

# banken magazin

AUS LIECHTENSTEIN | Ausgabe 4 | Oktober 2007



## **BANKENVERBAND**

Parlamentarischer Abend in Berlin

## **SICHERHEIT VON BANKNOTEN**

Neueste Technologien

## **INTERVIEW**

Mit Dr. Peter Wolff, Bankenombudsmann



LIECHTENSTEINISCHER  
BANKENVERBAND

---

|       |                                    |
|-------|------------------------------------|
|       | <b>BANKEN   SPLITTER</b>           |
| 3     | News                               |
| 4     | Liechtenstein Dialog               |
| <hr/> |                                    |
|       | <b>BANKEN   POLITIK</b>            |
| 5     | Bankengesetzrevision verabschiedet |
| <hr/> |                                    |
|       | <b>BANKEN   VERBAND</b>            |
| 6     | Parlamentarischer Abend in Berlin  |
| <hr/> |                                    |
|       | <b>BANKEN   BACKGROUND</b>         |
| 8     | Sicherheit von Banknoten           |
| <hr/> |                                    |
|       | <b>BANKEN   PORTRÄT</b>            |
| 13    | Bankenombudsmann                   |
| <hr/> |                                    |
|       | <b>BANKEN   SPEZIAL</b>            |
| 15    | Kundenberatung – quo vadis         |
| <hr/> |                                    |
|       | <b>BANKEN   KÖPFE</b>              |
| 18    | Klein, fein und erfolgreich        |

---



Michael Lauber

Liebe Leserinnen und Leser

Der 4. Liechtenstein Dialog war auch dieses Jahr wieder ein Erfolg. „Navigating Change“, das Motto des diesjährigen Dialoges, ist aber auch über diesen Top-Anlass hinaus ein wichtiges Thema für Finanzunternehmer und Finanzzentren. Gesetze werden angepasst (S. 5), internationale Beziehungen werden auf hohem Niveau gepflegt (S. 6) und die Kundenberater stellen sich den neuen Herausforderungen (S. 15). Wir haben bei liechtensteinischen Bankern nachgefragt, wie sich die Arbeit der Kundenberater in den letzten Jahren verändert hat und wie sich die Globalisierung auf ihre Tätigkeit auswirkt.

Der Bankenombudsmann zieht im Interview eine erfreuliche Bilanz: Es gibt relativ wenige Beschwerden über liechtensteinische Banken seitens der Kunden (S. 13). Doch der laufende Fortschritt zeigt sich nicht nur in der verbesserten Kundenberatung. Auch in Sachen Sicherheit wurde vieles in den letzten Jahren erreicht. Ein besonderes Thema greift das BANKENMAGAZIN deshalb in dieser Ausgabe auf: die Sicherheit von Banknoten.

Ganz im Sinne des Liechtenstein Dialoges wünsche ich Ihnen eine spannende Lektüre und Erfolg, wenn es darum geht, Veränderungen zu meistern.

Herzlich, Ihr

Michael Lauber, Geschäftsführer

# News



## Deutsche Parlamentarier informierten sich

Der Liechtensteinische Bankenverband war am 20. September Gastgeber eines „Parlamentarischen Abends“ in Berlin. Thema der Veranstaltung war „Was Liechtenstein und Deutschland verbindet – Europäische Finanzpolitik und die Herausforderung für das neue Europa“. Rund 30 Parlamentarier des Deutschen Bundestags sind der Ein-

ladung des LBV in das historische Gebäude der Parlamentarischen Gesellschaft vis-à-vis des Reichstages gefolgt. (S. Seite 6)



## Tribelhorn wird Stv. Geschäftsführer

Der Vorstand hat anlässlich seiner Sitzung vom 18. September 2007 Simon Tribelhorn zum Stellvertretenden Geschäftsführer des Liechtensteinischen Bankenverbandes (LBV) ernannt. Als Bankjurist kam Simon Tribelhorn im Februar 2006 zum

LBV. Er hat sich in sehr kurzer Zeit eingearbeitet und profilierte sich als versierter Jurist mit Sinn für pragmatische Lösungen. Er hat zudem federführend für den Verband die Umsetzung der MiFID vorangetrieben. Der Vorstand ist überzeugt, dass mit Simon Tribelhorn als Stellvertretendem Geschäftsführer die Strukturen des Verbandes gestärkt und der eingeschlagene Weg weiterhin erfolgreich beschrritten werden kann.



## Neubau Bank Frick

Das neue Gebäude der Bank Frick verfügt über eine moderne Infrastruktur und erfüllt hohe Sicherheitsstandards (vgl. Bankenmagazin 3.07).



## „Schweizer Bank“ - Sonderbericht Liechtenstein

„Das Ländle sprengt seine Grenzen“ – unter diesem Titel publizierte das Schweizer Fachmagazin „Schweizer Bank“ einen Sonderreport zum Finanzplatz Liechtenstein. Zu Wort kommen Vertreter des Finanzplatzes sowie Erbprinz Alois von und zu Liechtenstein. „Schweizer Bank“, September 2007



## „CH-D Wirtschaft“

Auch die Zeitschrift der Handelskammer Deutschland-Schweiz „CH-D Wirtschaft“ machte Liechtenstein in seiner aktuellen Ausgabe zum Sonderthema. Der Report enthält Beiträge zur aktuellen Wirtschaftspolitik, zum Finanzplatz, zu aktuellen Trends im Rechtssystem sowie zu Kultur und Bildung. „CH-D Wirtschaft“, Oktober 2007

## MiFID: Bankenverband informierte

Am 24. September 2007 hat der Bankenverband unter dem Titel „MiFID – ein Update für Banken“ eine Informationsveranstaltung für seine Mitglieder durchgeführt. Eine zweite MiFID-Informationsveranstaltung fand am 25. September für die liechtensteinischen Treuhänder und Vermögensverwalter statt. Während der erste Anlass dem Erfahrungsaustausch unter den Banken und den Konsequenzen der MiFID auf den praktischen Alltag bei den Banken gewidmet war, stand beim zweiten Anlass eine allgemeine Information über die MiFID und deren Konsequenzen auf die Banken und deren Kunden im Vordergrund. Beide Veranstaltungen sind auf gute Resonanz und eine rege Teilnahme gestossen. Darin widerspiegelt sich, dass die Umsetzung der MiFID derzeit alle – sowohl auf Seiten der Betroffenen als auch auf Seiten der Kunden – beschäftigt und der Umsetzung die nötige Wichtigkeit beigemessen wird.

Liechtenstein Dialog:

# Veränderungen meistern



Hochschule Liechtenstein

## Erfolgsstrategien für Finanzplätze

Am 4. und 5. Oktober 2007 lud die liechtensteinische Regierung zum diesjährigen Liechtenstein Dialog mit dem Thema „Veränderungen meistern: Erfolgsstrategien für Finanzplätze“ nach Vaduz. Mehr als 15 Referenten und über 150 Gäste aus Politik, Wirtschaft und Wissenschaft nutzten dieses Forum, um sich über aktuelle und für Finanzplätze besonders relevante Entwicklungen und Herausforderungen auszutauschen. „Seit seiner ersten Durchführung im Jahre 2004 hat sich der Liechtenstein Dialog als Schlüsselkonferenz für Finanzmarktthemen etabliert“, so Regierungschef Otmar Hasler, „und seinen Teilnehmern jeweils eine ausgezeichnete Möglichkeit geboten, Kontakte zu knüpfen und zu pflegen.“

## Drei zentrale Themen

Die hochkarätigen Referenten und Teilnehmer des Liechtenstein Dialoges widmeten sich dieses Jahr drei zentralen Fragestellungen:

Welche Geschäftsfelder der Finanzbranche sind besonders erfolgversprechend und was sind die Voraussetzungen für deren rasches Wachstum? Welches sind die Strategien erfolgreicher Finanzzentren, um ein attraktiver Standort für diese Geschäftsfelder zu sein? Welches sind die konkreten künftigen Herausforderungen für den

## „Hochkarätige Vertreter aus Politik und Wirtschaft diskutierten Finanzplatzstrategien.“

Regulator, um auf den erhöhten Wettbewerb zwischen Finanzzentren und die vielfältigeren Ansprüche der Privatwirtschaft zu reagieren? Abgerundet wurde das Programm des 4. Liechtenstein Dialoges mit einem Vortrag von Guido Westerwelle, Bundesvorsitzender der FDP und Vorsitzender der FDP-Bundestagsfraktion, zum Thema „Markt in der Globalisierung, mehr Chancen für mehr Menschen“. Hochkarätige Vertreter aus Politik und Wirtschaft diskutierten Finanzplatzstrategien und inspirierten das Publikum mit ihren Vorträgen zu einer Vielzahl von Themengebieten. Redner an der Veranstaltung waren unter anderem auch Michael Zamorski, Geschäftsführer der Finanzmarktaufsicht Dubai, Eduard Oswald, Vorsitzender des Finanzausschusses im Deutschen Bundestag, Patrick Farrell, CEO Irischer Bankenverband, Franz-Hermann Brüner, Generaldirektor Europäisches Amt für Betrugsbekämpfung (OLAF), Eugen Haltiner, Präsident Eidgenössische Bankenkommision (EBK), und Angela Knight, CEO Britischer Bankenverband. Die wichtigsten Ergebnisse der Veranstaltung sind auf der Internetseite [www.dialogue.li](http://www.dialogue.li) abrufbar. Der 5. Liechtenstein Dialog ist für den 2. und 3. Oktober 2008 geplant.

