

Die Reisebank als Bankdienstleister

Von Annette Putzer



In der Folge der Euro-Einführung hat sich das Sortengeschäft dramatisch reduziert. Viele Banken haben deshalb ihre Sortenkasse eingestellt oder drastisch reduziert. Dennoch erwarten Bankkunden weiterhin ein Angebot an Fremdwährungen und Reiseschecks. Und auch Edelmetalle erleben eine neue Resonanz. Hier positioniert sich die Reisebank als Dienstleister insbesondere für Genossenschaftsbanken. Ihr Mail-Order-Service ist sogar in die Bankanwendung Bank 21 der GAD integriert. Red.

Es ist gerade einmal etwas mehr als zehn Jahre her, dass am 1. Januar 2002 das Euro-Bargeld eingeführt wurde und sich in der Folge das Sortengeschäft dramatisch reduzierte. In der Silvesternacht 2001/2002 wurde der Euro für die Bundesbürger physisch Realität.

In dieser Nacht vom 31. Dezember 2001 auf den 1. Januar 2002 veränderte sich schlagartig auch das Sortengeschäft innerhalb der elf Staaten der Europäischen Währungsunion: In Frankreich, Italien, Spanien, Portugal, Irland, den Niederlanden, Belgien, Österreich, Finnland, Luxemburg und Deutschland verschwanden nahezu über Nacht die nationalen Währungen und wurden durch eine einzige gemeinsame Währung abgelöst.

Die Folge der Euro-Bargeldeinführung für das Sortengeschäft ließ sich unmittelbar ablesen. Im Vergleich zum Vorjahr reduzierte es sich um gut die Hälfte. Von den mehr als 12 Milliarden Euro, die die Bundesbürger noch im Jahr 2001 ein- oder umtauschten, um Reisen in andere Länder anzutreten, war rund die Hälfte Geld, das sie für einen Aufenthalt in einem der elf Länder brauchten, die neben Deutschland zur Währungsunion gehörten. Folglich tauschten sie im Jahr 2002 kaum mehr als fünf Milliarden Euro ihrer neuen Währung in Dollar, Pfund, Schweizer Franken oder Yen sowie in Währungen anderer europäischer Nationen, die noch nicht dem Euro-Raum angehörten. Und seit 2002 hat sich das Sortengeschäft weiter massiv reduziert – inzwischen auf rund ein Viertel dessen, was noch im Jahr 2001 umgesetzt wurde.

In der Folge stellten immer mehr Finanzinstitute die Sortenkasse ein oder reduzierten sie stark. Wer heute eine Bank aufsucht, um für die Reise nach Südafrika eine Erstausstattung an südafrikanischen Rand zu besorgen, wird in der Regel erfahren, dass das Geld erst bestellt werden

müsse und dies etwas Zeit in Anspruch nehmen könne.

Die Reisebank AG, Deutschlands Marktführer im Geschäft mit Reisezahlungsmitteln erlebte im Jahr 2002 einen Einbruch von rund 30 Prozent im Sortengeschäft, war also längst nicht so stark vom Rückgang betroffen. In den nächsten Jahren entwickelte sich die DZ-Bank-Tochter immer mehr zum gefragten Spezialanbieter für das verbliebene Business rund um Fremdwährungen – und baute das Sortengeschäft massiv aus. Heute kommt rund ein Viertel aller Fremdwährungen, die in Deutschland gegen Euro getauscht werden (Ausgaben im Reiseverkehr), über den Handel der Reisebank AG.

