PRIVATKUNDENGESCHÄFT

Das Ende der Hausbank?

Wird Corona zum Sargnagel der Hausbank-Beziehung im Privatkundengeschäft? Bei zwangsweise geschlossenen Filialen während der Lockdowns haben sich viele Menschen dem Onlinebanking zugewandt, die das so vermutlich ohne Corona nicht getan hätten. Inzwischen nutzen rund 86 Prozent der Deutschen die Onlinebanking-Angebote ihrer Banken. Das ist zumindest das Ergebnis einer aktuellen Untersuchung des Marktforschers Youggov. Männer nutzen Onlinebanking demnach ein bisschen öfter als Frauen, digitalaffine häufiger als traditionelle Bankkunden und jüngere öfter als andere.

Die Banken und Sparkassen sehen diese Entwicklung und fördern sie sogar. Schließlich lässt sich mit einem verminderten Angebot von Serviceleistungen am GAA oder den Schaltern dem Ertragsdruck im Kerngeschäft wenigstens mit ein bisschen mehr Effizienz entgegenwirken, indem die „lästigen" Alltagsaufgaben in die digitale Welt verlagert werden. Mit Erfolg: Laut Yougov nutzen 82 Prozent der Bankkunden Onlinebanking für Überweisungen, immerhin noch 48 Prozent verwalten damit ihre Daueraufträge. Doch nur 23 Prozent der technikaffinen Kunden kaufen damit Wertpapiere, bei den vorsichtigeren Verbrauchern sind es sogar nur 2 Prozent.

Nein, die Hausbank ist noch nicht tot – sehr zum Leidwesen aller digitalen Finanzliebhaber, Tech-Affinen, Plattformökonomen oder Fintech-Befürwortern. Aber sie muss sich permanent neu erfinden. Das hat sie früher getan und das tut sie auch heute. Und sie hat gar keine so schlechten Chancen. Banking am Computer oder über die App spart lästige Wege, geht schnell, ist sicherlich nicht immer für jeden einfach zu verstehen, und es wird sich natürlich weiter durchsetzen. Darum geht es auch gar nicht, es geht nicht um Onlinebanking oder stationäres Geschäft, sondern um das richtige Miteinander. All die digitalen Angebote sind super, solange sie reibungslos funktionieren – und da soll das ganze Thema Cybercrime einmal ganz unberücksichtigt bleiben.

Doch manchmal kann selbst der ganz normale „Banking-Alltag" echt anstrengend werden. Nachdem der Kunde schon seit geraumer Zeit erfolgreich und zufrieden die App seiner Direktbank oder Digitalbank genutzt hat, möchte er an diesem Angebot etwas ändern. Die Eingabe des extrem langen, extra zugesandten PIN-Codes hat noch geklappt, doch dann will der Computer plötzlich die TAN-Nr. 32. Wie TAN? Ich mache doch Banking über die App. Anruf bei der Hotline. „Zum Ändern der Aufträge brauchen Sie die TAN." „Ja, aber die Liste haben ich doch weggeschmissen, als ich mit dem App-Banking angefangen habe." „Wir senden Ihnen eine neue zu." Hier werden Sie geholfen. Immerhin.

Drei Tage später: Mit dem neuen TAN-Block geht es weiter. Doch plötzlich will der Computer zur Bestätigung der Änderungen und sicherlich auch zur Gewissheit, dass wirklich der Kontoinhaber vor dem Bildschirm sitzt, die Super-PIN? Hmmm, auch weggeschmissen. Mist. Wieder die Hotline: „Die dürfen Sie doch nicht wegwerfen. Aber wir senden Ihnen eine neue zu." Gesagt, getan. Nach gut einer Woche sind alle Änderungen erfolgreich vollzogen und die App funktioniert wieder, sprich, man kann wieder überweisen und andere Bankgeschäfte tätigen. Inzwischen hat der Kunde auch ein neues Konto bei der ortsansässigen Raiffeisenbank, die natürlich auch die Sparkasse sein könnte. Das ging relativ einfach und schnell, auch wenn natürlich nicht mit einem Klick. Aber da war jemand, der geholfen hat, mit dem man sprechen konnte – direkt, nett und persönlich. Und Corona hat doch auch gezeigt, wie schön es ist, mal wieder unter Leute zu kommen. Und deswegen ist die Hausbank noch lange nicht tot. P.O.