# Bankengesetzrevision

## Liechtensteinischer Landtag verabschiedet Bankengesetzrevision zur Umsetzung der MiFID

Am 20. September 2007 hat der liechtensteinische Landtag die Teilrevision des Bankengesetzes zur Umsetzung der MiFID und deren Durchführungsvorschriften verabschiedet. Auf dieses Ziel arbeiten die liechtensteinischen Banken bereits seit längerer Zeit intensiv hin.

von Simon Tribelhorn, Stv. Geschäftsführer LBV

Das revidierte Bankengesetz wird auf den 1.11.2007 in Kraft treten. Auf das gleiche Datum hin wird die Regierung die Ausführungsvorschriften in der ebenfalls revidierten Bankenverordnung in Kraft setzen. Sowohl das neue Bankengesetz als auch die Bankenverordnung treten damit genau auf das Datum hin in Kraft, ab dem die MiFID von den liechtensteinischen Banken die Einhaltung der darin enthaltenen Vorgaben verpflichtet. Aus regulatorischer Sicht sind damit die nationalen Vorschriften fristgerecht anzuwenden.

### Vorbildliche Zusammenarbeit

Dies war nur durch eine intensive Zusammenarbeit zwischen dem Gesetzgeber und den Betroffenen möglich. Von dieser Zusammenarbeit haben beide Seiten profitiert – ein Vorgehen, das hoffentlich Schule macht: Durch den Einbezug der Spezialisten aus dem Kreis der Betroffenen konnte das Know-how in das neue Bankengesetz und die neue Bankenverordnung eingebracht werden. Auf der anderen Seite konnten die gewonnenen Erkenntnisse auf Seiten der Betroffenen direkt bei der praktischen Umsetzung verwertet werden.

### „Know-How von Spezialisten wurde ins Bankengesetz einbezogen.“

### Keine Übergangsfrist

Eine Übergangsfrist zur praktischen Implementierung bleibt den Banken dennoch nicht. Der zeitliche Engpass hat sich zwar bereits recht früh abgezeichnet. Für die Banken in Liechtenstein stand es aber immer ausser Frage, auf eine Verschiebung

zu pokern. Mit Hochdruck wird in den einzelnen Instituten seit längerer Zeit auf den 1.11.2007 hingearbeitet. Der Schutz der Anleger – als primäres Ziel der MiFID – und damit verbunden das Vertrauen in den Finanzplatz sind den hiesigen Banken äusserst wichtig. So erachten die Banken die Umsetzung der MiFID-Vorgaben – trotz des enormen zeitlichen Drucks – nicht als Pflichtübung. Vielmehr liegt ihnen viel daran, dass die Kunden transparent und verständlich über die Neuerung informiert werden, denn nur der ernst genommene Kunde kann König sein.

### „Der Schutz der Anleger und damit verbunden das Vertrauen in den Finanzplatz sind äusserst wichtig.“

### MiFID

MiFID steht als Abkürzung für die „Markets in Financial Instruments Directive“ oder zu Deutsch: die „Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente“ der Europäischen Union (EU). Die EU hat die MiFID am 21. April 2004 als Teil des Financial Services Action Plans zur Stärkung des europäischen Finanzmarktes verabschiedet. Ziel der MiFID ist es, einen einheitlichen Rechtsrahmen für die Erbringung von Wertpapierdienstleistungen und Anlagetätigkeiten durch Finanzdienstleister zu gewährleisten und dadurch den Wettbewerb der Anbieter untereinander sowie den Anlegerschutz zu verbessern. Davon betroffen sind alle Unternehmen, die gewerbmässig für Dritte Wertpapierdienstleistungen und Anlagetätigkeiten ausüben, allen voran somit die Banken.

# Parlamentarischer Abend

Der Liechtensteinische Bankenverband (LBV) war am 20. September 2007 Gastgeber eines „Parlamentarischen Abends“ in Berlin. Rund 30 Abgeordnete des Deutschen Bundestags folgten der Einladung des LBV in das historische Gebäude der Parlamentarischen Gesellschaft vis-à-vis des Reichstages.

von Christoph Weder, Jurist LBV

Der Tag hätte nicht besser gewählt werden können. Strahlender Sonnenschein über Berlin läutete das Herbstquartal ein. Das Parlament tagte und die Sitzungswoche neigte sich dem Ende zu. Trotz gefüllter Terminkalender und einer auf die gleiche Zeit wie der Parlamentarische Abend des LBV angesetzten namentlichen Abstimmung kamen rund 30 Abgeordnete in die Parlamentarische Gesellschaft. Michael Lauber begrüßte die Gäste des Parlamentarischen Abends zum Thema „Was Liechtenstein und Deutschland verbindet – Europäische Finanzpolitik und die Herausforderung für das neue Europa“. „Das Wichtigste ist für uns der Dialog“, führte Lauber aus. „Wir haben keine Parlamentarier in Brüssel, die unsere Interessen vertreten können, obwohl wir Teil des EWR sind. Wir haben auch in Deutschland nur knappe Ressourcen – und sind somit für jede offene Tür – seien auch Kritiker dahinter – dankbar.“ Dies sei auch der Grund, warum der LBV seit Jahren nicht mit grossen Events und Roadshows, sondern mit persönlichen bilateralen Gesprächen den echten Dialog mit den Parlamentariern suche.

## „Das Wichtigste ist für uns der Dialog.“

Der Anlass stand unter der Schirmherrschaft des Vorsitzenden des Finanzausschusses im Deutschen Bundestag, Eduard Oswald (CDU/CSU). Neben dem Geschäftsführer des LBV, Michael Lauber, informierten Stephan Ochsner (FMA) und René Brülhart (FIU) die deutschen Gäste über den Liechtensteinischen Finanzplatz. Im Rahmen dieser Veranstaltung hatten die deutschen Gäste auch Gelegenheit, den neuen Botschafter des Fürstentums in Ber-

lin, S.D. Prinz Stefan von Liechtenstein näher kennenzulernen.

### Partner auf verschiedenen Ebenen

Einen Einblick in die Arbeit seiner Behörde lieferte der Vorsitzende der Geschäftsleitung der Liechtensteinischen Finanzmarktaufsicht, Stephan Ochsner. „Zum Wohle des Landes Liechtenstein“: das sei für ihn mehr als nur eine Vision. „Es soll unseren hoheitlichen Auftrag und unsere Tätigkeit in einen grösseren Zusammenhang stellen“, so Ochsner über das Selbstverständnis der FMA.

