FILIALBANKEN

An den Kunden vorbei?

Was erwarten Filialbankkunden heute und in Zukunft von ihrer Bank. Das haben die Gesellschaft für Qualitätsentwicklung in der Finanzberatung (QIDF) und das Marktforschungsinstitut Splendid Research im Januar 2019 mit einer repräsentativen Online-Umfrage unter 1 010 deutschen Filialbankkunden zwischen 18 und 69 Jahren untersucht.

Die gute Nachricht: Die Kunden sind immer noch vergleichsweise treu. 45 Prozent haben noch nie die Bank gewechselt, 28 Prozent erst einmal. Allerdings: 30 Prozent unterhalten neben einem Filialbank- auch ein Direktbankkonto. Und 22 Prozent haben schon zwei- bis dreimal ihre Bank gewechselt, 5 Prozent sogar viermal oder häufiger.

Die Bedeutung der Filiale hat aus Kundensicht das gleiche Gewicht wie das Online-Banking und generell das Vertrauen in die Bank. Jeweils 40 Prozent der Befragten nannten diese drei Kriterien als Hauptgrund für die Wahl ihrer jetzigen Bank. Das kostenlose Girokonto beziehungsweise die kostenlose Bargeldversorgung am Geldautomaten folgen mit 37 beziehungsweise 36 Prozent.

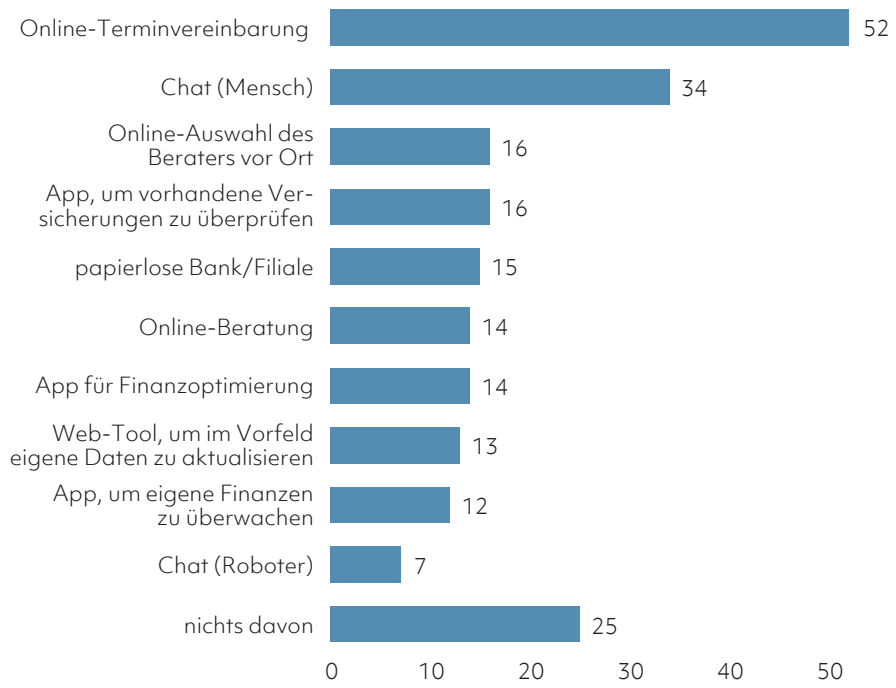
Hauptgrund, eine Filiale aufzusuchen, ist nicht etwa die Beratung, sondern das Girokonto. 59 Prozent gehen zur Kontoeröffnung oder zum Beispiel mit Fragen zum Online-Banking in die Filiale. „Allgemeine Beratung" nennen 48 Prozent der Befragten als Grund für den Filialbesuch, Geldanlage oder Altersvorsorge sind nur für 32 beziehungsweise 19 Prozent ein Grund. An dieser Stelle klaffen somit die Sichtweise von Banken und ihren Kunden deutlich auseinander. Deutlich wird das besonders bei der Frage nach den Erwartungen an ein Beratungsgespräch. Eine strukturierte Analyse der eigenen Finanzen, also die ganzheitliche Beratung, mit der Fililabanken so gerne punkten wollen, wünschen nur 31 Prozent der Befragten.

