

Ist der Kunde König?

Ich habe in den letzten Jahren ab und zu von Vorfällen geschrieben, in denen der Kunde von seiner Bank eher als Knecht denn als König behandelt wurde. Immer häufiger – so zumindest mein Eindruck – versucht die Bank dem Kunden ihre Bedingungen aufzuzwingen, egal ob es um den Kommunikationskanal, das bankeigene Formular oder Nichtanerkennung von gültigen Vollmachten geht. Im Folgenden zwei weitere solche Vorfälle, beides bei simplen Kontosaldierungen.

Wie lange dauert eine Kontosaldierung?

Ich war im letzten Sommer in die Saldierung eines Kontos einer Firma involviert. Von der ersten Information bis zur letztlichen Kontosaldierung dauerte es trotz mehrfacher Nachfrage und einigem Hin- und Her über vier Wochen. In einem Zwischenstand nach etwa zwei Wochen wollte die Bank plötzlich einfordern, die Kündigung bzw. der Saldierungsauftrag müsse auf dem bankeigenen Formular erfolgen. Auf diese absondere Gängelung verzichtete die Bank schliesslich, aber wie gesagt dauerte es über vier Wochen bis die Bank den klaren Kundenwillen endlich umgesetzt und das Konto saldiert hatte.

In einem zweiten Fall sind wir derzeit gerade drin. Auch hier ist der erste Auftrag für die Saldierung mittlerweile vier Wochen her. Die Saldierung ist trotz mehrfacher Nachfrage noch nicht erfolgt.

Warum reicht die Kundenunterschrift nicht für einen Auftrag?

Eine andere Bank hat beschlossen, dass ihr ein vom Kunden rechtsgültig unterschriebener Zahlungsauftrag nicht mehr genügt. Mit der abstrusen Begründung, dass die Depotbank ja den Kunden eines externen Vermögensverwalters nicht selber betreut und ihn daher ‚nicht kenne‘, verlangt die Bank ein Konferenzgespräch zu dritt als Absicherung: die Bank ruft gleichzeitig den Kunden und den Vermögensverwalter an. Wenn beide die Zahlung bestätigen, wird sie ausgeführt, ansonsten nicht. Die Begründung, man kenne ja den Kunden nicht, ist wirklich absurd, denn jede Bank ist verpflichtet, den Kunden bei Start der Kundenbeziehung zu identifizieren. Und es geht hier auch nicht darum, dass die Bank eine rückversichernde Anfrage macht, wenn Sie Zweifel hat, dass der Auftrag korrekt ist, sondern ausnahmslos in jedem Fall nebst der Kundenunterschrift zusätzlich eine mündliche Bestätigung durch den Kunden und den externen Vermögensverwalter verlangt. Egal, ob der Begünstigte die Steuerbehörde oder zum hundertsten Mal der Neffe ist.

Neue Formulare zur Reduktion von unnötigen Formalitäten

Als Alternative für solche „Konferenzgespräche zu dritt“ schlägt die Bank ein neues Formular vor, wo der Kunde schriftlich den Vermögensverwalter ermächtigt, alleine (also ohne erneute Bestätigung durch den Kunden) den bereits unterzeichneten Auftrag des Kunden zu bestätigen. Fazit: das unnötige „Konferenzgespräch zu dritt“ wird durch ein zusätzliches Formular in ein unnötiges Gespräch zu zweit „verbessert“. Wir regulieren uns schon immer mehr zu Tode. Hier sind für einmal nicht Politiker und Beamte schuld, sondern Juristen und Controller in der Bank. Compliance und Risk Management mit ihrem verfehlten Nullfehler-Anspruch treiben manchmal seltsame Blüten.