

INNOVATIONS in FINANCE

Innovations Software Technology GmbH

Sichere Software-Lösungen für Banken und Versicherungen

CORPORATE GOVERNANCE

Prof. Dr. Monika Roth:
Verantwortung ist
weit oben angesiedelt

INTERVIEW

Dr. Heinz Derenbach
über das Engagement
der Bosch Gruppe bei
Innovations

SPECIAL Börsencompliance

Potenzielle Interessenkonflikte und
unerwünschte Börsenpraktiken
managen

KUNDENDATEN UND SECURITY

Höhere Datensicherheit
und komfortables
CRM sind kein Widerspruch



Liebe Leserinnen und Leser,

zur Stabilisierung der Finanzmärkte werden in Zukunft weitere Regulierungen durch Staat und Bankenaufsicht auf die Finanzinstitute zukommen. Die Finanzkrise hat gezeigt, dass es hilfreich und notwendig ist, die Sicherheit für Unternehmen und private Haushalte zu erhöhen. Gerade weil die Institute in einer Situation sind, in der sie staatliche Garantien und Eigenkapitalhilfen benötigen, akzeptieren sie deutliche höhere Auflagen.

Für Compliance und Risikomanagement ergeben sich neue Handlungsfelder. Wie Finanzinstitute ihre Risikoorientierung verbessern, die Reputation sichern und finanziellen Schaden vermeiden können, lesen Sie in dieser Ausgabe des Finanzmagazins.

Walter Pitz

Mitglied der Geschäftsführung der Innovations Software Technology GmbH



Inhalt

Special – Börsencompliance

Vertrauen ist ein kostbares Gut	
Börsencompliance als Mittel um Reputationsrisiken	
professionell zu managen	3/4
Fünf unter einem Dach: Innovations Compliance Suite	5
Prof. Dr. Monika Roth:	
Vom Himmel und vom Bodenpersonal –	
Corporate Governance und Compliance	6/7
CRM-Systeme und Security	
Schutz sensibler Kundendaten.	8/9
Interview: Dr. Heinz Derenbach über die Innovations	
Software Technology in der Bosch Gruppe	10
News und Vorschau	11
Veranstaltungen	12

Impressum

Innovations in Finance
Erscheinungsweise 2 x jährlich
Herausgeber: Innovations Software Technology GmbH
Ziegelei 7, 88090 Immenstaad / Deutschland
Tel. +49-7545-202-300, Fax +49-7545-202-301
finance@innovations.de, www.innovations.de

V.i.S.d.P. Angelika Lange, Tel. +49-7545-202-563

Änderungen vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise,
nur mit Genehmigung des Herausgebers

Vertrauen ist ein kostbares Gut

Börsencompliance ist ein wichtiges Mittel um Reputationsrisiken professionell zu managen. Was trägt die moderne IT dazu bei?

Banken leben von ihrer Reputation: dem Vertrauen ihrer Kunden. Die rechtlichen Vorschriften sind eigentlich nur der Rahmen, der die Banken in ihrem ureigenen Interesse bestärkt, dieses Risiko professionell zu managen. Das Gesicht einer Bank sind ihre Mitarbeitenden – und daher kommt diesen bei der Vertrauensbildung eine ganz besondere Rolle zu. Und im negativen Fall auch beim Vertrauensverlust.

Das Risiko „Mitarbeiter“ ist statistisch nachgewiesen – und zwar branchenübergreifend: Bei Wirtschaftsdelikten stammt jeder zweite Täter aus den eigenen Reihen. Doch in der Praxis wird dieses Risiko nach wie vor stark unterschätzt. Man will sich nicht dem Ruf aussetzen, den eigenen Mitarbeitern mit Skepsis zu begegnen. Doch aufgrund der immensen Schäden, die Mitarbeiter als Teil der Organisation anrichten können, ist es fahrlässig, dieses Risiko nicht professionell zu managen.

Im Gegenteil: den Mitarbeitenden kommt es zugute, wenn die Rahmenbedingungen eindeutig formuliert und zu Ende gedacht

**Tabuthema
Mitarbeiter-
geschäfte?**

sind. Die Bank wird veranlasst, die Regeln für Eigengeschäfte konsequent zu überdenken und ihren Mitarbeitenden einen bindenden Rahmen vorzugeben, in dem diese agieren können.

Denn in vielen Fällen ist es nicht kriminelle Energie, sondern einfach Selbstüberschätzung und eine daraus resultierende erhöhte Risikobereitschaft, die zur Folge haben, dass Mitarbeitende Gefahr laufen, ihrer Bank existenziellen Schaden zuzufügen. „Betriebsunfälle“ durch Fehlspekulationen, bei denen Limits überschritten oder interne Regeln nicht beachtet wurden, haben Verluste von mehreren Hundert Millionen Euro gebracht.

Die Sorgfalt beginnt schon im Einstel-

lungsprozess: Nur bei 7% der Firmen gehöre es zum Standard, sich über die Vergangenheit des Kandidaten ein Bild zu machen, in dem sie beispielsweise ein polizeiliches Führungszeugnis verlangen oder bei den früheren Arbeitgebern anrufen, moniert eine Studie der Result Group zum Thema Wirtschaftskriminalität.

Auch beim Ausscheiden eines Mitarbeiters sei mehr Umsicht gefordert: Nur 68% der befragten Unternehmen achten darauf, dass sie nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses alle Geschäftsunterlagen zurückbekommen. Ein besonderer Aspekt der Finanzbranche ist der Kundenstamm eines Mitarbeiters, der bei Stellenwechsel oft mitwandert.

**Know Your
Employee**

Prof. Dr. Monika Roth von der Hochschule Luzern hält in diesem Zusammenhang eine branchenweite Selbstverpflichtung für sinnvoll: „Ganz klar müssen Banken finanzielle Anreize für die Weitergabe von Kun-



dendaten abschaffen. Ich glaube, mit einer guten Selbstregulierung kann sich die Situation verbessern.“

Korrektheit ist mehr als die Einhaltung von Vorschriften – Corporate Governance ist Einstellungssache. Doch Kontrollinstrumente fördern die richtige Einstellung: sie halten zur Korrektheit an und lenken den Blick auf mögliche Interessenkonflikte, die den Betroffenen so bisher vielleicht gar nicht bewusst waren. Sie schaffen eine revisionssichere Dokumentation, und damit Rechtssicherheit für die Bank und ihre Mitarbeitenden. Und nicht zuletzt setzt die Einführung einer systematischen Überwachung ein deutliches Signal über die Bedeutung von Vertrauen und Reputation im Unternehmen. Allein dieses Bewusstsein wirkt ebenfalls unterstützend.

