



Gültig ab 01. Januar 2017

# Richtlinie zu den Basisstandards für die Beurteilung der Kenntnisse und Kompetenzen der Kundenberaterinnen und -berater von Banken

## 1 Präambel

### Zweck der Richtlinie

Die Liechtensteiner Banken haben sich der Einhaltung der höchsten internationalen Qualitäts- und Professionalitätsstandards bei der Erbringung ihrer Dienstleistungen für eine international ausgerichtete Kundschaft verschrieben. Sie legen grössten Wert auf die Fachkompetenz, Loyalität und Integrität ihrer Mitarbeitenden. Sie motivieren ihre Mitarbeitenden stets zu nachhaltigen Bestleistungen und bieten ihnen geeignete Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Vor diesem Hintergrund haben sich die Banken entschieden, mit der vorliegenden Richtlinie einen einheitlichen Basisstandard für die erforderlichen Kenntnisse und Kompetenzen ihrer Kundenberater festzulegen.

In dieser Richtlinie wird der Einfachheit halber nur die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist selbstverständlich immer miteingeschlossen.

### Inhalt der Richtlinie

In der vorliegenden Richtlinie werden für die Banken als Finanzdienstleister

- die gruppenweiten branchenspezifischen Basisstandards Bank für die Beurteilung der Kenntnisse und Kompetenzen der Kundenberater definiert,
- die Sicherstellung des Nachweises der erfüllten Basisstandards hinsichtlich Wahrung und Aktualisierung von Kenntnissen und Kompetenzen der Kundenberater festgehalten sowie
- die Verantwortlichkeiten der Bank als Finanzdienstleister definiert.

Diese ist bindend und gilt für alle Mitgliedsbanken des LBV. Die Mitgliedsbanken sind verpflichtet, interne Weisungen / Reglemente zur Umsetzung dieser Richtlinie zu erlassen.

### Grundlagen

ESMA/2015/1886 Leitlinien für die Beurteilung von Kenntnissen und Kompetenzen vom 22. März 2016.

Zusätzlich werden regulatorische Vorgaben anderer Länder bezüglich der Beurteilung von Kenntnissen und Kompetenzen berücksichtigt.

### **Begriffsbestimmungen**

- «Kundenberater» bezeichnet eine natürliche Person, die gegenüber Kunden im Namen der Bank eine Anlageberatung erbringt oder Informationen über Anlageprodukte, Wertpapierdienstleistungen oder Nebendienstleistungen erteilt.
- «Angemessene Qualifikation» bezeichnet eine Qualifikation, eine sonstige Prüfung oder einen sonstigen Schulungskurs, welche die in der vorliegenden Richtlinie niedergelegten Kriterien erfüllen.
- «Angemessene Erfahrung» bedeutet, dass der Mitarbeitende durch seine vorherige Tätigkeit erfolgreich nachgewiesen hat, dass er in der Lage ist, die einschlägigen Dienstleistungen zu erbringen. Der Mitarbeitende muss diese Tätigkeit mindestens über einen Zeitraum von sechs Monaten, auf der Basis von Vollzeitäquivalenten, ausgeübt haben. Bei über fünf Jahren Erfahrung wird von den notwendigen Kenntnissen und Kompetenzen ausgegangen.
- «Qualifizierte Person» bezeichnet eine Person, die den Basisstandard im entsprechenden Segment erfüllt sowie über die notwendigen Fähigkeiten und Ressourcen verfügt, um als kompetente Aufsichtsperson zu fungieren. Niveau und Ausmass der Aufsicht sollten auf die entsprechende Qualifikation und die entsprechende Erfahrung des unter Aufsicht stehenden Mitarbeitenden ausgerichtet sein. Bei einschlägigen Dienstleistungen gegenüber Kunden übernimmt die qualifizierte Person dieselbe Verantwortung, als wenn sie selbst diese Dienstleistungen gegenüber den Kunden erbringen würde.
- «Einschlägige Dienstleistung» bezeichnet die Erbringung von Anlageberatung für Kunden oder die Erteilung von Informationen über Finanzinstrumente, strukturierte Einlagen, Wertpapierdienstleistungen oder Nebendienstleistungen gegenüber Kunden.

