

BERATUNGS-PROTOKOLLE

Plädoyer für sinnvolle Dokumentation

Das Diskussionspapier «Finma-Vertriebsbericht 2010» hat die Diskussion um die Dokumentation von Anlageberatungen angestossen. Umfassende Beratungsprotokolle wie in der EU haben praktische Nachteile. Stattdessen sollten die Gründe für Anlageempfehlungen konsequent festgehalten werden. **MONIKA ROTH**

Viele Kleinanleger bzw. Sparer, die in Produkte der Pleitebanken Lehman Bros. oder Kaupthing investiert hatten, waren langjährige Kunden ihrer Bank. Deshalb findet sich in Schreiben dieser Retailkunden sehr oft das Wort «meine Hausbank». Es ist die Rede von einem Vertrauensverhältnis und es finden sich Worte wie: «Die Bank wusste doch, dass ich das mein ganzes Leben für das Alter angespart habe.» Die Anleger gingen davon aus, dass der Bankberater ihre Bedürfnisse kenne und diese interessenswahrend in seinen Empfehlungen berücksichtige. Diese Erwartungen haben sich in einer Vielzahl von Fällen nicht erfüllt und das Geld, das für das Alter angespart worden war, hat sich bei manchen in Luft aufgelöst. Das alte Thema der «Suitability» ist damit einmal mehr auf dem Tisch.

Der Berater und seine Interessenkonflikte

Objektive Beratung und Absatzvorgaben durch den Arbeitgeber widersprechen sich – man weiss es. Ebenso wie es bekannt ist, dass Banken vor allem dann verdienen, wenn sie Produkte verkaufen. Die Kundenberater sind unter Druck, weil sie – ob direkt fixiert oder stillschweigend – an ent-

sprechenden Handlungszielen gemessen werden und die Budgetzahlen (verkaufte Produkte) eine direkte Wirkung auf individuelle Qualifikation und Bonus haben, in jedem Fall aber auf die Erfolgszahlen der Bank.

In diesem Spannungsfeld, in dem Interessenkonflikte ein Dauerbrenner sind, kann eine erweiterte Dokumentationspflicht im Sinne einer Begründungspflicht von Empfehlungen eine entspannende Wirkung zeigen. Sie ist ein essenzieller Teil der Wertschöpfungskette der Anlageberatung und Vermögensverwaltung. Denn die Aufdeckung der Interessenkonflikte allein ist nicht ausreichend: Die Angabe der konkreten Gründe, die zu einer bestimmten Empfehlung geführt haben, muss diesen Schritt ergänzen. Diese Erwartung ist aufsichtsrechtlich zu formulieren und durchzusetzen. Nur dann werden die Interessen der Retailkunden systematisch gewahrt. Denn der Weg des Zivilrechts (Prozess) ist davon abhängig, dass jemand Geld hat und es in die Hand nimmt, um gegen die Bank zu prozessieren. Diese Zufälligkeit ist nicht zielführend.

Erweiterte Dokumentationspflichten

Die Finma weist bezüglich der erweiterten Dokumentationspflichten auf die Beweisschwierigkeiten der Kunden bei einer Durchsetzung von Schadenersatzansprüchen hin. Ein Grund dafür sei, dass die Finanzdienstleister die Erfüllung ihrer Pflichten nicht oder nicht ausreichend do-

kumentiert haben. Ein weiterer Vorschlag, der zur Debatte gestellt wird, ist eine standardisierte Aufzeichnung von telefonisch geführten Beratungs- und Verkaufsgesprächen. Dazu ist zu sagen, dass der Retailkunde oft gar nicht weiss, ob der Berater nicht eigentlich ein Verkäufer ist. Darin liegt eine Krux des Geschäftsmodells.

An dieser Problematik würde eine Aufzeichnung von Gesprächen mit Retailkunden nichts ändern, denn es vermischen sich die Rollen Berater und Verkäufer. Es ist nicht ersichtlich, wie ein Kunde erkennen soll, welche Rolle der Gesprächspartner gerade einnimmt. Dieser weiss es oft wohl selbst nicht. Der Kunde kennt beispielsweise die Anreizsysteme nicht, denen der Berater unterliegt. In der Anlageberatung sind somit neben der Tatsache, dass der Verkäufer eines Finanzproduktes über das Produkt besser Bescheid weiss als der Privatanleger, noch andere Informationsasymmetrien gegeben.

Hier ist die Führung der Bank gefragt. Wenn es Akteure gibt, die behaupten, dass heute Compliance Officer die Banken führten und nicht die Geschäftsleitungen, so ist dies bedauerlich. Denn diese Akteure haben noch immer nicht gemerkt, dass Compliance Chefsache ist und dass daher der «tone from the top» zentral ist. Unabhängig beraten und gleichzeitig Finanzprodukte verkaufen – die Anbieterseite bzw. deren Führung muss Massnahmen einführen, welche diese Problematik bewältigen. In Deutsch-

Monika Roth ist Studienleiterin bei DAS Compliance Management, Institut für Finanzdienstleistungen in Zug IFZ (Hochschule Luzern) und Partnerin der Anwaltskanzlei roth schwarz roth.

land ist es seit 1. Januar 2010 Pflicht der Banken, Beratungsgespräche mit Bankkunden zu protokollieren. Die Erfahrungen sind gemischt und von Seiten der Banken wird auf den Aufwand hingewiesen, den dies nach sich zieht. Es kommt dazu, dass Protokolle nicht immer selbsterklärend sind. Sie müssten eigentlich Seite für Seite vom Kunden und vom Berater unterzeichnet oder paraphiert werden: Das erscheint als nicht machbar. Daher ist eine umfassende Protokollierungspflicht wohl eher wenig tauglich.