## „Internationale Kooperationen haben sich deutlich intensiviert.“

FIU-Chef René Brülhart sieht ein neues Verständnis im Zusammenspiel zwischen Behörden und Finanzinstitutionen; insbesondere die internationale Kooperation habe sich seiner Meinung nach deutlich intensiviert. „Aber um erfolgreich arbeiten zu können, brauchen wir Partner auf verschiedensten Ebenen“, sagte Brülhart, „dazu sind wir heute Abend hier.“

### Suche nach gemeinsamen Strategien

Prinz Stephan von Liechtenstein, Botschafter in Berlin, dankte dem LBV ebenso wie Schirmherr Eduard Oswald für die Organisation des Anlasses. „Liechtenstein fühlt sich mit Deutschland seit Jahrhunderten eng verbunden. Wir teilen eine gemeinsame Sprache, Geschichte und Kultur. Die historische Dimension dieser Verbindung ist in Liechtenstein stets präsent“, führte der Botschafter aus. Und er ergänzte in der ihm eigenen, durchaus humorvollen Art: „In Deutschland erweckt diese historische Dimension aber



Prinz Stefan von Liechtenstein, Botschafter in Berlin



Eduard Oswald, Vorsitzender des Finanzausschusses und Mitglied des Deutschen Bundestages

keine allzu grossen Rührungen. Hier möchte man eher wissen, wo steht Liechtenstein heute in Europa, in der Welt, wo nimmt es seinen Teil der Verantwortung wahr.“ Darauf gab er denn auch gleich Antwort. Seine Hausaufgaben habe Liechtenstein zum grossen Teil erledigt. „Indem Liechtenstein als EWR-Staat Tausende von EU-Rechtsakten umgesetzt hat, hat es so eine Verantwortung wahrgenommen und ist heute z.B. in dem Bereich der Regelungen für den Finanzplatz auf gleicher Höhe mit den meisten EU-Ländern“, ergänzte der Botschafter. „Liechtenstein ist stolz auf seinen Finanzplatz, der eindrucksvolle 30 Prozent zum BIP des Landes beiträgt. Man darf aber die absoluten Dimensionen nicht übersehen. So verwaltet z.B. alleine die deutsche Privatbank Sal. Openheim fast doppelt so viele Kundenvermögen wie alle liechtensteinischen Banken zusammen. Eine ‚Bedrohung‘ kann also von Liechtenstein fast nicht ausgehen. Gemeinsam mit Deutschland würden wir gerne nachdenken über jene Entwicklungen, die den Finanzplatz Europa als Ganzes bedrohen. Wir sollten gemeinsam über Strategien nachdenken, wie Europa attraktiv für internationales Kapital bleiben kann.“

## „Liechtenstein ist stolz auf seinen Finanzplatz, der 30 Prozent zum BIP des Landes beiträgt.“

### Gegenseitige Achtung

Vom Erfolg des Parlamentarischen Abends überzeugt zeigte sich auch der Schirmherr und Vorsitzende des Finanzausschusses im Deutschen Bundestag, Eduard Oswald: „Der LBV hat erkannt,

dass die Nachfrage nach Informationen aus erster Hand bei uns in Deutschland gross ist. Anlässe wie diese sind dafür ein geeignetes Forum.“ Im Übrigen sei er sehr wohl gerührt, wenn er an die bisherigen Gespräche mit liechtensteinischen Vertretern denke, reagierte er freundlich auf des Botschafters Ausführungen. Man müsse sich gegenseitig mit Achtung und Respekt begegnen. Er habe Liechtensteins Entwicklungen in den letzten Jahren als positiv wahrgenommen und setzte natürlich auch in Zukunft auf ein kooperatives Miteinander beider Seiten.

## „Der Parlamentarische Abend ist ein Höhepunkt.“

Die Parlamentarier und die Vertreter der liechtensteinischen Delegation kamen nach den kurzen Ansprachen zu einem ungezwungenen, dafür umso regeren Gedankenaustausch zusammen. Weine der fürstlichen Hofkellerei rundeten das Buffet bestückt auch mit liechtensteinischen Spezialitäten ab.

Für den Bankenverband ist der erstmals durchgeführte Parlamentarische Abend ein Höhepunkt. Seit 2004 treffen sich Vertreter des Bankenverbandes regelmässig mit deutschen Politikern zu Hintergrundgesprächen. „Ziel ist es, Beziehungen langfristig aufzubauen und zu pflegen und dabei ein sachliches Bild vom Finanzplatz zu zeichnen“, erklärt Michael Lauber.

# Sicherheit von Banknoten

## Ein Blick hinter die Kulissen

Das Fälschen von Geld ist eine der ältesten kriminellen Erscheinungsformen – seit Geld existiert, gibt es Fälscher. Um das Fälschen von Banknoten möglichst zu verhindern, werden die heutigen Banknoten mit einer Reihe von Sicherheitsmerkmalen versehen – sichere Noten schaffen Vertrauen und halten den Wert der Währung stabil. Massgebend für Liechtenstein ist dabei in erster Linie der Schweizer Franken als gesetzliches Zahlungsmittel; aufgrund der EWR-Mitgliedschaft ist für den Finanzplatz Liechtenstein jedoch auch der Euro enorm wichtig.

von Peter Mühlfelder

Über Jahrhunderte hinweg hat sich die Gestaltung einer Banknote auf ihr Erscheinungsbild und ihr Design beschränkt. Beides wiederum hing sehr stark von den jeweils aktuellen Drucktechnologien ab. Um Fälschungen zu verunmöglichen, wurden diese Technologien ständig weiterentwickelt. Durch die Entwicklung von digitalen Reproduktionsmitteln, wie Photokopierer, Scanner und Desktop Printers, in den achtziger Jahren wurde die Banknotenindustrie jedoch vor neue Herausforderungen gestellt. Die Industrie musste mit zusätzlichen Sicherheitselementen reagieren und den sich den Fälschern durch die neuen Technologien bietenden Möglichkeiten entgegenwirken.

Schnell war die Idee geboren, Sicherheitselemente zu entwickeln, die optisch variabel sind und sich durch Kippen der Banknote oder je nach Lichteinfall verändern. Digitale Druckverfahren demgegenüber können nur statische Elemente wiedergeben oder färben die variablen Elemente schwarz ein, so dass die Kopie von der echten Vorlage leicht unterschieden werden kann.

### Durchbruch mit neuer Technologie

Ein bedeutender Schritt in diese Richtung war die Entwicklung der metallischen Sicherheitselemente, die massenweise und damit sehr kosteneffizient auf dem Banknotenpapier angebracht werden konnten. Ein sehr gutes Beispiel dafür war der STRAP, ein

Folienstreifen mit wechselweise metallischen und transparenten Flächen, den die Banque de France 1990 auf sämtlichen Franc-Notenwerten einführte. Bewegungseffekte, sogenannte diffraktive Effekte, waren in diesem Metallstreifen jedoch noch nicht enthalten. Als Folge davon funktionierte diese Lösung gut gegen gewöhnliche Fälscher. Obwohl die Fälschung der Banknoten damit aufwändiger und schwieriger wurde, konnte sie damit aber noch nicht beseitigt werden.

---

**„Um Fälschungen zu verunmöglichen, wurden Technologien ständig weiterentwickelt.“**

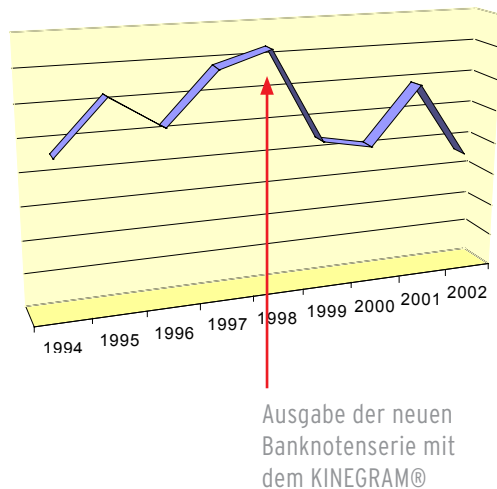
---

Der wirkliche Durchbruch gelang, als die Herstellung von Metallfolien und von optisch diffraktiven Effekten miteinander kombiniert werden konnte – die sog. DOVID-Technologie. Es entstand ein Sicherheitsmerkmal, das selbst für die ausgeklügeltsten Fälscher äusserst schwierig zu reproduzieren war und gleichzeitig für die Öffentlichkeit ein einfaches Unterscheidungsmerkmal darstellte.

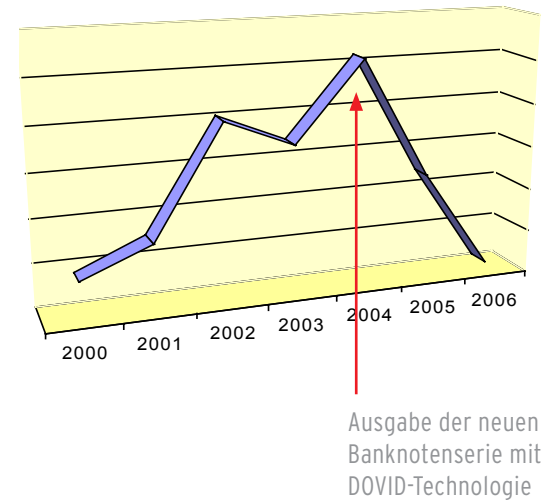


Die nachfolgenden zwei Diagramme veranschaulichen die Fälschungsrate der Deutschen Mark und des japanischen Yen nach der Inumlaufsetzung einer neuen Serie mit DOVIDs. In beiden Fällen ist ein drastischer Rückgang der Fälschungen erkennbar.