## **2 Branchenspezifische Basisstandards Bank**

Die branchenspezifischen Basisstandards Bank für die Beurteilung von Kenntnissen und Kompetenzen orientieren sich inhaltlich und anforderungsmässig an den ESMA-Leitlinien. Die erforderlichen Kenntnisse und Kompetenzen sind in sechs Bereiche gegliedert.

### **Ausbildung**

Der Mitarbeitende hat eine Ausbildung auf Stufe Sekundarstufe II (bspw. abgeschlossene Berufsausbildung, Matura) oder höher erfolgreich abgeschlossen.

### **Bankfachwissen (funktionsspezifisch)**

Die Qualifikationen wie Kauffrau / Kaufmann EFZ (Branche Bank) sowie der Bankeinstieg für Mittelschulabsolventen BEM erfüllen den Branchenbasisstandard

in Bezug auf das Bankfachwissen (sinngemäss entsprechend ESMA-Leitlinien Kapitel V.II und V.III), bei welchen der Kundenberater eine Finanzdienstleistung erbringt:

- Solides Verständnis für volkswirtschaftliche Zusammenhänge
- Kenntnisse über Auswirkungen von Wirtschaftskennzahlen auf die Märkte
- Kenntnisse über Grundlagen der Portfoliotheorie
- Kenntnisse der angebotenen Produkte und deren Risikostruktur und Gesamttransaktionskosten
- Kenntnisse über Grundlagen der steuerlichen Auswirkungen von Finanzprodukten
- Bedürfnisse und Ziele der Kunden identifizieren und bewerten

Fachausbildungen, welche die vorstehenden Kriterien erfüllen, können als gleichwertig qualifiziert werden.

### **Erfahrung**

Der Mitarbeitende muss die Tätigkeit mindestens über einen Zeitraum von sechs Monaten, auf der Basis von Vollzeitäquivalenten, ausgeübt haben. Abhängig von Funktionen / Segmenten erstreckt sich der Zeitraum der benötigten Erfahrung im Tätigkeitsbereich auf bis zu zwölf Monate (vgl. Anhang I).

Für die Ausbildung Kauffrau / Kaufmann EFZ (Branche Bank) sowie den Bankeinstieg für Mittelschulabsolventen BEM werden drei Monate Erfahrung angerechnet. Bei über fünf Jahren Erfahrung wird von den notwendigen Kenntnissen und Kompetenzen ausgegangen.

### **Produktkenntnisse**

Der Mitarbeitende kennt die angebotenen bankspezifischen Produkte und Produktprozesse je nach Funktion / Segment in der erforderlichen Tiefe.

### **Regulatorische Kenntnisse**

Der Mitarbeitende hat Kenntnis aller funktionsrelevanten Regulatorien und vermag sie im Kundengespräch anzuwenden.

### **Verhaltensregeln**

Der Mitarbeitende kennt die geforderten Informations- und Erkundungspflichten im Kundengespräch, bezüglich der gesetzlichen Vorgaben hinsichtlich

- Informationspflicht,
- Angemessenheit und Eignung von Finanzdienstleistungen,
- Dokumentation und Rechenschaft sowie
- Transparenz und Sorgfalt bei Kundenaufträgen

## **3 Beurteilung von Kenntnissen und Kompetenzen**

Es obliegt den Banken sicherzustellen, dass (a) die Kundenberater die von der Branche festgelegten Basisstandards im Sinne der «angemessenen Qualifikation»

und «angemessenen Erfahrung» erfüllen und (b) dass die Anforderungen an die konkrete Funktion angepasst sind, die der jeweilige Kundenberater innerhalb der Organisation des Finanzdienstleisters innehat.

## 4 Personen in Ausbildung auf eine angemessene Qualifikation

### **Quereinsteiger**

Quereinsteiger in Vorbereitung auf eine angemessene Qualifikation sind berechtigt, Kunden zu beraten, sofern sie im Rahmen der definierten Tätigkeiten durch eine qualifizierte Person beaufsichtigt werden, welche die branchenspezifischen Basisstandards gemäss vorliegender Richtlinie erfüllt.

