

# bm -Blickpunkte

## Privatkunden

### Warten auf die Zinswende

Das Geldvermögen der privaten Haushalte ist zum Ende des dritten Quartals 2012 gegenüber dem Vorquartal um 64 Milliarden Euro beziehungsweise 1,3 Prozent gestiegen. So hat es die Bundesbank Ende Januar 2013 bekannt gegeben. Rund die Hälfte davon entfiel auf Kursgewinne an den Kapitalmärkten.

In geringem Maße kauften die privaten Anleger Aktien zu (per saldo 0,3 Milliarden Euro). Bei Investmentfonds (außer Immobilienfonds) und bei festverzinslichen Wertpapieren weist die Statistik der Bundesbank indessen Nettoverkäufe aus.

Zur Nettogeldvermögensbildung der privaten Haushalte über Bankeinlagen in Höhe von knapp 20 Milliarden Euro trugen vor allem die Sichteinlagen bei. Trotz realer negativer Verzinsung haben die Verbraucher sie im Betrachtungszeitraum um 28 Milliarden Euro aufgestockt. Sparbriefe und Termineinlagen sind dagegen Ladenhüter. Hier flossen insgesamt gut acht Milliarden Euro ab. Das heißt: Die Liquiditätspräferenz der privaten Anleger bleibt weiterhin bestehen. Denn zum einen ist die Unsicherheit im Zusammenhang mit der Schuldenkrise in Europa hoch – hier mag man sich nicht länger binden. Und die privaten Haushalte warten weiterhin auf die Trendwende bei den Zinsen. Dass zudem der Renditeunterschied zwischen Tages- und Festgeldern beziehungsweise Sparbriefen nur noch minimal ist, trägt nicht unbedingt dazu bei, diese Haltung zu ändern.

Das aber heißt: Der Wettbewerb um die Tagesgelder dürfte bis auf Weiteres unvermindert heftig bleiben. Ob heimische Anbieter die Erkenntnis, dass man sich auf ausländische Einlagensicherung nur be-

dingt verlassen kann, in diesem Umfeld für sich nutzen können, bleibt fraglich. Das leichte Plus bei den Aktien zeigt aber auch, dass es Anleger gibt, die das Warten auf höhere Zinsen allmählich satt haben. Hier mag die Beratung in Richtung Wertpapiere vielleicht doch allmählich auf fruchtbareren Boden fallen.

**Red.**

## Verbünde

### Westfälischer Zankapfel

„Ein Markt – eine Bank“. Dieses Prinzip, das sich der genossenschaftliche Verbund gesetzt hat, mag zwar wünschenswert sein. Praktiziert wird es aber keineswegs überall. Dort, wo Überschneidungen der Geschäftsgebiete historisch gewachsen sind, werden sie meist mehr oder weniger klaglos akzeptiert, sofern es nicht wünschenswert oder geraten scheint, sie im Wege der Fusion zu bereinigen.

Nicht so im Fall der ostwestfälischen Genossenschaftsbanken in Bielefeld, Halle/Westfalen und Paderborn. Hier wirkte der Bankverein Werther wie der goldene Zankapfel mit der Aufschrift „Für die Schönste“, den in der griechischen Mythologie die Göttin Eris über die feiernde Göttergesellschaft warf und mit dem sie letztlich den Trojanischen Krieg auslöste. Denn auch die westfälischen Genossen sind entzweit, seit die Volksbank Paderborn-Höxter-Deimold, das größte der drei Institute, im Dezember 2011 das Geschäft der zuvor börsennotierten Bank mit regionalen Privat- und Firmenkunden übernahm, die Filialen in Werther und Bielefeld weiterführte und damit ins Geschäftsgebiet der genossenschaftlichen Schwesterinstitute vordrang.

Die Volksbank Halle/Westfalen und die Bielefelder Volksbank fühlten sich düpiert. Die Werbung der neuen Zweigniederlas-

sung der Paderborner empfinden sie als unläuteren Wettbewerb. Vor dem Landgericht Bielefeld wurde Klage eingereicht.