Spätestens seit der Entscheidung des Schweizer Nationalrates, das Insiderstrafrecht zu verschärfen und seit dem Erscheinen des BaFin Rundschreibens zum Thema Mitarbeitergeschäfte befassen sich die Banken mit der IT-gestützten Überwachung der Handelsaktivitäten ihrer Mitarbeiter. Nur IT-gestützte Werkzeuge ermöglichen es den Compliance-Verantwortlichen, die Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben und der eigenen, institutsinternen Vorschriften wirklich sicher zu stellen.

Mitarbeiter erlangen auf vielfältige Weise Insiderwissen: im Zuge der täglichen Arbeit, durch Wallcrossing, wenn mehrere Abteilungen aufgrund einer besonderen Projektsituation zusammenarbeiten oder wenn einzelne Stellen innerhalb der Bank bestimmte Informationen vorab erhalten. Dieses Wissen hat Einfluss auf die Handelsaktivitäten der Mitarbeiter. Es besteht ein potenzieller Interessenkonflikt, der ein – aus der Sicht der Bank – verbotenes oder unerwünschtes Transaktionsverhalten nach sich ziehen kann. Üblicherweise werden solche Situationen in Form einer Insidermeldung an den Verantwortlichen für Börsen-Compliance gemeldet. Nachdem die

Meldung durch den Compliance Officer im System erfasst ist, kann eine rückwirkende und laufende Überwachung aller Handelsgeschäfte der Mitarbeiter – idealerweise auch der Kontaktpersonen des Mitarbeiters – bei den Titeln dieser Gesellschaft bzw. den davon abgeleiteten Produkten erfolgen.

Noch ist nicht jede Bank für die Überwachung der Börsentransaktionen und speziell der Mitarbeitertransaktionen technisch gut aufgestellt. Oft werden starre Reports erstellt, in denen nur die einfachen Transaktionen dargestellt werden. Muster, wie z.B. Front Running, werden damit meist nicht erkannt. Hier schlummert also ein großes Gefahrenpotenzial. Außerdem gibt es gibt kaum Auswertungsmöglichkeiten für den Compliance Officer, und die Nachvollziehbarkeit durch die fehlende Historisierung ist nicht gegeben. Das bedeutet im Ernstfall: auch die Revision kann sich nicht von der ordnungsgemäßen Überwachung der Gesetzesvorgaben und interner Vorschriften überzeugen.

Die Banken wollen den Nachweis liefern, dass sämtliche Börsengeschäfte ihrer Mitarbeitenden – inklusive der Eigenengeschäfte – den hausinternen Vorschriften und Regelungen entsprechen. Dies erfordert ein IT-System, das schnell und konsequent alle Börsentransaktionen prüft, auffällige Bewegungen zur Abklärung anstößt und sämtliche Vorgänge revisionssicher dokumentiert. Nur auf die-

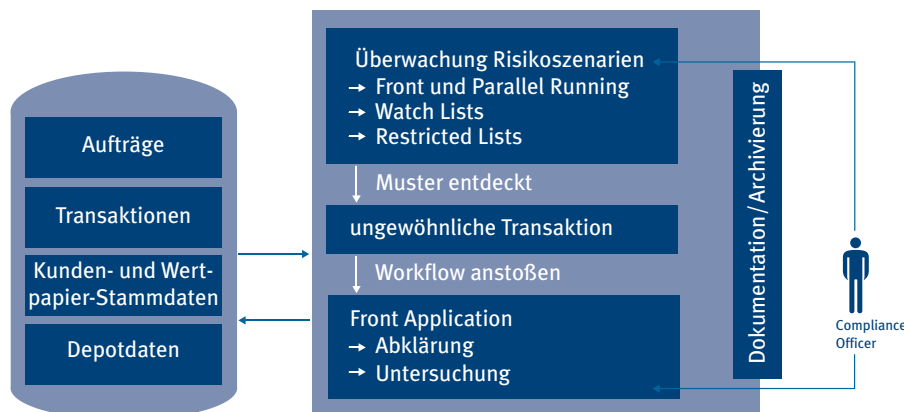
sem Weg kann sicher gestellt werden, dass Risiken frühzeitig erkannt und professionell gehandhabt werden, denn das Volumen der zu prüfenden Transaktionen ist manuell – je nach Grösse der Bank – schwer oder gar nicht zu handhaben.

Die Software MAID (Market Abuse and Insider Dealing Detection) der Innovations Software Technology ist zugeschnitten auf die automatische und vollumfängliche Analyse aller Börsentransaktionen. Die Analysemuster reichen von der Einhaltung interner Richtlinien über das Thema Insiderhandel bis zur Erkennung von Indikatoren für Marktmissbrauch. Bei den Analysen werden nicht nur die Wertpapier-Stammdaten sondern auch die Underlyings berücksichtigt. Die Analysen sind regelbasiert und können auf die Anforderungen der Bank speziell angepasst werden. Effiziente Workflows unterstützen eine schnelle und professionelle Abklärung. Über die flächendeckende automatische Analyse hinaus bietet das Produkt dem Compliance Officer zusätzlich eine anlassbezogene manuelle Betrachtung – beispielsweise nachdem eine Ad-hoc-Meldung veröffentlicht wurde.

Börsencompliance ist ein wichtiges Mittel um Reputationsrisiken zu managen. Moderne IT-Systeme tragen dazu bei, das Thema professionell zu handhaben: effizient, systematisch und vor allem wirksam. ■

Stefanie Kühn

Interessenkonflikte managen



Überwachung von Transaktionen der Mitarbeiter auf Einhaltung der Vorschriften, Abklärung der Hintergründe von ungewöhnlichen Transaktionen und abschließende Dokumentation.