### **Lernende Kauffrau / Kaufmann Branche Bank, BEM-Absolvierende**

Lernende Kauffrau / Kaufmann EFZ (Branche Bank) und BEM-Absolvierende erfüllen bei erfolgreichem Abschluss die branchenspezifischen Basisstandards Bank an die Ausbildung gemäss ESMA-Leitlinien.

Sie sind vor dem erfolgreichen Abschluss berechtigt, Kunden zu beraten, sofern sie im Rahmen der definierten Tätigkeiten durch eine qualifizierte Person beaufsichtigt werden, welche die branchenspezifischen Basisstandards gemäss vorliegender Richtlinie erfüllt.

## 5 Wahrung und Aktualisierung von Kenntnissen und Kompetenzen gemäss branchenspezifischen Basisstandards Bank

### **Grundsatz**

Kundenberater, welche eine angemessene Qualifikation erfolgreich abgeschlossen haben, müssen im Rahmen ihrer Tätigkeiten im Sinne der Weiterbildung die relevanten Kenntnisse und Kompetenzen regelmässig aktualisieren.

### **Basisstandards**

Im Zusammenhang mit der Wahrung und Aktualisierung von Kenntnissen und Kompetenzen der Kundenberater soll bei den weiteren Arbeiten von einer Aktualisierung der Kompetenzen im Sinne von Continuous Professional Development CPD ausgegangen werden.

Die Bank wird angehalten, mindestens einmal jährlich eine interne oder externe Überprüfung des Entwicklungs- und Erfahrungsbedarfs ihrer Mitarbeitenden vorzunehmen und laufend etwaige neue bankspezifische Produkte zu schulen. Durch diese Überprüfung wird gewährleistet, dass die Mitarbeitenden eine angemessene Qualifikation besitzen und ihre Kenntnisse und Kompetenzen wahren und auf den neuesten Stand bringen, indem sie sich einer kontinuierlichen beruflichen Entwicklung im Hinblick auf die angemessene Qualifikation unterziehen.

## 6 Verantwortlichkeiten der Bank als Finanzdienstleister

Die Bank stellt sicher, dass ihre Kundenberater die branchenspezifischen Basisstandards Bank erfüllen. Die Bank stellt sicher, dass die ergänzenden Anforderungen an die konkrete Funktion angepasst sind, die der jeweilige Kundenberater innerhalb der Organisation des Finanzdienstleisters innehat.

Die Bank dokumentiert die Erfüllung der branchenspezifischen Basisstandards sowie die ergänzenden Anforderungen an die Wahrung und Aktualisierung der Kundenberater und sorgt dafür, dass der zuständigen Behörde die Aufzeichnungen über Kenntnisse und Kompetenzen von Mitarbeitenden auf Anfrage übermittelt werden.

Die Compliance-Funktion der Bank beurteilt und überprüft die Einhaltung dieser Richtlinie und nimmt diese Überprüfung in ihren jährlichen Bericht an den Verwaltungsrat auf.

## 7 Besonderes / Übergangsbestimmungen

### **Eintritt und Wechsel von Mitarbeitenden aus der Zielgruppe**

Personen, welche über eine angemessene Qualifikation verfügen, benötigen beim Eintritt in ein anderes Institut und bei einem internen Stellenwechsel, neben der Einführung in die bankspezifischen Produkte und Produktprozesse, keinen Aktualisierungsnachweis. Diese Personen werden im ordentlichen Aktualisierungsprozess erfasst.

### **Berufserfahrene Kundenberaterinnen und Kundenberater**

Wer im Umsetzungszeitpunkt dieser Richtlinie über keine angemessene Qualifikation verfügt, jedoch bereits seit fünf Jahren als Kundenberater aktiv ist, ist nicht verpflichtet, eine angemessene Qualifikation für die Ausbildung nachzuholen.

Wer im Umsetzungszeitpunkt dieser Richtlinie über keine angemessene Qualifikation gemäss Abschnitt I verfügt und noch nicht mindestens fünf Jahre als Kundenberater aktiv ist, ist verpflichtet, eine angemessene Qualifikation für die Ausbildung innert vier Jahren nachzuholen. Sie sind vor dem erfolgreichen Abschluss berechtigt, unter Aufsicht Kunden zu beraten.