DIE ZAHL

84,3 Prozent aller Sparkassen in Deutschland wiesen im Jahr 2020 einen Passivüberhang aus. 2019 waren es 77,0 Prozent. Die Anzahl an Sparkassen mit Aktivüberhang sank 2020 entsprechend von 23,0 Prozent im Vorjahr auf 15,7 Prozent. Zu diesem Ergebnis kam eine Berechnung des Finanzportals Konto.org auf Basis der Zahlen des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands. Der durchschnittliche Passivüberhang betrug 2020 bei den 376 betrachteten Sparkassen rund 15,30 Prozent (2019: 14,7 Prozent), wobei die Spanne von 0,5 bis 61,2 Prozent reichte. Den höchsten Wert verzeichnete die Kreissparkasse Hildburghausen, dicht gefolgt von der Sparkasse Oberlausitz-Niederschlesien und der Sparkasse Märkisch-Oderland. Den höchsten Aktivüberhang hatte 2020 die Bezirkssparkasse Reichenau (29,8 Prozent).

PRIVATKUNDENGESCHÄFT

Vergessene Daueraufträge

Das Gratis-Girokonto ist zwar zunehmend zum Auslaufmodell geworden. Das seinerzeit vom Elektronik-Händler Saturn genutzte Werbemotto „Geiz ist geil" hat in Sachen Finanzdienstleistungen jedoch noch immer nicht ausgedient. Die Konditionen zählen unverändert zu den wichtigsten Kriterien, nach denen die Bundesbürger ihre Bankverbindung auswählen. Doch so sehr sich die Kunden an dieser Stelle als Sparfüchse verstehen, so sehr schlampen sie offenbar, wenn die Wahl des Anbieters gefallen ist. Zum einen zeigen Umfragen immer wieder, dass ein Großteil der Kunden gar nicht genau weiß, wie viel sie eigentlich für ihr Girokonto bezahlen. Zum anderen neigen viele Bankkunden offenbar dazu, einmal eingerichtete Daueraufträge zu vergessen. Darauf hat die Bremer Inkasso verwiesen.

Konnte mit einem Schuldner eine Rückzahlungsvereinbarung getroffen werden, wobei die offene Forderung durch Ratenzahlung getilgt werden soll, werde häufig ein Dauerauftrag eingerichtet, damit keine Rate vergessen wird. Ist die Schuld abgetragen, werde tatsächlich nicht selten vergessen, den Dauerauftrag zu beenden – obwohl das Unternehmen die Kunden vorab darauf hinweist, wenn die letzte Rate ansteht, zumal dann, wenn der ausstehende Restbetrag geringer ausfällt als die bisher überwiesenen Raten. So entstehen Überzahlungen, die anschließend an den Kunden zurückgezahlt werden müssen. Von 2014 bis 2019 waren das bei der Bremer Inkasso durchschnittlich 28 000 Euro pro Jahr. Den Schwerpunkt

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

bildeten dabei die Überzahlungen aus Daueraufträgen, die zu wenig auf ihre Aktualität hin kontrolliert wurden. 2020 waren es trotz Corona sogar 47 063 Euro.

Für Inkassounternehmen ist dies ein Ärgernis – gerade angesichts der Diskussion um die Deckelung von Inkassogebühren. Denn natürlich ist auch die Rücküberweisung zu viel bezahlter Beträge ein zusätzlicher Aufwand, zumal teilweise mehrmals nachgefragt werden muss, wohin der überzahlte Betrag zurücküberwiesen werden soll.

Das Phänomen dürfte vermutlich nicht nur bei Inkasso-Dienstleistern auftreten, sondern auch bei kreditgebenden Banken. Ob es ein Indiz für mangelnde Finanzbildung ist oder ein Ausdruck eines Desinteresses daran, sich mit den eigenen Finanzen zu befassen, bleibt sich gleich. Vermutlich trifft beides ein Stück weit zu. Es passt jedenfalls zu dem von Auskunfteien seit einigen Jahren beobachteten Trend zur unwirtschaftlichen Haushaltsführung. Ärgerlich sind die vergessenen Daueraufträge aus Anbietersicht allemal – zumal sich vermutlich nur wenig dagegen tun lässt. Digitale Tools wie persönliche Finanzassistenten könnten hier zwar theoretisch helfen. Allerdings werden sie wohl primär von denjenigen genutzt, die ihre Finanzen im Griff behalten wollen. Die Nachlässigen erreicht man auch so eher nicht. Red.

