

„Know Your Customer“- Automatisierung

Know Your Customer – mehr als nur eine Compliance-Frage

Die Ziele jedes Finanzinstituts sind die Gewinnung und Bindung von Kunden, die Senkung der Kosten sowie Wachstum und Rentabilität. In einer Ära der Transformation und Digitalisierung gelingt dies der Branche vor allem durch die Bereitstellung einer funktionsreichen Omnichannel-Erfahrung für immer versiertere Kunden, die Modernisierung der Infrastruktur, um die Kosten unter Kontrolle zu halten, und die Optimierung der Einhaltung von scheinbar endlosen Listen von Regeln und Vorschriften.

Einer der wichtigsten Punkte in dieser Liste ist die Feststellung der Vertrauenswürdigkeit und der eigentlichen Absicht des mit Ihnen in Kontakt tretenden potenziellen Kunden oder Unternehmens. Bei „Know Your Customer“ (KYC) handelt es sich um den Prozess eines Unternehmens, die Identität seiner Kunden anhand von zuverlässigen, unabhängigen Quelldokumenten, -daten oder -informationen zu verifizieren. Der Begriff wird auch in Bezug auf die Bankvorschriften verwendet, die diese Aktivitäten steuern. KYC-Richtlinien und -Praktiken zur Verhinderung von Identitätsdiebstahl, Betrug, Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung werden weltweit immer wichtiger.

KYC und die damit verbundene Bekämpfung von Geldwäsche (Anti-Money Laundering, AML) kommen erstmals ins Spiel, wenn eine Person oder Firma in eine Geschäftsbeziehung mit Ihnen eintreten will, z. B. mit der Eröffnung eines neuen Kontos oder der Vorlage von Sicherheiten, damit ein Darlehen genehmigt wird. Die KYC-/AML-Anforderungen umfassen die Überprüfung der Identität eines potenziellen Kunden anhand zahlreicher externer Überwachungslisten und öffentlicher Datenbanken sowie die Erfassung und Integration der notwendigen externen Daten mit internen Systemen. Die Sorgfaltspflicht gegenüber Kunden (Customer Due Diligence, CDD) ist ebenfalls wichtig. Sie umfasst regelmäßige Kontrollen und die laufende Überwachung der gesammelten Daten.

Und obwohl die KYC-Anforderungen streng und für ein Finanzinstitut mit vielen Herausforderungen verbunden sind, sind die Folgen ihrer Nichteinhaltung erheblich. Aber KYC ist nicht nur ein Compliance-Problem, das zu empfindlichen Geldstrafen führen kann. Die Art und Weise, wie KYC in einem Unternehmen implementiert und verwaltet wird, kann auch



weitreichende Folgen haben, die sich langfristig auf die Kundenbindung, die Arbeitskosten und schließlich auf den Ertrag und die Gewinnspannen auswirken.

Die Kundenerfahrung ist der Schlüssel. Die Frustration von Kunden (und die daraus resultierende Gefahr eines Abbruchs während des Onboarding-Prozesses) hat kontinuierlich zugenommen, seit die Banken mit der KYC-Compliance kämpfen. Wenn KYC-Prozesse beispielsweise von manueller Dateneingabe zwischen Systemen abhängen, werden die Kunden häufig aufgefordert, die gleichen Daten mehrmals einzugeben. Einer Studie zufolge kontaktierten die Banken ihre Kunden durchschnittlich vier Mal während des Onboarding-Prozesses (oft verschiedene Mitarbeiter aus unterschiedlichen Abteilungen) und Firmenkunden berichteten von durchschnittlich acht Kontakten mit einer größeren Zahl verschiedener Abteilungen der Bank.¹ Dies deutet darauf hin, dass ein unkoordinierter und ineffizienter Prozess bei führenden Finanzinstituten für unbeabsichtigt doppelte KYC-Abfragen verantwortlich ist; dies kann das Vertrauen des Kunden in die Fähigkeit des Finanzinstituts, die Genauigkeit und Sicherheit Ihrer Daten mit einer kundenfreundlichen Erfahrung auszubalancieren, beschädigen.

Best-Practices für KYC-Automatisierung – Vereinfachung der Compliance

KYC ist kompliziert genug – Ihre Automatisierungslösung sollte die Komplexität nicht erhöhen. Den Finanzinstituten ist mit der Nutzung intelligenter, flexibler Technologie für Erfassung, Genehmigung und Onboarding neuer Kunden sowie die Sicherstellung, dass die Prozesse vorhanden sind, um die Compliance zu gewährleisten, am besten gedient – von den ersten entscheidenden Kundenkontakten an und während der gesamten Geschäftsbeziehung. Natürlich ist das Ziel eines jeden Unternehmens, das wettbewerbsfähig

sein will, die Komplexität von Prozessen zu reduzieren, wo immer dies möglich ist, und gleichzeitig sicherzustellen, dass das Unternehmen anpassungsfähig genug ist, um schnell auf Änderungen des Markts und der KYC-Vorschriften zu reagieren.