Nachvollziehbar ist die Position beider Seiten. Natürlich muss es für eine Volksbank ärgerlich sein, wenn quasi vor der eigenen Haustür eine andere Volksbank als (neuer) Wettbewerber auftritt. Auch eine Wiesbadener Volksbank war schließlich nur mäßig erfreut, als die Sparda-Bank Hessen ausgerechnet gegenüber ihrer Hauptstelle eine Filiale eröffnete und entsprechende Werbung platzierte. Doch gerade dieses Beispiel zeigt, dass auch die Argumente der Paderborner nicht von der Hand zu weisen sind: Wettbewerb innerhalb der genossenschaftlichen Finanzgruppe gibt es immer wieder (wofür auch Beispiele aus Westfalen genannt werden); und wo es nicht andere Volksbanken sind, dort muss man mit ebenfalls genossenschaftlichen Sparda-, PSD- oder Kirchenbanken leben, die den gleichen Markt beackern.

Und nicht zuletzt: Wettbewerb ist Wettbewerb. Wären nicht die Genossen aus Paderborn zum Zuge gekommen, dann eben ein Wettbewerber aus einer anderen Bankengruppe. Und ob der weniger aggressiv werben würde, ist noch lange nicht ausgemacht. So aber, lässt sich Dr. Ulrich Bittihn zitieren, konnten dem Verbund 7 000 potenzielle Mitglieder gesichert werden. Wenn die eifrig Geschäfte mit der Bausparkasse Schwäbisch Hall, der R+V oder Union Investment machen, kommt dies indirekt letztlich auch den jetzt so aufgebrauchten Kollegen zugute.

So verständlich der jetzt so öffentlichkeitswirksam ausgetragene Streit auch sein mag: Man wird doch fragen dürfen, ob die Genossenschaftsorganisation nicht drängendere Probleme hat. Das genossenschaftliche Image kann durch die Selbst-

zerfleischung nur beschädigt werden. Und im Übrigen lenken Wettbewerbsklagen den Blick meist nur umso mehr auf den Beklagten. Der Schuss kann also im Grunde nur nach hinten losgehen. **Red.**

#### Icesave-Urteil

## Zweiklassen- Einlagensicherung

Ende Januar dieses Jahres hat der Kollaps des isländischen Bankensystems vom Herbst 2008 ein juristisches Nachspiel gehabt – mit überraschendem Ausgang für die ausländischen Kunden aus Großbritannien und den Niederlanden, deren Guthaben bei der Online-Tochter „Icesave“ der Landsbanki Islands verloren sind. Nach den Vorgaben des isländischen Gesetzes, das die Einlagensicherungsrichtlinie 94/29 EG in nationales Recht umsetzt, hätten die Kunden eine Mindestabfindung von 20 000 Euro erhalten müssen. Das geschah aber nicht. Dagegen hatte die EFTA-Überwachungsbehörde gemeinsam mit der EU-Kommission beim EFTA-Gerichtshof Klage eingereicht. Diese Klage wurde jedoch mit Urteil vom 28. Januar 2013 abgewiesen.

Begründung: Die Richtlinie, auf die sich die Kläger beriefen, lasse größtenteils unbeantwortet, wie zu verfahren sei, wenn das Einlagensicherungssystem seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen kann. Eine Diskriminierung ausländischer gegenüber isländischen Kunden, deren Konten in die neue Landsbanki transferiert wurde, erkannte das Gericht nicht, da dieser Transfer stattgefunden habe, bevor die isländische Finanzdienstleistungsaufsicht die Feststellung traf, die erst zur Anwendbarkeit der Richtlinie auf den konkreten Fall führte.

