

: qualityconsult ag
: Bahnhofstrasse 6
: Postfach 4156
: 6002 Luzern
: Gratistelefon **0800-quality**

: Ausgabe 07_2005
: © 2005 qualityconsult ag



Lockere Krawatten

Grüezi!

Die ersten Hitzetage des Sommers 2005 sind Vergangenheit und manch einer hat sich die Ferienzeit herbeigesehnt. Nicht alle sind in der Lage, in der Sommerzeit lange und ausgedehnte Ferientage zu geniessen oder sich gar eine längere Auszeit zu gönnen... Diese Menschen können sich aber überlegen, die in südlichen Ländern übliche Siesta vorübergehend einzuführen oder wenigstens die Krawatten für ein paar Stunden zu lockern.

Lockere Krawatten haben den Vorteil, dass leichter geatmet werden kann. Mehr Sauerstoff steigert die Kreativität und kann u.a. auch dazu beitragen, dass Fehler verhindert werden. Nicht alle Fehler lassen sich jedoch von Anfang an eliminieren: Der Umgang mit Reklamationen und Kundenfeedback wird neu auch durch eine ISO Norm gestützt. Lesen Sie mehr über ISO 10002, Basel II und die neusten EBK-Entwicklungen in dieser Sommerausgabe von **qualitynews**.

Ich wünsche Ihnen erfrischende Sommertage.

Felix Graber, Geschäftsleiter
qualityconsult ag

mail: felix.graber@qualityconsult.ch
Bild von Hedy Salquin www.salquin.ch

qualitynews

Aktuelles zum Thema Qualität und Management

Interne Kontrolle und Überwachung

Mit der bevorstehenden Umsetzung eines neuen **EBK-Rundschreibens "Interne Überwachung und Kontrolle" per 1. Januar 2006** werden die Aspekte einer guten Corporate Governance erstmals aufsichtsrechtlich verordnet. Bereits die aktuelle Vernehmlassung des Rundschreibens zeigt auf, dass sich die Organisation des Verwaltungsrats verändern wird und die Aufgaben des Prüfungsausschusses adäquat zu regeln sind.

Die Auswirkungen auf den Verwaltungsrat sind im Bereich der personellen Zusammensetzung offensichtlich. Es gilt zu beachten, dass der VR zur Wahrung seiner Aufgaben in seiner Gesamtheit über die dafür notwendigen Voraussetzungen (insbesondere Fachkenntnisse, Erfahrung und zeitliche Disponibilität) verfügt und die Mitglieder verschiedene Kriterien an ihre Unabhängigkeit erfüllen. Auch im Bereich der Offenlegung im Geschäftsbericht werden neue Anforderungen gestellt. Der Bericht der Corporate Governance gewinnt damit noch mehr an Bedeutung. Für das bereits seit einigen Jahren in der Literatur beschriebene (und teilweise auch in der Praxis gelebte) **Audit Committee** werden klare Kriterien und Aufgaben im neuen EBK RS genannt, die ebenfalls umzusetzen sind. Obwohl voraussichtlich nur Banken ab einer Bilanzsumme von über CHF 5 Mia., assets under management von CHF 10 Mia. oder erforderlichen Eigenmitteln gemäss BankV von über CHF 200 Mio. (Aufzählung nicht abschliessend) zwingend ein Audit Committee zu ernennen haben, empfehlen wir auch kleineren Instituten, ein Audit Committee zu bilden resp. einen besonders befähigten Verwaltungsrat mit dessen Aufgaben zu betrauen. Das EBK Rundschreiben hat nicht nur Aus-

wirkungen auf die Organisation des Verwaltungsrats, sondern bezeichnet auf operativer Ebene explizit zwei neue und wichtige Funktionen: **die Compliance-Funktion sowie die Risikokontrolle**. Für diese Funktionen sind die notwendigen Pflichtenhefte zu erlassen und auch das Organisations- und Geschäftsreglement ist den Neuerungen anzupassen.

In Ausnahmefällen ist gar eine Statutenrevision zu traktandieren, sofern die Bildung von Ausschüssen/Committees nicht bereits explizit vorgesehen ist. Insbesondere der Teil Überwachung und Kontrolle sowie die Bildung der verschiedenen VR-Committees verdienen im Organisationsreglement Beachtung. *Die qualityconsult ag unterstützt interessierte Banken bei der Anpassung ihrer Statuten/Reglemente und bei der Ausgestaltung der Pflichtenhefte, unter Berücksichtigung der neusten aufsichtsrechtlichen Entwicklungen.*

Aktuell: Fachtagung Corporate Governance

22. September 2005, Hotel Arte, Olten, 14.00 - 18.00
Anmeldung und Auskünfte: sekretariat@qualityconsult.ch

Schwerpunktt Themen: Aktuelle Corporate Governance für Bank Verwaltungsräte / Umsetzung EBK RS Interne Kontrolle und Überwachung.
Kosten CHF 250, inkl. Dokumentation

Kundenzufriedenheit: Neuer Leitfaden ISO 10002

Unzufriedene Kunden kosten Geld. Begeisterte Kunden sind dagegen die wertvollsten Ihres Unternehmens. Aus der Erkenntnis, dass der richtige Umgang mit Kundenreklamationen wesentlich zur Kundenzufriedenheit beiträgt, wurde vor wenigen Wochen eine neue ISO Norm mit der Bezeichnung SN ISO 10002 veröffentlicht. Die neue Norm stimmt mit den bereits bekannten Normen SN ISO 9001 und SN ISO 9004 überein. Sie liefert einen Leitfaden für den Prozess zur Reklamationsbearbeitung bezüglich der Produkte/Dienstleistungen einer Organisation, einschliesslich Planung, Gestaltung, Durchführung, Aufrechterhaltung und Verbesserung.