Die 6 „E“s eines intelligenten, automatisierten Workflows für KYC-/AML/CDD-Compliance:

- ◆ Effektive Kundenbindung durch Verkürzung der Bearbeitungszeit beim Onboarding (einschließlich schneller Identitätsprüfung) zusammen mit laufender Überwachung und Kommunikation für Due Diligence
- ◆ Eliminierung manueller Fehler, die zu Compliance-Risiken, teuren Strafen, Verzögerungen und erhöhter Kundenabwanderung führen
- ◆ Effizienz im Prozess, die unnötige manuelle Aufgaben vermeidet und damit Zeit spart, die Kosten reduziert und Wissensarbeiter für wertschöpfende Tätigkeiten freistellt
- ◆ Einfach zu bedienende Software, simpel und intuitiv, die keine Programmierung erfordert
- ◆ End-to-End-Tools für Designentwicklung und zum Testen und Debuggen in Echtzeit
- ◆ Erweiterbare Architekturen, die einfach zu skalieren und an die sich schnell ändernden Vorschriften, externen Bedrohungen oder internen Prozesse anpassbar sind

Einrichten einer intelligenteren Lösung durch einen Plattformansatz

Es ist klar, dass RPA (Robotic Process Automation) Ihre Mitarbeiter von manuellen Aufgaben enorm entlasten kann, dabei die Kosten senkt, Fehler reduziert, Zeitpläne verkürzt und so zur Steigerung der Kundenzufriedenheit beiträgt. Die ideale Automatisierungslösung kann und sollte jedoch noch mehr Wert schaffen. Es ist hilfreich, sich RPA als hypereffizientes Tool vorzustellen, das die mühsame und zeitaufwendige Tätigkeit des Sammelns sauberer, präziser Daten übernimmt.

Aber was tun Sie mit den Daten, nachdem Sie sie erhalten haben? Hier kommen die weitreichenden Vorteile einer Plattform zum Tragen.

Idealerweise sollte RPA einer von vielen Bausteinen einer flexiblen Automatisierungsplattform sein, die Ihrem Unternehmen umfassend und langfristig Mehrwert bietet – in einer Branche, die personalintensiv und häufigen Änderungen unterworfen ist. Agilität ist der Schlüssel. Einem

gebrauchsfertigen Einheitssystem mangelt es an der Flexibilität, die Lösung anzupassen, wenn Ihr Unternehmen wächst, denn der Bedarf und die Anforderungen Ihres Kundenstamms entwickeln sich zwangsläufig.

Betrachten Sie Ihren aktuellen Onboarding-Prozess. Verlassen Sie sich stark auf manuelle Tätigkeiten? Sind einige Bereiche automatisiert, andere jedoch nicht? Könnten Sie mehr für die Ansprache Ihrer Kunden tun, nicht nur während der ersten kritischen Kontakte, sondern während der gesamten Geschäftsbeziehung – und sich mit Ihren Dienstleistungen von der Konkurrenz abheben? Gehen Sie bei der Compliance zu viele Risiken ein, weil Sie sich überwältigt fühlen?

Ein modular aufgebautes Software-Framework, mit dem Sie schnell auf Änderungen reagieren können, kann Ihnen bei vielen dieser Herausforderungen helfen – egal, ob es sich um veränderte Marktbedingungen, Vorschriften oder Kundenerwartungen handelt. Mithilfe eines Lösungs-Frameworks, mit dem Sie Ihren eigenen einzigartigen Workflow aus wiederverwendbaren, anpassbaren Software-Komponenten erstellen können, richten Sie eine intelligente Lösung ein, die:

- ◆ neuen Kunden die Möglichkeit bietet, ihren Ausweis mit einem mobilen Gerät zu scannen, um die Kontoeröffnung anzustoßen und die Genehmigung zu beschleunigen.
- ◆ weiterhin Kunden mithilfe regelmäßiger Kommunikation über zahlreiche Kanäle (online, per Mobilgerät oder schriftlich) anhand intelligenter Vorlagen anspricht.
- ◆ Ihrem Personal hilft, zu gewährleisten, dass Genehmigungskriterien mithilfe regelbasierter Workflows, die problemlos geändert werden können, einheitlich angewandt werden.
- ◆ Ihren Managern ermöglicht, Prozessengpässe zu identifizieren und mithilfe integrierter Analyse-Dashboards aufschlussreiche Vergleiche zu vergangenen Leistungen zu ziehen.
- ◆ und natürlich Ihr Risikomanagementpersonal befähigt, mithilfe von RPA schnell und präzise Identitätsdaten zu authentifizieren, Fehler zu beseitigen, einen Prüfpfad einzurichten und die Compliance mit gesetzlichen Vorschriften zu stärken.

Entdecken Sie mehr über Kofax-Lösungen unter [kofax.de](https://www.kofax.de)

