

www: dos & don'ts

■ Dr. Ralph Wyss, Rechtsanwalt, Zürich*

Interaktion mit dem Kunden über Internet ist bereits heute ein Muss für jede Bank, und in wenigen Jahren wird es auch für jeden Bankkunden zur Selbstverständlichkeit. Diese Entwicklung hat Konsequenzen für den von der Bank unabhängigen Vermögensverwalter. Einige davon werden nachfolgend aus rechtlicher Sicht beleuchtet.

Die Verwaltung des Vermögens von Privatkundschaft ist eine höchst vertrauliche und persönliche Tätigkeit. Es geht nicht nur darum, die einmal besprochenen Strategie einzuhalten, sondern es gilt auch, rechtzeitig auf veränderte Bedürfnisse des Kunden einzugehen und die Strategie gegebenenfalls anzupassen. Naturgemäss lässt sich eine solche Aufgabe nur lösen, wenn ein regelmässiger und vertrauensvoller Kontakt zwischen dem Kunden und seinem Vermögensverwalter besteht.

Bedeutet dies nun, dass Dienstleistungen über Internet von vornherein keine Chance haben in diesem Geschäft? Genau das Gegenteil ist der Fall. Sowohl die Kundschaft aus dem High-Tech-Boom der letzten Jahre wie auch die jüngeren Erben grosser Familienvermögen sind mit dem Internet vertraut. Ein reger E-Mail-Verkehr oder sogar ein kurzer Online-Chat haben für diese sogenannte «Generation@» die glei-

che Selbstverständlichkeit wie für die letzte Generation das Telefon oder der Telefax. Um mit dieser Generation eine Vertrauensbeziehung aufzubauen, muss der Vermögensverwalter über geeignete Schnittstellen zum Kunden und seiner Online-Bank verfügen.

Generationenwechsel und Technologiesprung

Was sind die Auswirkungen dieses Generationenwechsels auf die Vermögensverwaltung? Werfen wir einen Blick auf die laufenden Entwicklungen im E-Banking im weiteren Sinne (also einschliesslich Effektenhandel und Anlageberatung). Gerade in diesem der Vermögensverwaltung quasi vorgelagerten Bereich wurde in letzter Zeit massiv in die neuen Technologien investiert.

Nach einer Studie von Forrester Research, B.V. vom Dezember letzten Jahres tobt um das Online-Geschäft ein regelrechter Krieg unter den Banken. Nach Meinung von Forrester haben dabei die beiden Schweizer Grossbanken die Nase vorn. Doch wir stehen erst am Anfang. Während heute noch viele Banken stolz sind, über einen stabilen Dienst für Online-Transaktionen zu verfügen, prognostiziert Forrester bereits für die nahe Zukunft einen massiven Ausbau der Dienstleistungen: The coming years will see the

leading banks move towards Personal Finance Management – sites that are personalized, synchronized across multiple channels, and that offer holistic financial planning as well as rich product offering. This will include such features as account aggregation, online advice, and a product selection from an array of suppliers. (Quelle: Forrester).

Mit solchen Dienstleistungen, die teilweise bereits angeboten werden, ist der Kunde jederzeit in der Lage, eine umfassende und zunehmend professionelle Analyse seiner Depots und der dahinter liegenden Strategie vorzunehmen. Der Kunde hinterfragt vermehrt Anlageempfehlungen seiner Bank, denn ihm stehen letztlich die gleichen oder ähnlich gute Analysetools und Quellen zur Verfügung. Der Technik- und Informationsvorsprung der Bank gegenüber ihren Kunden schrumpft somit, und die Tendenz wird noch verstärkt durch die immer schärferen Restriktionen der Börsen im Zusammenhang mit der Bekanntgabe kursrelevanter Informationen börsenkotierter Unternehmen.