Fünf unter einem Dach

Das neue MLDS 3.0 komplettiert die Innovations Compliance Suite

Mit der Fertigstellung des neuen MLDS 3.0 ist die Umstellung der Innovations Produktpalette auf eine einheitliche Finance-Plattform abgeschlossen. Die Compliance-Produkte für die Bereiche Anti-Geldwäsche, Namensabgleich, Black-List-Prüfung, Embargoüberwachung, Mitarbeitergeschäfte und Betrug finden sich ab sofort unter dem Dach der Innovations Compliance Suite. Die jeweils benötigten Module können bedarfsbezogen lizenziert und in einer einheitlichen Oberfläche genutzt werden.

Die verschiedenen Compliance-Aufgaben wachsen immer mehr zusammen. Einfache Limiten-Systeme reichen schon lange nicht mehr. Walter Pitz, Mitglied der Geschäftsführung der Innovations Software Technology GmbH und verantwortlich für die Produktentwicklung Finance, erläutert: „MLDS 3.0 und die Umstellung aller unserer Compliance-Produkte auf eine einheitliche Finance-Plattform war wichtig, um die immer komplexer werdenden Szenarien in einer übersichtlichen Anwendung zu bearbeiten. Heute arbeiten die Compliance-Beauftragten mit hochkomplexen Szenarien, die, gerade beim Thema Betrugserkennung, Daten und Muster aus ganz unterschiedlichen Prüfbereichen zusammenfügen.“ Ein vereinheitlichtes Objektmodell aller Compliance-Module ermögliche es, die Geschäftslogik noch freier zu gestalten. Zudem erhöhe eine Vereinheitlichung nicht nur die Übersichtlichkeit, ein gemeinsames Portal verbessere auch die Zusammenarbeit im Team, indem beispielsweise eine gemeinsame Worklist für übergreifende Positionen möglich werde.

Doch auch technische Belange haben bei dem Redesign eine Rolle gespielt: „Die Umstellung auf die neue Plattform optimiert die Integrationsfähigkeit in die

Einheitliche Finance-Plattform

Front-Systeme der Banken sowie die Release-Fähigkeit unserer Anwendungen. Auch bei gewünschten individuellen Erweiterungen sind Upgrades mit minimalem Aufwand durchführbar,“ erläutert Walter Pitz.

Das neue MLDS eröffnet eine Vielzahl von Integrationsszenarien: Dank der Kapselung der Funktionalität als Service – Stichwort SOA – können die Funktionalitätsbausteine jetzt auch aus individuellen Frontapplikationen und aus Gesamtbankensystemen wie Avaloq heraus aufgerufen werden. Weiterhin gibt es MLDS als Java-Applikation – eine komfortable Variante für alle Banken mit zentraler Abklärung.

Erster Nutzer des neuen MLDS 3.0 ist die DVB Bank AG aus Frankfurt, die sich gleich für die komplette Innovations Compliance Suite entschieden hat. Der Aspekt einer



Iris Schrecker, Head of Group Compliance der DVB Bank

durchgängigen und integrierten Lösung hat die DVB Bank überzeugt. Doch auch die Flexibilität der Anwendung habe für Innovations gesprochen, erläutert Iris Schrecker, Head of Group Compliance der DVB Bank. „Wir sind ein Spezialanbieter mit Fokus auf ausgewählte Segmente des internationalen Verkehrsmarkts. Unser Geschäftsmodell lässt sich

mit dem anderer Banken so nicht vergleichen. Der regelbasierte Ansatz von MLDS 3.0 und der Compliance Suite hat uns in seiner Flexibilität überzeugt. Wir sind sehr international aufgestellt, mit unterschiedlich großen Standorten, die auch unterschiedliche Workflows erfordern. So war die Möglichkeit der einfachen Integration in unsere Geschäftsprozesse ebenfalls ein wichtiges Kriterium“, erläutert sie.

Die Compliance-Produkte der Innovations Software Technology sind bei vielen Banken in Einsatz, insbesondere in der Schweiz und in Liechtenstein. Zwar warte man weiterhin die eingeführten Systeme. „Wir lassen niemanden im Regen stehen“, versichert Walter Pitz. „Dennoch empfehlen wir unseren Kunden mittelfristig den Umstieg auf MLDS 3.0 und die Compliance Suite.“ Diese werde weiterentwickelt und die Kunden profitierten automatisch von den Upgrades, die zukünftig

Upgrade auf MLDS 3.0 empfohlen: Alle Compliance-Anwendungen in einem System

selbst bei individuellen Erweiterungen sicher gestellt seien. Stärkstes Argument für einen Umstieg sei jedoch die neue Flexibilität der Geschäftslogik, die modulübergreifend eine Integration von Prüfzenarien ermögliche – Voraussetzung für die Abbildung komplexer Muster bei Geldwäsche und Betrugs-erkennung – und die Zusammenarbeit von Gesamt-Compliance in einem einheitlichen Portal fördere. „Die Compliance Suite minimiert die Prozesskosten von Abklärung und Dokumentation – bei höchsten Sorgfalts-Standards.“ Die damit ersparten Aufwände amortisierten die IT-Investitionen für eine professionelle Lösung sehr rasch. ■ **Stefanie Kühn**

Innovations Compliance Suite					
MLDS Money Laundering Detection System	Name Matching Namensabgleich und Embargoüberwachung		MAID Market Abuse Insider Dealing Detection	FDS Fraud Detection System	
Prävention von Geldwäsche und Terrorismus- finanzierung	Risiko- personen und PEPs erkennen	Auffällige Transak- tionen entdecken	Mitarbeiter- geschäfte über- wachen	Insider- handel und Marktmiss- brauch verhindern	Betrug abwehren Geschäftsbeziehungen und Transaktionen überwachen

Vom Himmel und vom Bodenpersonal

Corporate Governance: Die Verantwortung ist weit oben angesiedelt



Prof. Dr. jur. Monika Roth: „Die Haltung der obersten Organe und des Managements im Hinblick auf Kontrollen und Sanktionen bilden das Kontrollumfeld in einem Finanzinstitut und tragen letztendlich zur Wertschöpfung bei.“

Prof. Dr. jur. Monika Roth, Rechtsanwältin und Professorin an der Hochschule Luzern (Wirtschaft, Institut für Finanzdienstleistungen Zug, IFZ)*

Eine der Umschreibungen von Corporate Governance lautet:

Corporate Governance ist die Gesamtheit der auf das Aktionärsinteresse ausgerichteten Grundsätze, die unter Wahrung von Entscheidungsfähigkeit und Effizienz auf der obersten Unternehmensebene Transparenz und ein ausgewogenes Verhältnis von Führung und Kontrolle anstreben (Swiss Code of Best Practice).

