

Compliance: Sichere, vertrauensvolle Beratung und einwandfreie Dokumentation

Der Druck auf Kreditinstitute ihre bankfachlichen Prozesse stetig zu entwickeln und zu professionalisieren steigt weiter. Neben verändertem Kundenverhalten zeichnen dafür auch externe Anforderungen verantwortlich. Seit Jahren beeinflussen Verwaltungsanweisungen wie MaRisk oder die Bankenregulierung Basel III die Entwicklung. In den letzten Jahren geraten jedoch immer mehr Maßnahmen in den Vordergrund, die zum Schutze der Kunden eingeführt wurden. Beispiel hierfür sind durch Regulierungsbehörden und Verbraucherschutzverbände initiierte Änderungen der Kontrollmechanismen. Hier wären etwa der Wertpapierhandel und die Dokumentation einer Anlage und anlegergerechten Beratung zu nennen. Mit modernen Softwarelösungen können Banken ihren Mitarbeitern dabei externe Unterstützung an die Hand geben, die eine hohe Qualität von Beratung und Dokumentation gestattet.

Anforderung des Wertpapierhandelsgesetzes

Das Geschäftsmodell der Kreditinstitute befindet sich seit einigen Jahren im Wandel. Hat die Filiale noch eine Zukunft, und wenn ja, wie muss diese dann organisiert sein? Welchen Zugriffs- und Vertriebsweg wünscht der Kunde in fünf oder zehn Jahren? Neben diesen vom Markt getriebenen Aufgabenstellungen erfolgen jedoch auch Eingriffe in die bankfachliche Organisation durch externe Einflüsse. Hierzu zählen stetig wachsende regulatorische Anforderungen aus Brüssel oder Berlin die von den Kreditinstituten zu erfüllen sind. Bekannte Stichworte hierzu lauten MaRisk, die verschärften Anforderungen aus Basel III, interne Compliance-Regeln oder Anforderungen, die aus § 34 d des Wertpapierhandelsgesetzes (WpHGMAAnzV) entstehen. Die Folgen dieser extern veranlassten Entwicklungen haben jedoch eine Gemein-

samkeit: Die internen Prozesse der Kreditinstitute werden dramatisch verändert.

So schreibt das WpHG seit dem 1. Januar 2010 vor, dass Wertpapierdienstleistungsunternehmen über jede Anlageberatung bei einem Privatkunden ein schriftliches Protokoll anfertigen müssen. Vor der Übergabe an den Kunden, muss das detaillierte Protokoll vom Anlageberater unterzeichnet werden.

Anders sieht dies jedoch in den Fällen aus, in denen sich der Kunde für ein Kommunikationsmittel entscheidet, das eine Protokollübermittlung vor dem Geschäftsabschluss nicht erlaubt wie etwa im Rahmen einer Telefonberatung. Dann muss das Unternehmen das Protokoll unverzüglich übersenden. Der Kunde hat in diesen Fällen ein gesetzlich verankertes einwöchiges Rücktrittsrecht, wenn das Protokoll unrichtig oder unvollständig ist.

Erfahrungsgemäß lauern gerade bei der Beratungsdokumentation Gefahren und Hindernisse, die den erfolgreichen Ab-

schluss torpedieren können. So handelt es sich um einen intensiv geführten, vertrauensvollen Dialog zwischen Kunde und Berater.

Dabei werden etwa zentrale Zukunftsfragen des Kunden wie die Sicherung des Lebensstandards im Alter oder der Wechsel in der Anlagestrategie besprochen, Belange, die die volle Konzentration des Beraters erfordern. Parallel zu diesem Gespräch soll der Berater aber auch die Dokumentation der Gesprächsinhalte erstellen. Alle erforderlichen Informationen müssen detailgetreu und akkurat erfasst werden und einer Echtzeit-Plausibilitätskontrolle unterzogen werden.