**Fälschungsrate Deutsche Mark**



**Fälschungsrate Japanese Yen**



### Schweizer Franken ist Vorreiter, Euro setzt Masstäbe

Die erste komplette Banknoten-Reihe, die auf der DOVID-Technologie basierte, war die achte Banknotenserie der Schweizerischen Nationalbank, die zwischen 1995 und 1998 in Umlauf gesetzt wurde und heute noch als offizielles Zahlungsmittel in der Schweiz und in Liechtenstein dient. Ein weiterer Meilenstein wurde mit der Neuauflage der letzten Deutsche-Mark-Notenserie im Jahr 1998 erreicht, in welcher die damals aktuelle Serie mit einem Kinegram auf eine höhere Sicherheitsstufe gebracht wurde.

### „Die Ausgabe des Euro 2002 war ein eindrucksvolles Meisterstück.“

Eines der eindrucksvollsten Meisterstücke in der Geschichte der Banknoten in der Welt war sodann zweifelsohne die Ausgabe des Euro im Jahr 2002. Die KINEGRAM-Elemente auf den niedrigeren und die Hologramme auf den höheren Notenwerten haben Standards für jene Länder gesetzt, die Europa und den Euro als Vergleichsmaßstab hinsichtlich der Sicherheit von Banknoten nehmen.

### DOVIDs vereinen Sicherheit und Ästhetik

Obschon die Wahrnehmung dessen, was als sicher gilt und was schön ist, von Land zu Land und von Kultur zu Kultur sehr unterschiedlich sein kann, ist man sich einig, dass Sicherheitselemente äusserst schwierig für die Fälscher zu kopieren oder nachzuahmen, aber einfach für die Öffentlichkeit überprüfbar sein müssen. Hinsichtlich der Unterscheidbarkeit teilen die Zentralbanken in vielen Ländern die Auffassung, dass es dem gewöhnlichen Menschen auf der Strasse allein durch das Fühlen, die Blickkontrolle und das Kippen der Banknote möglich sein muss, zwischen echten und gefälschten Banknoten zu unterscheiden. DOVIDs erfüllen alle drei dieser Funktionen:

1. DOVIDs werden durch einen Heissprägestempel oder durch Laminieren auf der Banknote angebracht, wodurch eine Plastikoberfläche dem Banknotenpapier hinzugefügt wird. Der Unterschied der zwei Oberflächen ist einfach spürbar. DOVIDs eignen sich deshalb insbesondere auch für die Erkennung durch Sehbehinderte.
2. Durch ausgeklügelte Technologien wie z.B. hochpräzise Teilmetallisierungen können die Folien optisch einzigartig gestaltet werden, so dass sie kaum kopiert werden können und gleichzeitig ästhetisch ansprechend sind.

**Dipl. Kfm. Peter Mühlfelder**

Dipl. Kfm. Peter Mühlfelder ist Head of Sales and Marketing Banknotes bei der Leonhard Kurz GmbH & Co. KG in Fürth/Deutschland. Er leitet ein hoch qualifiziertes Team von technischen und kommerziellen Experten, die sich auf die Entwicklung folienbasierter Sicherheitslösungen und das Management von Banknotenprojekten spezialisiert haben und die auf eine mehr als 20-jährige Erfahrung in über 80 Zentralbankprojekten zurückgreifen können.



Fortsetzung von Seite 9

3. Nebst den statischen optischen Effekten zeichnen sich die DOVIDs v.a. durch ihre Bewegungseffekte aus. Durch das Kippen der Banknote verändert sich das DOVID von Information A zu Information B und sogar zu Information C. Die Effekte können verschiedene Farben beinhalten und in verschiedenen Richtungen variieren oder sogar Bewegungen simulieren.

**„DOVIDs werden durch einen Heissprägestempel oder durch Laminieren auf der Banknote angebracht.“**

DOVIDs sind seit mehr als 20 Jahren zuverlässige und wirkungsvolle Sicherheitsmerkmale auf Banknoten und von diesen heutzutage nicht mehr wegzudenken. Sie sind flexibel, ästhetisch ansprechend und werden durch optimale Integration in andere Herstellungsverfahren, insbesondere in die verschiedenen Druckprozesse, mehr und mehr zu einem wesentlichen Bestandteil des gesamten Banknotendesigns.

**Immer einen Schritt voraus**

Da sich die Folie als Träger unterschiedlichster Sicherheitsmerkmale eignet und aufgrund ihrer vielseitigen Kombinationsmöglichkeiten, helfen DOVIDs massgeblich, der sich rasch weiterentwickelnden Fälschungsindustrie entgegenzuwirken. Für die

**„Die Sicherheitsmerkmale müssen ständig weiterentwickelt werden.“**

Zukunft wird es entscheidend sein, dass die Banknotenindustrie den Fälschern immer einen Schritt voraus ist; die Sicherheitsmerkmale müssen deshalb ständig weiterentwickelt und die Banknoten regelmässig mit den neuesten Sicherheitsmerkmalen versehen werden. Die Weiterentwicklungen dürften sich dabei v.a. auf drei Kernbereiche konzentrieren: die Verfeinerung der optischen Effekte, z.B. durch neuartige Kinegram-Features in Verbindung mit einzigartigen hochauflösenden Demetallisierungselementen, ein noch besseres, einzigartigeres Design und die diversen Kombinationen verschiedener Sicherheitselemente. Gerade Letzteres erhöht die Barrieren für Fälscher markant und bietet dadurch einen grösseren Fälschungsschutz, oder anders ausgedrückt: 1 + 1

### Kurz-Gruppe

Die Kurz-Gruppe mit Hauptsitz in Fürth (D) ist der weltgrösste Produzent von Präge- und Sicherheitsfolien und verfügt über weltweit neun Produktionsstandorte. 1890 gegründet und in Privatbesitz ist sie Marktleaderin in der Produktion von Folien für Banknoten und Identifikationsdokumente. Die Produktpalette ist sehr vielfältig und reicht von Silber- und Goldfolien über Magnetfolien bis hin zu solchen mit Hologrammen oder anderen Sicherheitstechnologien wie das Kinegram®, das von der Kurz-Tochterfirma OVD KINEGRAM AG in Zug/Schweiz entwickelt wurde. Insgesamt wird folienbasierte Kurz-Sicherheitstechnologie auf mehr als 200 Banknoten in mehr als 70 Ländern weltweit zum Einsatz gebracht. Das neueste Beispiel mit DOVID-Technologie ist die englische 20-Pfund-Note, welche im März 2007 ausgegeben wurde.



ist mehr als 2. Und so viel darf gesagt sein: Dies wird sich in der von der SNB geplanten neuen Banknotenserie widerspiegeln (vgl. Bankenmagazin, Ausgabe Juni 2007).

**„Der gewöhnliche Mensch sollte allein durch das Fühlen, die Blickkontrolle und das Kippen der Banknote zwischen echten und gefälschten Banknoten unterscheiden können.“**

### Was heisst DOVID eigentlich?

Hologramme und Kinegramme zählen zu den sogenannten DOVIDs. DOVID steht für Diffractive Optically Variable Device und bezeichnet Sicherheitselemente, die verschiedene diffraktive Effekte zeigen, wie z.B. Bewegung oder Farbwechsel. DOVIDs beruhen auf beugungsoptischen Strukturen. Je nach Beleuchtung und Blickwinkel liefern sie dem Auge unterschiedliche Muster, Farben und Motive. Dadurch soll der Schutz gegen Fäl-

schungen erhöht und gleichzeitig eine Echtheitskontrolle durch das menschliche Auge gewährleistet werden. Auf den Schweizer Banknoten befindet sich eine silberglänzende DOVID-Folie, das KINEGRAM, auf dem sich die Zahl des Notenwertes scheinbar bewegt, die sogenannte Tanzzahl in der Mitte der Note. Zwei weitere kleinere Kinegram-Elemente zeigen Schweizer Kreuze und Monogramme der Schweizerischen Nationalbank: SNB BNS. Die Form des Kinegram, die Platzierung der beiden kleineren Kinegram-Elemente und die Bewegung der Zahlen sind bei allen Notenwerten unterschiedlich. Auf den Euro-Noten kommt diese Technologie bei den kleineren Notenwerten zum Einsatz, auf den grösseren Werten sind von der Firma Kurz gelieferte Hologramme zu finden.