INSOLVENZEN

Erstaunlich wenige Insolvenzen – ein Trugschluss?

„Im weiteren Verlauf der Pandemie dürften vermehrt Insolvenzen im Unternehmenssektor auftreten. Das erfordert eine ausreichende Vorbereitung." So prognostizierte es die deutsche Bundesbank in ihrem Finanzstabilitätsbericht, der im Oktober 2020 vorgelegt wurde. Für das erste Quartal 2021 rechnete die Bundesbank in ihrem Basisszenario mit 6 000 Insolvenzen. Das wäre ein Anstieg um mehr als 35 Prozent. Sie warnte zu Recht, denn trotz oder wegen Hilfen der Bundesregierung war keineswegs klar, wie tief die Spuren werden würden, die die verschiedenen Lockdowns in den einzelnen Branchen hinterlassen würden. Für die deutsche Volkswirtschaft jedenfalls ging es 2020 ordentlich bergab: Die Wirtschaftsleistung schrumpfte im Jahresdurchschnitt um 4,8 Prozent. Und auch im ersten Quartal stand noch ein Rückgang um weitere 1,7 Prozent zu Buche. Das ließ nichts Gutes hoffen. Doch nun, ein knappes Jahr nach Vorlage des Finanzstabilitätsberichtes, warten alle immer noch auf das Heranrollen der Pleitewelle. Und derzeit scheint diese weiter weg denn je. Die Anzahl der Insolvenzen von Personen-

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

und Kapitalgesellschaften lag im August nach Angaben des Leibniz-Instituts für Wirtschaftsforschung Halle (IWH) bei 570 und damit um stolze 11 Prozent unter dem bisherigen Allzeittief aus dem Juli 2021. Im Vergleich zum August 2020 ist sogar ein Rückgang der Pleiten um 15 Prozent zu verzeichnen.

Auch im langfristigen Vergleich sind diese Zahlen extrem niedrig. So hätten vor knapp 20 Jahren im Mittel 2000 Personen- und Kapitalgesellschaften pro Monat Insolvenz angemeldet, teilte das IWH mit. Selbst in der lang anhaltenden Boomphase zwischen 2010 und 2018 hätten immerhin etwa 1000 Personen- und Kapitalgesellschaften monatlich den Gang zum Insolvenzgericht angetreten.

Die spannende Frage: Wie viel dieser erfreulichen Entwicklung ist nachhaltig, weil einer echten wirtschaftlichen Erholung und der Stärke der Unternehmen geschuldet, und wie viel ist nur aufgeschoben, weil beispielsweise das Auslaufen der Insolvenzantragspflicht am 1. Mai dieses Jahres noch gar nicht in den Zahlen angekommen ist? Beides trifft zu. Sicherlich wird es noch Nachlaufeffekte bei den Insolvenzen geben. Aber es besteht kein Grund zur Panik: Das verarbeitende Gewerbe, nach wie vor Deutschlands wichtigster Wirtschaftszweig, wurde vor allem vom ersten Lockdown hart getroffen. Danach wurde die Produktion schnell wieder hochgefahren. Entsprechend zuversichtlich sind die Manager. Der Ifo-Geschäftsklimaindex für das verarbeitende Gewerbe ist gegenüber den beiden Vormonaten zwar leicht zurückgegangen, liegt mit 24,1 aber immer noch auf einem hohen Niveau. Daneben haben die Unternehmen ihre Eigenkapitalpositionen spürbar ausgeweitet, laut einer Auswertung der Deutschen Bundesbank von unter 27 auf über 32 Prozent der Bilanzsumme. Damit ließe sich auch eine längere Durststrecke aushalten.