Neue Möglichkeiten – neue Risiken

Selbstverständlich birgt diese neue Art von Bankdienstleistungen auch verschiedene neue Risiken, die sich nicht mit dem vordergründigen Argument entschärfen lassen, dass das Internet lediglich einen zusätzlichen Kommunikationskanal in einer Kundenbeziehung darstelle. E-Banking bringt vielmehr eine völlig neue Qualität in die Bankdienstleistungen. Etwas vereinfacht ausgedrückt: Im E-Banking entfällt der ausgebildete Bankmitarbeiter, der die Wünsche des Kunden entgegennimmt und anschliessend mit Hilfe der Banksysteme erfüllt. Statt dessen gewährt die Bank dem Kunden prak-

Lisez cet article en français en page 8!

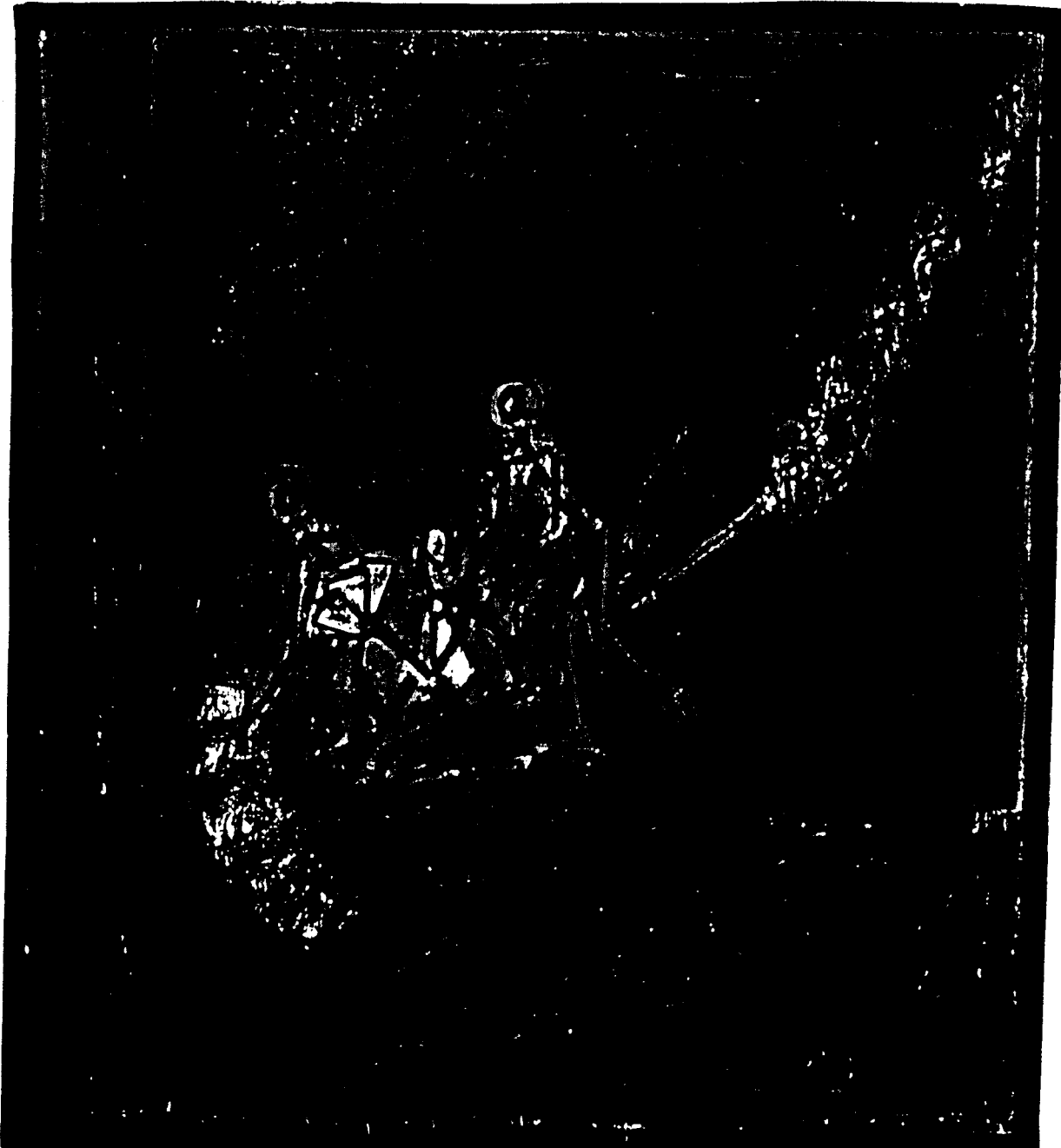
*Dr. Ralph Wyss war Head of Legal and Compliance bei y-o-u Swiss Private Banking AG, Zürich (bis zur Beendigung des Projekts). Er amtiert u.a. als Obmann Recht der Klausurkommission für eidg. dipl. Wirtschaftsprüfer sowie als Präsident des Verwaltungsrates der TVT Compliance AG, Zürich.

