

## Welchen Inhalt muss das Protokoll haben?

- Informationen über Ihre persönliche Situation, Ihre wesentlichen Anliegen und deren Gewichtung
- Angaben zum Anlass und zur Dauer des Beratungsgesprächs
- Informationen über die Finanzinstrumente und Wertpapierdienstleistungen, die Gegenstand der Anlageberatung sind
- Empfehlungen des Anlageberaters und die für diese Empfehlungen genannten wesentlichen Gründe
- Unterschrift des Kundenberaters

Bei telefonischer Beratung kann auf Ihren ausdrücklichen Wunsch hin das Geschäft auch vor Erhalt des Protokolls abgeschlossen werden. Stellen Sie nach Zugang des Protokolls fest, dass dieses nicht richtig oder nicht vollständig ist, haben Sie ein einwöchiges Rücktrittsrecht.

Bedenken Sie: Ihre Mitwirkung ist unerlässlich! Prüfen Sie das Ihnen ausgehändigte Protokoll sorgfältig auf seine Richtigkeit. Vor allem die Angaben über Ihre persönliche Situation, d.h. Ihre Anlageziele, Ihre finanziellen Kenntnisse und Erfahrungen sowie Ihre wirtschaftliche Situation, sollten Sie gewissenhaft lesen. Wichtig ist auch, ob die Gewichtung Ihrer Anliegen – also beispielsweise die Abwägung zwischen höheren Ertragchancen und der Sicherheit einer Anlage – richtig wiedergegeben ist. Der Protokollvordruck muss auch Freitextfelder für Ihre Angaben und die Empfehlungsgründe des Beraters enthalten, in denen individuelle Eintragungen möglich sind.



## Was kann die BaFin für Sie tun?

Wenn Sie sich im Zusammenhang mit dem Kauf von Finanzinstrumenten schlecht beraten fühlen, schreiben Sie uns. Bei begründeten Beschwerden wenden wir uns an das betroffene Institut und haken nach. Ihre Hinweise helfen uns, Verstöße gegen aufsichtliche Bestimmungen aufzudecken und dagegen vorzugehen.

Informationen zur Beschwerdemöglichkeit bei der BaFin finden Sie auf unserer Internetseite ([www.bafin.de/beschwerden](http://www.bafin.de/beschwerden)).

Bitte beachten Sie jedoch: Wir können Ihre Beschwerde nur dann prüfen, wenn das betroffene Unternehmen unserer Aufsicht unterliegt. Auch kann die BaFin einzelne Streitfälle nicht verbindlich entscheiden. Die Sachverhaltsaufklärung und Beweiswürdigung in Zivilverfahren ist Aufgabe der Gerichte. Nur sie können streitige Rechtsansichten verbindlich klären und die Unternehmen zu einer Zahlung verpflichten. Zusätzlich können Sie sich auch an die Ombudsleute der Bankenverbände wenden. Ob Ihre Bank am Ombudsmannverfahren teilnimmt, erfahren Sie auf den Seiten der Verbände. Alle erforderlichen Kontaktinformationen finden Sie auf der Internetseite der BaFin ([www.bafin.de/schlichtungsstellen](http://www.bafin.de/schlichtungsstellen)).

### Impressum

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn  
Marie-Curie-Straße 24-28, 60439 Frankfurt am Main  
Fon: +49(0)228-4108 0  
Fax: +49(0)228-4108 1550  
Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)  
Bonn und Frankfurt am Main | März 2015

### Fotos

© Kzenon/fotolia.com; svort/fotolia.com;  
farsouthtommy/fotolia.com

Bundesanstalt für  
Finanzdienstleistungsaufsicht



## Anlageberatung – Was Sie als Kunde beachten sollten



Dieser Flyer gibt Ihnen Informationen dazu an die Hand, wie das Beratungsgespräch mit dem Anlageberater Ihrer Bank oder Ihres Finanzdienstleisters ablaufen muss. Sie sollen einen Überblick darüber erhalten, welche Informationen Ihnen als Kunden zustehen, aber auch welche Angaben für die Beratung erforderlich sind, nach denen Sie also fragen dürfen.

## Wie sieht eine typische Anlageberatung aus?

Die Beratung erfolgt regelmäßig in vier Schritten:

1. Einholen der erforderlichen Kundeninformationen
2. Information des Kunden über alle wesentlichen Umstände
3. Zusammenführen von Kundeninformationen und passendem Produkt
4. Erstellen des Beratungsprotokolls

## Welche Informationen sollen Sie als Kunde dem Anlageberater Ihrer Bank oder Ihres Finanzdienstleisters geben?

### Ihre Anlageziele

- Verfolgen Sie besondere Ziele mit Ihrer Anlage (z.B. Vermögensaufbau, um zu einem späteren Zeitpunkt eine Immobilie zu erwerben oder ein Studium zu finanzieren)?
- Geht es Ihnen um Altersvorsorge, Vermögens- oder Liquiditätsaufbau oder um Spekulation?
- Wie ist Ihre Risikobereitschaft?
- Ist die Anlage fristgebunden?

