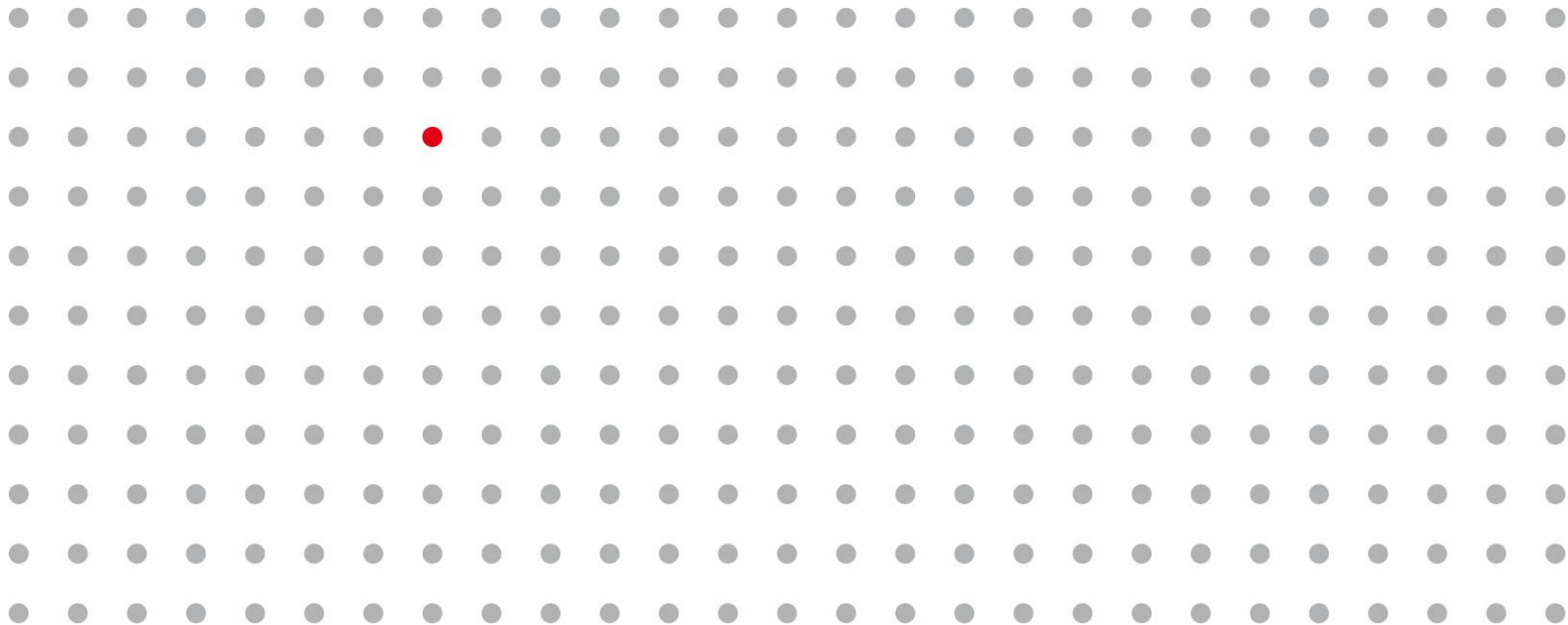


Markus Pfeiler, Entris Audit AG

Qualitätssicherung und -prüfung in der Kundenberatung



Qualitätssicherung und -prüfung in der Kundenberatung – Kontakt



Markus Pfeiler

Dipl. Wirtschaftsprüfer, Certified Internal Auditor,
dipl. Betriebsökonom FH

markus.pfeiler@entris-audit.ch

+41 44 905 71 59

Entris Audit AG
www.entris-audit.ch

Qualitätssicherung und -prüfung in der Kundenberatung



Entris Audit AG

- Rund 60 Kunden: Banken, Effekthändler und andere Finanzdienstleister
- Rund 30 Mitarbeitende, davon 8 dipl. Wirtschaftsprüfer
- 2 Standorte: Uster/Zürich und Gümligen/Bern

