

Noch jeder zweite Mit

Die vor zehn Jahren gegründete und soeben von der italienischen Bipop Carire übernommene Entrium Direct Bankers AG, Nürnberg, ist mit rund 803 000 Kunden und einem Einlagevolumen von 8,7 Milliarden DM nach wie vor die größte der in Deutschland tätigen Direktbanken.

Mit einem Verhältnis von 1 784 Kunden pro Mitarbeiter kann sie sich auch weiterhin rühmen, das filiallose Institut mit der größten Effizienz zu sein. Gefolgt wird sie bei dieser Kennzahl von der Volkswagen Bank Direkt GmbH, Braunschweig (1 388 Kunden/Mitarbeiter), und mit großem Abstand der Allgemeinen Deutschen Direktbank AG, Frankfurt (957). Auf das ungünstigste Verhältnis kommt die beratende Dresdner Bank Tochter Ad-

vance Bank AG, München (210 Kunden pro Mitarbeiter).

Comdirect mit den meisten Wertpapierkunden

Zahlenmäßig die meisten Wertpapierkunden haben die Commerzbank-Tochter Comdirect Bank AG, Quickborn, (487 000) und die Direkt Anlage Bank AG, München. Letztere verwaltet mit 18,6 Milliarden DM das höchste Depotvolumen, dicht gefolgt jedoch von Consors und der Comdirect.

Die bei weitem aktivsten Kunden hat neben der französischen Fimatex, die in Deutschland jedoch bislang nur wenige Kunden hat,

die Consors Discount Broker AG. Ihre Kunden schichten ihr Depot im Durchschnitt 66mal pro Jahr um. Über das höchste durchschnittliche Depotvolumen verfügen jedoch die Kunden der Allianz Vermögensbank (200 000 DM), der Advance Bank (100 000) und der Direkt Anlage Bank (97 247 DM). Der Durchschnitts-Wert bei Consors (47 000 DM) liegt demgegenüber trotz der großen Transaktionshäufigkeit mit weitem Abstand auf Rang vier.

Noch zwei Direktbanken ohne Online-Transaktionen

Trotz des zunehmenden Trends zum Internet arbeitet noch fast jeder zweite Mitarbeiter der Direktbanken im Call Center. Ein unmittelba-

Zahlen aus den Direktbanken

| | 1822 direkt | Advance Bank | Allgemeine Deutsche Direktbank (Diba)* | Allianz Vermögensbank* | Comdirect Bank | Consors Discount Broker AG | Direkt Anlage Bank | Entrium Direct Bankers |
|--|-------------------|-------------------|--|------------------------|--------------------|----------------------------|--------------------|---------------------------|
| Gründungs-jahr | 1996 | 1996 | 1965 | 1963 | 1995 | 1994 | 1994 | 1990 |
| Kundenzahl insgesamt | 95 000 | 170 000 | 513 000 | 115 000 | 535 000 | 376 211 | 221 510 | 803 000 |
| Wertpapierkunden | 18 000 | keine Angabe | 44 400 | 12 000 | 487 000 | 376 211 | 221 510 | 91 000 |
| Kunden/Mitarbeiter | 864 | 210 | 957 | 432 | 396 | 672 | 284 | 1 784 |
| Mitarbeiter insgesamt | 110 | 810 | 536 | 266 | 1 350 | 560 | 780 | 450 |
| davon im Call Center | 75 | 240 | 180 | 40 | 1 100 | 265*** | 244 | 225 |
| Girokonten | 32 000 | keine Angabe | 7 200 | 14 000 | 53 600 | 376 244 | keine Angabe | - |
| ausgegebene Karten | keine Angabe | keine Angabe | 145 000 | 17 000 | 107 200 | keine Angabe | 502 | 75 000 Visa-Karten |
| Einlagevolumen | 1,8 Milliarden DM | 1,8 Milliarden DM | 8 Milliarden DM | 860 Millionen DM | 5,3 Milliarden DM | 3,4 Milliarden DM | 2,93 Milliarden DM | 8,7 Milliarden DM |
| Kreditvolumen | 10 Millionen DM | 92,4 Millionen DM | 6,5 Milliarden DM | 920 Millionen DM | keine Angabe | 1,3 Milliarden DM | 626 Millionen DM | 1,5 Milliarden DM |
| Depotvolumen | 485 Millionen DM | 2,8 Milliarden DM | 790 Millionen DM | 2,4 Milliarden DM | 16,8 Milliarden DM | 17,8 Milliarden DM | 18,6 Milliarden DM | 1,7 Milliarden DM |
| durchschnittliches Depotvolumen | 30 700 DM | 100 000 DM | 20 000 DM | 200 000 DM | 34 600 DM | 47 000 DM | 97 247 DM | keine Angabe |
| Depotbewegungen/Wertpapierkunde und Jahr | 20,4 | keine Angabe | keine Angabe | 15 | 24 | 66 | 32,9 | 2,9 |
| Anteil der Internetkunden | 80% | 71% | 19,50% | - | 64% | 85% | 72% | 50% im Discount Brokerage |

