allgemeine Unternehmensstrategien langfristig zu beeinflussen.

In welchem Zusammenhang wurde das Thema in Ihrem Unternehmen bereits diskutiert?



Des Weiteren würden etwas mehr als die Hälfte (51%) der Erhebungsteilnehmer eine Unternehmensberatung mit spezialisiertem Angebot um Unterstützung bitten, wenn sie im beruflichen Umfeld Fragen zum Thema Finanznorm haben. Mit weitem Abstand würde mit 33% ein Branchenverband um Unterstützung gebeten werden. Somit stellt sich heraus, dass der Fakt des spezialisierten Angebots einer Unternehmensberatung für die Erhebungsteilnehmer von Bedeutung ist, wenn sie Hilfe zur Finanznorm benötigen sollten.

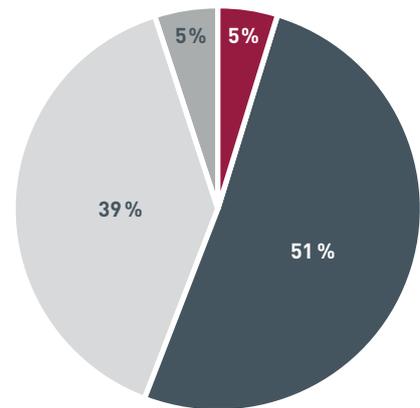
Wen würden Sie in Ihrem beruflichen Umfeld bei Fragen rund um die Finanznorm am ehesten um Unterstützung bitten?



Mehr als die Hälfte (51%) der Erhebungsteilnehmer schätzt die Finanznorm für die Finanzdienstleistungsbranche so ein, dass diese zwar aktuell noch keine Bedeutung für die Branche hat, sich das aber bei stärkerer Marktdurchdringung durchaus ändern kann. Weitere 39% beurteilen die Finanznorm für die Finanzdienstleistungsbranche als in Zukunft wichtigen Baustein für bessere Beratungsqualität und erwarten eine Etablierung als Marktstandard. Demnach ist sich der Großteil der Erhebungsteilnehmer einig, dass das Thema Finanznorm in der Finanzdienstleistungsbranche in Zukunft von Relevanz sein wird.

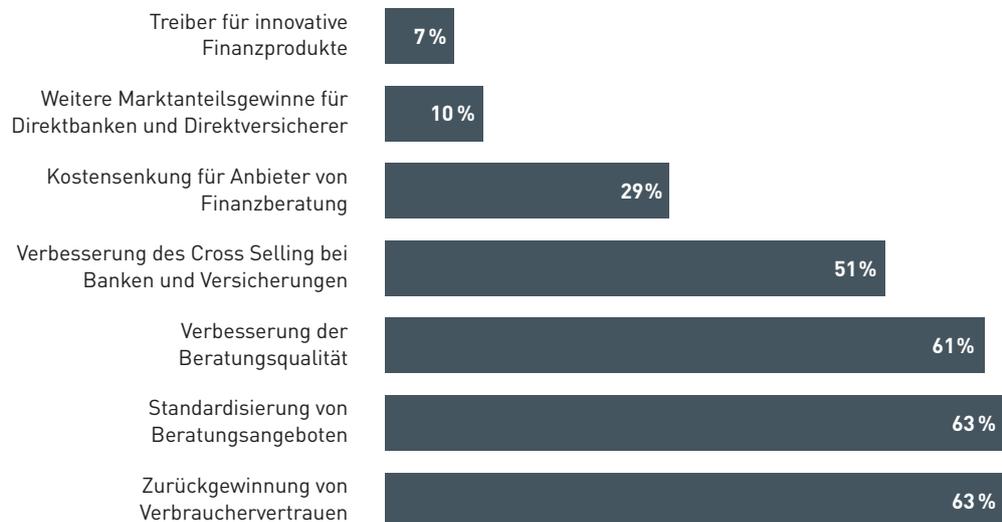
Wie schätzen Sie die Bedeutung der Finanznorm für die Finanzdienstleistungsbranche ein?

- Ich habe hierzu noch keine Meinung.
- Die Finanznorm wird sich zu einem wichtigen Baustein für bessere Beratungsqualität entwickeln und sich als Marktstandard etablieren.
- Die Finanznorm hat zwar aktuell noch keine Bedeutung für die Branche. Das könnte sich aber bei stärkerer Marktdurchdringung ändern.
- Die Finanznorm hat keine nennenswerten Auswirkungen auf die Branche. Ich erwarte auch nicht, dass sich das zukünftig ändert.