- Dienstleistungen:
 - Interne Revision
 - Informatikrevision und Sicherheitsprüfung
 - Externe Qualitätsbeurteilung Ihrer internen Revision
 - Unternehmensberatung und –bewertung

Qualitätssicherung und -prüfung in der Kundenberatung



Themen

- Was kann unter diesen Begriffen verstanden werden?
- Überleben im Regulationsdschungel / Offene «Baustellen»
- Best Practice im Anlageberatungsprozess (Ihre internen Helfer in der Qualitätssicherung)
- Werden die Erwartungen Kunden / FINMA erfüllt?
- Beispiele aus der Praxis
- Was prüfen die Prüferin und der Prüfer? (Ihre externen Helfer in der Qualitätssicherung und -prüfung)

Qualitätssicherung und -prüfung in der Kundenberatung

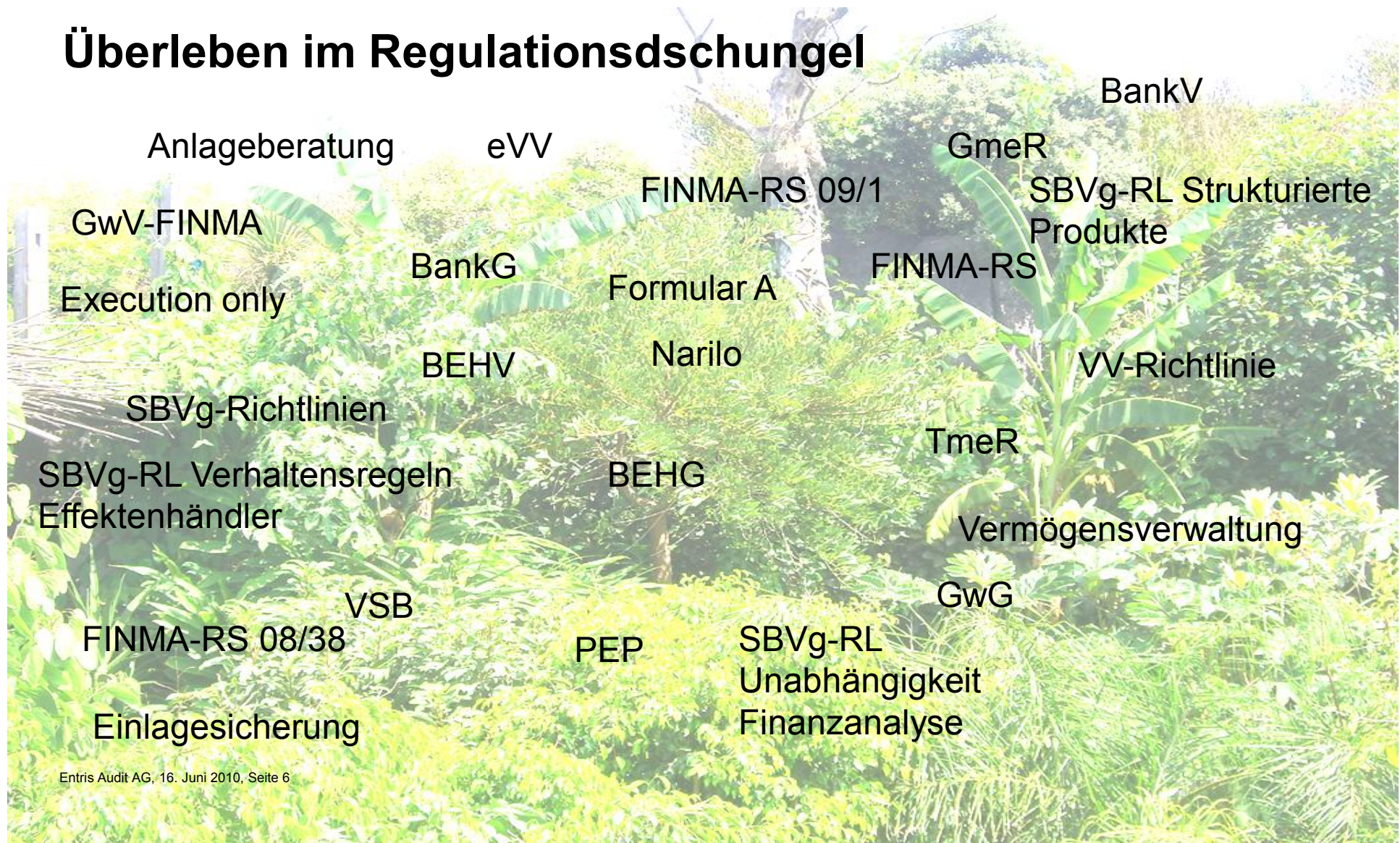


Was kann unter diesen Begriffen (z. B. im Zusammenhang mit der Anlageberatung) verstanden werden?

- Die Interessen und Erwartungen aller beteiligten Parteien in Einklang bringen können
- Sicherstellung des korrekten Ablaufs im Beratungsprozess
- These: Sicherung der Qualität gegenüber dem Kunden bedeutet auch Sicherung der Qualität gegenüber dem Regulator (FINMA) und umgekehrt
- Präventiv (vorgelagert) vs. detektiv (aufdeckend)
- Bankintern vs. bankextern