* einschließlich der 1999 übernommenen Bank Girotel
 *** keine telefonische Entgegennahme von Orders
 ** früher: Augsburger Aktienbank
 **** in Frankreich seit 1995

arbeiter im Call Center

rer Zusammenhang zwischen der Internetnutzung und dem Anteil der Mitarbeiter im Telefonservice besteht jedoch nicht.

- Den weitaus höchsten Anteil an Call Center-Mitarbeitern weisen Comdirect (81,5 Prozent) und 1822 direkt (68 Prozent) aus.
- Am niedrigsten ist die Quote bei der Allianz Vermögensbank – obwohl diese (wie die Santander Direktbank) bislang keine Transaktionsmöglichkeiten im Internet anbietet.
- Und selbst bei der Internetbank Pulsiv, die ihr Call Center als technische Hotline versteht und die telefonische Orderannahme nur als Ausnahme im Fall technischer

Schwierigkeiten anbietet, arbeitet mehr als jeder dritte Mitarbeiter im Telefonservice.

Den höchsten Anteil an Internet-Kunden verzeichnen (abgesehen von den Internetbanken) Consors (85 Prozent) und die 1822 direkt (80 Prozent). Von den Kunden der Allgemeinen Deutschen Direktbank ist dagegen erst jeder fünfte online, bei der Volkswagen Bank Direkt sogar erst jeder zwanzigste. Das Kartengeschäft bildet bei den Direktbanken nach wie vor eine Randerscheinung. Große Kartenemittenten sind allein die (aus dem Kartengeschäft kommende) Santander Direktbank mit 465 000 Karten und die Volkswagen Bank Direkt mit 300 000 Karten. Das Angebot eines Girokontos steht aber bei beiden noch aus.

| Fimatex | first-e | Netbank | Pulsiv AG | Santander Direktbank | Volkswagen Bank direkt |
|--------------------------------|--------------|--------------|---|----------------------|------------------------|
| 1997**** | Mai 2000 | 1999 | 1999 (Aufnahme des operativen Geschäfts April 2000) | 1994 | 1990 |
| 56 994 (in Deutschland 19 225) | 6 000 | keine Angabe | 4 000 | 640 000 | 350 000 |
| keine Angabe | keine Angabe | keine Angabe | 4 000 | | 5 000 |
| 259 | keine Angabe | keine Angabe | 73 | keine Angabe | 1 389 |
| 220 | keine Angabe | 10 | 55 | | 252 |
| keine Angabe | keine Angabe | keine Angabe | 20 | | 91 |
| 56 994 Verrechnungskonten | keine Angabe | keine Angabe | - | - | - |
| - | keine Angabe | keine Angabe | - | 465 000 | über 300 000 |
| keine Angabe | keine Angabe | keine Angabe | keine Angabe | keine Angabe | 6,1 Milliarden DM |
| keine Angabe | keine Angabe | keine Angabe | keine Angabe | keine Angabe | 80 Millionen DM |
| keine Angabe | keine Angabe | keine Angabe | keine Angabe | keine Angabe | 60 Millionen DM |
| 39 000 DM | keine Angabe | keine Angabe | keine Angabe | keine Angabe | 12 000 DM |
| 96 | keine Angabe | keine Angabe | keine Angabe | keine Angabe | keine Angabe |
| keine Angabe | keine Angabe | keine Angabe | 100% | - | 5% |