tisch direkten Zugriff auf ihre Systeme und verliert damit in einem ersten Schritt die wichtige Filterfunktion des Bankmitarbeiters. Dies kann im Einzelfall durchaus vorteilhaft sein,

denn bekanntlich ist die grösste Fehlerquelle in komplexen Systemen der Mensch selbst.

Auf der anderen Seite bewirkt die Möglichkeit des Kunden, jederzeit

direkt auf Depots und Konti zugreifen zu können, dass er – ohne Kontaktnahme mit seinem Berater – sein Verhalten und sein Vermögen dramatisch verändern kann. Solche Ver-



*Information: Die Generation@ hat den Wissensvorsprung des VV eingeholt. Diese Kunden sehen ihrem Berater mit Vorliebe in die Karten.
(Illustration: Lillian Fellmann)*

änderungen sind sowohl unter allgemeinem Auftragsrecht als auch unter Berücksichtigung der Aufklärungs- und Sorgfaltspflichten von Banken und Effektenhändlern höchst relevant. Die Relevanz wird noch verschärft durch den massiven politischen Druck auf schweizerische Finanzintermediäre im Zusammenhang mit der Geldwäschereiprävention. Von Banken und Effektenhändlern wird somit zunehmend eine praktisch verzugslose Feststellung verdächtiger Transaktionen sowie die sofortige Warnung bei wesentlichen Abweichungen vom Risikoprofil erwartet.

Online und Offline: ähnliche Risiken

Zwar können solche Erwartungen zur Zeit noch nicht vollständig erfüllt werden. Jedoch verfügt die E-Bank gegenüber einer Offline-Bank über den entscheidenden Vorteil, dass sie sämtliche ihr verfügbaren Informationen über den Kunden in elektronischer Form besitzt, die Geschäftstätigkeit und Aktivität des Kunden also jederzeit in kurzen Kadenzen und basierend auf ihrem gesamten Wissen beurteilen kann. Im Gegensatz dazu geht einer Offline-Bank bereits durch die normale Mitarbeiterfluktuation wertvolles Wissen über den Kunden verloren, ganz abgesehen von der Tatsache, dass die regelmässige systematische Analyse gerade nicht eine menschliche Stärke ist. Es kann somit getrost davon ausgegangen werden, dass sich die verfügbaren Systeme im E-Banking durchaus mit der im Offline-Banking üblichen Überwachung durch den Kundenberater messen können.

Dies gilt allerdings nur unter der Voraussetzung, dass die E-Bank tatsächlich die verfügbare Technologie einsetzt. Nach Ansicht des Verfassers reicht es dazu nicht aus, sämtliche

bekanntesten Risikofälle, wie sie beispielsweise im Anhang zum Rundschreiben der Eidgenössischen Bankenkommision zur Geldwäscherei (EBK Rs. 98/1) dargestellt sind, elektronisch zu prüfen. Vielmehr ist durch den Einsatz von dem Stand der Technik entsprechenden Analysetechniken (sog. „Data Mining“) ein zusätzlicher Filter einzusetzen, der deutlich komplexere Datenmuster als verdächtig erkennen und aus Erfahrungen lernen kann. Solche Systeme versprechen auch die grössten Chancen auf eine Echtzeit- oder sogar Präventivüberwachung von Kunden und Transaktionen.

