

Banken in Deutschland ab 2010 zur Beratungsdokumentation gesetzlich verpflichtet. Mit UNiQUARE Lösungen bereits heute für die verschärften Anforderungen gerüstet.

Zur Durchsetzung von Ansprüchen im Fall einer Falschberatung bei Wertpapiergeschäften hat der Deutsche Bundesrat am 10.07.2009 dem im Bundestag beschlossenen Gesetz zur Stärkung der Rechte der Anleger zugestimmt. Die verpflichtende Beratungsdokumentation soll ab dem 1. Januar 2010 gelten, damit den Banken die benötigte Zeit für organisatorische Vorbereitungen bleibt.

Die wesentlichen Regelungen und Konsequenzen zur Beratungs- und Dokumentationspflicht:

- Jede Anlageberatung bei Privatanlegern muss protokolliert und dem Kunden eine Ausfertigung des Protokolls vor Vertragsabschluss ausgehändigt werden. Das Protokoll bekommen die Kunden noch vor Vertragsabschluss übermittelt. So können sie kontrollieren, ob die Beratung richtig wiedergegeben wurde und von dem Geschäft Abstand nehmen, wenn im Protokoll Risiken dargestellt sind, die in der Beratung nicht vermittelt wurden.
- Wählt der Kunde Kommunikationsmittel, die eine Protokollübermittlung vor dem Geschäftsabschluss nicht erlauben – wie beispielsweise das Telefon – muss die Bank das Protokoll unverzüglich übersenden. Der Kunde hat dann ein einwöchiges Rücktrittsrecht, wenn das Protokoll unrichtig oder unvollständig ist.
- Der wesentliche Ablauf des Beratungsgesprächs muss nachvollziehbar protokolliert werden. Dazu gehören insbesondere die Angaben und Wünsche des Kunden sowie die vom Berater erteilten Empfehlungen und die für diese Empfehlungen maßgeblichen Gründe.
- In einem Prozess wegen schlechter Beratung kann sich der Kunde zudem auf das Beratungsprotokoll berufen. Geht aus dem Protokoll ein Beratungsfehler hervor, hat der Anleger das erforderliche Beweismittel in den Händen. Ist das Protokoll lückenhaft oder in sich unschlüssig - zum Beispiel weil nach den Kundenangaben eine risikolose Anlage gewünscht war, aber tatsächlich eine hochriskante Anlage empfohlen wurde - muss die Bank beweisen, dass sie gleichwohl ordnungsgemäß beraten hat.

Banken, die UNiQUARE CRM einsetzen, sind bereits heute fit für die neuen Anforderungen

Die lückenlose Dokumentation der Beratungsgespräche und deren Historisierung sowie die Automatisierung der Erstellung, des Druckes, gegebenenfalls des Versandes von Protokollen und der Evidenzhaltung von Terminen sind bei der prozessorientierten Lösung UNiQUARE CRM bereits heute realisiert. Banken, die UBM CRM einsetzen, sind also heute schon für diese neuen Anforderungen gerüstet. Darüber hinaus verfügen sie über ein Instrumentarium, mit dem der Beratungsprozess straff und durchgängig in benutzerorientierten, hoch automatisierten und damit zeitsparenden Applikationen abgebildet wird. Der Prozess wird dadurch transparent und somit für das Management steuer- und optimierbar. Die automatisierte Einbindung von verteilten Daten aus heterogenen Systemen sorgt für einen Workflow ohne prozessmäßige Bruchstellen und einen reibungslosen Beratungsprozess. ■

Pressekontakt UNiQUARE:

Thomas Pliessnig
Head of Marketing
+43 (0)4229 4000
plt@uniquare.com

UNiQUARE Software Development GmbH
Lannerweg 9
9021 Krumpendorf/Austria
www.uniquare.com