

KUNDENBERATER UND BETAGTE

Delikten Tür und Tor geöffnet

Am 1. Januar 2013 tritt das neue Erwachsenenschutzrecht in Kraft, welches das Selbstbestimmungsrecht schwacher, hilfsbedürftiger Personen wahren soll. Das birgt heikle Aspekte für die Banken. **MONIKA ROTH***

Man muss nicht nach Paris blicken und sich mit dem Fall Liliane Bettencourt und den Geschehnissen in Zusammenhang mit ihrer Entmündigung befassen. Es ist eine generelle Tatsache, dass nicht immer klar ist, ob jemand nur ein bisschen alt geworden ist oder an Demenz leidet: Es gibt viele Abstufungen. Das neue Erwachsenenschutzrecht in der Schweiz, das Anfang 2013 in Kraft tritt, macht den Handlungsbedarf für Banken noch offensichtlicher.

Für viele betagte Menschen wird die Beherrschung der alltäglichen Geschäfte aufgrund körperlicher Leiden (Arthrose, schlechte Augen) schwierig und so geschieht es oft, dass Kunden von Banken ihrem Berater den PIN-Code geben, damit er ihnen hilft beim Bezug von Geld, beim Tätigen von Zahlungen u.a.m. Manchmal mutiert der Berater zu einem Vertrauten und ein gemeinsames Mittagessen ist ein Lichtblick. Das wiederum kann dazu führen, dass der Berater beschenkt oder gar als Erbe begünstigt wird.

***Monika Roth**, Prof. Dr. iur., Advokatin, Studienleiterin des DAS Compliance Management am IFZ in Zug, Partnerin der Kanzlei roth schwarz roth in Binningen und von fintegrity GmbH.

Deliktischem Verhalten sind mit den Zugriffsrechten auf Konti und Depots Tür und Tor geöffnet. Betagte Menschen sind oft leicht beeinflussbar und es gibt Fälle, bei denen grosse Zuwendungen an Berater zustande kamen, indem alte Menschen ausgenutzt wurden. Dass diese geschützt werden müssen, ist offensichtlich.

Banken müssen sich schützen

Auch Banken selber und ihre Berater müssen sich schützen, nicht zuletzt mit Blick auf das Gewährserfordernis: Es geht um rechtswidriges wie auch um unanständiges Verhalten. Um es mit den Worten der Aufsichtsbehörde Finma auszudrücken: «Es genügt, wenn das beanstandete Verhalten in krasser Weise dem Verhalten, wie es von einem redlichen Bankier erwartet werden muss, widerspricht (EBK-Bulletin 23, S. 25 und 27). Dazu gehört, dass die Bank sich und ihre Mitarbeitenden nicht unnötigen Rechts- und Reputationsrisiken aussetzt.»

Und trotzdem: Viele Institute befassen sich nicht mit diesen Fragen. So bestehen oft keine Weisungen, die das Verhalten der Kundenberater regeln (ausser: Entgegennahme von Geschenken) und es besteht keine Übersicht darüber, welche Kundenberater solche Zugriffsrechte haben und wie sie damit umgehen. Eine Meldepflicht der Kun-

denberater an Vorgesetzte und/oder Compliance ist häufig nicht gegeben. Damit unterbleiben Kontrollen.

Bankberater als Demenz-Experte?

Praxisbeispiele gibt es genug. Frau X ist seit Jahrzehnten Kundin bei der Bank Y. Sie ist verwitwet und offensichtlich stark beeinflussbar. Der Kundenberater, der sie zu Hause besucht, hält fest, er habe dort «eine verwirrte ältere Dame getroffen, aber nicht jemanden, der nicht weiss, was er tut». Es kommt zu Unstimmigkeiten. Der Rechtsdienst der Bank bestätigt die Äusserungen ihres Mitarbeiters und hält fest: Bank und Kundenberater haben für diese Geschäftsbeziehung viel Zeit, Engagement und Sorgfalt verwendet. Man habe um Differenzen in der Familie gewusst und die Bank habe, um sicherzustellen, dass Verfügungen und Aufträge von Frau X nicht von fremdem Willen getragen seien, sich diese durch den Kundenberater schriftlich, telefonisch oder bei Besuchen bei der alten Dame persönlich bestätigen lassen.

«Bei dieser Gelegenheit hat er sich auch von der für das konkrete Geschäft nötige Urteils- und Einsichtsfähigkeit überzeugen können.» (Die alte Dame war zu diesem Zeitpunkt, wie Gutachten feststellten, schon seit Jahren demenz). Es besteht also Handlungsbedarf. Klare Verhaltensregeln und Kontrollen gehören zur angemessenen Organisation. «



Der Banker als einziger Freund im Alter: Das kommt häufig vor und kann zu grenzwertigen Konstellationen führen.

BILD: ISTOCKPHOTO