Sortentausch weiterhin nachgefragt

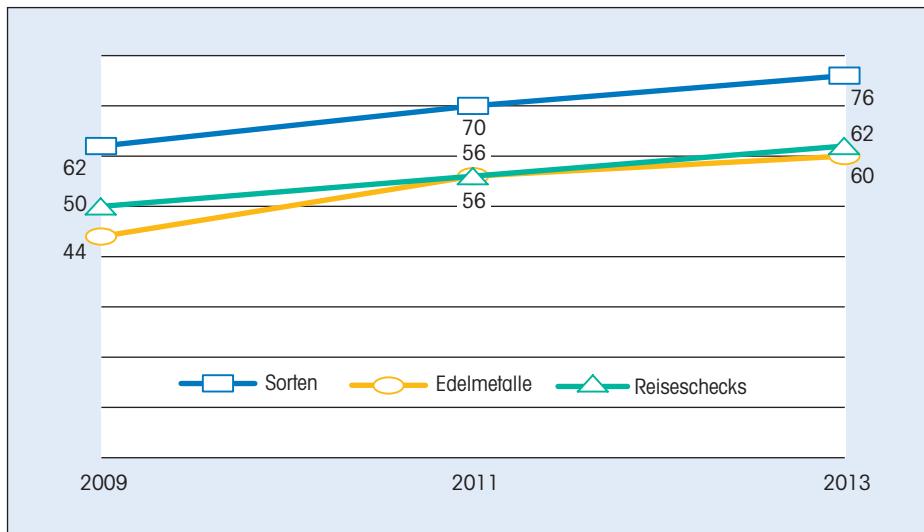
Denn obwohl das Thema Sortentausch vielerorts in den Hintergrund gerückt ist, gehört es unverändert zu den Kernkompetenzen einer Bank – zumindest wird es von ihr erwartet. Die Nachfrage nach Sorten und Reiseschecks bei Auslandsreisen ist unverändert vorhanden.

Dass Fremdwährungen nach wie vor gefragt sind, wird angesichts der Tatsache klar, dass mehr als ein Drittel der Deutschen, die ins Ausland reisen, laut ADAC Reisemonitor in ein Land außerhalb der Euro-Zone reisen. Und auch in Zeiten von Kreditkarten und digitaler Geldbörse auf

Zur Autorin

Annette Putzer, Direktorin des Vertriebs Banken und Geschäftskunden, Reisebank AG, Frankfurt am Main.

Abbildung 1: Nutzung des SER-Mail-Order-Services (in Prozent 2009 bis 2013)



dem Smartphone gilt das Cash-Prinzip nach wie vor. Nach Bundesbank-Zahlen werden nach wie vor 82 Prozent aller Transaktionen hierzulande bar bezahlt. Gemessen am Umsatz liegt der Baranteil bei 53 Prozent. Folglich zückt der Bundesbürger erst bei größeren Anschaffungen die Karte. Die vielen kleinen Bezahlvorgänge des Alltags werden selbstredend unverändert in bar erledigt – auch im Urlaub.

Bei Bestellung über den Mail-Order-Service der Reisebank ist der US-Dollar die am stärksten gehandelte Währung, auch weil

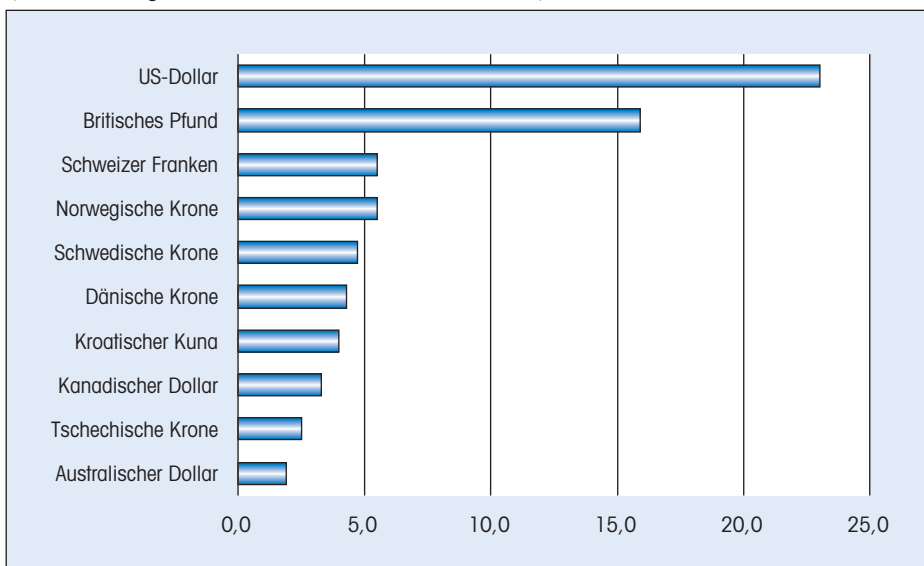
sie vielerorts auf der Welt als Zweitwährung empfohlen ist. Aber auch die skandinavischen Kronen sind häufig nachgefragte Währungen, die die Plätze 4 bis 6 belegen. Auf Platz 7 in den ersten acht Monaten liegt der kroatische Kuna.