Als Fazit bleibt bestehen: Es sind die britischen und niederländischen Einlagensicherungssysteme, die die Verluste tragen müssen, da sie von den Behörden angewiesen worden waren, entsprechende

Auszahlungen an die Kunden zu leisten. In künftigen Fällen, so steht zu vermuten, würden derartige Auszahlungen wohl nicht mehr erfolgen. Es werden dann die Sparer sein, die das Nachsehen haben.

Das ist im Grunde nicht falsch. Wem eine Rendite deutlich über dem Marktniveau geboten wird, dem muss bewusst sein, dass damit auch ein erhöhtes Risiko verbunden sein kann. Das gebietet der gesunde Menschenverstand. Andererseits hatten sich viele Kunden der Landsbanki-Tochter Icesave auf die isländische Einlagensicherung verlassen – die dann eben doch nicht griff. Die Botschaft aus dem Urteil von Ende Januar lautet aber: Den Einlagensicherungssystemen ist nur bedingt zu trauen. Und das tut einer Branche, die so dringend wieder Vertrauen braucht, sicher nicht gut. **Red.**

### Assurbanking

## Am Kunden vorbei

Es lag also nicht nur an der Dresdner Bank. Auch in der Allianz-Tochter OLB war das „Assurbanking“ – der Verkauf von Bankprodukten über den Versicherer – kein Erfolg. Nach drei Jahren hat die Allianz das Experiment deshalb beendet. Zum 30. Juni dieses Jahres wird der operative Betrieb der Allianz Bank eingestellt. 625 000 Kunden hatte die Bank Ende 2011, das waren nur 16 200 mehr als 2010. Kredit- und Einlagenvolumen sind 2011 zwar kräftig gewachsen – aber von niedrigem Niveau aus. Obwohl die Kundenzahl um fast 40 Prozent über der der Oldenburgischen Landesbank lag, betrug das Einlagenvolumen lediglich 30 Prozent von dem der Regionalbank, beim Kreditvolumen waren es sogar nur 3,5 Prozent. Von intensiven Kundenbeziehungen kann da wohl kaum die Rede sein. Auch 2011 brachte die Allianz Bank dem Konzern Verluste von 68 Millionen Euro ein.

Warum aber funktioniert Bankassurance, der Vertrieb von Versicherungsprodukten

über die Bank, in der Regel ganz ordentlich, der umgekehrte Ansatz, das Assurbanking, aber offenbar nur sehr bedingt? In diesem Zusammenhang wird immer wieder daran erinnert, dass Banker und Versicherungsleute nun einmal unterschiedlich „ticken“. Das mag durchaus so sein. Doch auch den Kunden sollte man nicht außer Acht lassen.

Denn für Verbraucher sind nun einmal die Bankprodukte wie Girokonto, Sparprodukte oder Kredite die „Basisversorgung“ unter den Finanzdienstleistungen, Versicherungen eher die Extras. Und so, wie man seine Backwaren nicht primär bei Metzger kauft, auch wenn dieser Brötchen vorrätig hat, um belegte Brötchen anbieten zu können, so wird ein beträchtlicher Teil der Kunden die Grundausstattung an Finanzprodukten lieber bei der Bank kaufen wollen als beim Versicherer.

Viele Versicherungsprodukte eignen sich recht gut als Annex zu Bankprodukten – sei es nun die Hausratsversicherung, Haus- und Grundbesitzer-Haftpflicht-Police oder Risikolebensversicherung zur Immobilienfinanzierung, die Restkreditversicherung zum Ratenkredit oder auch die Kapitallebens- oder Rentenversicherung, die die Altersvorsorge via Sparplan ergänzt.