Auch wenn es bekanntermaßen für das Dienstleistungsgewerbe nicht ganz so rosig aussieht, werden sich die schlimmsten Befürchtungen mit Blick auf die Insolvenzen sicherlich nicht erfüllen. Das zeigt sich nicht zuletzt in den vielen Halbjahreszahlen der deutschen Banken und Sparkassen, die auch dank Auflösung von im Vorjahr sicherheitsbewusst und üppig gebildeter (Pauschal)Wertberichtigungen fast überall über den Erwartungen ausfielen. Toi, toi, toi! P.O.

SICHERHEIT

Geldautomaten als Bunker

Intelligente Bankräuber kommen heute nicht mehr mit der Pistole in die Filiale, sondern schleichen sich digital ein, um im großen Stil Konten abzuräumen. Einen Bereich gibt es jedoch, bei dem die Methoden der Kriminellen zunehmend rabiat werden: bei Angriffen auf Geldautomaten. Seit der Chip auf den Bankkarten das Skimming der Magnetstreifen und die Erstellung von Kartendubletten, die nach Ausspähen der PIN am GAA zum Abheben verwendet werden konnten, als „Geschäftsmodell" obsolet gemacht hat, richten sich Angriffe verstärkt auf die Automaten selbst. Sprengungen von Geldautomaten liegen bereits seit einigen Jahren im Trend.

2020 stieg die Anzahl physischer Angriffe auf Geldautomaten insgesamt um 28,2 Prozent auf 704 Fälle, so das im Juni veröffentlichte Bundeslagebild „Angriffe auf Geldautomaten" des BKA. In 414 dieser Fälle versuchten Kriminelle, Geldautomaten durch Sprengungen aufzubrechen. Das ist ein Höchstwert seit Beginn der statistischen Erfassung im Jahr 2005. Bis vor zwei Jahren wurde hierbei überwiegend Gas eingesetzt, das in die Automaten eingeleitet wurde. Seit Automatenhersteller und Kreditwirtschaft vermehrt Gasneutralisationssysteme als Gegenmaßnahme einbauen, weichen die Täter jedoch zunehmend auf Explosivstoffe aus. So hat sich in 2020 die Zahl der Sprengungen, bei denen feste Explosivstoffe zur Tatbegehung verwendet wurden, mit 111 Fällen (2019: 18 Fällen) im Vergleich zum Vorjahr mehr als versechsfacht.

Bei Festsprengstoff zerstört die Wucht der Explosion nicht nur den Geldautomaten. In den Bankfilialen gehen die Glasfronten zu Bruch, Mauerteile fliegen durch die Luft, ganze Gebäudeteile werden massiv beschädigt. Der Schaden durch eine solche Sprengung beläuft sich schnell auf einige 100000 Euro – häufig mehr, als die Kriminellen an Bargeld erbeuten, so die R+V Versicherung. Die R+V hat sich deshalb im Sinne der präventiven Schadenbegrenzung nach einer sicheren Lösung für Geldautomaten außerhalb der Bankfilialen umgesehen und sich an deren Entwicklung beteiligt. Gemeinsam mit dem Hersteller Veloform wurden freistehende Pavillons entwickelt, die – ähnlich wie ein Bunker – aus bis zu 15 Zentimeter starkem Stahlbeton bestehen und zehn Tonnen auf die Waage bringen. Im Inneren befindet sich der Geldautomat, Tastatur und Geldausgabe erreichen die Kunden über eine Art Fenster.

Sprengversuche haben gezeigt, dass es zumindest äußerst schwierig sein dürfte, den so geschützten Geldautomaten beizukommen. Einziges Manko: Eine Lösung für die Außenfassade von Bankfilialen ist das nicht. Sondern die Pavillons werden auf freistehenden Plätzen mit ausreichend Sicherheitsabstand zu umliegenden Häusern aufgestellt. Das immerhin hat den Vorteil, dass im Fall eines Sprengversuchs keine Anwohner gefährdet werden. Red.

NACHHALTIGKEIT

Nicht zu kurz denken

Wenn sich Banken zum Thema Nachhaltigkeit äußern, dann verweisen sie gerne auch auf den Segen der Digitalisierung: Jede online durchgeführte Transaktion hilft dabei, den Verbrauch von Papier und damit die Abholzung von Bäumen zu reduzieren. Zudem trägt jeder Weg in die Filiale, der dadurch entfallen kann, ebenfalls dazu bei, den CO_2-Ausstoß zu senken (zumindest, wenn man unterstellt, dass der Kunde ihn nicht zu Fuß, mit dem Fahrrad oder dem ÖPNV zurückgelegt hätte). Die Rechnung geht allerdings auch dann nur auf, wenn der mit der zunehmenden Digitalisierung verbundene und stark anwachsende Energiebedarf klimaneutral gedeckt werden kann.