# Sicherheit von Banknoten

## Antworten auf häufig gestellte Fragen

Zum Thema Sicherheit von Banknoten gibt es häufig gestellte Fragen. Der LBV hat einige ausgewählt und gibt entsprechende Antworten.

von Simon Tribelhorn, Stv. Geschäftsführer LBV

### Wussten Sie schon ...?

*... die Herstellung einer Banknote kostet gemäss Schweizerischer Nationalbank (SNB) ca. 30 Rappen, unabhängig davon, um welche Note es sich handelt. Darin enthalten sind die Kosten für den gesamten Herstellungsprozess, von den ersten Entwürfen über die Produktion des Papiers bis zum Bedrucken und dem Aufbringen der Sicherheitsmerkmale.*

*... die Hundert-Franken-Note ist gemäss SNB mit Abstand die am häufigsten verwendete Banknote. Von ihr sind 70 Mio. Noten im Umlauf. Zum Vergleich: An zweiter Stelle der am häufigsten verwendeten Banknoten ist die Zweihundert-Franken-Note mit lediglich 30 Mio. Stück im Umlauf.*

*... obwohl die aktuellen Banknoten immer noch einen guten Schutz gegen Fälschungen bieten, steht bereits die nächste Generation bevor. Gemäss Planung der SNB sollen die neuen Banknoten 2008 produziert und 2010 in Umlauf gesetzt werden.*

### Wer kann von Falschgeld betroffen sein?

Jeder kann von Falschgeld betroffen sein. Mit der zunehmenden Technologisierung haben auch die Professionalität der Druck- und Reproduktionsverfahren der Fälscher und damit auch die Qualität der Fälschungen zugenommen. Gemäss Fälschungsstatistik der schweizerischen Bundeskriminalpolizei wurde die grosse Mehrheit der festgestellten Fälschungen (CHF-Noten) mit Tintenstrahldruckern hergestellt. Zahlenmässig ist die Sicherstellung von Fälschungen jedoch seit einigen Jahren rückläufig, was deutlich macht, dass die ständige Aktualisierung der Sicherheitsmerkmale Früchte trägt. Im Zusammenhang mit der Einführung des Euro wurden verschiedene Falschgeldanalysezentren eingerichtet und internationale Datenbanksysteme ausgebaut. INTERPOL und EUROPOL vergleichen die aus den internationalen Falschgeldüberwachungssystemen gewonnenen Daten mit den in den eigenen Informationssystemen vorhandenen Daten über Straftaten und Trends im Zusammenhang mit der Geldfälschung. Ziel dieser koordinierten Anstrengungen ist es, der Bevölkerung einen möglichst grossen Schutz vor Falschgeld zu bieten.

### Was muss ich als Kunde tun, wenn ich Falschgeld erhalte?

Falschgeld ist der Polizei – in Liechtenstein der Landespolizei – zu melden und zu übergeben. Auf der Internetseite der Liechtensteinischen Landespolizei ([www.landespolizei.li](http://www.landespolizei.li)) finden sich nützliche Tipps, wie man sich verhalten soll, wenn der Verdacht besteht, dass jemand mit Falschgeld bezahlt hat oder bezahlen will. Auf keinen Fall darf der verdächtige Geldschein dem Kunden zurückgegeben werden.

### Was macht die Bank, wenn ihr ein Kunde Falschgeld einreicht?

Die Banken haben ein Interesse an einem fälschungssicheren Geldverkehr. Die Schweizerische Bankiervereinigung (SBVg) hat deshalb bereits im Jahr 1967 Empfehlungen zum Umgang mit Falschgeld herausgegeben. 1989 wurden diese überarbeitet und in Form von verbindlichen Richtlinien für die Banken erlassen. Diese Richtlinien wurden im März dieses Jahres den jüngsten Entwicklungen angepasst. Der Liechtensteinische Bankenverband hat auf die Herausgabe gleich lautender Richtlinien verzichtet. Die Aussagen in den SBVg-Richtlinien haben jedoch auch für Liechtenstein Gültigkeit. Demgemäss darf eine Bank das ihr eingereichte Falschgeld weder auf einem Konto gutschreiben noch eine entsprechende Auszahlung vornehmen. Die Bank ist nicht berechtigt, das Falschgeld an den Einreicher zurückzugeben. Sie ist zudem nicht dazu berechtigt, das Falschgeld zu entwerten oder dem Einreicher den Schaden zu ersetzen. Indessen ist die Bank verpflichtet, das Falschgeld unverzüglich an die Polizei weiterzuleiten.

### Was kann ich als Kunde tun, wenn eine Banknote beschädigt ist?

Erkundigen Sie sich bei Ihrer Hausbank, ob die beschädigten Banknoten dort umgetauscht werden können. Ist dies nicht möglich, können Schweizer-Franken-Noten auch bei der SNB zum Umtausch eingereicht werden, entweder direkt an einem SNB-Schalter oder per Post. Weitere Informationen hierzu finden Sie auf dem von der SNB herausgegebenen Merkblatt zum Umtausch von beschädigten Banknoten, welches auf der Internetseite [www.snb.ch](http://www.snb.ch) zu finden ist.

## Bankenombudsmann

# Wenige Beschwerden

Der Bankenombudsmann erfüllt die Aufgabe eines unparteiischen Schlichters. Die Dienste sind kostenfrei und können von jedem Kunden und jeder Kundin in Anspruch genommen werden. Bankenombudsmann Dr. Peter Wolff wurde im April 2005 berufen. Das BANKENMAGAZIN sprach mit ihm über Rück- und Ausblick in seinem Amt.

Interview mit Dr. Peter Wolff, Bankenombudsmann

*Herr Wolff, was muss man sich unter einem Bankenombudsmann vorstellen?*

Der Bankenombudsmann steht ohne Kostenfolgen für Kunden liechtensteinischer Banken für Fragen und Beschwerden betreffend das Verhältnis des Kunden zu ihrem liechtensteinischen Bankinstitut zur Verfügung.

*In welchen Fällen ist eine Kontaktaufnahme mit Ihnen für einen Kunden sinnvoll?*

Eine Kontaktaufnahme mit dem Bankenombudsmann ist für den Kunden dann sinnvoll, wenn ihm irgendwelche Umstände im Zusammenhang mit seinem Vertragsverhältnis zur Bank unklar erscheinen oder wenn er sich von seiner Bank unangebracht behandelt fühlt.

*Wie muss ein Kunde oder eine Kundin dann konkret bei einer Anfrage vorgehen?*

Kunden müssen dem Bankenombudsmann den Sachverhalt und das Problem schriftlich unterbreiten, nachdem eine zuvor versuchte schriftliche Abklärung oder Aufforderung zur Behebung beanstandeter Punkte gegenüber der Bank nicht zum Erfolg geführt hat. In einem nächsten Schritt muss eine vom Bankenombudsmann vorgelegte Erklärung zur Befreiung der Bank vom Bankgeheimnis für Auskünfte gegenüber dem Bankenombudsmann vom Kunden unterzeichnet werden.

*Gibt es Einschränkungen in Ihrer Tätigkeit?*

Ich werde dann nicht mehr tätig, wenn bereits ein behördliches oder gerichtliches Verfahren in Zusammenhang mit dem Problem des Kunden anhängig ist. Des Weiteren bin ich nicht zuständig für

Beanstandungen in Fragen allgemeiner Geschäfts- und Tarifpolitik. Und schliesslich ist es auch meine Aufgabe, Möglichkeiten einer Einigung zwischen der Bank und dem Kunden abzuklären, nicht jedoch den Kunden in einem streitigen Verfahren vor Behörden oder Gerichten oder auch nur aussergerichtlich gegenüber der Bank zu vertreten.

*Wie gehen Sie bei einer konkreten Anfrage vor?*

Ich sehe zunächst dessen übersandte Unterlagen durch und stelle Rückfragen, falls sich daraus für mich welche ergeben. Nach Vorlage der unterzeichneten Erklärung zur Befreiung vom Bankgeheimnis wende ich mich schriftlich an die Bank und unterbreite ihr das Problem. Bei einfacheren Anfragen, die eine Kontaktaufnahme mit der Bank nicht nötig machen, gebe ich dem Kunden direkt Auskunft.

*Mit wie vielen Anfragen wurden Sie in den letzten zwei Jahren konfrontiert?*

Ich wurde in den letzten zwei Jahren mit ca. 30 Anfragen konfrontiert.

*Welche Problemstellungen waren dabei die häufigsten?*

Die häufigste Problemstellung sind Verluste auf Wertpapierkonten, wenn die Verluste nach Ansicht der Kunden auf Fehlentscheide oder sonstiges Fehlverhalten von Bankmitarbeitern zurückzuführen gewesen seien.