Damit hängt auch der Zeitrahmen zusammen, den die Kunden einem Beratungsgespräch zugestehen. Und der ist sehr begrenzt. 37 Prozent der Befragten finden maximal 30 Minuten akzeptabel, 30 Prozent bringen bis zu 45 Minuten Zeit mit. Das bringt nicht zuletzt die Anforderung an die Technik mit sich, den Beratungsprozess so zu unterstützen, dass die Informations- und Dokumentationspflichten so wenig Zeit wie möglich in Anspruch nimmt, damit noch genug Zeit für die eigentliche Beratung bleibt.

Bei den Anforderungen an die Filiale der Zukunft steht denn auch nicht der Berater im Fokus, sondern die Technik. Drei Viertel der Befragten (74 Prozent) erwarten auch künftig in der Filiale Geldautomaten und Kontoauszugdrucker. Der Berater folgt mit 54 Prozent der Nennungen deutlich dahinter – gleichauf mit dem Wunsch nach einem persönlichen Ansprechpartner für Serviceanliegen. Auch hier also die Erkenntnis: Der Umbau von Filialen zu reinen Beratungscentern geht (noch) an den Erwartungen vieler Kunden vorbei.

Gleiches gilt für die digitale Weiterentwicklung des Geschäftsmodells: Kunden möchten ihre Bank zwar am liebsten digital kontaktieren (43 Prozent per E-Mail, gefolgt von 40 Prozent telefonisch) und 52 Prozent würden eine Terminvereinbarung gerne online vornehmen. Online-Beratungsgespräche können sich hingegen nur 35 Prozent der Befragten vorstellen. Auch die Erwartung der Banken, im Kontext der PSD2 mit neuen Apps Mehrwerte zu bieten und damit Geld zu verdienen, verweisen die Kunden eher in den Bereich Zukunftsmusik: Nur 18 Prozent können sich vorstellen, dafür Geld zu bezahlen. Red.

Wenig Interesse an Apps zur Finanz- oder Versicherungsoptimierung*



* Über welche der folgenden Möglichkeiten würden Sie sich freuen, wenn Ihre Bank sie einführen würde? Angaben in Prozent, Mehrfachnennung möglich; n = 1010;

Quelle: Spendid Research

INVESTMENTBRANCHE

Bessere Regulierung angemahnt

„2018 war ein gutes Fondsjahr". So titelte der BVI die Pressemitteilung zur Entwicklung im Jahr 2018. Falsch ist diese Aussage nicht. Sie gilt allerdings vor allem mit Blick auf die Spezialfonds, die als „unverändert stabile Stütze beim Absatz" mit Zuflüssen von 94,7 Milliarden Euro ihr drittbestes Absatzjahr verzeichneten.

Anders sieht es bei den Publikumsfonds aus. Hier dämpften die unruhigen Börsen die Zuflüsse. Am Jahresende stand ein Nettomittelaufkommen von 21,8 Milliarden Euro in den Büchern –

Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Fritz Knapp Verlag GmbH

nach 72,5 Milliarden Euro im Vorjahr. „2018 hat sich angefühlt wie 2008", sagte denn auch BVI-Präsident Tobias C. Pross. Gut geschlagen haben sich in diesem Umfeld die Mischfonds mit Nettozuflüssen von 21,6 Milliarden Euro (im Vorjahr 29,6). Auch bei den Immobilienfonds lag das Aufkommen mit 6,4 (5,9) Milliarden Euro nah am Vorjahreswert. Aktienfonds verbuchten zumindest ein kleines Plus von 0,7 Milliarden Euro, während bei den Rentenfonds Abflüsse in Höhe von 5,7 Milliarden Euro (nach 21,1 Milliarden Euro an Zuflüssen 2017) zu verzeichnen waren.