Das an sich alte Thema der Corporate Governance hat an Bedeutung gewonnen wegen der Bilanzskandale und des Kursrutsches an den Wertpapiermärkten zwischen 2000 und 2002, welche eine Flut von Pleiten und einen massiven Vertrauensverlust nach sich zogen. Diesen Ereignissen

liegen letztlich Entwicklungen zugrunde, welche seit 1980 begonnen haben und die sich durch einen Wertezerrfall auszeichnen. Dieser manifestierte sich nicht zuletzt darin, dass einigen Akteuren jede Selbstbeschränkung abhanden gekommen war.

Heute werden zum einen die strafrechtliche Haftung des Unternehmens sowie Korruption und Privatbestechung als nicht nur illegitimes, sondern auch illegales Verhalten vermehrt diskutiert und sanktioniert; zum andern signalisiert diese Wahrnehmungsänderung, dass es in der Unternehmensführung kein anything goes gibt. Die Qualität der betrieblichen Organisation hängt direkt zusammen mit einem aussagekräftigen Wertemanagement und der Corporate Governance des Unternehmens insgesamt.

Eine Strafuntersuchung als Damoklesschwert veranlasst und zwingt zudem in-

trinsisch weniger motivierte Unternehmen bzw. deren Akteure, Fragen der Führung und Organisation, von Verhaltensregeln und Prozessen sowie von Kontrollen anders anzugehen. Dabei bilden nicht nur Compliance als Funktion und Verhaltenskonzept, sondern auch proof of compliance ein großes Thema. Damit ist gemeint, dass die Unternehmen dokumentieren, welche Bemühungen sie in diesem Zusammenhang unternahmen.

Nachstehend soll nicht von der Funktion die Rede sein; das wäre, um wieder einmal die Weimarer Klassik zu Wort zu kommen lassen, ein zu weites Feld (Effi Briest). Es

Compliance-Funktion und Verhaltenskonzept

steht das Verhaltenskonzept im Vordergrund, welches maßgeblich top down gestaltet wird und ein wichtiger Aspekt der Corporate Governance ist. Oder anders gesagt: Der Fisch stinkt vom Kopf her.

Das Verhaltenskonzept lässt sich wie folgt umschreiben:

- Gesetze, Verordnungen, Reglemente, Rundschreiben und Standesregeln sowie allgemein anerkannte bzw. anererkennungswürdige Geschäftsgrundsätze müssen von der Unternehmung, vom Management und von allen Mitarbeitenden eingehalten werden.
- Ethische Standards wie Ehrlichkeit, Fairness, Transparenz, Anstand und Vertrauen sollen das Verhältnis zum Kunden und zu weiteren Stakeholdern auszeichnen.
- Interessenkonflikte sollen vermieden werden; sind sie vorhanden, so müssen sie offengelegt werden, um Transparenz zu schaffen, und fair beigelegt werden.

Das heißt unter anderem: Es geht bei einem umfassenden Complianceverständnis nicht nur um das geschriebene Recht. Denn das Recht unterstützt die Integrität, gibt sie aber nicht abschließend wider. Dazu braucht es mehr. Eine wichtige Rolle spielen in diesem Zusammenhang zudem Kontrollen. An sich hat natürlich die Einsicht den Vorrang vor Kontrollen. Aber es braucht auch letztere.

Das Kontrollumfeld, welches das Arbeitsumfeld im weitesten Sinn bestimmt, wird die Haltung der obersten Organe sowie des Managements im Hinblick auf Kontrollen und Sanktionen bezeichnet. Integrität und ethische Werte, Kompetenzen und Verantwortlichkeit, Personal- und Beförderungspolitik sowie Fachkompetenzen prägen diese Umgebung.

Zunehmende Bedeutung des Kontrollumfeldes

Ein Kontrollumfeld wird vor allem durch die Haltung der Führungsorgane geprägt. Dabei geht es nicht um die Fokussierung auf Haftungsaspekte, sondern darum, den angestrebten Geschäftserfolg und die Vertrauensdimension im Auge zu haben. Qualität und Rechtzeitigkeit von Informationen sind neben dem Klima, in welchem kritisches Hinterfragen als wertschöpfend empfunden wird, ein Beitrag an ein funktionierendes Kontrollumfeld.

Wichtig ist, dass von Seiten der Verantwortlichen nicht ein Gesetz des Schweigens und des konspirativen Umgangs mit „kleinen Nachlässigkeiten“ herrscht. Problemstellungen müssen mit den richtigen Fragen angegangen werden.

Was damit gemeint ist, kann anhand der Rolle der Sportärzte beim Profiradsport aufgezeigt werden, welche für die Versorgung der Sportler mit Dopingmitteln „zuständig“ waren:

„Der Arzt im Spitzensport hat vor der Verabreichung von Medikamenten oder Wirkstoffen zwei Fragen zu beantworten: Sind sie verboten? Sind sie gesundheitsschädigend?

Tatsächlich aber zeigt die Historie, dass die Problemstellung auch ganz anders angegangen worden ist, nämlich so: Sind die Mittel bei Dopingkontrollen zu entdecken? Sind die Risiken unter fachlicher Aufsicht beherrschbar?“¹

Die obersten Führungsorgane tragen somit eine ganz besonders große Verantwortung. Es ist an ihnen, Stärken und Schwächen der Organisation zu beobachten, zu benennen und in einer gesunden Selbstreflexion ihre eigene Rolle in diesem

System zu hinterfragen und zu gestalten. Ihrer Signal- und Vorbildfunktion müssen sie Rechnung tragen und nachkommen und dadurch Zeugnis dafür ablegen, dass die auf Papier verankerten Werte tatsächlich im Unternehmen gelebt werden.

Ohne eine individuelle und wahrhaftig gelebte Vorbildfunktion gibt es kein gesundes und funktionierendes Kontrollumfeld und wird sich vor allem der Mitarbeiter, der sich an Vorgaben hält, als der Dumme fühlen und innerlich kündigen.

Dieses Kontrollumfeld wird weiter geprägt durch eine klare, kommunizierte und ohne Ansehen der Person praktizierte Nulltoleranz bei Verstößen. Weiter ist zu beachten, dass die non-verbale Kommunikation des Führungspersonals ebenfalls sehr wichtig und prägend ist.