*Welchen Ausgang haben diese Fälle genommen?*

In zwei Fällen gab es eine Einigung mit der betroffenen Bank, die zu Zahlungen an die Kunden geführt hat. Bei den anderen Fällen

**Dr. Peter Wolff**

Seit April 2005 hat Liechtenstein einen eigenen Bankenombudsmann. Bis dahin haben sich Kunden bei Meinungsverschiedenheiten mit ihrer in Liechtenstein ansässigen Bank an den Schweizerischen Bankenombudsmann in Zürich gewandt. Eine geeignete Trägerschaft für einen unabhängigen Ombudsmann fand sich in der Stiftung ICQM, die in Abstimmung mit dem Liechtensteinischen Bankenverband das Mandat an Herrn Dr. Peter Wolff, Rechtsanwalt in Vaduz übertrug. Die auf den 1.11.2007 aufgrund der MiFID in Kraft tretende Revision des Bankengesetzes sieht nun vor, dass neu auch für Wertpapierfirmen eine dem Bankenombudsmann ähnliche Schlichtungsstelle einzurichten ist, die neu durch die Regierung bestellt wird.



Fortsetzung von Seite 13

war es teilweise so, dass ich nach Abklärung des Sachverhaltes die Kunden darüber aufklären konnte, dass es keinen Anlass zu einer Beschwerde gibt. Andererseits gab es auch Fälle, in denen ich den Kunden mangels Einigung mit der Bank sagen musste, dass es nur noch den Weg einer gerichtlichen Geltendmachung der behaupteten Ansprüche gebe, die aber nicht von mir vertreten werden kann.

*Welche Bilanz können Sie nach nun mehr als 2-jähriger Tätigkeit ziehen?*

Ich kann in erster Linie sicherlich sagen, dass es relativ wenige Beschwerden über die liechtensteinischen Banken gibt. Es fällt auch auf, dass es bei allen an mich herangetragenen Beschwerden keinerlei Fälle mit grossem finanziellen Umfang gegeben hat. In den meisten Fällen war das Verhalten der einzelnen Banken in den an mich herangetragenen Beschwerdefällen zumindest aus der Sicht der Bank nachvollziehbar. Nur in den wenigsten Fällen kann von echtem Fehlverhalten im Sinne von eindeutig festgestellter Rechtswidrigkeit gesprochen werden.

*Die Revision des Bankengesetzes sieht vor, dass neu auch für Wertpapierfirmen eine Schlichtungsstelle einzurichten ist. Welche Herausforderungen kommen auf eine neu eingerichtete Schlichtungsstelle zu?*

Die Revision des Bankengesetzes sieht vor, dass neu auch für Wertpapierfirmen eine Schlichtungsstelle einzurichten ist. Die auf die vorgesehene Schlichtungsstelle für Wertpapierfirmen zukommenden Herausforderungen werden in etwa dieselben sein wie für den bisherigen Bankenombudsmann.

*Der Bankenverband vertritt die Auffassung, dass es – um einheitliche Handhabung der Beschwerdefälle zu gewährleisten – lediglich eine Schlichtungsstelle für sämtliche Banken und Wertpapierfirmen geben sollte und sich die bereits bewährte Institution des Bankenombudsmannes hierfür gleichsam anbietet. Wie ist Ihre Meinung dazu?*

In der Annahme, dass der Bearbeitungsaufwand auch für eine Schlichtungsstelle für Wertpapierfirmen nicht grösser sein wird als für den Bankenombudsmann, macht es durchaus Sinn, lediglich eine Schlichtungsstelle für sämtliche Banken und Wertpapierfirmen einzurichten.

*Sollte sich die Regierung für das Modell einer einzigen Schlichtungsstelle für alle Banken und Wertpapierfirmen entscheiden, wären Sie bereit, dieses Amt zu übernehmen?*

Unter der Voraussetzung, dass sich nicht ein unerwartet hoher zusätzlicher Bearbeitungsaufwand herausstellt, wäre ich bereit, die Funktion als Schlichtungsstelle für alle Banken und Wertpapierfirmen zu übernehmen.

*Mit welchem Aufwand rechnen Sie für eine solche integrierte Schlichtungsstelle?*

Da bei reinen Wertpapierfirmen im Unterschied zu Banken deren Tätigkeitsumfang doch eher mit weniger Beschwerden und Anfragen als für eine gleich grosse Anzahl von Banken zu rechnen ist, rechne ich nicht mit einem übermässig erhöhten Aufwand für eine integrierte Schlichtungsstelle im Vergleich zum bisherigen Aufwand des Bankenombudsmannes.

# Kundenberatung – quo vadis?

Kundenorientierung ist für die Dienstleistungsbranche eine Frage des Überlebens im täglichen Wettbewerb. Das BANKENMAGAZIN wollte genau wissen, was heute eigentlich einen guten Kundenberater ausmacht. Banker aus Liechtenstein standen Rede und Antwort.

von Anita Hardegger, LBV

Qualitativ hochwertige Produkte alleine sind keine Garantie mehr für Kundenbindung und die Gewinnung von Neukunden. Heute ist zwar verstärkt von Kundenbeziehungsmanagement oder Customer Relationship Management (CRM) die Rede, der Fokus der Öffentlichkeit richtet sich jedoch in erster Linie auf die zunehmende Regulierungsdichte.

Auch wenn diese regulatorischen Vorgaben – wie beispielsweise aktuell die MiFID (Markets in Financial Instruments Directive der EU) – den Anlegerschutz zum Ziel haben und den Kunden sowie dessen Bedürfnisse ins Zentrum des Interesses stellen, und auch wenn die MiFID zweifelsohne einen wesentlichen Einfluss auf den Kundenberatungsprozess haben wird, basiert eine gute Kundenberatung letztendlich immer auch auf Vertrauen. Ausschlaggebend hierfür ist eine gut funktionierende Beziehung zwischen Kunde und Berater. Bewusst wollen wir mit diesem Beitrag ein Gegengewicht zur allgegenwärtigen Regulierungsdiskussion setzen und direkt von Kundenberatern erfahren, was denn einen „guten Kundenberater“ ausmacht.

## „Eine gute Kundenberatung basiert immer auf Vertrauen.“

Wir sprachen mit den Kundenberatern Marcel Knecht, Heinz Neusüss, Dr. Beat Thomas Vogel und Christoph Wirnsperger.

*Wie hat sich Ihre Arbeit als Kundenberater in den letzten Jahren verändert?*

**Knecht:** Die Kundenberatung ist anspruchsvoller geworden. Wir

beraten die Kunden heute über die reine Anlageberatung hinaus im Sinne eines umfassenden Wealth-Management-Ansatzes.

**Neusüss:** Der Trend zur umfassenden Beratungsleistung im Private Banking ist unübersehbar. Die Anforderungen an den Finanzberater haben daher enorm zugenommen.

## „Der Relationship Manager fungiert für den Kunden als ‚Choreograph‘ beim Zusammenspiel der Kompetenzen einer Bank.“

**Vogel:** Aus meiner Sicht hat sich in den letzten 15 Jahren ein dramatischer Wandel vollzogen, und zwar vom Anlageberater zum Relationship Manager. Der Anlageberater war ein Allrounder, der die Beratung, die Auswahl der Anlageinstrumente und die Abwicklung selbst übernahm. Der Relationship Manager ist wesentlich mehr auf den Kunden und seine Bedürfnisse fokussiert und delegiert viele Aufgaben an Spezialisten im Hintergrund. Um die enorme Vielfalt von Anlagemöglichkeiten – Stichwörter: Globalisierung und Alternative Investments – optimal zu nutzen, sind das Wissen und die Erfahrung von Anlagespezialisten erforderlich. Die Hauptaufgabe des Relationship Managers ist es, aufgrund genauer Kenntnis der Bedürfnisse des Kunden, angepasst auf dessen Familienverhältnissen, Vermögen, Einkommen, Nachfolgeplanung oder auch Steueraspekte massgeschneiderte Empfehlungen und Strategien zu entwickeln. Der Relationship Manager


**Heinz Neusüss**

Leiter Private Banking (Fürstentum Liechtenstein) bei der VP Bank Eidg. dipl. Bankfachexperte und Executive Master of Banking

**Dr. Beat Thomas Vogel**

Leiter Special Relations bei der LGT Bank in Liechtenstein AG  
Dr. rer. der Sozial- und Wirtschaftswissenschaften



Fortsetzung von Seite 15

fungiert für den Kunden als „Choreograph“ beim Zusammenspiel der Kompetenzen einer Bank.

**Wirnsperger:** Die Klientel wurde internationaler, gleichzeitig sind ganzheitliche Lösungen (Onshore und Offshore) immer mehr gefragt.

