

Positionspapier zur MiFID II / PRIIP-VO:

Neue Vorgaben haben zu Einbruch des Telefongeschäfts geführt

Berlin, 14. März 2019

I. Hintergrund

Anfang 2018 sind mit der überarbeiteten Finanzmarktrichtlinie MiFID II und der PRIIP-Verordnung zahlreiche neue gesetzliche Vorgaben für das Wertpapiergeschäft in Kraft getreten. Die neuen Vorgaben sollen für mehr Transparenz und Anlegerschutz sorgen, was von der Intention her positiv zu bewerten ist. Allerdings steht den sehr hohen Kosten oftmals kein bzw. vielfach sogar ein „negativer“ Nutzen für die Kunden gegenüber. Dies zeigt eine aktuelle wissenschaftliche Studie der Ruhr Universität Bochum, die von der Deutschen Kreditwirtschaft (DK) in Auftrag gegeben wurde.

II. MiFID II/PRIIPs hat zu massivem Einbruch des Telefongeschäfts geführt

Gemäß der Studie hat die **Implementierung** von MiFID II/PRIIP-VO zu einem **massiven Einbruch** des Telefongeschäfts im ersten Halbjahr 2018 gegenüber den Vorjahreswerten geführt:

- Drei von vier Instituten (75,8 %) gaben an, dass die **Bedeutung des Telefongeschäfts** als Vertriebskanal abnimmt.
- Während im ersten Halbjahr 2017 noch **knapp jede fünfte Order** telefonisch erteilt wurde (19,1 %), wurde im ersten Halbjahr 2018 nicht mal mehr **jede zehnte Order** (9,3 %) per Telefon erteilt. Dies bedeutet, dass das telefonische Geschäft seit Umsetzung der neuen Vorgaben **um mehr als die Hälfte eingebrochen ist**.

Diese Entwicklung ist **nicht zufällig**. Sie ist vielmehr **Folge der neuen Vorgaben**:

- Nach MiFID II sind die Institute verpflichtet, telefonische Beratungsgespräche oder Ordererteilungen aufzuzeichnen und die Aufzeichnungen bis zu sieben Jahre zu archivieren. Laut der Studie sehen mehr als die Hälfte der Kunden (55 %) die **Vertraulichkeit gefährdet**. Zwei von drei Kunden (64,5 %) empfinden die Sprachaufzeichnungen als „**störend**“ oder „**sehr störend**“; 73,8 % der Kunden äußern den Wunsch, auf die **Sprachaufzeichnung verzichten zu können**.

- Daneben müssen die Häuser ihren Kunden in der Beratung oder vor der Ordererteilung **zahlreiche Informationsdokumente** bereitstellen. Im Telefongeschäft ist dies **besonders aufwendig**, da die Dokumente **elektronisch** übermittelt werden müssen (z. B. per Mail). Angesichts der damit verbundenen **zeitlichen Verzögerungen** ist es nicht überraschend, dass über 70 % der befragten Kunden (71,1 %) den Wunsch geäußert haben, auf die **vorgeschriebenen Informationen zu verzichten**.
- Vor diesem Hintergrund hat knapp die Hälfte der Kunden (49,1 %) angegeben, wegen der Neuregelungen auf **telefonisches Wertpapiergeschäft verzichten** zu wollen. Dies erklärt den **dramatischen Rückgang** des bei Kunden früher sehr nachgefragten Orderkanals.

III. Petita der Deutschen Kreditwirtschaft

- Die neu eingeführten Pflichten führen zu **großer Unzufriedenheit bei den Kunden**, die **massive Ausweichbewegungen** zeigen. Angesichts des enormen **Bedeutungsverlusts des Telefongeschäfts** müssen die Regelungen im **Review der MiFID II** dringend nachjustiert werden.
- Ziel sollte es sein, das Telefongeschäft durch **weniger Regulierung** wieder **attraktiver** zu machen.
- Wenn der Gesetzgeber an den Regelungen festhalten möchte, muss er zumindest **Verzichtsmöglichkeiten** schaffen, damit die Institute den Wünschen ihrer Kunden nachkommen können.