Umgekehrt wird hingegen nicht immer ein Schuh daraus. Natürlich ist der eine oder andere Anbieter aus der Assekuranz ganz ordentlich im Bereich der Sparprodukte vertreten, und natürlich mögen Versicherer sich erfolgreich im Markt der Immobilienfinanzierung positionieren. Doch es wird wohl eher die Ausnahme sein, dass der Versicherungsagent zur Immobilienfinanzierung berät – hier kommen meist eher die Vermittler ins Boot. Und der Ratenkredit taugt auch wenig als Ergänzung zur Kfz-Versicherung. Als „Bank“ wahrgenommen werden die Anbieter deshalb nicht zwangsläufig. Eine echte Bankbeziehung wird aus solchen Ergänzungen der Produktpalette nicht. Ankerprodukt ist und bleibt nun einmal das Girokonto – und damit ein typisches Bankprodukt. Weshalb man sich

dafür an einen Versicherungsagenten wenden sollte, das hat die Allianz offenbar nicht glaubhaft vermitteln können. Dass das Konzept die Versicherungskaufleute offenbar auch nicht restlos überzeugt und vielleicht sogar überfordert hat, kam da wohl nur ergänzend hinzu. **Red.**

### Privatkundengeschäft

## Sparda-Bank Südwest plant Videoberatung

Immer schon haben sich die Sparda-Banken als „Direktbanken mit Filialen“ bezeichnet. Doch während lange – gegen den Trend – das Filialnetz ausgebaut wurde, scheint jetzt das Direkte wieder verstärkt betont zu werden. So auch bei der Sparda-Bank Südwest. 44 Geschäftsstellen unterhält die Bank aktuell, denen fast ebenso viele SB-Standorte gegenüberstehen. Kassen gibt es keine mehr, dafür können schon in fast allen Geschäftsstellen Einzahlungen am SB-Automaten vorgenommen werden. Und die Mitarbeiter unterstützen die Kunden bei Bedarf bei der Automatenutzung – dank des offenen Filialkonzepts, in dem Hilfe suchende Kunden schnell auffallen sollen.

Stark zugenommen hat im vergangenen Jahr das internetbasierte Geschäft. 2 766 Konten wurden online eröffnet. Das sind 14,4 Prozent aller Neueröffnungen. Im Vergleich zum Vorjahr erhöhte sich die Zahl der Kontoeröffnungen via Internet um 49 Prozent. Insgesamt nutzten 153 635 Kunden der Bank das Online-Banking – 10 000 mehr als ein Jahr zuvor.

Für das laufende Jahr stehen zwei Projekte auf der Agenda: Kurz vor dem Start steht die Online-Buchung von Beratungsterminen. Schon bisher können Termine über ein Kontaktformular vereinbart werden, in dem der Kunde Anlass und zeitliche Präferenzen angibt. Abgesprochen werden muss der Termin aber dann noch per Mail oder Telefon. Künftig sollen direkt die im Terminkalender des Beraters noch freien Termine

angezeigt werden, unter denen der Kunde wählen kann. Und um die Termintreue seitens der Bank zu gewährleisten und für den Kunden Wartezeiten zu vermeiden, weil ein vorangehendes Gespräch länger dauert als erwartet, wird im System je nach Beratungsanlass ein unterschiedlicher Zeitrahmen hinterlegt. So werden etwa bei einer Baufinanzierung nur solche Termine angezeigt, bei denen der Berater eineinhalb Stunden Zeit hat, während für eine Renovierungsfinanzierung eine Stunde genügt.

Als nächster Schritt soll – voraussichtlich gegen Jahresende – die Videoberatung folgen. Damit antwortet man auf eine kundenseitige Nachfrage, so Vertriebsvorstand Karin Schmitz. Wie bei der Hypovereinsbank steht dabei nicht die Anlageberatung im Vordergrund; hier ist die fristgerechte Bereitstellung von Produktinformationsblatt und vom Berater unterschriebenem Beratungsprotokoll eine technische Hürde. Für die Videoberatung zum Thema Baufinanzierung sieht Schmitz aber durchaus Potenzial. **Red.**

latorische Frage: Rechtlich gesehen würde es sich vermutlich um Kreditgeschäft handeln – ohne Banklizenz geht es also wohl nicht, wie es auch bei etablierten Plattformen des sogenannten Peer-to-Peer-Lendings geübte Praxis ist. Geklärt werden

müsste auch die Abwicklung und die Frage der Haftung. Denn ohne die Garantie, dass der zur Verfügung gestellte Betrag samt Entgelt wieder zurückerstattet wird, werden sich schwerlich Geldgeber finden lassen.