Die genannten Rückgänge der Fondskonjunktur bei den Publikumsfonds führt der BVI nur auf die Marktentwicklung zurück, nicht auf die Regulierung. MiFID II hat demnach keine Bremsspuren im Geschäft hinterlassen. „Im Januar/Februar 2018 hat die deutsche Fondsbranche bei der Umsetzung von MiFID II einen tollen Job gemacht", resümiert Hauptgeschäftsführer Thomas Richter. Im Ausland habe es damit viel mehr Probleme gegeben.

Das heißt freilich nicht, dass der Branchenverband mit der Regulierung glücklich ist. MiFID II dient dafür als Beispiel. Wo Verbraucherschutz das Ziel war, so Richter, wurden stattdessen Hürden errichtet. „MiFID II führt nicht dazu, dass Verbraucher besser beraten werden, sondern weniger." Als Problem nennt er zum Beispiel die Pflicht zur Telefonaufzeichnung und die Ex-Ante-Bereitstellung von Informationen zu den Kosten, die in der telefonischen Beratung kaum umsetzbar sei, weil eben längst nicht alle Kunden über ein elektronisches Postfach verfügen.

Vor allem aber steht die Auslegung der BaFin, was die Verwendungen der Zuwendungen betrifft, in der Kritik. Dass Provisionen nur dann zulässig sind, wenn sie der Qualitätsverbesserung der Dienstleistung dienen, sei nicht nur ein deutscher Alleingang, sondern ist nach Einschätzung des BVI auch nicht durch den Richtlinientext gedeckt. In der Praxis komme dies einem Gewinnverbot gleich, das es in keiner anderen Branche gebe – auch nicht beim Versicherungsvertrieb. So sieht sich die Fondsbranche einmal mehr im Vergleich zur Assekuranz schlecht behandelt, und das, obwohl es doch eigentlich das Ziel des Regulators war, mit „MiFID" und der Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD die Regulierung von Fonds- und Versicherungsvertrieb anzugleichen.

Auch wenn das Gewinnverbot ein typisch deutsches „Goldplating" ist, das auch bei anderen Regulierungsthemen immer wieder beklagt wird, ist das für den BVI ein Beispiel dafür, das der

Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Fritz Knapp Verlag GmbH

Regulator sein Versprechen nicht eingelöst hat, für eine „bessere Regulierung" zu sorgen, wie es Kommissionsvizepräsident Frans Timmermans im Mai 2015 angekündigt hatte. Die angekündigte Durchforstung, Nachbesserung und Auslichtung des Regulierungsdschungels ist aber nicht nur ausgeblieben, er hat sich sogar verdoppelt. Richter rechnet vor: 2016 gab es 39 EU-Richtlinien und -Verordnungen, mit denen sich die Fondsbranche seit 2011 beschäftigen musste, 2019 waren es 72. Auf dem „Level 2" waren vor drei Jahren 305 Durchführungsbestimmungen zu beachten, heute sind es 537. Und auf dem „Level 3" stieg die Zahl der Leitlinien und Empfehlungen von 232 auf 456. In Summe macht das beinahe eine Verdoppelung der Regeln aus.

Die neue EU-Kommission soll deshalb endlich liefern, fordert der BVI. Und mehr noch: Sie soll „einen erweiterten Fokus einnehmen" und auch die Wettbewerbsfähigkeit der europäischen Asset-Management-Branche als gleichberechtigtes Ziel neben Finanzstabilität und Verbraucherschutz berücksichtigen, wie es die US-Regulierung tut. Solange diese dritte Säule fehlt, fallen die europäischen Anbieter im Größenvergleich immer weiter zurück – und damit auch bei den Skaleneffekten. Die wiederum sind im Blick auf die Kosten wichtig. Die Forderung, bei der Regulierung auch die Bedürfnisse der Anbieterseite im Blick zu behalten, ist also nicht ausschließlich im Eigeninteresse, sondern auch in dem der Fondssparer. Für sie kostet unnötige Regulierung Rendite. Red.