Qualitätssicherung und -prüfung in der Kundenberatung

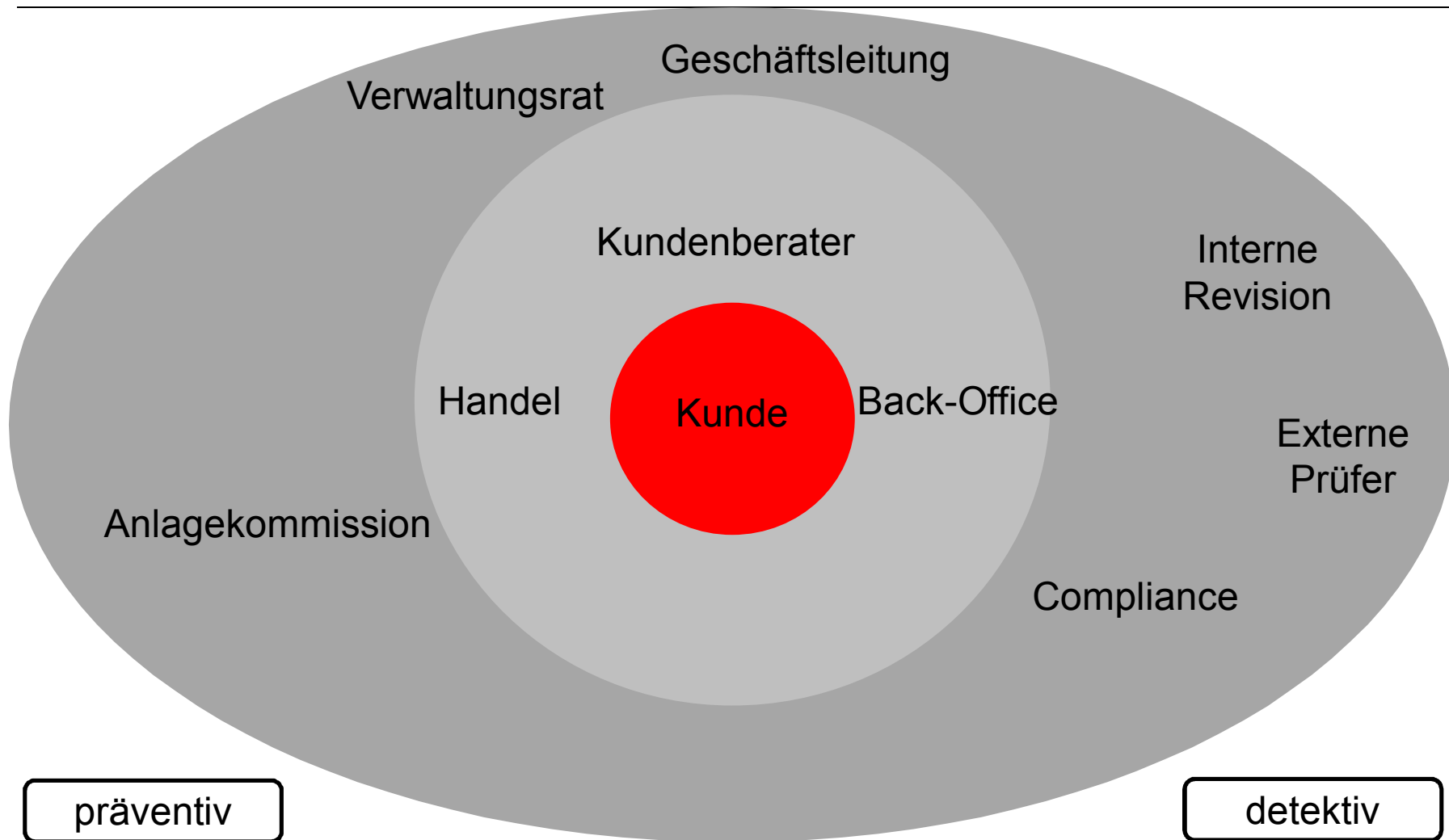
Überleben im Regulationsdschungel



Offene «Baustellen» in der Anlageberatung

- Umsetzung Erwartungen der FINMA
- Revision Börsendelikte und Marktmissbrauch (Insidervergehen)
- Schwarzgeld vs. Weissgeld / Abgeltungssteuer
- Neue Anforderungen in Deutschland (schriftliches Protokoll zum Beratungsgespräch) => bald auch in der Schweiz?
- MiFID (aktuelle Revision / in Zukunft vollumfängliche Übernahme der MiFID in der Schweiz?)
- Cross-Border-Business
- FATCA / QI-Vorgaben

Qualitätssicherung und -prüfung in der Kundenberatung



Best Practice – Kundenberater (1/2)

- Erhebung & Dokumentation Risiko- und Anlageprofil des Kunden (Abklärung Risikofähigkeit und –bewusstsein)
- Erfüllung Informationspflichten & Risikoaufklärung (dem Risiko- und Anlageprofil entsprechend)
- Sorgfältige Auswahl der Anlageprodukte (Sorgfaltspflicht)
- Vertrauenswürdiger Umgang und Dokumentation der abgehaltenen Kundengespräche («Kundengeschichte»)

- Wichtig: Respektierung der Kundenwünsche, Transparenz gegenüber dem Kunden (v. a. bezüglich Risiken) und Vermeidung von Interessenskonflikten (Treuepflicht)

Qualitätssicherung und -prüfung in der Kundenberatung



Best Practice – Kundenberater (2/2)

- Wichtig für die Qualitätssicherung und –prüfung: Möglichst zeitnahe, wahrheitsgetreue und vollständige Dokumentation der Beratungsgespräche durch die Kundenberater
- Nur so lassen sich die Beratungsgespräche überhaupt nachvollziehen (Erhebung Ist-Zustand) und somit allfälliges Verbesserungspotential feststellen (Abgleich mit Soll-Zustand)

Best Practice – Handel und Back-Office

- Ausführung und Abwicklung der Börsengeschäfte im Sinne des Beratungsgespräches sowie Dokumentation (Einhaltung Journalführungs- und Meldepflichten)
- Besonders wichtig:
 - Keine Kursschnitte
 - Zeitnahe Abwicklung und Allokation (keine «Schubladengeschäfte» bzw. «offenen Deals»)
 - Transparente Abrechnung gegenüber Kunden