## Bargeldversorgung

### i-Phone-Nutzer als Geldautomaten

„Ad-hoc cash-dispensing network“ heißt eine neue App, die sich Apple für eine ganze Reihe von Staaten, darunter auch Deutschland, hat patentieren lassen. Die Idee dabei: Smartphone-Besitzer stellen einander gegenseitig Bargeld zur Verfügung. Wer gerade Bares braucht, gibt den gewünschten Betrag in die App ein. Diese sucht daraufhin Personen in der Umgebung, die bereit sind, die betreffende Summe zur Verfügung zu stellen. Dann können sich beide zur Geldübergabe treffen. Sowohl Apple als auch derjenige, der das Bargeld zur Verfügung stellt, erhalten dafür ein gewisses Entgelt.

Marktreif ist die Anwendung freilich noch nicht. Denn es gibt noch eine Reihe von Unklarheiten. Da ist zum einen die regu-

Mit einer hinterlegten digitalen Brieftasche müsste es zwar technisch möglich sein, zum Zeitpunkt der Bargeldübergabe eine entsprechende Zahlung anzustoßen, doch bleibt es eine Herausforderung, beides so zu verknüpfen, dass nicht am Ende eine der beiden Parteien als die betrogene dasteht: sei es, dass die elektronische Zahlung an den Geldgeber veranlasst wird, dieser sein Bargeld dann aber doch wieder einsteckt oder dass die Bargeldübergabe zwar erfolgt, die elektronische Zahlungsanweisung aber nur vorgetäuscht wird.

Doch selbst wenn das alles geklärt ist, bleibt ein Sicherheitsrisiko: Schließlich ließe sich die App bei genügend krimineller Energie auch dazu nutzen, Menschen mit Bargeld in der Tasche ausfindig zu machen, um es ihnen dann per Taschendiebstahl oder Raubüberfall zu entwenden. Gerade in entlegenen Gebieten (und nur dort ist diese Alternative zum Geldautomaten vermutlich sinnvoll), ist dieses Risiko vermutlich nicht außer acht zu lassen. Zweifellos mag es Märkte geben, in denen die Menschen mit solchen Risiken sorglos umgehen. Ob aber der deutsche Markt dazu gehört, ist doch eher zweifelhaft.

Überhaupt stellt sich die Frage nach dem Bedarf an einem solchen Bargeldaus-tausch von einem Smartphone-Nutzer zum anderen. In Deutschland mit seiner hohen Dichte an Bankfilialen und Geldautomaten dürfte die Nutzung der bestehenden Infrastruktur für die meisten Verbraucher einfacher sein. In anderen Märkten mag es damit nicht ganz so rosig aussehen – dafür ist dort meist das Akzeptanznetz für elektronische Zahlungen besser, der Bargeldbedarf also entsprechend geringer. Der tatsächliche Bedarf wird sich also in Grenzen halten. Insofern wäre es möglich, dass die Unwägbarkeiten und Risiken einem nur begrenzten Nutzen gegenüberstehen. Ob das „Ad-hoc cash-dispensing network“ tatsächlich zur „Killerapplikation“ wird (oder überhaupt die Marktreife erlangt), ist somit alles andere als gewiss. Vielleicht ist die Anwendung auch nur ein Versuch von Apple, im Gespräch zu blei-

ben. Auch andere Apps zuvor sind schließlich angekündigt, letztlich aber nie auf den Markt gebracht worden. **Red.**