### Ihre finanziellen Verhältnisse

- Wie hoch ist Ihr Wertpapiervermögen, wie hoch Ihr Geldvermögen?
- Haben Sie weiteres Vermögen (z.B. Immobilien)?
- Welche regelmäßigen Einkünfte erzielen Sie (z.B. Gehalt, Mieteinnahmen, Kapitaleinkünfte)?
- Welche regelmäßigen Verpflichtungen haben Sie (z.B. Miete, Unterhaltszahlungen)?

### Ihre Kenntnisse und Erfahrungen

- Mit welchen Finanzinstrumenten und Finanzdienstleistungen haben Sie Erfahrung?
- Für welchen Zeitraum?
- Wie viele Geschäfte haben Sie in den vergangenen Jahren getätigt?
- Welche Beträge haben Sie eingesetzt?
- Haben Sie Erfahrung mit Kapitalanlagen in fremden Währungen?

Auch andere Einzelfragen sind möglich. Wichtig ist, dass der Anlageberater durch seine Fragen ein möglichst umfassendes Bild erhält. Daher sollten Sie gewissenhaft und ausführlich auf die Fragen antworten und Ihren Berater auf Änderungen bzw. Aktualisierungen hinweisen. Ohne Angaben zu Ihren Anlagezielen, finanziellen Verhältnissen sowie Kenntnissen und Erfahrungen kann und darf der Anlageberater Sie nicht beraten. Nur durch Ihre aktive Mitwirkung erhält Ihr Berater alle relevanten Informationen.

## Welche Informationen muss Ihr Berater Ihnen geben?

Der Berater muss Sie über alle Umstände der Geldanlage informieren, die für Sie wesentlich sind. Unter anderem ist Ihr Berater verpflichtet, Ihnen vor Abschluss jedes Geschäfts in Finanzinstrumenten ein Produktinformationsblatt zukommen zu lassen. Dieses gibt Aufschluss über die wesentlichen Faktoren des jeweiligen Finanzinstruments und enthält Angaben zu:

- Risiken
- Art und Funktionsweise
- Aussichten für Kapitalrückzahlung und Erträge unter verschiedenen Marktbedingungen
- Kosten.

Seit dem 1. August 2014 muss der Berater Sie vor Beginn der Beratung auch darüber informieren, ob die Beratung als Honorar-Anlageberatung erbracht wird oder nicht.

## Welche Produkte darf der Anlageberater Ihnen empfehlen?

Ihr Berater darf Ihnen nur solche Finanzinstrumente empfehlen, die im Hinblick auf Ihre Angaben für Sie geeignet sind und deren Funktionsweise und Risiken Sie verstehen können. Das empfohlene Finanzinstrument muss Ihrer Risikoneigung, Ihrem Anlagehorizont und Ihren Anlagezielen entsprechen.

## Warum muss ein Beratungsprotokoll erstellt werden?

Über jede Anlageberatung muss ein Protokoll angefertigt werden. Das Beratungsprotokoll soll es Ihnen ermöglichen, vor Abschluss eines Geschäfts das Beratungsgespräch auszuwerten und auf dieser Grundlage eine fundierte Anlageentscheidung zu treffen. Unstimmigkeiten über den Inhalt des Gesprächs können Sie damit sofort aufdecken und monieren. Das Beratungsprotokoll dient Ihnen bei einer gerichtlichen oder anderen Auseinandersetzung als Beweismittel. Es liefert der BaFin außerdem wichtige Informationen über den Hergang eines Beratungsgesprächs.

Ein Protokoll muss auch dann erstellt werden, wenn Sie die Beratung mehrfach oder in regelmäßig wiederkehrenden Abständen in Anspruch nehmen. Das Beratungsprotokoll ist Ihnen unverzüglich nach Abschluss der Anlageberatung zur Verfügung zu stellen. Ein auf der Beratung beruhender Geschäftsabschluss darf von Ihrer Bank oder Ihrem Finanzdienstleister erst durchgeführt werden, nachdem Sie das Protokoll erhalten haben. Ausnahmen gelten nur dann, wenn Anlageberatung und Geschäftsabschluss telefonisch oder mithilfe eines anderen elektronischen Kommunikationsmittels erfolgen.