Konsequenzen für Vermögensverwalter

Welche Konsequenzen hat diese Entwicklung für den unabhängigen Vermögensverwalter? Wir möchten hier einige naheliegende Aspekte kurz beleuchten.

Dem Leser dieser Zeitschrift ist natürlich klar, dass auch eine grosse Zahl der Mitglieder der „Generation@“ trotz hervorragenden Tools ihrer E-Bank nicht auf die Dienste unabhängiger Vermögensverwalter verzichten wird. Dies bedeutet auch, dass E-Banken entsprechende Zugriffsmöglichkeiten und Administrationsfunktionen für Vermögensverwalter anbieten müssen, wenn sie diese Kunden nicht verlieren wollen.

Hingegen sollte sich der Vermögensverwalter nicht dazu verleiten lassen, die Online-Vermögensverwaltung für den Kunden dadurch zu ermöglichen, dass er sich die Identifikationsmerkmale des Kunden (User-ID, Passwort, Token) übergeben lässt. Dies stellt in der Regel eine Vertragsverletzung des Kunden gegenüber der Bank dar, welche für den Vermögensverwalter wettbewerbsrechtliche Konsequenzen haben kann, sofern er den Kunden darin

unterstützt. Darüber hinaus erhält der Vermögensverwalter durch diese Identifikationsmerkmale faktische Kompetenzen, die über den Vermögensverwaltungsauftrag hinaus gehen, was nicht nur zu Unsicherheiten gegenüber dem Kunden bezüglich der vertraglich vereinbarten oder erwarteten Tätigkeiten führen kann, sondern unter Umständen auch erhöhte Verantwortung des Vermögensverwalters im Sinne vertraglicher Neben- und Schutzpflichten mit sich bringen kann, auf die er organisatorisch nicht eingerichtet ist. Schliesslich führt die Verwendung der Identifikationsmerkmale eines Kunden durch mehrere Benutzer auch dazu, dass das Datenprofil des Kunden verfälscht wird, mithin bei der Bank unter Umständen völlig falsche Schlussfolgerungen gezogen, wenn nicht sogar Verdachtsmeldungen ausgelöst werden. Schliesslich könnte der Vermögensverwalter auch seiner Belegpflicht nicht ausreichend nachkommen.

Flexibilität gefährdet Strategie

Bedingt dadurch, dass der Kunde jederzeit eigene Analysen über die von seinem Vermögensverwalter betreuten Depots machen und bei Bedarf online mitverfolgen kann, was der Vermögensverwalter macht, verleitet ihn natürlich dazu, vermehrt Fragen zu stellen oder sogar Einfluss zu nehmen. Der Vermögensverwalter läuft dadurch Gefahr, dass die einmal schriftlich vereinbarte Strategie schleichend verändert wird. Die ursprünglich zur Entlastung des Vermögensverwalters getroffene Vereinbarung wird somit zunehmend zur Last, denn der Vermögensverwalter muss neben der laufenden Beratung oder Warnung des Kunden auch noch vor jeder vom Kunden angelegten Transaktion prüfen, ob die ur-

sprüngliche Strategie noch eingehalten wird. Es empfiehlt sich daher, statt ausschliesslich auf ein einmal vereinbartes Papier zu setzen, die bei der Bank verfügbaren Strategieanalysen einzusetzen und beispielsweise mit dem Kunden zu vereinbaren, dass das Depot nur so gegliedert wird, dass z.B. die Risikostufe x nicht überschritten wird. Zwingend ist ausserdem, dass allfällige durch die Bank ausgelöste Warnungen im Zusammenhang mit Risiken, Liquidität, Deckung etc. sofort auf vereinbartem Weg an den Kunden weitergegeben werden.