Non-verbales Verhalten, das heißt Mimik und Gestik, ist nur schwer willentlich kon-

***Vgl. zu diesen und anderen Fragen:**

Monika Roth, Good Corporate Governance, Compliance als Bestandteil des internen Kontrollsystems, Dike Verlag, Zürich 2007 (ISBN 978-3-03751-035-0) (www.dike.ch oder für weitere Publikationen der Autorin: www.roth-schwarz-roth.ch)

trollierbar. Stimmen verbale Äußerungen und die Mimik, der Ton oder die Gestik nicht überein, so führt das zu Misstrauen und Irritation, weil es an der Glaubwürdigkeit der Botschaften und des Botschafters fehlt.

¹ JÖRG HAHN, Radsportärzte, Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung vom 27. Mai 2007, S. 10.

Schlussfolgerungen

Zusammenfassend lassen sich einige essentielle Punkte festhalten, welche unternehmensintern zu beachten sind, damit Compliance als Verhaltenskonzept die Ansprüche erfüllen kann, die mit ihm im Hinblick an eine wirklich gute Unternehmensführung verbunden werden:

1. Standards müssen formuliert, kommuniziert und durchgesetzt werden. Sie gelten für alle oder für niemanden.
2. Kontrolle und Transparenz müssen vorhanden bzw. gewährleistet sein.
3. Sanktionen werden ohne Ansehen der Person verhängt; die entsprechende Praxis ist bekannt.
4. In Aktiengesellschaften gibt es für den Verwaltungsrat ein regelmäßiges Reporting über Verstöße und getroffene personenbezogene oder systematische Konsequenzen.
5. Es gibt keine „geschlossenen Gesellschaften“ im Unternehmen.
6. Es gibt keine Resultate, welche Regelverstöße legitimieren.
7. Das Umgehen von rechtlichen und /oder von moralischen Regeln ist kein Zeichen von besonderer Cleverness und wird nie belohnt.
8. Arroganz und Selbstsicherheit sind keine Belege für Korrektheit.
9. Das Management stellt sich der Diskussion und schafft Prozesse und Institutionen (Whistleblowing), um Straftaten schneller aufzudecken.
10. Strafanzeigen werden konsequent eingereicht – es wird nicht unterschieden zwischen „oben“ und „unten“.

Schutz sensibler Kundendaten

Mit welchen Maßnahmen schützt das Client Management System Work Frame Relations sensitive Kundendaten?

Nicht erst seit dem Datenklau in Liechtenstein steht das Thema Security bei Banken an oberster Stelle. Die gute Nachricht: Verbesselter Schutz von Kundendaten steht nicht im Widerspruch zu komfortablen Systemen und Prozessen, wie das Client Management System Work Frame Relations täglich beweist.

Work Frame Relations ist ein modernes, prozessorientiertes Client Relationship Management System, optimal zugeschnitten auf die Anforderungen international tätiger Privatbanken. Naturgemäß verwaltet und nutzt es die sensibelsten Daten, die eine Bank überhaupt hat: die ihrer Kunden. Entsprechend wichtig ist daher ein ausgereiftes und durchgängiges Sicherheitskonzept, das sowohl den applikatorischen Zugriff über die Anwendung selbst betrifft, als auch den technischen Zugriff bei Wartungsmaßnahmen und Datenbankpflege sichert: Interne und externe Mitarbeiter müssen vor unnötigem Einblick in sensitive Daten bewahrt werden.

Verschlüsselungsmechanismen und sichere Applikationsarchitektur vorausgesetzt: Schon in der Definition der operativen Prozesse stellen sich sicherheitsrelevante Fragen: Welche Daten dürfen überhaupt im System verwaltet werden? Welche Daten dürfen niemals ausgedruckt, exportiert oder anderweitig an Umsysteme übergeben werden? Wie fein müssen die Zugriffsrechte differenziert werden? Welche Daten darf ein Stellvertreter sehen? Welche ein Vorgesetzter? Und welche Mechanismen stellen sicher, dass ein Kunde nicht unbeabsichtigt kontaktiert werden kann?

Schon die Unterscheidung von Namens- und Nummernkunden inklusive der Zwischenform unechter Nummernkonten muss das CRM konsequent abbilden: Namenskunden sind im CRM identifizierbar, d.h. sie haben Name, Adressen und Geburtsdatum. Geschützt werden sie durch die definierten applikatorischen Zugriffsrechte der Anwendung. Echte Nummernkunden dagegen sind im CRM nicht iden-

tifizierbar. Es verhindert sogar die Eingabe von Name, Adressen und Beziehungen. Die Identifizierung dieser Personen muss außerhalb des CRM erfolgen. Demzufolge ist auch die Eindeutigkeit von echten Nummernkunden im System nicht gewährleistet und es können keine Beziehungen zu diesen Personen dokumentiert werden.

verschlüsselt oder wie echte Nummernkunden ohne Identifikation gespeichert.

Die Zugriffsrechte hängen von zwei Merkmalen ab: von der Art der Geschäftsbeziehung und vom zuständigen Relationship Manager. Ein Kundenberater (RM) hat Zugriff auf alle von ihm betreuten Geschäftsbe-



„Ein guter Schutz von Kundendaten muss nicht unbequem sein.“ Wie sich Sicherheit und Komfort im Client Management ergänzen können, beschreibt Achim Berger, Mitglied der Geschäftsleitung der Innovations Software Technology GmbH.

Unechte Nummernkunden schließlich werden mit allen ihren Informationen im CRM-System verwaltet, vergleichbar zu den Namenskunden. Unterschied: Spezielle Mechanismen stellen sicher, dass die Identifikation nach außen, also bei Ausdrucken, Schnittstellen oder Export komplett unterdrückt werden. Auch eine unbewusste Kundenkommunikation muss komplett ausgeschlossen werden.