### Personal Financial Management

## App-Date misslungen

Unter den umsatzstärksten und meistgekauften Apps für Apples mobile Geräte findet sich in schöner Regelmäßigkeit Software für das Online-Banking. Applikationen wie Sparkasse+, Finanzblick, Starmoney oder vr.de können mittlerweile jedoch sehr viel mehr als lediglich die Anzeige des Kontostandes oder das Ausführen einer Überweisung. Sie haben sich vielmehr zu einem umfangreichen Instrument des persönlichen Finanzmanagements gemauert. Die Verwaltung mehrerer Bankverbindungen und Kreditkartenkonten, die automatische Zuordnung von Buchungen zu verschiedenen Kategorien und die grafische Aufbereitung von Ein- und Ausgängen soll der mobilen Generation helfen, den Überblick über ihre finanziellen Angelegenheiten zu behalten.

Bereits seit längerem mit einer Finanz-App im i-Tunes-Store vertreten ist die Dachauer Stoeger IT GmbH, und zwar sowohl mit einer eigenen Applikation als auch mit White-Label-Apps für die Comdirect, Hypovereinsbank und die Sparda-Banken. Die eigene App i-Outbank war 2010 i-Phone-App des Jahres, und das Renommee des Unternehmens und seiner Software war bis vor kurzem noch tadellos. Das änderte sich schlagartig mit dem jüngsten Update, bei dem so ziemlich alles schiefging, was nur schief laufen konnte. Die bereits Monate zuvor für Mitte Januar 2013 vollmundig angekündigte zweite Fassung von Mac- und i-OS-Version ließ zunächst einige Tage auf sich warten. Als Grund nannten die Entwickler über Twitter Verzögerungen bei der Zulassung durch Apple.

Kurz nach Veröffentlichung der neuen Version hagelte es von vielen Nutzern massi-

ve Kritik. Bemängelt wurden insbesondere lange Ladezeiten, langsame Reaktionen, doppelte Buchungen, falsche Saldierungen und sogar komplette Programmabstürze. Auch die im Vorfeld als Innovation angekündigte Synchronisierung verschiedener Geräte über Apples i-Cloud verursachte offenbar Probleme. Für einen regelrechten Aufschrei unter den Nutzern sorgte allerdings eine Sicherheitslücke in der Mac-Version: Die neue Version sicherte das Nutzer-Passwort zur Datenbank-Verschlüsselung im Klartext in einer Systemdatei, die auf den betroffenen Rechnern ohne Probleme eingesehen werden konnte. Das einige Tage später veröffentlichte Sicherheitsupdate schloss zwar diese Lücke, allerdings waren nun keine Überweisungen bei der Hypovereinsbank oder der Hamburger Sparkasse mehr möglich.

Mittlerweile ist Version 2.0.2 erschienen, und die Wogen haben sich ein wenig geglättet. Die Synchronisierung über die i-Cloud bereitet jedoch nach wie vor Probleme, sodass man nun in enger Abstimmung mit Apple versucht, die Schwierigkeiten zu lösen. Die Macher von Outbank 2 sehen dabei das Unternehmen aus Cupertino in der Verantwortung, eine fehlerfreie Synchronisierung von Daten zur Verfügung zu stellen, und verweisen auf einige andere Unternehmen, die in ihren Apps eine i-Cloud-Unterstützung inzwischen wieder zurückgezogen haben. Sicherlich mag diese Kritik an Apples Cloud-Lösung berechtigt sein, und in diesem gesamten Prozess ist die Schuld für die Probleme keineswegs nur bei der Stoeger IT GmbH zu suchen. Die Vielzahl der Schwierigkeiten gerade bei derart sensiblen Bankdaten und die zum Teil verspätete Reaktion auf Kundenkritik via Facebook oder Twitter haben allerdings sehr am ehemals guten Image des Dachauer Unternehmens gekratzt. Dass die Macher dann Mitte Februar ihre sozialen Aktivitäten im Netz weitgehend eingestellt, ihren Twitter-Account als nicht mehr einsehbar und die Facebook-Fanseite vom Netz genommen haben, trägt mit Sicherheit nicht dazu bei, diese Reputation zu verbessern. **KD**