Compliance Management ist Qualitätsmanagement

Das Festhalten der Gründe, die zu einer Anlageempfehlung geführt haben, könnte dagegen eine Lösung bilden. Das wäre eine Art «Sunshine Act», der Transparenz schafft über die konkrete Arbeit des Beraters und seiner Bank. Denn es gibt drei goldene Re-

geln für die Qualität im gegebenen Kontext: Transparenz, Unabhängigkeit und Kompetenz.

Empfehlen heisst, etwas für jemanden als vorteilhaft, geeignet und nutzbringend anzusehen – das Gegenteil von Empfehlen ist abraten. Dies begründen zu müssen zwingt dazu, darüber nachzudenken, ob ein Interessenkonflikt besteht und wie man damit und mit den Bedürfnissen des Kunden umgeht. Das setzt ein Kundenprofil voraus. Nur damit ist ein Abgleich mit Erwartungen und Möglichkeiten des Anlegers möglich. Das Kundenprofil ist Basis jeder professionellen Beratung. Persönliche Betreuung bedingt, dass eine Bank nicht nur die abstrakte Risikoneigung ihres Kunden kennt. Die Suitability-Prüfung ist Kern des Prozesses, der zu einer Empfehlung führt. Der Ansatz geht dahin, dass nicht nur bei Vermögensverwaltungsmandaten, sondern auch bei der

Anlageberatung ein Kundenprofil erstellt und dieses vom Kunden wie auch vom Anleger unterschrieben wird. Damit wird auch der Retailkunde in die Verantwortung genommen und behaftet bei dem, was er an Informationen liefert.

Erfolg als Bank hat langfristig nur, wer hohe Qualität in seinen Dienstleistungen anbieten kann. Zur Qualität zählt, dass den Kunden Produkte empfohlen werden, die für sie die geeignetsten sind. Deren Auswahl jeweils zu begründen, macht Sinn: Hat der Berater darüber nachgedacht, ist es ihm ein Leichtes, dies als Rechenschaftsablage für sich, den Arbeitgeber und den Kunden mit ein paar Sätzen festzuhalten. Sorgfalt definiert sich auch in Erwägungen, die man anstellt. Diese bilden Bestandteil der Struktur des Beratungs- bzw. Vermögensverwaltungsprozesses und sind demnach kein Novum. «

Anzeige



Schweizer Kader Organisation
Association suisse des cadres
Associazione svizzera dei quadri

Netzwerk für Kader und alle, die es werden wollen



Bank Kader Verein

7. BKV/SKO-Podium

Mikrofinanzen – Chancen und Gefahren

Charlotte Pauk, Chefredaktorin von «io management», diskutiert mit Persönlichkeiten aus Wirtschaft, Bund und Wissenschaft, kritisch und kontrovers «Mikrofinanz» als Instrument zur Entwicklung von Kleinbetrieben in Drittweltstaaten.

Themen sind unter anderen: Vor- und Nachteile sowie Funktionsweise von Mikrokrediten? Geschichte, Varianten, wichtige Akteure und Einsatzgebiete? Positive und negative Erfahrungen und Beispiele? Wucher oder sinnvolle Hilfe? Ethisch vertretbare Anlagemöglichkeit? Gefahren, Grenzen und Zukunfts-Chancen?

Nutzen Sie beim anschliessenden Stehdinner die Gelegenheit zum Mitdiskutieren und Netzwerken. Ihren Platz sichern Sie sich noch bis 29. 4. 2011 unter www.sko.ch/bkv-podium. Wir freuen uns auf Sie.

Programm

- 17.45 Kleiner Apéro
- 18.15 Podiumsdiskussion
- 20.15 Stehdinner
- ca. 21.15 Ende der Veranstaltung

Mittwoch, 11. Mai 2011, ab 17.45 Uhr
Forum St. Peter (CS)
St. Peterstrasse 19, 8001 Zürich

Podium

- **Dr. Erna Karrer-Rüedi**, Credit Suisse AG
- **Dr. Annette Krauss**, Uni Zürich
- **Hans Ramm**, DEZA
- **Klaus Tischhauser**, responsAbility Social Investments AG

Moderation: Charlotte Pauk,
Chefredaktorin «io management»

Das 7. Podium der Schweizer Kader Organisation SKO und des Bank Kader Vereins Zürich BKV



Anmeldung:

Bitte elektronisch unter
www.sko.ch/bkv-podium

Kosten:

Mitglieder der SKO, des BKV sowie Abonnenten von Handelszeitung, io management und Schweizer Bank **gratis**.
Übrige Teilnehmer CHF 70.–.
Apéro und Stehdinner sind inbegriffen.

Schweizer Kader Organisation SKO

Postfach, CH-8042 Zürich
T : +41 43 300 50 50
F : +41 43 300 50 61
info@sko.ch, www.sko.ch

Bank Kader Verein Zürich

Postfach 34, 8304 Hinwil
www.bkv.ch