Work Frame Relations verwaltet nicht nur Vertragspartner von Geschäftsbeziehungen sondern auch andere Partner, beispielsweise Bevollmächtigte, Familienangehörige, Kontaktpersonen in Firmen oder Akquisitionskunden. Diese Personen werden datenbezogen wie Namenskunden gehandhabt. Wirtschaftlich Berechtigte bzw. EU-Nutzungsberechtigte, die eine besondere Diskretion erfordern, werden, je nach Bank, entweder auf der Datenbank

beziehungen. Vorgesetzte gemäß Organisationsstruktur haben aufgrund ihrer Funktion zudem Zugriff auf die von ihren Mitarbeitern betreuten Geschäftsbeziehungen. Die

Zugriffsrechte fein differenzieren Zugriffe können auf die Organisationseinheit des Kundenberaters ausgedehnt werden: auf alle Mitarbeiter seines Teams, auf seine Abteilung bzw. Sparte, das Geschäftsfeld oder gar als offener Zugriff für alle Mitarbeiter der Bank. Ausgewählte Mitarbeiter können aufgrund der ihnen zugewiesenen Tätigkeitsrollen unabhängig von diesem Zugriffschutz zugreifen (Revision, Compliance, ...).

Die Zugriffsrechte auf Personen, also Partnerdaten, leitet sich aus dem Zugriff auf die Geschäftsbeziehung ab: Work Frame Relations unterscheidet Personen und Geschäftsbeziehungen. Jede Person und jede

Geschäftsbeziehung existiert genau einmal im System. Ein Benutzer mit Zugriff auf eine Geschäftsbeziehung (GBz) hat Zugriff auf alle Partner, die mit der GBz in Verbindung stehen und auf alle Partner mit Partner-Beziehungen zu diesen Partnern.

Die Zugriffsrechte beziehen sich nicht nur auf die Mitarbeiter, die Geschäftsbeziehungen und Partner verwalten bzw. abrufen können. Spezielle Funktionalitäten, insbesondere für die Kontaktaufnahme mit dem Kunden, Druck oder Export der Daten sind ebenfalls im Zugriffskonzept abgebildet und eindeutig geregelt.

Der Zugriffsschutz wird im Rahmen einer aktiven Stellvertretung zeitlich begrenzt delegiert. Nur der Benutzer, der vertreten werden soll, kann eine aktive Stellvertretung einrichten. Bei der Vergabe der Stellvertretung gibt der Benutzer den Zeitraum der Stellvertretung sowie die Tätigkeitsrolle (z.B. „Kundenbetreuung“ oder „Spartenleitung“) an, für die die Stellvertretung wahrgenommen werden soll.

Aktive Stellvertretung mit gleichen Zugriffsrechten

Der Stellvertreter (z.B. Urlaubsvertreter) hat im definierten Zeitraum dieselben Zugriffsrechte wie der vertretene Mitarbeiter.

Die Datenverschlüsselung bietet Schutz vor dem Zugriff von technischem Personal und Drittapplikationen. Ein Partner, dessen Daten sensitiv sind, z.B. ein wirtschaftlich Berechtigter oder ein EU-Nutzungsberechtigter, wird in der Datenbank verschlüsselt abgelegt. Dies betrifft sämtliche identitätsrelevanten Attribute. Beim Datenexport (Filetransfer oder Messaging)

Datenverschlüsselung verhindert Datenexport

findet grundsätzlich keine Entschlüsselung statt. Ein „versehentliches“ Exportieren von identifikations-relevanten Daten einer sensitiven Person ist damit ausgeschlossen. Work Frame Relations setzt ein symmetrisches Verschlüsselungsverfahren (3DES / Triple DES) mit einer Schlüsselgröße von 128 Bit ein. Die Erteilung des generellen Zugriffs auf verschlüsselte Daten ist selbst wiederum passwortgeschützt und kann nur über die Anwendung erfolgen: Eine Mutati-

on auf Datenbank-Ebene ist nicht möglich. Änderungen an diesem Zugriffsrecht werden in der Datenbank protokolliert.

Ein guter Schutz von Kundendaten muss nicht unbequem sein. Komfort bedeutet in diesem Zusammenhang, dass die Mitarbeiter alle benötigten Daten per Klick zur Verfügung haben. Aber eben nur die. Kom-

fort bedeutet auch, dass das System sicher stellt, dass sensible Informationen nicht versehentlich nach außen übergeben werden können. Work Frame Relations zeigt, dass Sicherheit und Komfort sich durchaus ergänzen können. ■

Stefanie Kühn



Work Frame Relations bietet:

1. Sichere Drei-Schicht Applikationsarchitektur mit verschlüsselter Kommunikation
2. Sehr fein einstellbares Zugriffskonzept für einen hohen applikatorischen Schutz
3. Unterstützung von echten und unechten Nummernkunden
4. Mechanismen zur Verschlüsselung von identifizierenden Daten auf der Datenbank
5. Funktionalität zur Verhinderung unbewusster Offenlegung von Identifikation
6. Fein einstellbare Rechte für Druck und Export
7. Funktionalität zur Verhinderung unbewusster Kundenkommunikation
8. Zugriffsrechte bis auf Ebene einer einzelnen Geschäftsbeziehung oder Person für einzelne Mitarbeiter einstellbar
9. Getrennter Schutz von Beziehungen eines Partners, d.h. ein Partner mit zwei Geschäftsbeziehungen (GBz) kann von zwei unterschiedlichen Relationship Managern/Teams betreut werden, die jeweils nur ihre GBz sehen.

Innovations wird Mitglied der Bosch Gruppe

„Die Fortführung der Geschäfte ist ein wichtiger Teil der Gesamtstrategie.“

Dr. Heinz Derenbach, Geschäftsleitung Informationsverarbeitung Robert Bosch GmbH, über den Kauf der Innovations Software Technology GmbH und die Motivation, in den Softwarebereich zu investieren.

Innovations:

Was war die Motivation seitens Bosch strategisch in den Softwarebereich zu investieren?

Dr. Heinz Derenbach:

Mit dem Erwerb will Bosch verstärkt Internet-gestützte Anwendungen nutzen und anbieten. Dabei werden wir bestehende Kompetenzen und Produkte von Bosch einbringen. Aber wir wollen vor allem neue Tätigkeitsfelder aktiv erschließen. Das Internet ist sehr dynamisch. Ständig verändern sich Wertschöpfungsketten, die eine hohe Relevanz für das Bosch-Portfolio haben. Darauf stellen wir uns ein. Neue Internet-Dienste in Verbindung mit der Vernetzung von Geräten und Systemen werden innovative Funktionen ermöglichen. Ein Beispiel dafür ist die Telemedizin. Durch die neuen Technologien ist es möglich, den akuten Krankheitszustand von chronisch kranken Patienten zu erfassen und geeignete Maßnahmen in einem telemedizinischen Zentrum zu veranlassen. In zahlreichen Geschäftsfeldern von Bosch sehen wir Anwendungsmöglichkeiten für Lösungen von Innovations. Wir sind überzeugt, dass durch die Nutzung des Internets zahlreiche neue nutzbringende Geschäftsmöglichkeiten entstehen werden. Ganz nach unserem Motto „Technik fürs Leben“.