*Wie wirkt sich die Globalisierung auf Ihre Tätigkeit aus?*

**Knecht:** Die Anforderungen an den Kundenberater sind stark gestiegen. Man braucht heute in vielen Bereichen ein umfassendes Wissen, das über das traditionelle Bankgeschäft hinausgeht, um dem informierten Kunden ein adäquater Gesprächspartner zu sein. Auffallend ist insbesondere, dass sich das Zeitfenster der Veränderungen laufend verkürzt.

**Vogel:** Die Globalisierung hat einen grossen Einfluss auf meine Tätigkeit und sie hat verschiedene Facetten: Die Kunden sind einerseits wesentlich besser informiert und anspruchsvoller als früher. Auf der Ebene der Asset Allocation wird eine verstärkte Berücksichtigung der Wachstumsregionen verlangt. Der „Home Bias“ – eine überproportionale Berücksichtigung des Aktienmarktes im Domizilland – tritt immer mehr in den Hintergrund. Andererseits werden durch die Globalisierung die Konjunkturzyklen etwas geglättet. Zudem wird die Abhängigkeit der Welt von der amerikanischen Konjunktur langfristig immer geringer.

**Wirnsperger:** Die Herkunft der Kunden hat sich geändert. Etwa die Hälfte der Kundenanfragen kommt aus dem aussereuropäischen Raum. Rechtliche Fragen zu Schenkungen, Erbrecht, Doppelbesteuerungsabkommen etc. müssen in der Beratung der Kunden global betrachtet werden.

*Ist eine Veränderung der Kundenstruktur spürbar?*

**Knecht:** Die Kunden von heute sind deutlich anspruchsvoller und besser informiert als noch vor einigen Jahren. Eine wichtige Rolle spielen dabei die Medien und das Internet. Sowohl Performance-Vergleiche als auch Fragestellungen zum Pricing werden von Kundenseite in Gesprächen heute direkt und offen angesprochen. Zudem fällt auf, dass die nachfolgende Generation aufgrund ihrer Ausbildung vielfach ein exzellentes Wissen in Finanzfragestellungen besitzt.

**„Sowohl Performance-Vergleiche als auch Fragestellungen zum Pricing werden von Kundenseite heute direkt und offen angesprochen.“**

**Neusüss:** Die demographischen Veränderungen gehören zu den grossen Herausforderungen der Bankinstitute. Das Durchschnittsalter der Kunden wächst und Vorsorgelösungen sowie Lifecycle Investing gewinnen immer mehr an Bedeutung. Zudem stellt das beschränkte Wachstum in Europa für die Bankenbranche eine zentrale Rolle respektive Herausforderung dar. Die Kundschaft von heute ist auf jeden Fall anspruchsvoller als noch vor wenigen Jahren. Der Kunde ist technisch versierter, sehr gut informiert und er erwartet einen Top-Service sowie einen klaren Mehrwert.

*Was erachten Sie in Ihrer Tätigkeit als zentrales Element?*

**Knecht:** Der zentrale Erfolgsfaktor meiner Tätigkeit ist der Aufbau einer Vertrauensbasis zum Kunden. Diese Vertrauensbasis




**Marcel Knecht**

Senior Relationship Manager bei der LGT Bank in Liechtenstein AG  
Studium in Jurisprudenz, Weiterbildung zum Finanzanalysten (AZEK), Swiss Banking School

**Christoph Wirnsperger**

Leiter Anlageberatung Privatkunden der Hypo Investment Bank (Liechtenstein) AG  
Pädagogische Akademie und Studium der Betriebswirtschaftslehre



bietet Gewähr für eine langfristige, erfolgreiche Kundenbeziehung. Nähe zum Kunden ist dabei das entscheidende Stichwort.

**Neusüss:** In der Funktion als Relationship Manager steht für mich die Gesamtverantwortung für die Verbindung der Kunden zum Finanzinstitut klar im Vordergrund.

**Vogel:** Für mich ist das Vertrauen von immenser Bedeutung. Dies – gepaart mit Erfahrung und Professionalität – ist im modernen Private Banking entscheidend.

**Wirnsperger:** Die Sozialkompetenz und das Interesse am Kunden sind neben der fachlichen Kompetenz die wichtigsten Voraussetzungen bei meiner Tätigkeit.

*Welches sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten persönlichen Eigenschaften, die ein Kundenberater mitbringen sollte?*

**Knecht:** Kundenberater sollten integre, vertrauenswürdige Persönlichkeiten mit hoher Sozialkompetenz sein, die auf den jeweiligen Gesprächspartner eingehen können. Des Weiteren sollten sie genau zuhören können, um auch zwischen den Zeilen geäußerte Kundenbedürfnisse zu erkennen.

**Neusüss:** Engagement, sicheres und gewinnendes Auftreten, Sozialkompetenz, Empathie, Disziplin und Flexibilität. Zudem muss der Berater gute kommunikative Fähigkeiten besitzen und offen im Umgang mit Menschen sein.

**Vogel:** Er muss zuhören können, vertrauenswürdig und ehrlich sein. Zudem muss die soziale Kompetenz mit der Fachkompetenz im Einklang stehen. Und sicherlich sollte ein guter Relationship

Manager ein langfristiger Partner seiner Kunden sein.

**Wirnsperger:** Er kann gut zuhören und zeigt Interesse nicht nur an den finanziellen Anliegen des Kunden und hilft diesem auch in den persönlichen Belangen, die über die „Geldanlage“ hinausgehen. Im Wort Kundenbetreuer steckt das Wort Treue. Für mich drückt das aus: Wenn ein Kundenbetreuer neben der fachlichen Kompetenz, die meines Erachtens eine Selbstverständlichkeit ist, diese „weichen Faktoren“ einbringt, werden ihm die Kunden langfristig treu bleiben.

*Was bedeutet der Begriff Kundenorientierung für Sie?*

**Knecht:** Den Kunden eine professionelle, umfassende Dienstleistungspalette für alle Fragen des Wealth Management bieten. Dabei muss die Fähigkeit vorhanden sein, sich in die Situation des Kunden hineinzusetzen, um so individuelle, massgeschneiderte Lösungen anbieten zu können.

**Neusüss:** Kundenorientierung bedeutet für mich, den Kunden mit seinen Wünschen und Bedürfnissen in den Mittelpunkt meines Handelns zu stellen.

**Vogel:** Der Kunde steht im Mittelpunkt allen Handelns, und jeder Kunde sollte so betreut werden, als wäre er der einzige Kunde seines Relationship Managers.

**Wirnsperger:** Die Betreuung des Kunden orientiert sich an den jeweiligen Bedürfnissen des einzelnen Kunden. Die Veranlagung ist individuell auf den Kunden zugeschnitten und sollte nicht unbedingt die Produktpalette der Bank und die Zielvorgaben an die Berater/Betreuer widerspiegeln.

# Klein, fein und erfolgreich

Karl Heinz Beck ist seit 40 Jahren im Bankgeschäft. Er ist überzeugt, dass der liechtensteinische Finanzplatz in Zukunft eine wichtige Rolle im internationalen Wealth Management spielen wird.

Interview mit Karl Heinz Beck, Kaiser Ritter Partner Privatbank AG

*Herr Beck, Sie sind seit der Gründung der Kaiser Ritter Partner Privatbank dabei. Was waren die grössten Herausforderungen in der Gründungsphase?*

Die Herausforderungen bei einem Start-up sind sehr vielfältig – wie bei jeder Firmengründung. Die Kaiser Ritter Partner Privatbank, vormals Serica, startete vor 30 Jahren als Vermögensverwaltungsgesellschaft. Zuwachs an verwaltetem Vermögen, Personalrekrutierung, Weiterbildung und Organisation waren und sind heute noch die vorherrschenden Themen.

## „Es war vorbei mit dem bisherigen einfachen Handwerken.“

*Welche stärksten Veränderungen stellen Sie in Bezug auf den liechtensteinischen Finanzplatz seither fest?*

Auf Grund der turbulenten Jahre 2000/01, als der Finanzplatz Liechtenstein auf die sogenannte „schwarze Liste“ gesetzt wurde, gab es erhebliche Probleme zu bewältigen. Es war vorbei mit dem bisherigen „einfachen Handwerken“. Liechtenstein wurde dadurch in eine neue „Internationalität“ gedrängt, die es nicht hatte und auch heute noch überschätzt wird. Die Grössenverhältnisse stimmen in verschiedensten Bereichen nicht mehr. Auch immer wieder neue Gesetze und Regulationen sowie Kontroll- und Überwachungstätigkeiten mit internationalen Verflechtungen werden langsam, aber sicher zu einer grossen Bürde.