Qualitätssicherung und -prüfung in der Kundenberatung

Best Practice – Anlagekommission

- Beispiele für Tätigkeiten:
 - Definition der Anlagepolitik
 - Strategische und taktische Asset Allocation
 - Erarbeitung Anlagelisten
 - Austausch Praxiserfahrungen
 - Diskussion fachlicher Themen
 - Einschätzung Marktentwicklung
 - Erhebung der Kundenzufriedenheit

präventiv



Best Practice – Compliance / Risikokontrolle (1/2)

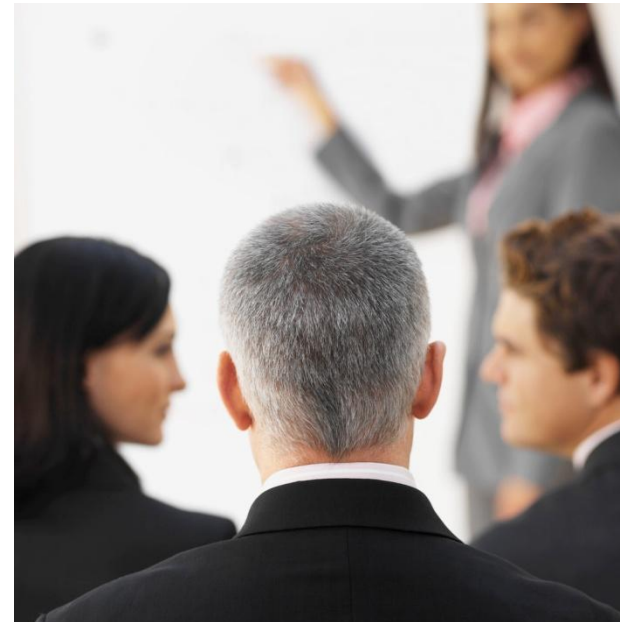
- Beispiele für Tätigkeiten:
 - Überprüfung Vorhandensein Basisdokumente und Risikoprofile
 - Überprüfung Vornahme zeitnahe Informationspflichten
 - Beurteilung Übereinstimmung Risiko- und Anlageprofil mit Depotstruktur
 - Überprüfung Diversifikation in Depots
 - Auswertung & Analyse Kundenreklamationen
 - Beurteilung allfälliger Rechts- und Reputationsrisiken

detektiv

Best Practice – Compliance / Risikokontrolle (2/2)

- Beispiele für Tätigkeiten:
 - Regelmässige Durchführung von Schulungen
 - Interne Anlaufstelle für Fachfragen

präventiv



Qualitätssicherung und -prüfung in der Kundenberatung

Best Practice – GL / VR

- Beispiele für Tätigkeiten:
 - Erkenntnisse aus Reporting Compliance, Risikokontrolle (z. B. Kenntnisnahme, dass Vorgaben durch Kundenberater beachtet werden) und interne Revision
 - Sicherstellen, dass Internes Kontrollsystem funktioniert

detektiv

- Falls notwendig Erlass von neuen oder überarbeiteten Vorgaben an die Kundenberater

präventiv

Werden die Erwartungen der Kunden erfüllt?

- Studie Uni ZH & Solution Providers AG «Beratungsqualität in Banken»
 - «Wir stellten fest, dass der Kunde mit der Beratung bedeutend weniger zufrieden ist, als die Bankakteure dies erwarten.»
 - «Weiter stellten wir fest, dass es den Banken nicht gelingt, die hohen Erwartungen der Kunden an die Beratungsqualität zu erfüllen.»
- Internationale Erhebung SEI / Scorpio Partnership: Mehr als zwei Drittel der Bankkunden glauben nicht daran, dass ihr Kundenberater unabhängig sein kann.