Innovations:

Warum haben Sie sich für Innovations entschieden?

Dr. Heinz Derenbach:

Nachdem die strategische Entscheidung für ein eigenes Bosch Software- und Systemhaus gefallen war, haben wir uns bewusst für die Akquisition eines mittelständischen innovativen Softwarehauses entschieden. Innovations soll das Kernelement des neuen Bosch Software- und Systemhauses bilden. Die hohe technologische Kompetenz, die langjährigen Erfolge in komplexen Kun-



Dr. Heinz Derenbach, Geschäftsleitung Informationsverarbeitung Robert Bosch GmbH

denprojekten, die Basistechnologie Visual Rules und nicht zuletzt die motivierten Mitarbeiter waren wesentliche Entscheidungskriterien für die Auswahl von Innovations. Von Anfang an hat die Chemie gestimmt – Bosch und Innovations teilen die gleichen Werte.

Innovations:

Innovations hat sich mit Lösungen für Compliance und Anti-Geldwäsche, Credit Risk Management und Kundenmanagement über viele Jahre einen Ruf als kompetenter und zuverlässiger Partner und Dienstleister aufgebaut. Besteht für die Banken jetzt Anlass zur Sorge, dass Innovations seine Schwerpunkte zugunsten industrieller Themen verschieben wird?

Dr. Heinz Derenbach:

Nein. Schon bei den Sondierungsgesprächen war klar, dass die bestehenden Geschäftsaktivitäten weitergeführt und ausgebaut werden. Wenn Sie noch ein paar Wochen Geduld haben, werden die Fakten für sich sprechen: Das ist der beste Weg, mögliche Sorgen zu entkräften. Generell kann ich zu diesem Thema sagen, dass die Altgesellschafter und Bosch als neuer Eigentümer sich nachhaltig den Kunden verpflichtet fühlen. Die Fortführung der bisherigen

Geschäfte ist auch ein wichtiger Teil der Gesamtstrategie, nach der sich Innovations als eigenständiges und technologieorientiertes Softwarehaus am Markt weiterentwickeln soll. Die „neue“ Innovations Software Technology wird sich, wie bisher auch, dem Wettbewerb stellen. Das Unternehmen soll so dynamisch, innovativ und kundenorientiert bleiben wie es jetzt ist. Das sind aus unserer Sicht zentrale Erfolgsfaktoren für die Zukunft in einer sich schnell entwickelnden Branche.

Innovations:

Wie ist die erste Resonanz auf die Veränderungen bei Innovations – speziell auch bei den Banken?

Dr. Heinz Derenbach:

Darf ich diese Frage an die Geschäftsführung von Innovations weitergeben?

Achim Berger, Mitglied der Geschäftsleitung:

Insgesamt war die Resonanz sehr positiv. Wir haben am Tag der offiziellen Entscheidung unsere Kunden per Email informiert und in den darauf folgenden Tagen viele Glückwünsche bekommen.

Die Banken sehen vor allem den Vorteil des internationalen Ausbaus, von dem sie mit dem neuen Standort Singapur maßgeblich profitieren werden. Da Bosch für die Banken keinerlei Konkurrenz darstellt, gibt es in dieser Hinsicht keine Bedenken. Natürlich gab es auch Befürchtungen, dass wir mit den zusätzlichen Themen in eine angespannte Ressourcensituation kommen könnten. Dem wirken wir aber durch das geplante verstärkte Wachstum entgegen.

News und Vorschau

kurz notiert – auf den Punkt gebracht

Innovations wird Mitglied der Bosch-Gruppe

Die Bosch-Gruppe, ein international führendes Technologie- und Dienstleistungsunternehmen mit weltweit 271.000 Mitarbeitern, hat sich bei der Suche nach einem Kern für ein neues Software- und Systemhaus für die Innovations Software Technology GmbH entschieden. Innovations bleibt ein eigenständiges Unternehmen, das sowohl innerhalb der Bosch-Gruppe als auch für externe Kunden tätig ist. Alle bestehenden Geschäftsbereiche der Innovations werden weiter ausgebaut. Die bisherige Geschäftsführung – Achim Berger, Walter Pitz und Thomas Cotic – wird erweitert um Thomas Schmid, der das Thema Telemedizin voran treiben wird. Die „neue“ Innovations wird an vier Standorten vertreten sein: Neben dem Hauptsitz in Immenstaad/Bodensee und der US-Niederlassung in Chicago ist die Innovations zukünftig auch in Stuttgart-Waiblingen und in Singapur präsent.

Neues Client Management System bei der VP Bank in Liechtenstein

Die Verwaltungs- und Privat-Bank Aktiengesellschaft, Liechtenstein, hat sich für Work Frame Relations als neues Kundenmanagement System entschieden. Die Einführung erfolgt parallel zur Umstellung auf das Core Banking System Avaloq und soll per Ende 2008 abgeschlossen werden.

Wichtig für die Entscheidung zugunsten des Innovations Kundenmanagement Systems war die umfassende Funktionalität: Hierzu zählen unter anderem die Portfoliodarstellung und elektronische Workflows. Bedeutender Bestandteil der neuen Arbeitsumgebung sind auch die klassischen CRM-Funktionalitäten wie der Relationenbrowser zur Darstellung von Partnern in einer Geschäftsbeziehung, das Marketingprofil, z.B. für die Eventplanung und das Kundenfeedback-Management. Aber auch Compliance-Komponenten zur

Erstellung eines Know Your Customer Profils (KYC) und Transaktionsabklärungen sind integrierter Bestandteil des neuen CRM. Der Bedienkomfort und die gute Erweiterbarkeit um eigene Anforderungen, z.B. die Ausweitung auf ausländische Standorte waren weitere Faktoren für die Entscheidung zugunsten von Innovations. Von ihrer neuen IT-Konstellation mit Innovations und Avaloq verspricht sich die VP Bank eine Unterstützung ihrer internationalen Wachstumsstrategie.