Berufserfahrene Kundenberater unterliegen den branchenbezogenen Basisstandards Bank an die Wahrung und Aktualisierung der erforderlichen Kenntnissen und Kompetenzen gemäss Abschnitt 5.

## 8 Anhang

- Regulatorischer Basisstandard / Detailinhalte
- Beispiel Raster zur Beurteilung von Kenntnissen und Kompetenzen

## 9 Inkrafttreten

Diese Richtlinie tritt per 1. Januar 2017 in Kraft und ist bis spätestens 1. Januar 2018 umzusetzen.

Vaduz, 19.10.2016

## Anhang I: Regulatorischer Basisstandard / Detailinhalten

	Ausbildung	Bank-fachwissen	Erfahrung*	Produkte-wissen	Regulatori-sche Kenntnisse	Verhalten-sregeln
<b>Privatkunden-berater</b>	Niveau Sekundar-stufe II oder höher	EFZ-Niveau	6 Monate Erfahrung	Funtions-relevante Produkte und Produkte-prozesse	Funtions-relevante Regulatorien	Verhaltens-regeln (MIFID II, FIDLEG)
<b>Individualkunden-berater</b>	Niveau Sekundar-stufe II oder höher	EFZ-Niveau	6 Monate Erfahrung	Funtions-relevante Produkte und Produkte-prozesse	Funtions-relevante Regulatorien	Verhaltens-regeln (MIFID II, FIDLEG)
<b>Firmenkunden-berater</b>	Niveau Sekundar-stufe II oder höher	EFZ-Niveau	6 Monate Erfahrung	Funtions-relevante Produkte und Produkte-prozesse	Funtions-relevante Regulatorien	Verhaltens-regeln (MIFID II, FIDLEG)
<b>Vermögensverwalter (Private Banking)</b>	Niveau Sekundar-stufe II oder höher	EFZ-Niveau	12 Monate Erfahrung	Funtions-relevante Produkte und Produkte-prozesse	Funtions-relevante Regulatorien	Verhaltens-regeln (MIFID II, FIDLEG)
<b>Kundenberater Institutionelle Kunden</b>	Niveau Sekundar-stufe II oder höher	EFZ-Niveau	12 Monate Erfahrung	Funtions-relevante Produkte und Produkte-prozesse	Funtions-relevante Regulatorien	Verhaltens-regeln (MIFID II, FIDLEG)

\*Für die Ausbildung Kauffrau / Kaufmann EFZ (Branche Bank) sowie den Bankeinstief für Mittel-schulaboslvnten BEM werden 3 Monate Erfahrung angerechnet.

## Anhang II: Beispiel Raster zur Beurteilung von Kenntnissen und Kompetenzen

Kenntnisse/ Kompetenzen	Beschreibung	Anforderungen *			Bemerkungen
		Erfüllt	Bedingt erfüllt	Nicht erfüllt	
<b>Ausbildung</b>	Hat eine Ausbildung auf Stufe Sekundarschule II (bspw. abgeschlossene Berufsausbildung, Matura) oder höher vollendet				
<b>Bankfachwissen</b>	Verfügt über das erforderliche Bankfachwissen (mind. entsprechend dem Niveau Kauffrau / Kaufmann EFZ (Branche Bank))				
<b>Erfahrung</b>	Besitzt die notwendige Erfahrung in der ausgeübten Funktion (Privatkunden/IK/FK mind. 6 Monate; PB/IC mind. 12 Monate)				
<b>Produktekenntnisse</b>	Kennt die angebotenen Produkte in der erforderlichen Tiefe (kann sich je nach Funktion, Bank und Einsatzgebiet unterscheiden)				
<b>Regulatorische Kenntnisse</b>	Hat Kenntnis aller funktionsrelevanten Regulatorien und vermag sie im Kundengespräch anzuwenden				
<b>Verhaltensregeln</b>	Kennt die geforderten Informations- und Erkundungspflichten im Kundengespräch				