Werden die Erwartungen der FINMA erfüllt? (1/2)

- Strategische Ziele der FINMA vom Sept. 2009:
 - Verbesserung des Kundenschutzes (einzelne Kernpunkte):
 - «Zum Schutz der Anleger unterstützt die FINMA den geplanten Ausbau der Marktaufsicht entlang internationaler Standards.»
 - «Die FINMA fördert angemessene Sorgfalts-, Offenlegungs- und Aufklärungspflichten im Vertrieb von Finanzprodukten (Point of Sale). Im Zentrum steht der Aufschluss über das Risikoprofil der Produkte (Gewinnchancen und Verlustrisiken).»

Werden die Erwartungen der FINMA erfüllt? (2/2)

- Bericht der FINMA vom März 2010: «Madoff-Betrug und Vertrieb von Lehman-Produkten: Auswirkungen auf das Anlageberatungs- und Vermögensverwaltungsgeschäft»
 - «Aufgrund der Untersuchungsergebnisse ist die FINMA überzeugt, dass der Schutz der Anleger im geltenden Recht nicht ausreichend ist und ein regulatorischer Handlungsbedarf besteht.»

Beispiele aus der Praxis (Auswahl) 1/2

- Handel mit strukturierten Produkten (EBK-Bulletin 51, Seite 32)
- Verletzung der Informations- bzw. Sorgfaltspflicht des Effekthändlers; mangelhafte Organisation (EBK-Bulletin 49, Seite 81)
- Marktmissbräuchliches Verhalten im Effektenhandel (EBK-Bulletin 47, Seiten 182 & 192)
- Kursschnitte (EBK-Bulletin 47, Seite 157)
- Temporäres Berufsverbot gegen Mitarbeiter eines Effekthändlers (EBK-Bulletin 46, Seite 51)

Beispiele aus der Praxis (Auswahl) 2/2

- Praxis der «offenen Deals», Fehlen eines IKS (EBK-Bulletin 45, Seite 150)
- Kursschnitt (EBK-Bulletin 43, Seite 87)
- Mangelnde Gewähr wegen schwerwiegender Verletzung der Treue- und Informationspflicht (EBK-Bulletin 41, Seite 40)
- Bestmögliche Erfüllung der Kundenaufträge (EBK-Bulletin 41, Seite 31)
- Scheingeschäfte (EBK-Bulletin 40, Seite 29)
- Verletzung der Sorgfalts- und Treuepflichten (EBK-Bulletin 40, Seite 24)

Was prüfen die Prüferin und der Prüfer? (1/3)

Externe Prüfer

- Rechnungsprüfung (inkl. Jahresrechnung)
- Aufsichtsrechtliche Prüfungen
 - Prüfung Einhaltung aller banken- und börsengesetzlicher Vorgaben
- Schwerpunktprüfungen

=> «Verlängerter Arm» der FINMA und deshalb grundsätzlich stark resultatorientiert («Eingehalten oder nicht?» & eher «High-level»)

Qualitätssicherung und -prüfung in der Kundenberatung



Was prüfen die Prüferin und der Prüfer? (2/3)

Interne Revision

- Fokus auf Prozesse und Risiken
- Prüft Betriebsabläufe und schlägt Verbesserungen vor
- «Geht in die Tiefe»

=> Instrument des Verwaltungsrates (kann somit auch besondere Anliegen des Verwaltungsrates erfüllen)

Qualitätssicherung und -prüfung in der Kundenberatung




Was prüfen die Prüferin und der Prüfer? (3/3)

Fazit

- Kompetente Ansprechpartner
- Kennen «Best Practice» und können entsprechend allfälliges Verbesserungspotential aufzeigen
- Verfolgen regulatorische Entwicklungen aktiv und können frühzeitig Massnahmen zur Umsetzung definieren
- Sind nicht nur Prüfer, sondern auch Berater

- Nutzen Sie uns! Wir helfen gerne!



Wollen Sie den
Aufwind aufspüren?

Kostbar: Ihre unternehmerische Freiheit.

- Interne Revision
- Informatikrevision und Sicherheitsprüfung
- Externe Qualitätsbeurteilung Ihrer internen Revision
- Unternehmensberatung und –bewertung

Entris
Audit

www.entris-audit.ch