WERTPAPIERGESCHÄFT

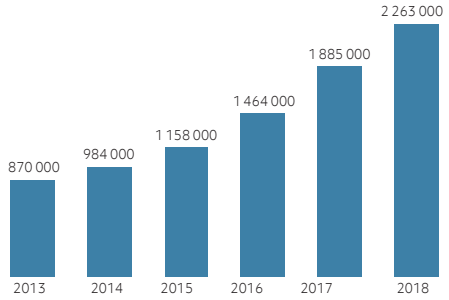
Union – Loblied aufs Fondssparen

„Der Fondssparplan ist heute dort angekommen, wofür er vor fünfzig Jahren konzipiert wurde. Was als scheinbar langweiliger Ladenhüter begann, ist zur zentralen Lösung in der Evolution des Sparens geworden". Das sagt Hans Joachim Reinke, Vorstandsvorsitzender der Union Asset Management Holding AG mit Blick auf das Privatkundengeschäft des genossenschaftlichen Asset Managers. 2018 wurde hier ein Meilenstein genommen: Die Anzahl der Fondssparpläne hat die Marke von zwei Millionen überschritten und belief sich zum Jahresende auf 2,683 Millionen Stück.

Dass die Nettoneueröffnungen im Jahr 2018 mit 378 000 zusätzlichen Sparplänen hinter dem Jahr 2017 (421 000) zurückblieb, ist da angesichts der Marktentwicklung des vergangenen Jahres zu verschmerzen. Im Vergleich zu 2016 sind es immer noch 72 000 Netto-Neueröffnungen mehr. Innerhalb von fünf Jahren hat sich die Anzahl der Sparpläne verdoppelt, in den letzten drei Jahren kamen eine Million Sparverträge neu hinzu. So stieg der Anteil ratierlich besparter Depots in den letzten fünf Jahren von 39 auf 47 Prozent aller Union-Depots

Und nicht nur das: Auch die durchschnittliche Sparrate pro Kunde ist in den letzten fünf Jahren um 45 Prozent auf 162 Euro pro Monat gestiegen und hat sich in den letzten drei Jahren in etwa auf diesem Niveau eingependelt: 2016 waren es 165 Euro, 2017 und 2018 jeweils 162 Euro. Bei den neuen Sparplänen, die in den letzten zwölf Monaten abgeschlossen wurden, beträgt der Durchschnitt sogar 282 Euro. Grob gerechnet lässt sich inzwischen mehr als die Hälfte des Union-Neugeschäfts

Anzahl der Sparpläne in drei Jahren verdoppelt



Quelle: Union Investment

dem regelmäßigen Sparen zuordnen. Kleinvieh macht eben doch ordentlich Mist, sagt Reinke dazu. Im Jahr 2018 waren das Zuflüsse von 5,5 Milliarden Euro und ein verwaltetes Volumen von 34,6 Milliarden Euro bei insgesamt 4,8 Millionen Sparverträgen.

Diese Entwicklung begrüßt Reinke nicht nur deshalb, weil sie mit dazu beigetragen hat, der Union Marktanteile zu bescheren, konkret, im Jahr 2018 zwei Drittel des gesamten Nettoabsatzes der Branche in der der gemanagten Sicht des BVI auf sich zu vereinen. Sondern sie ist auch im Interesse der Kunden. „Der Fondssparplan ist das beste Mittel gegen zitternde Hände", sagt Reinke in Anspielung auf André Kostolany. Er hilft Sparern also, auch in schwierigen Börsenzeiten bei der Stange zu bleiben und den langen Atem zu bewahren, den es bei der Wertpapieranlage nun einmal braucht.