Sorgfaltspflichten: Identifikation des Kunden

Als Finanzintermediär im Sinne des Geldwäschereigesetzes ist der Vermögensverwalter gehalten, den Kunden zu identifizieren. Diese Identifikation kann grundsätzlich mit entsprechender vertraglicher Regelung an die Bank delegiert werden. Jedoch ist zu beachten, dass die aktuelle Fassung der Vereinbarung über die Standesregeln zur Sorgfaltspflicht der Banken (VSB) den Banken in vielen Fällen noch immer die Identifikation des Kunden mittels eingeschriebenem Brief erlaubt, was den von der Kontrollstelle definierten Minimalanforderungen nicht genügt. So verlangen die Standesregeln des VSV zusätzlich eine beglaubigte Kopie eines Ausweises und zusätzlich eine Echtheitsbescheinigung oder Beglaubigung der Unterschrift, wenn Sitz oder Wohnsitz des Vertragspartners im Ausland sind. Das Problem entsteht insbesondere bei Dienstleistungen über Internet, denn gerade in diesem Bereich werden Geschäftsbeziehungen überwiegend auf dem Korrespondenzweg eröffnet. Bemühungen zur Beseitigung dieses Regelungsgefälles zwischen Finanzintermediären, die der EBK

unterstellt sind und den übrigen sind bekanntlich im Gang und gegenüber neu bewilligten Instituten bereits umgesetzt (vgl. dazu den EBK-Jahresbericht 2000, S. 18 ff.). Der Vermögensverwalter muss diesen Punkt jedoch sorgfältig abklären, wenn er eine entsprechende Vereinbarung mit einer Bank trifft. Dies gilt umso mehr gegenüber ausländischen Banken, die in der Regel nicht demselben politischen Druck zur Sorgfalt ausgesetzt sind wie die schweizerischen Institute, denn der Vermögensverwalter mit Sitz in der Schweiz muss selbstverständlich das Geldwäscherei-Gesetz auch einhalten, wenn er von der Schweiz aus Vermögenswerte bei ausländischen Instituten verwaltet.

Sorgfaltspflichten: Zusammenarbeit mit der Bank

Die Verlagerung der Kundenkontakte auf das Medium Internet führt wie oben dargestellt dazu, dass Bank wie unabhängiger Vermögensverwalter vermehrte Anstrengungen in der elektronischen Überwachung tätigen müssen. Diese Investitionen können vom Vermögensverwalter nicht selbst getätigt werden, denn – einmal abgesehen von den erheblichen Kosten – befinden sich die wesentlichen Systeme ja bei der Bank, womit der Vermögensverwalter auch technisch kaum die Möglichkeit hat, sinnvolle Analysen zu erstellen. Darüber hinaus werden die Analysen erst ab einer gewissen Menge von Kunden- und Transaktionsdaten effizient, was wiederum für die Bank als Standort spricht. Delegiert der Vermögensverwalter aber den elektronischen Teil der Überwachung an die Bank, besteht andererseits das Problem, dass die oben formulierte Grundvoraussetzung für solche Systeme, nämlich das Vorhandensein sämtlicher Kundeninfor-

mationen in elektronischer Form, nicht mehr vollständig zutrifft. Einige, möglicherweise wesentliche Informationen, befinden sich nämlich nur beim Vermögensverwalter oder sogar mit Wissen des Vermögensverwalters bei einer Zweitbank. Will der Vermögensverwalter also in Geschäftsbeziehungen über Internet seiner Überwachungspflicht nachkommen, muss er entweder seine Tätigkeit für diesen Kunden ausschliesslich bei einer bestimmten, sorgfältig ausgewählten Bank abwickeln oder zusätzlich eine regelmässige persönliche Beziehung zum Kunden unterhalten, die ihm eine laufende Beurteilung der Natur der Geschäfte des Kunden erlaubt.

Der unabhängige Vermögensverwalter wird auch im Online-Banking mit seiner Vielfalt von Dienstleistungen einen festen Platz haben. Jedoch gilt für ihn, was auch für Banken und Effektenhändler gilt: Das Internet ist nicht einfach eine andere Form der Kommunikation mit dem Kunden, sondern es verändert die Art der Geschäftstätigkeit mit diesem. Bestehende Strukturen müssen daher sorgfältig den neuen Gegebenheiten angepasst werden.

Überraschende **Inserate**

Des
annonces
qui frappent

appunto[®]

COMMUNICATIONS

8152 Glattbrugg 01 809 44 22
E-Mail: appunto@smile.ch

Get your message  across.