Renaissance der Edelmetalle

Das Geschäft mit Sorten und Edelmetallen bedeutet jedoch einen hohen administrativen Aufwand für die Bank: Das Vorhalten größerer Mengen Fremdwährungen kostet

Abbildung 2: Top 10 der Sorten im Mail-Order-Service der Reisebank

(Januar bis August 2014, in Prozent aller Transaktionen)



Geld, birgt Währungsrisiken, bindet Personal, darüber hinaus muss es auch in die Geschäftsstellen distribuiert werden. Gleichzeitig steht dem die Erwartungshaltung der Kunden an derlei klassische Services gegenüber. Diese müssen weiterhin schnell und umfassend erfüllt werden.

Sorten und Reiseschecks sind also keine aussterbende Spezies. Und dass Edelmetalle eine ungeahnte Renaissance erfahren können, hat inzwischen jeder mitbekommen, nicht nur jene, die im Rahmen der Finanzkrise angesichts explodierender Kurse bereuten, keinen Goldbarren von den Großeltern vererbt bekommen zu haben.

Hierfür bietet die Reisebank Banken verschiedene Services:

- Über den SER-Handel versorgt sie Banken mit einem breit gefächerten Angebot Sorten, Reiseschecks und Edelmetallen.

- Im Bereich der Edelmetalle erweist sie sich auch in Zeiten von Nachfragespitzen sich als lieferfähig.

- Im Mail-Order-Verfahren werden Sorten, Reiseschecks oder Edelmetalle je nach Wunsch in eine Bankfiliale oder direkt an eine Wunschadresse des Kunden geliefert. Geht die Bestellung bis 17 Uhr ein, wird sie am folgenden Bankarbeitstag ausgeliefert. Per Kurier. Ein Service, mit dem die Reisebank ein Alleinstellungsmerkmal im Wettbewerb hat und der auch bei den Kunden gut ankommt. Viele Banken bauen mit diesem Service ihr Serviceangebot aus, ohne selbst einen Bestand vorhalten zu müssen.

- Sofern die Bank ihre Internetseite mit dem Sortenshop der Reisebank AG verlinkt hat, bietet sie eine Plattform für direkte Kunden-Online-Bestellungen von Sorten und Reiseschecks. Kunden werden dann auf der Website ihrer Bank unter dem Stichwort „Reisezahlungsmittel“ direkt auf den Sortenshop der Reisebank AG weitergeleitet. Sorten und Reiseschecks

können also direkt online vom Kunden geordert werden. Darüber hinaus werden natürlich auch Edelmetall-Bestellungen auf Wunsch per Kurier direkt zum Kunden geliefert.

Mail-Order-Service auf dem Vormarsch

Viele Institute setzen neben diesem Service auch weiterhin noch auf einen eigenen Handel mit Kernwährungen – der reduziert sich aber immer mehr zugunsten des Mail-Order-Services.

Die Zahl der Finanzinstitute in Deutschland, die auf das Mail-Order-Verfahren umstellen, wächst ständig. „Abgänge“ gibt es hingegen so gut wie keine – lediglich wenn Institute fusionieren, kann sich die Zahl reduzieren. Letztlich gehen immer mehr Banken den Weg, den Service im Sortengeschäft auszulagern. Mehr als zehn Jahre nach der Euro-Einführung ist es absolut sinnvoll, das Geschäft mit Reisezahlungsmitteln auch prozessual stärker in die Hände eines Partners zu legen.