Unterstützung durch Software-Lösung

Der Berater steht vor der Herausforderung, ständig zwischen Konzentration auf die Kundenbetreuung und den Erfordernissen der Dokumentation hin und her wechseln zu müssen und dabei immer die Bedürfnisse des Kunden und das Interesse des Arbeitgebers im Auge zu behalten. Und das gilt unabhängig davon, ob sich eine komplexe und individuell gestaltete Finanzplanung überhaupt in das mitunter recht starre Korsett einer Dokumentation zwingen lässt. Zurück bleiben womöglich regulatorische Aspekte, die übersehen wurden und zu Abweichungen oder logischen Fehlern führen, die deutliche Konsequenzen beinhalten.

Mögliche Unkorrektheiten kratzen nämlich nicht nur am Ruf der Beratungsqualität, sondern können auch teure Kosten wie rechtliche Auseinandersetzungen und Entschädigungen zur Folge haben. Ist zwar im Beratungsprozess alles gut gelaufen, die eigentliche Ordererteilung aber nicht zeitgleich erfolgt, ergeben sich weitere Kontrollaufgaben. Jetzt muss die vorhergehen-

Olaf Pulwey, Mitglied des Vorstands, FOCONIS AG, Köln

Nicht nur viele Bankkunden fühlen sich von den umfangreichen regulatorisch bedingten Dokumentationspflichten rund um die Vermögensberatung unnötig belastet. Sondern auch die Bankmitarbeiter aus den einschlägigen Abteilungen empfinden diese Neuerungen einschließlich der Beraterhaftung als ausgesprochen störend. Mit Hilfe einer speziellen Software sieht der Autor die Institute in die Lage versetzt, alle bankfachlichen Vorgänge zu Wertpapieren, Depots, Devisenhandel oder Finanztermingeschäften auf Stichhaltigkeit zu überprüfen, freizugeben und zu kontrollieren, inklusive der Meldungen nach § 9 WpHG. (Red.)

de Dokumentation mit dem eigentlichen Ordergeschäft abgeglichen werden.

Daher liegt es im ureigenen Interesse der Kreditinstitute Dateneingaben, die während oder nach dem Beratungsgespräch erfolgen, unbedingt einer späteren Kontrolle zu unterziehen. So können eventuell vorhandene Flüchtigkeits-, Logik- und Dokumentationsfehler sowie von der Dokumentation abweichende Kundenorders umgehend erkannt und ausgemerzt werden. In solchen Situationen spielen nachgelagerte Kontrollsysteme ihre Stärken aus. Denn eine automatisierte, IT-gestützte Kontrolle der Eingaben und Dokumentationen ist in der Lage, Fehler ohne manuellen Aufwand zu erkennen und umgehend zu korrigieren. Diese werden nicht nur zügig erkannt, sondern durch direkte Hinweise an den Berater erfolgt parallel auch dessen kontinuierliche Schulung, sodass Fehler zukünftig messbar vermieden werden.

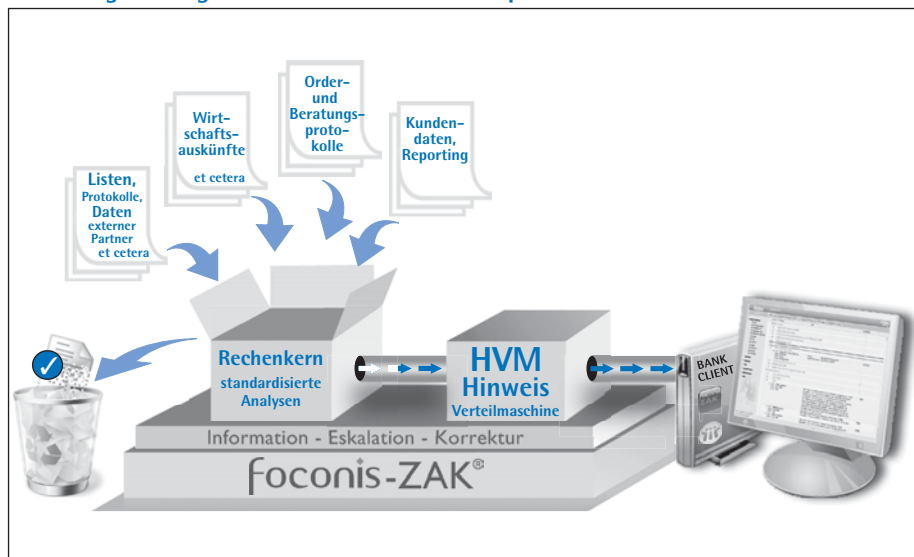
Durch systematische Auswertungen verfügt zudem das Risikocontrolling über ein Früherkennungssystem, um schnell geeignete Maßnahmen zur Sicherstellung der Beratungsqualität einzuleiten, wie etwa Nachschulungen der betreffenden Berater oder Prozessoptimierungen.