Insbesondere stehen die Anerkennung und die **Beachtung der Bedürfnisse und Erwartungen von reklamierenden Personen** im Zentrum. Jede Unternehmung sollte sich eine kundenfreundliche Einstellung aneignen, sich aufgeschlossen gegenüber Rückmeldungen verhalten und in seinen Massnahmen engagiert bei der Bearbeitung von Reklamationen zeigen. So ist zum Beispiel die Entgegennahme einer Beanstandung umgehend zu bestätigen und gemäss ihrer Dringlichkeit zügig zu bearbeiten.

Die qualityconsult ag unterstützt Firmen bei der Einführung und Umsetzung von ISO 10002, selbstverständlich auch unter Berücksichtigung der bereits bestehenden Weisungen und Reglemente zum Thema Kundenreklamationen, z.B. in Form eines Kurzseminars vor Ort mit Präsentation der Norm und Tipps zur Umsetzung. Es ist uns ein Anliegen, dass der Prozess zur Bearbeitung von Reklamationen und Kundenreaktionen (auch positive!) laufend verbessert wird, ohne aber in einer administrativen Flut zu versinken. Die Norm ist beim SNV zu beziehen und kann direkt beim Normdownload auf www.mysnv.ch als SN IOS 10002 heruntergeladen werden. Für weitere Informationen kontaktieren Sie Felix Graber unter der Gratis-Telefonnummer 0800 78 25 48.

Basel II: Fachtagung 16. November 2005

Mit der bevorstehenden Publikation der Verordnung über die Eigenmittel und Risikoverteilung für Banken und Effektenhändler erreicht die nationale Umsetzung von Basel II einen ersten Höhepunkt.

Nebst bewährten Elementen wartet die Verordnung mit neuen Mindestanforderungen auf, die durch verschiedene Massnahmen der Banken im Rahmen des "swiss finish" umzusetzen sind. Es mag zutreffen, dass die durch Basel II ausgelösten Änderungen am Standardverfahren für Kreditrisiken wenig spektakulär sind, dennoch ist es relevant, die Details zum Schweizer Standardansatz SA-CH zu kennen.

Die qualityconsult ag veranstaltet im 4. Quartal 2005 eine Fachtagung für Banken und Effektenhändler zum Thema. An unserer Fachtagung Basel II vom 16. November 2005 im Hotel Arte in Olten vermitteln wir kompetent die Inhalte der **Verordnung über die Eigenmittel und Risikoverteilung für Banken und Effektenhändler** sowie u.a. der EBK-Rundschreiben EBK-RS 06-Kreditrisiken und EBK-RS 06-OpR Operationelle Risiken. Wir zeigen Ihnen die wesentli-

chen Merkmale der nationalen Umsetzung im Rahmen des "swiss finish" und befähigen Sie, die Arbeiten zur Umsetzung noch zielgerichteter vorzunehmen.

Fachtagung Basel II

16. November 2005

Hotel Arte, Olten

09.00 - 17.00 Uhr

Referenten:

Andreas Gasser
andreas.gasser.consulting.ag
Felix Graber
qualityconsult.ag

Seminarkosten, inkl. Dokumentation, Mittagessen, Getränke pro Person CHF 550.—, zuzüglich MwSt.

Anmeldeschluss 30.09.05
sekretariat@qualityconsult.ch

Sekretariat qualityconsult ag

Manuela Wicki, Assistentin der qualityconsult ag, nutzt die Sommerzeit für einen Sprachaufenthalt in Italien. Bis September 2005 werden die Telefone deshalb vorwiegend durch Herrn Huynh Lê und Frau Corinne Schmid bedient. Nutzen Sie für den raschen Kontakt die Gratis-Telefonnummer 0800-quality (0800 78 25 48) oder das Mail.

Service

qualitybench®

Auf der Basis eines standardisierten Fragebogens können Firmen ab 10 Mitarbeiter anonym und kostenlos die aktuelle Mitarbeiterzufriedenheit erheben lassen. Die qualityconsult ag hat über 1000 Mitarbeitende von rund 35 Regionalbanken und weiteren KMU befragt und in qualitybench berücksichtigt. Melden Sie sich jederzeit für die kostenlose Basiserhebung an.

Im Rahmen von qualitybench® führt die qualityconsult ag auch umfassende Kundenbefragungen durch. Wir sind in der Lage, effiziente und aussagekräftige Zufriedenheitsanalysen bei verschiedenen Kundensegmenten durchzuführen und auch Benchmarkvergleiche anzubieten. Gerne unterstützen wir interessierte Firmen aller Branchen umfassend bei der Umsetzung ihrer Zufriedenheitsanalysen und Kundenumfragen.

www.qualityconsult.ch

qualityconsult ag

Unternehmensberatung für Qualität:Strategie:Organisation

Die **qualityconsult ag** ist als unabhängige Beratungsunternehmung für Banken, Vermögensverwalter, Treuhandunternehmen und weitere Firmen in verwandten Branchen tätig. Unsere Kernkompetenzen liegen im Bereich der **Qualitäts-, Strategie- und Organisationsberatung**. qualitybench ist ein eingetragenes Warenzeichen.