

CUSTOMER LIFECYCLE MANAGEMENT

Ihre Herausforderungen

Der Kundenstamm stellt für Unternehmen zweifelsohne eines der wichtigsten Assets dar. Zugleich sind zahlreiche rechtliche und regulatorische Anforderungen mit Aufnahme, Ausweitung und Fortführung einer Kundenbeziehung sicherzustellen. Vor diesem Hintergrund stellt das Management des Kundenlebenszyklus Unternehmen der Finanzbranche vor enorme Herausforderungen, vor allem aufgrund der immer komplexer werdenden Compliance-Vorgaben.

Die Erfassung, Validierung und Aktualisierung kundenrelevanter Informationen, wie diese zur Beteiligungs- und Kontrollstruktur, Geschäftstätigkeit und Zweck der Geschäftsbeziehung, aber auch solche, die zur Verhinderung von Steuerstraftaten genutzt werden, wird häufig durch weitestgehend manuelle und arbeitsintensive Prozesse sichergestellt. Gleiches gilt für die Bearbeitung von Compliance-relevanten Auffälligkeiten und Verdachtsmomenten. Zudem führen datenschutzrechtliche Bedenken immer häufiger zu einem Onshoring von kundenbezogenen Prozessen.

Bei der Missachtung rechtlicher Vorgaben oder der Aufnahme von Geschäftsbeziehungen mit sanktionierten Personen, Betrügern, Geldwäschern etc. können erheblichen Strafen drohen.

Unser Lösungsansatz

Robert Half ermöglicht den Einsatz flexibler und qualifizierter Projektressourcen. Kombiniert mit dem profunden Praxis-Know-how unserer Protiviti-Berater*innen können wir Ihnen ein einzigarti-

ges und skalierbares Leistungsmodell anbieten, um sämtliche Herausforderungen im Kontext des Client Lifecycle Managements effizient zu bewältigen. Unser Dienstleistungsspektrum umfasst sämtliche Aufgaben und Anforderungen, u.a. Abarbeitung von sogenannten Backlogs, insbesondere in Bezug auf Hochrisikokunden, Nachidentifizierungsprojekte zwecks Vervollständigung und Aktualisierung von Kundendaten, Investigationen und Abgabe von Verdachtsmeldungen, Task Forces zur Umsetzung regulatorischer Änderungen, BAU - operative Unterstützung beim Kundenannahmeprozess und der damit einhergehenden kundenbezogenen Sorgfaltspflichten.

Im Bereich Regulatory Compliance sowie Business Performance Improvement verfügt Protiviti über eine langjährige Expertise und bietet den Einsatz neuester Technologien, wie Datenanalysen und Robot Process Automation zur Prozessoptimierung, um maximale Effizienz in allen Phasen des Customer Lifecycle Managements zu gewährleisten. Sprechen Sie uns an. Lassen Sie uns gemeinsam der Zukunft mit Zuversicht begegnen.

Phasen des Customer Life Cycle Managements unter Berücksichtigung geldwäscherelevanter Vorgaben



1. Kundenakquise

- nach Segment, Standort, Produkt, Eingangskanal etc.
- Auslöser für spezifische Know-Your-Customer-Vorgaben und Informationserhebungserfordernisse

Ergebnis: Spezifische Erfassung von Kundeninformationen

2. Kundenannahmeprozess

- Know Your Customer (KYC) / kundenbezogene Sorgfaltspflicht
- Initiales Screening
- Bewertung des Kundenrisikos (CRR)
- Eskalation/ Zustimmungserfordernisse
- Qualitätssicherung
- Entscheidung: Eingehen der Kundenbeziehung

Ergebnis: Kunden- und Risikoakzeptanz

3. Überprüfung

- Kontinuierliches Kunden-Screening in Bezug auf Sanktionen
- Negative Berichterstattung in öffentlichen Medien
- PEP
- andere Compliance-/ Reputationsbedenken

Ergebnis: Identifizieren neuer Risikofaktoren

4. Geschäfts- und Transaktionsüberwachung

- Kontoaktivitäten
- Transaktionen
- Untersuchung von Warnhinweisen und Meldung verdächtiger Aktivitäten
- Anpassungen der Kundenrisikobewertung
- Einleitung der Beendigung einer Kundenbeziehung

Ergebnis: Identifizierung neuer Risikofaktoren

6. Beendigung der Kundenbeziehung

- Kündigungsprotokoll
- Aufnahme in Schwarze Liste
- Dokumentation und Aufbewahrung
- Löschen von Daten

Ergebnis: AML-Risiko reduzieren

5. Aktualisierung und Überprüfung

- Laufende Überprüfung
- Periodische Aktualisierung der KYC-Daten
- Periodische Genehmigung/ Verlängerung von Kundenbeziehungen mit hohem Risiko
- Ereignisgesteuerte Überprüfung

Ergebnis: Aktualisierte KYC-Daten und angepasste Kundenrisikoeinstufung



85+ Standorte | 25 Länder | 9000+ Mitarbeitende

Protiviti berät Unternehmen praxisorientiert und auf Augenhöhe in den Bereichen Strategie, Organisations- transformation und -optimierung, ESG, Digitale Transformation, Risiko- management, Interne Revision und Kontrollsysteme, Compliance sowie IT. Gemeinsam finden wir individuelle Lösungsansätze, um Ihr Unternehmen zukunftssicher aufzustellen. Face the Future with Confidence.



Über Protiviti

Protiviti ist ein global agierendes Beratungsunternehmen, das über umfassende Kompetenzen, individuelle Ansätze und einzigartige Kooperationen verfügt. Wir haben mehr als 85 Büros in 25 Ländern. In Deutschland sind wir in Berlin, Düsseldorf, Frankfurt am Main, Hamburg und München vertreten. Protiviti wurde vom Fortune Magazine in den letzten Jahren mehrfach als eine der „100 Best Companies to Work For®“ ausgezeichnet. Zu unseren Auftraggebern zählen mehr als 80 Prozent der Fortune-100®- und knapp 80 Prozent der Fortune-Global-500®-Unternehmen. Zudem kooperieren wir mit kleineren, wachsenden Unternehmen, einschließlich derer, die einen Börsengang anstreben sowie mit Regierungsbehörden. Protiviti ist ein eigenständiges Tochterunternehmen von Robert Half (Bezeichnung an der New Yorker Börse: RHI). Robert Half wurde 1948 gegründet und ist Mitglied des S&P 500 Indexes.

CHECKLISTE UNSER COMPLIANCEANSATZ



COMPLIANCE GOVERNANCE



TRANSFORMATION
von Prozessen mithilfe von
Digitalisierung



OUTSOURCING
zur Bewältigung von Lastspitzen



AGILE RISIKOANALYSEN



COMPLIANCE TRAINING
mit topaktuellen Inhalten

Ansprechpartner*innen



BORIS WALTHER
Managing Director
+49 162 277 23 30
boris.walther@protiviti.de



CORNELIA TOMCZAK
Director
+49 172 289 13 82
cornelia.tomczak@protiviti.de

KONTAKTIEREN SIE UNS!
+49 69 963 768 100
contact@protiviti.de
www.protiviti.de