Auch Riester solle man deshalb nicht schlechtreden, sondern zeitgemäß zu einer Zulagen-Rente weiterentwickeln und der privaten Vorsorge damit neuen Schwung zu verleihen, fordert die Union in Übereinstimmung mit den entsprechenden Vorschlägen des BVI. Die 1,87

DIE ZAHL

31

Prozent der Verbraucher in Deutschland verfügen über keinerlei Ersparnisse – vier Prozentpunkte mehr als im Vorjahr. Das ist im internationalen Vergleich der zweithöchste Wert. Nur in Rumänien ist die Quote noch höher. Zu diesem Ergebnis kommt eine repräsentative Ipsos-Umfrage im Auftrag der ING Deutschland, die im Oktober 2018 in 13 europäischen Ländern sowie Australien und den USA durchgeführt wurde. Befragt wurden insgesamt 14 695 finanzielle Entscheider ab 18 Jahren, darunter 1 006 in Deutschland. Andererseits geben 52 Prozent der Befragten in Deutschland an, dass ihnen zum Monatsende nie das Geld ausgeht. Das ist der dritthöchste Wert in den 13 untersuchten Ländern. Diejenigen deutschen Verbraucher, die Sparreserven bilden, haben zudem im Vergleich zu anderen europäischen Bürgern hohe Rücklagen. Beim Anteil der Befragten, deren Ersparnisse sich auf mindestens vier Monatsgehälter belaufen, belegt Deutschland weiterhin Plätze in der Spitzengruppe gemeinsam mit Frankreich, Italien und Polen.

Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Fritz Knapp Verlag GmbH

Riester-Sparer der Fondsgesellschaft hielten zum Jahresende einen Bestand von 16,7 Milliarden Euro. Red.

DIREKTBANKEN

Fahrzeugleasing bei der Consorsbank

Wie lassen sich Kunden mit Zusatzleistungen binden? Diese Frage haben sich Banken schon vor der Digitalisierung gestellt. Mit bankfremden Angeboten haben damals vor allem Filialbanken experimentiert, um mehr Frequenz in die Filialen zu bekommen und/oder die Nutzung ihrer SB-Geräte durch ertragbringende Services zu ergänzen.

In Zeiten der Digitalisierung, in denen der Wettbewerb nur einen Klick entfernt ist, hat dieses Thema nicht nur an Aktualität gewonnen, sondern ist durch die PSD2 zudem stark in den Fokus geraten. Mehrwerte, die über das eigentliche Bankgeschäft hinausgehen, werden zunehmend zum Differenzierungsmerkmal und Wettbewerbsfaktor.

Längst sind es deshalb nicht mehr nur die Filialbanken, die sich auf diesem Feld versuchen. Sondern auch in Sachen Kooperationen haben in vielen Fällen die Online-Banken die Nase vorn. Meist kommen die Partner bei ihnen allerdings eher aus dem Technik-Bereich. In diesem Sinne betritt die Consorsbank nun Neuland. Als erste Direktbank in Deutschland bietet sie Kunden und Interessenten die Möglichkeit, Autos zu leasen und dabei von einem Servicepaket zu profitieren. Kooperationspartner ist die Konzernschwester Arval. Die herstellerunabhängige Leasinggesellschaft ist eine hundertprozentige Tochter der BNP Paribas.

Das Angebot ist überschaubar. Zum Start stehen nur drei vorkonfigurierte Fahrzeugmodelle zur Auswahl: der Toyota Yaris Hybrid, der BMW X1 18i und der BMW X3 20i. Im Servicepaket enthalten sind – ähnlich, wie es die Captives bieten – Wartung und verschleißbedingte Reparaturen in der Vertragswerkstatt sowie der komplette Reifenservice und eine Pannen- und Unfallhilfe. Optional ist ein Risikoschutz zubuchbar. Dieser enthält Haftpflicht- und GAP-Versicherung, die Absicherung von Kaskoschäden, Schadenmanagement sowie ein kostenfreies Ersatzfahrzeug für die Dauer der Reparatur. Beworben wird das alles mit dem Kampagnenmotto „Mobile Freiheit: einfach, günstig, fair".