Andere Aspekte werden bei der Diskussion oft weniger berücksichtigt. Das gilt vor allem für die benötigte Hardware. Denn natürlich steigt mit jedem zusätzlichen Gerät auch der Bedarf an Roh-

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

stoffen wie Eisen, Kupfer, Aluminium, Nickel und Zink, Indium, Tantal oder Gold. Dabei ist insbesondere die Gewinnung von Metallen häufig mit sehr hohen Auswirkungen auf die Umwelt verbunden. In manchen Abbauregionen werden Urwälder gerodet oder Berge gesprengt, um Tagebaue anzulegen. Um die Edelmetalle aus dem Gestein herauszulösen, werden zudem giftige Stoffe verwendet, die wiederum in die Gewässer gelangen können. Auf den indonesischen Inseln Bangka und Belitung zum Beispiel, wo Zinn abgebaut wird, sind Wald- und Wasserflächen zerstört worden. Dass der Abbau der Rohstoffe zum Teil unter unmenschlichen und gefährlichen Bedingungen stattfindet, kommt erschwerend hinzu. Das sind die Schattenseiten der Digitalisierung.

Auch die Bankenbranche trägt mit der Digitalisierung ihrer Leistungen und Prozesse ihren Teil dazu bei, die Probleme noch weiter zu vergrößern. Ein Beispiel dabei ist das Thema Sicherheit. So schnell entwickelt sich die Sicherheitstechnologie weiter, dass aktualisierte Banking-Apps schon auf vier bis fünf Jahre alten Mobiltelefonen nicht mehr funktionieren. Der Kunde muss dann, um das Onlinebanking weiterhin zu nutzen, ein neues Smartphone erwerben, ob er nun will oder nicht. Natürlich wird der häufige Austausch an sich noch funktionstüchtiger Geräte nicht allein durch Banking-Anwendungen induziert. Letztere können aber durchaus zum KO-Kriterium für die Weiterverwendung älterer Geräte werden.

Das heißt natürlich nicht, dass die Kreditwirtschaft bei der Weiterentwicklung der IT auf die Bremse treten sollte. Wenn es ihr ernst ist mit dem Thema Nachhaltigkeit, sollte sie aber versuchen, ihren Beitrag auch dazu zu leisten, das Bewusstsein für die Schattenseiten der Digitalisierung zu wecken – und zu prüfen, ob Banken und Sparkassen nicht ein wenig zur Intensivierung der Kreislaufwirtschaft – sprich zum Recycling alter Handys – beitragen könnten. Dass in den privaten Haushalten in Deutschland im Jahr 2020 laut Bitkom Research 199,3 Millionen Alt-Handys aufbewahrt werden (2021 könnten schon 206,0 Millionen sein), hat nämlich nicht zuletzt damit zu tun, dass die Menschen dem Recycling der Geräte aus Datenschutzgründen skeptisch gegenüberstehen. Und je mehr Informationen auf dem Handy gespeichert sind, umso berechtigter ist die Sorge, dass damit Schindluder getrieben werden könnte, wenn die Daten nicht fachmännisch und unwiederbringlich gelöscht werden. Da behalten viele die Geräte doch lieber in der Schublade.

Hier könnten Banken das in Sachen Datenschutz in sie gesetzte Vertrauen nutzen, um Abhilfe zu schaffen – beispielsweise indem sie Altgeräte einsammeln und selbst „säubern", um sie dann dem Recycling zuzuführen. Im Interesse der Umwelt wäre es sicher der Mühe wert, zu prüfen, ob umweltbewusste Kunden für einen solchen Service ein Entgelt zu zahlen bereit wären – oder ob sich durch die in den enthaltenen Wertstoffen für gesammelte Geräte ein Erlös erzielen ließe, der die Kosten für einen solchen Service decken würde. Red.

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