*Welches waren Ihre grössten Erfolge in Ihrer Bankier-Zeit?*

Mein persönlicher Erfolg ist der Auf- und Ausbau der SERICA Vermögensverwaltungsgesellschaft zu einer erfolgreichen Privatbank. Zwischenstationen auf Grund neuer gesetzlicher Grundlagen in Liechtenstein waren die Umwandlung in eine Finanzgesellschaft unter dem damaligen neuen Bankengesetz, die Errichtung der SERICA Fondsleitung als Tochterunternehmen und der Einsatz verschiedener eigener Fonds sowie die Gründung der SERVAL Portfolio Consulting AG.

*Welches war Ihr wichtigster Entscheid als Führungskraft?*

Als Führungskraft ist der Einbezug der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Entscheide und das Vertrauen in sie von grosser Bedeutung. Jeder Mensch hat eine eigene Persönlichkeit und es gilt diese zu erkennen, zu aktivieren und in eine Gemeinschaft zu integrieren.

## „Der Finanzplatz Liechtenstein hat sich ein neues Qualitätslabel geschaffen.“

*Global betrachtet: Wo steht Liechtenstein aus Ihrer Sicht in Sachen Banking heute?*

Durch die bereits erwähnten schwierigen Jahre hat sich der Finanzplatz Liechtenstein ein neues Qualitätslabel geschaffen, das nun auch international anerkannt wird. Dieses Label ist zu erhalten,

**Karl Heinz Beck**

Karl Heinz Beck, Jahrgang 1944, ist Vorsitzender der Geschäftsleitung der Kaiser Ritter Partner Privatbank AG, Vaduz. Nach seinem Schulabschluss am Collegium Marianum in Vaduz absolvierte er eine Banklehre bei der Bank Julius Bär & Co. AG in Zürich, wohin er nach einem Studienaufenthalt in London als Mitarbeiter in der Börsenabteilung zurückkehrte. 1970 wechselte der eidg. dipl. Bankbeamte zur Banque Louis Dreyfuss & Cie., Paris. Nach einem weiteren Studienaufenthalt in Barcelona war er während 5 Jahren bei der Präsidual Anstalt in Vaduz tätig. Seit 1977 ist er Mitglied der Geschäftsleitung der SERICA Vermögensverwaltung und Finanz Anstalt, seit 1999 Geschäftsführender Direktor der Kaiser Ritter Partner Privatbank AG. Karl Heinz Beck ist sein Januar 2000 Mitglied des Vorstandes des Liechtensteinischen Bankenverbandes.



weiter auszubauen und auch zu kommunizieren. Die intensive und direkte Zusammenarbeit mit Behörden und Verbänden erleichtert vieles und kann als absoluter Vorteil gegenüber der Konkurrenz bezeichnet werden.

*Welche grossen Herausforderungen werden Ihrer Meinung nach in den nächsten Jahren auf die Kaiser Ritter Partner Privatbank AG noch zukommen?*

Die unterschiedlichen Ländervorteile im Bankenbereich werden sich immer mehr verflachen. Die Konkurrenz wird nicht unbedingt mehr im Nachbarland sein. Durch die Globalisierung ist der Konkurrent in anderen Kontinenten zu finden. Somit kann nur die persönliche, professionelle und individuelle Kundenbetreuung ein gewinnbringender Vorteil sein – und dies ist wiederum nur möglich mit sehr gut ausgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die auch über eine entsprechende Sozialkompetenz verfügen.

**„Mein Bankarbeitsleben begann ohne Computer mit Schreib- und Addiermaschinen.“**

*Wo steht der Finanzplatz Liechtenstein aus Ihrer Sicht im Jahr 2020?*

Der Finanzplatz Liechtenstein hat meiner Meinung nach alle Chancen, eine ausserordentlich erfolgreiche Rolle im Bereich des Wealth Management zu spielen, auch im internationalen Kontext.

Klein, fein und erfolgreich.

*Nach über 40 Jahren Berufstätigkeit gehen Sie Ende des Jahres in Pension. Was ist Ihr persönliches Resümee?*

Mein Bankarbeitsleben begann ohne Computer mit Schreib- und Addiermaschinen. Insofern kann der Wandel einer alten Bankorganisation hinein in das Zeitalter mit IT-Architektur mit dem

**„Es gilt, mit Mut, Offenheit und Einsatz dem Neuen zu begegnen, ohne Werte über Bord zu werfen.“**

früheren Wandel in der Industrie verglichen werden. Nicht verändert hat sich aber das persönliche Interesse jedes Einzelnen an der Sache, um damit erfolgreich zu sein. Der Mensch vermag grundsätzlich mehr, als er selbst glaubt. Der Wandel in der Welt ist stetig und überall präsent. Es gilt, mit Mut, Offenheit und Einsatz dem Neuen zu begegnen, ohne die bestehenden Werte über Bord zu werfen. Im Interesse einer Nachhaltigkeit wäre manchmal weniger kurzfristiger Aktionismus mehr, wobei auch die Verantwortung nicht zu kurz kommen darf.

*Was haben Sie als Nächstes vor?*

So vielfältig wie mein Arbeitsleben bisher war, so vielseitig ist auch mein Privatleben. Familie, Reisen, Sport und meine Tätigkeit als Präsident des Motor-Veteranen-Clubs Liechtenstein werden meine Zeit ausfüllen.

### Gewusst

Dialog (griechisch: dia-logos; dia = (hin)durch, zwischen, auseinander, logos = das sinnvolle Wort) Bedeutung: Zwiegespräch, Wechselrede, Unterredung, Gespräch, das zwischen zwei oder mehreren Personen stattfindet, um sich und die gegenseitigen Standpunkte kennenzulernen.

## „Dialog“

David Bohm (Quantenphysiker) versteht Dialog als das Fließen von Sinn und das Erschliessen von Bedeutung um und durch Menschen. Dialog ist also nicht Diskussion oder Debatte, es geht nicht darum, sich in einem Dialog durchzusetzen oder gar mit der eigenen Ansicht zu „gewinnen“, sondern darum, einen Gewinn für alle Beteiligten des Dialogs herzustellen, der auf neuen Erkenntnissen und Einsichten beruht. Es geht also im Dialog nicht um Durchsetzung, sondern um Verständigung. Dafür notwendig ist einerseits die Bereitschaft für das Gespräch, aber auch die Fähigkeit zuhören zu können, und zwar nicht um rauszufinden, wo man widersprechen könnte, sondern zuhören im Sinne von „was will der andere mir sagen“.

### Geschrieben

„Der Dialog – das offene Gespräch am Ende der Diskussion“

Buch von David Bohm

„Dialog als Kunst gemeinsam zu denken. Die neue Kommunikation in Organisationen“

Buch von William Isaacs

### Gelacht

„Ich weiss nicht, ob unsere momentanen Probleme durch Unwissenheit oder Gleichgültigkeit verursacht sind.“

„Keine Ahnung, ist mir auch egal.“

„Ein aufgewecktes Tier“, preist der Händler seinen Papagei an, „er spricht drei Sprachen.“ „Muss er gar nicht können“, erklärt die Kundin seufzend, „zuhören muss er können, zuhören!“

Gespräch in einem Blumenladen: „Sind die Blumen künstlich?“ „Natürlich.“ „Natürlich?“ „Nein, künstlich!“ „Was denn nun? Natürlich oder künstlich?“ „Natürlich künstlich!“

### Gelesen

„Die Verwirklichung des Menschen geschieht im Dialog: in der doppelten Fähigkeit, zu reden und zuzuhören, zu antworten, aber auch darin, sich vom Wort treffen zu lassen. Anders gesagt: Dialog, das meint die Bereitschaft zur Kooperation.“

August Heinrich Henckel von Donnersmarck

„Ich habe keine Lehre, aber ich führe ein Gespräch.“

Martin Buber

„Der Wert eines Dialogs hängt vor allem von der Vielfalt der konkurrierenden Meinungen ab.“

Karl Raimund Popper (1902–1994)



### Impressum

Das BANKENMAGAZIN ist eine Publikation des Liechtensteinischen Bankenverbandes. Es erscheint vierteljährlich.  
V.f.d.I. Michael Lauber, Geschäftsführer  
Liechtensteinischer Bankenverband  
Pflugstr. 20, 9490 Vaduz, Fürstentum Liechtenstein  
T: ++423 230 13 23, F: ++423 230 13 24  
info@bankenverband.li, www.bankenverband.li