Work Frame Relations wird mit eigenen Instanzen in Liechtenstein, der Schweiz, Singapur und auf den British Virgin Islands präsent sein, so dass die Kundendaten in der jeweiligen Niederlassung verwaltet werden können. Integrationstests, die das Zusammenspiel von Kundenmanagement, Avaloq und Output Management ausführlich prüfen, wurden bereits gestartet.

Betrugserkennung in der Innovations Compliance Suite: Fraud Detection System

Die VON ESSEN BANK will die Innovations Compliance Suite für Anti-Geldwäsche, Namensabgleich, Embargoüberwachung und Betrugserkennung einsetzen.

Die VON ESSEN Bank ist eine bundesweit tätige Privatbank mit Schwerpunkt in der Kreditvergabe. Ihr Angebot umfasst Konsumentenkredite, Immobiliendarlehen sowie Sparbriefe. Noch in 2008 soll die Innovations Compliance Suite mit den Modulen MLDS, Name Matching und Name Matching Transaction bei der Bank eingeführt werden.

In zweiter Stufe folgt dann das Thema Betrugserkennung (Fraud Detection). Dieses hat für die VON ESSEN Bank ein besonderes Gewicht, da Konsumentenkredite einen deutlichen Anteil ihres Geschäfts ausmachen. Mit dem Fraud Detection System (FDS) steht im Rahmen der Innovations Compliance Suite ein Service zur Verfügung, der eingehende Kreditanträge bewertet und auf Anzeichen für Betrug und Missbrauch untersucht.

Das FDS analysiert die eingehenden Kreditanträge auf Risikoadressen, bereits abgelehnte Anträge des gleichen Antragstellers, mehrfach verwendete Bankverbindungen oder gleiche Arbeitgeber und weitere Indikatoren, die auf Betrugsversuche hindeuten könnten. Das Modul kann als Webservice von den verschiedenen Vertriebskanälen aus aufgerufen werden und liefert eine Freigabe- oder eine Ablehnungsempfehlung zurück, bzw. setzt in unklaren Fällen einen Abklärungsprozess auf.

Starker Partner im Business Process Management: Lombardi Software

Lombardi ist ein führender Anbieter von Business Process Management Software und Services. Lombardi hat im Oktober mehrere Partnerschaften mit Business Rules Management System-Anbietern durch eine exklusive Partnerschaft mit Innovations ersetzt. Ziel ist es, die starke Partnerschaft der beiden führenden Anbieter in eine tiefe Integration der Systeme und den maximalen Nutzen für die Kunden umzusetzen. Beide Systeme basieren technisch auf Eclipse und zeichnen sich durch einen durchgängig modellbasierten Ansatz aus. www.lombardisoftware.com

Das lesen Sie in der nächsten Ausgabe:

Client Management: Wie Privatbanken ihre Kundenbeziehungen pflegen. Kundenmanagement als Wachstumsstrategie.

Betrugserkennung: Banken können Betrugsversuche rechtzeitig erkennen und bekämpfen.

Innovations Software Technology persönlich treffen: der Innovationstag für Banken in Zürich, April 2009.

Veranstaltungen Herbst 2008/Frühjahr 2009

SOA Kongress

28.-29. Oktober 2008,
Kurfürstliches Schloss, Mainz
Dr. Karl Teille und Sven Tjetjen beantworten in
ihrem Vortrag auf dem SOA Kongress Fragen
rund um das Thema Credit Rating. Wie waren
die Anforderungen für den Credit Risk Rating
Service CARAT der Volkswagen Bank definiert?
Wie wurde der Service erstellt? Welche Platt-
form, welche Methoden und Konzepte kamen
zum Einsatz? Schauen Sie sich die Aufzeichnung
an: www.innovations.de

Finance Forum

04.-05. November 2008, Kongresshaus Zürich
Innovations präsentiert moderne Softwarelö-
sungen in den Bereichen Kundenmanagement,
Compliance und Credit Risk.

Tagung der Swiss Compliance Officers

12. November 2008, Zürich
Auf der SCOM-Tagung treffen sich Compliance
Officers zu einem regelmässigen Erfahrungsaus-
tausch. Diese Informationsplattform gehört zu
den Top Events für den informierten Compliance-
Experten.

EBIF – European Banking and Insurance Fair

18.-20. November 2008, Frankfurt
Innovations präsentiert auf der EBIF seine Neu-
heiten zu den Themen Client Management, Com-
pliance und Risikomanagement nach Basel II.

Eclipse Summit

19.-20.11.2008,
Forum am Schloßpark, Ludwigsburg
Auf dem 3. Eclipse Summit Europe erfahren
Eclipse-Anwender neue technische und fachliche
Informationen aus dem Eclipse-Umfeld.

OOP 2009

26.-30.01.2009, ICM, München
Auf der OOP können Sie sich über die neueste
Softwaretechnologie informieren und erhalten
praktische Erfahrungsberichte. Informationen
erhalten Sie von Thomas Fries, Projektleiter bei
der Innovations Software Technology und Dr.
Elmar Boschung, verantwortlich für alle Applika-
tionen im Umfeld CRM, DWH und Anti Money
Laundering bei der Schweizer Post - PostFinance
in Bern.

Innovationstag für Banken

29. April 2009, Schweizer Börse SIX Zürich
Der jährliche Innovationstag für Banken bietet
praxisnahe und spannende Vorträge zu den The-
men CRM und Compliance und die Möglichkeit
des gewinnbringenden Austauschs mit den Kol-
legen anderer Institute.

Die Innovations Software Technology GmbH aus Immenstaad am Bodensee liefert Produkte und Dienstleistungen rund um das Thema Business Rules Management. Mit Lösungen in den Bereichen Credit Risk Rating, Client Relationship Management und Compliance nimmt Innovations an den Finanzplätzen Schweiz, Deutschland und Liechtenstein einen technologischen Spitzenplatz ein. Das 1997 gegründete Unternehmen arbeitet für Finanzdienstleister wie die Bank Vontobel, Zürcher Kantonalbank, die Schweizerische Post - PostFinance, die DVB Bank, Cortal Consors und die Volkswagen Bank.

Die Innovations Software Technology GmbH ist Mitglied der Bosch-Gruppe.