Moderne Softwarelösungen wie das Kontroll- und Datenqualitätssystem Foconis-ZAK, des Vilshofener Software- und Dienstleistungsunternehmens Foconis AG, ermöglichen den Kreditinstituten eine qualitätsgesicherte und rechtskonforme Durchführung ihrer vorgeschriebenen Kontrollaufgaben. Es ist ein Produkt zur Zusammenführung, Kontrolle und Analyse von Daten und Hinweisen in der Finanzwirtschaft. Das IDW PS 880-zertifizierte System gestattet es, nachverarbeitungs-pflichtige Vorgänge automatisiert zu identifizieren, zu verarbeiten und systematisch nach den gesetzlichen und internen Vorgaben zu bearbeiten. Das integrierte standardisierte Datenkontrollkonzept unterstützt die Banken bei der risikoorientierten Kontrolle und bietet Vorschläge für sämtliche Bereiche im Bankwesen.

Senkung der Prozesskosten

Besonderes Augenmerk legen moderne Softwarelösungen dabei auf diejenigen gesetzlich vorgeschriebenen Aufgaben, die nicht vom Kernbankensystem durchge-

Abbildung: Management der Dokumentationspflichten



führt werden können wie beispielsweise die nachgelagerte Plausibilitätskontrolle bei der Beratungsdokumentation im Abgleich zur asynchronen Beauftragung der Kunden bei Wertpapiergeschäften. Hier kommen die revisionssicheren Funktionalitäten besonders zum Tragen. So können termingesteuert etwa während der Nachtstunden alle Daten der Protokolle automatisch ausgelesen und deren Plausibilität im Kontext überprüft werden. Hat eine nicht berechnete Person einen Handelsauftrag abgegeben oder wurden widersprüchliche Angaben getätigt, erhält der zuständige Mitarbeiter direkt einen Hinweis. Dabei sind State-of-the-Art-Lösungen auch in der Lage, sowohl auf die in den Instituten vorhandenen Datensätze und Informationen als auch die Informationen von Rechenzentren oder fremden Datensendern problemlos zuzugreifen.

Das Institut ist dadurch in die Lage versetzt, alle bankfachlichen Vorgänge zu Wertpapieren, Depots, Devisenhandel oder Finanztermingeschäften auf Stichhaltigkeit zu überprüfen, freizugeben und zu kontrollieren inklusive der Meldungen nach § 9 WpHG. Die von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) geforderte strikte Trennung von Kontrolle und Handel bleibt dabei während des gesamten Prozesses gewährleistet. Banken profitieren dadurch auf mehrfache Weise. Sie erhalten durch die Überprüfung einen qualitativ hochwertigen Datenbestand und senken dauerhaft die mit der Beratungsdokumentation verbundenen Prozesskosten. Gleichzeitig werden die Mitarbeiter von der arbeitsintensiven Routinetätigkeit der Datenüberprüfung entbunden und können sich wieder zügig ihren produktiven Aufgaben zuwenden.

Aufsichtsrecht für Prüfungen im Kreditgeschäft

Herausgegeben von
Axel Becker und Arno Kastner.
2007. 224 Seiten, gebunden, 42,80 Euro.
ISBN 978-3-8314-0813-9.

Fritz Knapp Verlag | 60046 Frankfurt am Main
Postfach 11 11 51 | Telefon (069) 97 08 33-21
Telefax (069) 707 84 00 | E-Mail: vertrieb@kreditwesen.de

