

Mit Effizienz und Zusammenarbeit Zeit für das Kerngeschäft gewinnen

Regulatorische Vorgaben sind im Intermediärgeschäft omnipräsent. Wenn die persönliche Kundenberatung als Kernkompetenz fest im Blick bleibt, dann ergeben sich für Intermediäre und Kunden neue Chancen.



Von Marco Schmellentin

Leiter Kundenberatung

Trustees & Lawyers, VP Bank, Vaduz

Wenn ich an den Beginn der 2000er Jahre und an die damaligen Ausbildungen der Kundenberater zurückdenke, dann drehten sich die Kurse damals um Dienstleistungs-, Beratungs-, Anlage- oder Produktthemen. Abkürzungen wie AIA, Fatca, Fidleg, Mifid oder KYC waren kaum oder völlig unbekannt. Heute bilden diese Abkürzungen und die damit verbundenen regulatorischen Leitplanken und Anforderungen meist die Schwerpunkte von Beratungsausbildungen. Der Wind hat gedreht und die Sicherheit hat deutlich zugenommen.

Die stetige Erhöhung der Anforderungen im Rahmen der gesetzlichen Sorgfaltspflichten und der Geldwäschereichtlinien an die Marktteilnehmer, wie zum Beispiel unabhängige Vermögensverwalter, Treuhänder und Banken, stellt das Intermediärgeschäft aber auch vor immer grössere Herausforderungen. Das Onboarding von Kunden, Transaktionsabklärungen im Tagesgeschäft sowie die notwendigen Nachdokumentationen der Bestandskunden auf das Niveau der jeweils geltenden KYC-Standards (Know Your Customer) beanspruchen mittlerweile umfangreiche Ressourcen. Vor

lauter regulatorischen Bäumen ist der Wald bald nicht mehr zu sehen. Umso wichtiger, dass diese Prozesse möglichst effizient funktionieren, damit dem Kundenberater genügend Zeit bleibt für die aktive Betreuung der Kunden, Terminvereinbarungen und Besuche sowie die Weiterentwicklung des Portfolios und des Geschäfts insgesamt.

Relaisstation Kundenberater

Der Berater von heute ist als sogenannte «First Line of Defense» in diesem Prozess dafür verantwortlich, die richtigen Fragen zu stellen und die für das Geschäft notwendigen Informationen und Dokumentationen einzuholen. Die Herkunft der Mittel und die Erwirtschaftung sowie die Zusammensetzung des Vermögens müssen plausibel sein. Hierzu kann gesagt werden: Je komplexer der Sachverhalt, desto aufwendiger gestaltet sich die Abklärung. Einerseits benötigt es mehr Zeit, andererseits müssen für gewisse Themen auch Mitarbeitende von den Fachstellen beigezogen oder externe Gutachten eingeholt werden. Der Dreh- und Angelpunkt für die gesamte Kundenbeziehung bleibt der verantwortliche Kundenberater. Seine Einschätzung wird zusammen mit dem Antrag betreffend Aufnahme der Geschäftsbeziehung an die Compliance-Abteilung überwiesen. Sind die vorliegenden Angaben und eingereichten Dokumente aus Sicht von Compliance als sachverständige Dritte nachvollziehbar und schlüssig, kann die Kontoeröffnung oder die Transaktion finalisiert werden. Bei Unklarheiten folgen weitere Fragen, die der Berater mit dem Kunden bespricht. Je nach Fall kann dieses Frage-Antwort-Spiel mehrere Runden drehen.

Diese Aufgaben bilden eine besondere Herausforderung im Tätigkeitsfeld des Beraters. Die Einhaltung der gesetzlichen Sorgfaltspflichten ist zentral und ihr ist ein hohes Mass an Aufmerksamkeit zu schenken. Im Gegenzug kann im ärgsten Fall mit den damit zusammenhängenden Tätigkeiten dem Kundenberater wertvolle Zeit für seine eigentliche Aufgabe, die persönliche Kundenbetreuung, verloren gehen.

Herausforderungen gemeinsam meistern

Das Intermediärgeschäft ist seit der Gründung im Jahr 1956 die Kernkompetenz der VP Bank, die durch langjährige und sehr gut ausgebildete Mitarbeitende über eine hohe Kompetenz in der Kundenberatung verfügt. Mit spezifischen Schulungen zu den aktuellsten Veränderungen in regulatorischer Hinsicht stellt die VP Bank sicher, dass die Berater über das notwendige Know-how verfügen, um mit ihren Kunden auf Augenhöhe zu diskutieren und sie zu unterstützen. Die VP Bank hat in Zusammenarbeit mit der E-Learning-Plattform Fintelligence eine Beratungsausbildung entworfen, die auf die Intermediär-Beratung zugeschnitten ist. Intermediärkunden finden zudem rund um die Uhr Informationen auf der geschützten Plattform ProLink. Darauf befinden sich bankrelevante Informationen, Formulare, Anlageideen und auch Informationen zu komplexen Themen wie Fidleg (Finanzdienstleistungsgesetz), den automatischen Informationsaustausch oder auch zur europäischen Finanzmarkt-Richtlinie Mifid II. Kombiniert mit dem Fachwissen der Vermögensverwalter, Treuhänder etc. entsteht ein starkes Kompetenz-Bündel.

Auch in Sachen Organisation und Prozesse ist die VP Bank für die sorgfaltpflichttechnische Neuzeit gut aufgestellt und entwickelt weitere Lösungen. Einerseits können für komplexe Sachverhalte Mitarbeitende der Compliance zur Unterstützung in Kundengesprächen beigezogen werden, andererseits wird die Einführung einer neuen Kundenübersicht für die Beratung (RM-Cockpit) sowie der Aufbau einer Front Compliance massgeblich zu einem effizienteren Prozess beitragen. So erhält der Berater wieder mehr Zeit für seine eigentliche Aufgabe, die persönliche Betreuung und Unterstützung der Kunden im Tagesgeschäft, um Marktchancen wahrzunehmen und diese zu nutzen.

marco.schmellentin@vpbank.com

www.vpbank.com