Effekte, die die Finanznorm auf die Finanzdienstleistungsbranche haben könnte, bewerteten die Erhebungsteilnehmer insofern, dass vier Folgeerscheinungen am wahrscheinlichsten sind. Mit jeweils 63% wurde Zurückgewinnung von Verbrauchervertrauen sowie Standardisierung von Beratungsangeboten genannt. Für ebenfalls relevant beachteten die Erhebungsteilnehmer mit 61% die Verbesserung der Beratungsqualität und mit 51% die Verbesserung des Cross Sellings bei Banken und Versicherungen.

Welche möglichen Effekte könnte die Finanznorm auf die Finanzdienstleistungsbranche haben?



## 5 FAZIT

Ein Fazit aus den Ergebnissen dieser Erhebung lässt sich anhand von sechs Punkten ziehen:

1. Der Prozess der Meinungsbildung über die Finanznorm ist noch nicht abgeschlossen. Zwar kennt die Mehrzahl der Erhebungsteilnehmer die DIN 77230, die Meinungen über die Bedeutung der Finanznorm differieren jedoch noch stark.
2. Das hängt mit der Unsicherheit darüber zusammen, ob sich die Finanznorm im Markt durchsetzt. Aus heutiger Sicht kann das noch nicht seriös prognostiziert werden.
3. Es bräuchte die Initiative von einigen namenhaften Branchengrößen, die sich der DIN medienwirksam und dauerhaft verschreiben. Dann wäre mit einem Dominoeffekt zu rechnen, der eine stärkere Marktverbreitung der Finanznorm bedingen würde. Dieses Ergebnis bestätigt die Markterfahrung der ajco-Berater, die diese in einer Vielzahl von Einzelgesprächen mit Entscheidern der Branche erworben haben. Im Rahmen eines Experteninterviews in der FONDS Professionell hat Andreas Adam, Geschäftsführer der ajco, zum Beispiel folgende Hypothese aufgestellt: „Wenn vier oder fünf große Gesellschaften mit der Norm arbeiten, wird das eine Dynamik in den Markt bringen, der sich andere nicht werden entziehen können.“ Aber auch regulatorische Eingriffe könnten die Durchsetzung der Finanznorm treiben. Beides scheint aktuell jedoch unrealistisch.
4. Dennoch erwartet eine Mehrzahl der Erhebungsteilnehmer, dass der Finanznorm sowohl im privaten als auch im beruflichen Umfeld eine wachsende Bedeutung zukommen wird. Betrachtet man die Mehrwerte, die eine Durchsetzung der Finanznorm auf dem Papier verspricht, kann daran eine gewisse Erwartungshaltung an die Finanzbranche abgelesen werden, sich zukünftig noch stärker und effektiver am Kundenbedarf zu orientieren. Die Unternehmen müssen sich entscheiden, ob und wie weit sie die Erfüllung dieser Erwartung leisten können beziehungsweise wollen.
5. Der Rückgewinn von verlorenem Vertrauen in die Finanzberatung ist ein Mehrwert, den ein normierter Ansatz nach Meinung der Befragten durchaus einlösen kann. Außerdem wird an eine normierte Bedarfserhebung auch die Erwartung einer höheren Beratungsqualität geknüpft, die in der Folge wohl auch zu einer höheren Kundenzufriedenheit führen würde.
6. Zuletzt meinen die Erhebungsteilnehmer, dass die Durchsetzung der Finanznorm auf einen angemessenen Umgang mit aktuell anstehenden marktbezogenen und gesellschaftlichen Veränderungen einzahlt. Demnach kann die DIN 77230 für die Digitalisierung und Standardisierung innerhalb der Finanzbranche als Blaupause dienen. Bei strategischen Überlegungen sollte sie daher in Zukunft jeder Finanzdienstleister auf dem Radar haben.

**Weiterführende Informationen zum Thema Finanznorm sowie unser Beratungsangebot finden Sie unter folgendem Link:**

[www.ajco.de/finanznorm](http://www.ajco.de/finanznorm)

**Oder kontaktieren Sie uns direkt:**

ajco solutions GmbH

☎ +49 2236 39 32 977

✉ info@ajco.de

Andreas Adam, Geschäftsführer

☎ +49 177 797 5065

✉ andreas.adam@ajco.de

📍 Standort in Ansbach – Jüdtstrasse 15, 91522 Ansbach

📍 Standort bei Heidelberg – Mannheimer Straße 105, 68535 Edingen-Neckarhausen

📍 Standort in Köln – Industriestraße 155, 50999 Köln