Für Genossenschaftsbanken erweist es sich dabei als hilfreich, dass die Mail-Order-Anwendung jetzt komplett in den Anwendungsumgebungen der Fiducia und der GAD integriert ist.

Die Zahl der Finanzinstitute, die sich dafür entschieden haben, neben dem Handel auch auf den Mail-Order-Service zu setzen, wächst ständig. Manche haben gar die komplette Versorgung mit Reisezahlungsmitteln auf den Dienstleister-Service umgestellt.

Derzeit sind es in der Summe mehr als 800 der 1 200 Partnerbanken der Reisebank, die die Sortenversorgung ihrer Kunden auch über den Mail-Order-Service sicherstellen. Und es ist davon auszugehen, dass diese Zahl weiter wachsen wird. Denn der Service verschlankt Prozesse und Kosten und bietet dem Kunden einen Mehrwert. Vor allem auf dem Land können

Banken ihren Kunden damit einen klaren Nutzen bieten.

Alle zwei Jahre führt die Reisebank eine Kundenzufriedenheitsbefragung durch. Nach den Ergebnisse von 2013 sagen drei Viertel der Partnerbanken, dass das SER-Handelsverfahren der Reisebank AG hilfreich und vorteilhaft sei. Der Mail-Order-Service hat mit einem Mittelwert von 1,6 sogar Bestnoten. Sehr gute Noten bekam die Bank von den Umfrageteilnehmern auch in puncto Service. Das positive Fazit: Anspruch und Erfüllung liegen nahe beieinander, und in den meisten Fällen konnte die Reisebank AG die Erwartungen ihrer Kunden sogar übererfüllen. Sei es die ständige Verfügbarkeit der Produkte (97 Prozent) oder die termingerechte Lieferung (95 Prozent).

Dabei werden die Abläufe im Sinne der Kunden immer weiter optimiert. Dazu ge-

hört zum Beispiel die bereits erwähnte Einbindung der Bestellprozesse in die Rechenzentrums-umgebungen von Fiducia und GAD. Im September dieses Jahres wurde der B2B-Mail-Order-Shop dann um die Funktionalitäten der Handelsbestellplattform ergänzt. Mit wenigen Klicks können autorisierte Bankmitarbeiter jetzt auf einer Plattform die Handels- oder Mail-Order-Bestellungen ausführen, sehen online die Verfügbarkeit und die Stückelungen und können die Auslieferung weitgehend steuern.

Das ist die Zukunft der SER-Versorgung: Serviceorientiert für die Bank und deren Kunden. Mit kostensparenden Effekten für die Partnerbank, wobei zudem attraktive Rückvergütungen winken. So bleibt die Versorgung mit Sorten, Edelmetallen und Reiseschecks als wesentlicher Servicebestandteil der Banken erhalten und hat den Schritt ins 21. Jahrhundert absolviert. ■

banqtec
Bankentechnik & Service

DIE NR. 1 IN DEUTSCHLAND IN
BANKENTECHNIK UND HERSTELLER-
UNABHÄNGIGEM SERVICE



**KUNDENORIENTIERT,
KOMPETENT,
KOSTENGÜNSTIG**

Die banqtec AG bietet Banken und Sparkassen seit mehr als 20 Jahren erstklassige Hardware und professionellen, herstellerunabhängigen IT-Service für SB-Geräte. Techniker im gesamten Bundesgebiet garantieren schnelle Wiederherstellungszeiten und hohe Verfügbarkeiten im Selbstbedienungs- und Back-Office-Bereich.

banqtec AG
Denecken Heide 4 – 30900 Wedemark
Tel 05130 9289-0 – Fax 05130 9289-50
contact@banqtec.de – www.banqtec.de