

Leitartikel

Regulierungs-Cocktail (4)

bm-Blickpunkte

Geschäftsstelle: Sparda-Berlin – die Bankfiliale als Paketshop (6)

Kfz-Finanzierung: Kostenlos fahren? (6)

Digital Natives: Comeback der Telefonberatung? (8)

Biallo: Premium-Konten oftmals „preiswert“ (8)

Start-ups: Gründer halten wenig von Gründer-Shows – zu Recht (9)

Kreditplattformen: Fröhliche Urstände der Konditionenwerbung (11)

Firmenkundengeschäft: Eine neue Norm für Geschäftskunden (11)

Aus der Finanzwerbung

Etats und Kampagnen (12)

Werbebarometer (13)

Aus der Marken- und Werbeforschung (14)

Operative Marketingmaßnahmen nach Banken (15)

Wertpapiergeschäft

Verbraucherschutz im Finanzwesen – unnötig bürokratisch
Von Jürgen Gros (17)

MiFID II und PRIIPs – Verbraucherschutz versus Verbraucher?
Von Marcus Mecklenburg (22)

MiFID, PRIIPs & Co. – das Ende der Anlageberatung?
Von Thomas Kohrs (25)

Verbundstrategie

Sparda West – neue strategische Größe schafft Handlungsspielraum
Von Manfred Stevermann (29)

Privatkundengeschäft

Co-Creation – Finanzprodukte mit Erlebnisfaktor
Von Pierre Stern (33)

Vom Konto zum Kunden – die Kundenschnittstelle nicht verlieren
Von Oliver Mihm und Thomas Wollmann (35)

Datenschutz

„Die größten Herausforderungen bestehen bei Datenpannen“
Interview mit Michael Misch (39)

Notiert

Daten und Fakten zum Wertpapierbesitz (5) – Indikator zum Sparklima (7) – Anlagen im Ypos-Inflationscheck (9) – bankassurance + allfinanz (42) – Bankmanagement- Glossar (45) – Impressum (38)
Rote Seiten (Heftmitte)

47. Jahrgang
September 2018
Fritz Knapp Verlag
Frankfurt am Main
9-2018



bank und markt

Zeitschrift für Retailbanking

Herausgeber: Prof. Dr. Dr. Oskar Betsch, Prof. Dr. Jörg-E. Cramer, Dr. Peter Hanker, Hans-Michael Heitmüller, Dr. Ewald Judt, Prof. Dr. Klaus Juncker, Carsten Maschmeyer, Klaus-Friedrich Otto, Ben Tellings, Thomas Ullrich, Dr. Herbert Walter, Alexander Wüerst

SCHWERPUNKTE

Wertpapiergeschäft: Die Anlageberatung ist für Jürgen Gros ein Beispiel dafür, dass die eigentlich zum Verbraucherschutz gedachte Regulierung oftmals unerwünschte Nebenwirkungen hat. Dazu trägt vor allem die Mehrfachregulierung an gleicher Stelle bei. Schon mit einer Vereinheitlichung wäre da einiges gewonnen. Ganz ähnlich die Argumentation von Marcus Mecklenburg. Als Paradebeispiel für die Widersprüche, die sich aus Doppelt- und Dreifachregulierung ergeben, nennt er den Kostenausweis, der in unterschiedlichen Dokumenten zum gleichen Produkt ganz



unterschiedlich aussehen und sogar negativ sein kann. Der BVI setzt sich deshalb – dies sogar im Schulterschluss mit Verbraucherschützern – dafür ein, die Mängel von PRIIPs schnellstmöglich zu beheben. Auch Thomas Kohrs sieht durch die Regulierung die Anlageberatung in Gefahr. Die Ablösung des Beratungsprotokolls durch die Geeignetheitsprüfung schafft zwar Erleichterung, dafür seien andere Regelungen wie die Telefonaufzeichnungspflicht oder der Sachkundenachweis in der praktischen Umsetzung schwierig. Weil zudem die neuen Anlegerinformationen eher Misstrauen wecken, bewertet Kohrs das Risiko, dass sich Banken immer mehr aus der Anlageberatung zurückziehen, als durchaus realistisch.

unterschiedlich aussehen und sogar negativ sein kann. Der BVI setzt sich deshalb – dies sogar im Schulterschluss mit Verbraucherschützern – dafür ein, die Mängel von PRIIPs schnellstmöglich zu beheben. Auch Thomas Kohrs sieht durch die Regulierung die Anlageberatung in Gefahr. Die Ablösung des Beratungsprotokolls durch die Geeignetheitsprüfung schafft zwar Erleichterung, dafür seien andere Regelungen wie die Telefonaufzeichnungspflicht oder der Sachkundenachweis in der praktischen Umsetzung schwierig. Weil zudem die neuen Anlegerinformationen eher Misstrauen wecken, bewertet Kohrs das Risiko, dass sich Banken immer mehr aus der Anlageberatung zurückziehen, als durchaus realistisch.

Verbundstrategie: „Too big to fail“ – das kann für Genossenschaftsbanken nie das Ziel sein, meint Manfred Stevermann. Ohne neue strategische Größe wird genossenschaftliches Banking seiner Einschätzung nach in Zukunft aber auch nicht mehr möglich sein. Diese notwendige Größe hat die Sparda-Bank West mit der Fusion mit der Sparda Münster erreicht.

Privatkundengeschäft: Wenn „Communities“ überall im Trend sind, dann sollten auch Kreditinstitute davon profitieren, meint Pierre Stern. Denn wer Kunden in bislang interne Unternehmensprozesse integriert, der steigert Markentreue und Kundenzufriedenheit. Oliver Mihm und Thomas Wollmann raten dazu, im Privatkundengeschäft den Fokus vom Konto auf den Kunden zu verlagern. Und sie merken an: Beim Stichwort Kundenzentrierung klaffen in der Finanzbranche Anspruch und Wirklichkeit noch weit auseinander. Die vom Kunden oftmals vermisste Fairness verlangt zum Beispiel mehr Kulanz, aber weniger Lockvogelangebote und versteckte Preise.

Datenschutz: Auch kleinere Banken können grundsätzlich mit der erweiterten Datenschutzthematik gemäß Datenschutzgrundverordnung umgehen, meint Michael Misch. Das gelingt aber nicht immer allein, sondern oftmals mithilfe eines externen Datenschutzexperten. Hilfreich ist auch die IT-Unterstützung der Rechenzentrale. Beim Umgang mit Datenpannen ist jedoch die zeitnahe Bewertung der oft komplexen Sachverhalte das größte Problem.