

## Suitability

# Bei der Beratung müssen Banken umdenken

**Gesetzgebung und Rechtsprechung haben die Rahmenbedingungen für Empfehlungen von Finanzprodukten stark verändert. Um Beratungsfehler zu vermeiden, bietet es sich an, Verkaufsgespräche mit intelligenter IT besser zu unterstützen.** Hansjörg Widmer, Managing Director, GFT Technologies (Schweiz) AG



Nachdem die Gesetze für den Anlegerschutz im EU-Raum verschärft wurden, weisen mittlerweile auch die regulatorischen Anforderungen in der Schweiz in die gleiche Richtung: Die Rechte der Anleger werden gestärkt, wenn es um Falschberatungen beim Verkauf von Finanzprodukten geht. Für Banken steigt damit das Risiko hoher Schadenersatzforderungen. Sie müssen reagieren. Aber wie kann das Haftungsrisiko verringert werden? Um Beratungsfehler auszuschliessen, muss innerhalb der gesamten Organisation eine gleichmässig hohe Qualität der

Verkaufsgespräche erzielt werden. Regelmässige Schulungen und sauber fixierte Qualitätsanforderungen können allein aber keine Gewähr bieten, dass der Kunde alle relevanten Informationen erhält und nur passende Produkte empfohlen bekommt. Für Banken geht es aber genau um diese Gewähr, das gebietet schon die «Suitability». Der Begriff steht für ein wegweisendes neues Wertesystem, das seit Monaten intensiv diskutiert wird. Im Kern bezeichnet es die Herausforderung, dem Kunden nur noch für ihn geeignete Finanzprodukte zu empfehlen.

Derzeit ist die Beratungsqualität oft mangelhaft, wie beispielsweise der Jahresbericht des Bankenombudsmanns zeigt. Wer dies allein als Imageschaden versteht, verkennt die Lage. Letztlich steht nichts Geringeres als die Erlaubnis seitens der Regulierungsbehörden auf dem Spiel, das Geschäft in der heutigen Form überhaupt weiterführen zu dürfen.

Es spricht viel dafür, dass die IT – insbesondere neue Kombinationen aus Soft- und Hardware – die Probleme in der Anlageberatung lösen kann. Vor allem in der Beratung vermögender Kunden können Multi-Touch-Displays Beratungen zu Erlebnissen machen. Banker und Anleger finden am Multi-Touch-Table zusammen, um in Couch- oder Bistrotischhöhe die Anlagestrategie mit allen Elementen zu besprechen.

Statt mit trockenen Produktbeschreibungen kann die Software dabei mit Produktvideos, Infoseiten und grafischen Darstellungen zur Vermögensentwicklung aufwarten. Dabei

steuert der Anleger das Programm einfach mit den Fingern. So werden auch dem Laien die Chancen und Risiken seiner Anlageentscheidungen anschaulich gemacht – mit Kurzfilmen zu komplexen Anlageprodukten oder eigens errechneten Grafiken zur aktuellen Portfoliozusammensetzung.

Als Moderator des Verkaufsgesprächs kann sich der Berater jetzt ganz auf seine wahre Aufgabe konzentrieren: Nämlich, als zentrale Vertrauensperson aus der Fülle der Optionen die am besten geeigneten Anlagen für seinen Kunden zu finden und nachvollziehbar zu erklären. Dabei hilft ihm die Software. Sie ist so gestaltet, dass bankintern und regulatorisch zwingende Schritte nicht ausgelassen werden können. So muss der Berater keine Energie auf die Frage verschwenden, ob allen Pflichten genüge getan ist. Falls etwas fehlt, meldet sich das Programm von selbst.

Auch Informationen über die Risikobereitschaft und besondere Wünsche des Kunden, können nicht mehr in der Schublade verschwinden. Ist das Anlegerprofil elektronisch abgelegt, überprüft die Software automatisch jede Entscheidung auf Übereinstimmung. Bei Abweichungen gibt das System eine Warnung ab – eine Art digitale Leitplanke, die dem Kunden signalisiert, dass es seine Interessen sind, die bei der Beratung im Vordergrund stehen. Bleibt der Kunde bei seiner Entscheidung, wird er programmgestützt über die Risiken der Abweichung von seiner Ursprungsstrategie informiert. Erst danach kann er die Freizeichnungserklärung unterschreiben.

So sind Kunde wie Berater am Ende des computergestützten Anlagegesprächs beide auf der sicheren Seite – und das ohne die zwischenmenschliche Beziehung durch lästige Kontrollen zu beeinträchtigen.

## Über GFT Technologies (Schweiz) AG:

Als hundertprozentige Tochtergesellschaft der GFT Technologies AG gehört die Schweizer Niederlassung zu einem internationalen Anbieter für innovative IT-Lösungen und IT-Dienstleistungen. Mehr als 1200 Mitarbeiter sind an Standorten in sieben Ländern beschäftigt.

Business- und IT-Beratung, Systemintegration, Anwendungsentwicklung und -betrieb sind die Kernkompetenzen. Der Branchenfokus liegt auf Banken, Versicherungen und der öffentlichen Verwaltung. Themenschwerpunkte sind Clientmanagement und Suitability für Banken mit fachlicher Partnerschaft der Zetenis AG, Implementation von Kernbankensystemen (z.B. TEMENOS T24), Lösungen im Wertschriftenbereich und im Enterprise Content Management. GFT Technologies (Schweiz) AG ist mit 35 Mitarbeitern an den Standorten Zürich und Basel vertreten.



### Kontakt:

GFT Technologies (Schweiz) AG  
Schaffhauserstrasse 104  
8152 Glattbrugg (Zürich), Schweiz  
Tel. +41 44 87816-00  
Fax +41 44 87816-01  
www.gft.com/ch  
zuerich@gft.com