

i-Banking

Keine Spielerei, sondern Teil der Gesamtstrategie

Von Jörg Laser ■ Seit Januar 2010 können Kunden im Besitz eines i-Phones das kostenlose Mobile-Banking-App „Donner & Reuschel Banking“ erwerben. Der Name macht deutlich, dass auch die Kunden der Reuschel Bank in München, mit der Donner in diesem Jahr zur „Donner & Reuschel“ fusionieren wird, von der neuen Technik profitieren sollen. Das App funktioniert dabei unabhängig von den unterschiedlichen technologischen Plattformen der beiden Institute. Mit der Anwendung können die Nutzer jederzeit und überall Standardtransaktionen durchführen. Diese umfassen Konto- und Depotbestandsabfragen, EU-Überweisungen, die Einrichtung von Daueraufträgen, den Einzug von Forderungen mittels Lastschrift sowie den Im- und Export von TAN-Listen.

Der Vertrieb der Software erfolgt im Internet sowie über die Apple-Verkaufshops. Der Technologie- und Handelspartner wurde mit Bedacht gewählt. Die anspruchsvollen Nutzer des i-Phones sind auch die Zielkunden des Bankhauses. Dabei mag es auf den ersten Blick überraschen, dass die Software-Nutzung der Klientel nicht in Rechnung gestellt wird, wie es üblicherweise im noch jungen i-Banking-Markt der Fall ist. Der kostenpflichtige Ansatz wurde von Donner bewusst verworfen, damit der Kunde auch im i-Banking die Philosophie der Bank wiedererkennt. Diese besteht darin, dass eine langfristige und vertrauensvolle Beziehung zu den Kunden aufgebaut werden soll. Zu diesem Zweck setzt das Institut auf eine honorarbasiertere Beratung und besondere Leistungen. Eine Vergütung für einzelne Leistungen widerspricht diesem Ansatz, weil er sich nicht mit dem All-Inclusive-Gedanken verträgt.

Um nicht nur den Bestandskunden i-Banking-Kompetenz zu demonstrieren, erfolgte

im Dezember letzten Jahres der Startschuss für das „Rendite-Risiko-Radar“. Mit diesem i-Phone-App, das mit dem Namen „my-Return“ ein eigenes Branding erhielt, lässt sich berechnen, welche Renditen Aktien, Indizes, Fonds oder Rohstoffe in verschiedenen Zeiträumen erzielt haben. Anleger können die Zusammensetzung ihres persönlichen Depots nachbilden und die Entwicklung ihres Vermögens auf diese Weise anschaulich erleben und simulieren. Die hierdurch ermöglichte realistische Einschätzung von Risiko und Chance bildet eine wichtige Basis für die Struktur der eigenen Vermögensanlage. Denn häufig offenbart die historische Analyse, wie Anlageklassen in künftigen Marktphasen rentieren könnten, mit welchen Kombinationen sich langfristig nachhaltige Renditen erzielen lassen und welche Renditerisiken damit verbunden wären.

Auch hier gilt: Das Tool ist speziell konzipiert für anspruchsvolle Anwender. Im Unterschied zum Mobile-Banking-App steht hier jedoch eindeutig der Image- und Marketing-Aspekt im Vordergrund. Mit dem Produkt „my-Return“ will die Bank investментinteressierte Kunden neugierig machen und ihnen signalisieren, dass das Institut in der Lage ist, eine vorbildliche Risikoaufklärung über eine innovative und äußerst benutzerfreundliche Technik zu gewährleisten. Trotz des bewusst spielerischen Tool-Charakters zeigen die ersten Erfahrungen, dass es von der großen Mehrheit der Nutzer als wertvolles Beratungsinstrument betrachtet wird. Denn gerade in der heutigen Zeit geben viele Kunden die Rückmeldung, dass die Risikokontrolle ihrer Vermögensanlage höchsten Stellenwert für sie hat.

Jörg Laser ist Generalbevollmächtigter der Conrad Hinrich Donner Bank AG, Hamburg