Mit einem so überschaubaren Angebot wird man naturgemäß nur einen begrenzten Teil der Kundschaft ansprechen können. Doch vermutlich wollen beide Partner zunächst einmal die Resonanz abwarten, ehe über eine Erweiterung nachgedacht wird. Zunächst ist das Angebot jedenfalls bis Ende April befristet, weitere Aktionen im Lauf des Jahres sind jedoch ange-

Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Fritz Knapp Verlag GmbH

kündigt. Vielleicht ist auch das ein guter Ansatz, sich die Aufmerksamkeit der Kunden zu sichern – ganz ähnlich wie es der Lebensmittelhandel oder Kaffeeröster mit ihren Non-Food-Aktionsartikeln tun. Red.

MITARBEITER

Metallbranche als Vorbild?

Die Rahmenbedingungen, mit denen es die Kreditwirtschaft derzeit zu tun hat, sind unverändert schwierig: Regulierungs- und Wettbewerbsdruck bleiben hoch, ebenso die Investitionen, die für den Umbau des Geschäftsmodells erforderlich sind. Auch an der Zinsfront, da sind sich die Experten weitgehend einig, ist keine Entlastung in Sicht.

In diesem Umfeld sind die Forderungen der Gewerkschaft Verdi ambitioniert. Für die rund 200 000 Beschäftigten des privaten und öffentlichen Bankgewerbes fordert sie eine Erhöhung der Gehälter um 6 Prozent bei einer Laufzeit von zwölf Monaten sowie für alle Beschäftigten sechs „Gesundheits- und Entlastungstage". Nach dem Vorbild der Metallbrache sollen zudem auch die Bankmitarbeiter die individuelle Wahlmöglichkeit erhalten, die Gehaltssteigerung in mehr Freizeit umzuwandeln.

Begründet wird die Forderung nach sechs zusätzlichen freien Tagen sowie der Wandlungsoption von Geld in Freizeit mit der durch Personalabbau gestiegenen Arbeitsverdichtung sowie neuen Anforderungen durch digitale Arbeitsprozesse und verändertes Kundenverhalten, durch die die Arbeit deutlich anspruchsvoller und belastender geworden sei.

Diese Argumente sind zweifellos nicht von der Hand zu weisen. Natürlich ist der Arbeitsalltag der Banker (wie auch der Beschäftigten in anderen Branchen) nicht einfacher geworden. Nur: Das alles geschieht ja nicht, um die Mitarbeiter auszubeuten, sondern es ist notwendig, damit die Kreditinstitute wettbewerbsfähig bleiben, und damit auch, um Arbeitsplätze zu sichern. Die Forderung der Arbeitgeberseite, auch die Lage der Branche zu berücksichtigen, ist deshalb nicht von der Hand zu weisen.

Natürlich ist es klar, dass die Gewerkschaft immer mit einer Maximalforderung in die Verhandlungen geht – wohl wissend, dass sich nicht alles wird durchsetzen lassen. Zusätzliche freie Tage und die Option auf Arbeitszeitverkürzung wird es (zumindest in dem geforderten Umfang) deshalb wohl nicht geben. Es ist auch fraglich, ob das wirklich erforderlich ist. Schon jetzt liegt die Teilzeitquote bei 26 Prozent. Überdies können laut Tarifvertrag heute schon bis zu 10 Prozent der Beschäftigten ihre Arbeitszeit für bis zu zwei Jahre auf 28 Stunden reduzieren.

Je mehr die Flexibilität der Branche durch Tarifabschlüsse eingeschränkt wird, umso stärker dürfte der Trend dahin gehen, die Beschäftigtenzahlen durch Automatisierung von Prozessen zu reduzieren – etwa indem man Kundenanfragen verstärkt durch Chatbots beantworten lässt. Die Anzahl der Beschäftigten, die von den Segnungen neuer Tarifverträge profitieren, wird dann immer kleiner. Das ist allerdings selten die Sorge von Gewerkschaften. Red.

Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Fritz Knapp Verlag GmbH