

22. RETAIL-BANKENTAG DER BÖRSEN-ZEITUNG

Reuter beschwört gesellschaftliche Verantwortung

Finanzgruppe muss Kraftlosigkeit und Polarisierung in der Gesellschaft Vertrauensbildung und Tatendrang entgegensetzen, appelliert der Sparkassenpräsident

Der oberste Sparkassenpräsident hebt die gesellschaftliche Verantwortung der Finanzgruppe hervor. Im Angesicht zunehmender Polarisierung und Erschöpfung in der Gesellschaft müsse sie das Ihre dazu beitragen, Vertrauen und Tatendrang zu fördern, sagte Ulrich Reuter beim 22. Retail-Bankentag der Börsen-Zeitung.

Börsen-Zeitung, 15.5.2024 für Frankfurt – In einem zunehmend von Mutlosigkeit und Spaltung geprägten gesamtgesellschaftlichen Klima hat Sparkassenpräsident Ulrich Reuter die Tatkraft und Leistungsfähigkeit Deutschlands beschworen und dazu aufgerufen, sich auf die eigenen Kräfte zu besinnen.

Um das abhandengekommene Vertrauen wieder zu beleben, sei zum einen die Politik gefordert, zum anderen könne auch die Kreditwirtschaft ihren Beitrag leisten, sagte der Präsident des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes (DSGV) am Dienstag beim 22. Retail-Bankentag der Börsen-Zeitung. Um die großen Aufgaben im Kleinen greifbar und umsetzbar zu gestalten, stehe die Sparkassen-Finanzgruppe in der Verantwortung. Zum Beispiel, wenn es darum gehe, Menschen zu Wohnraum zu verhelfen. Die Diskrepanz zwischen der Notwendigkeit, 750.000

Wohnungen in Deutschland zu schaffen und der Tatsache, dass in diesem Jahr möglicherweise gerade einmal 200.000 errichtet würden, müsse die Politik lösen, doch die Sparkassen könnten dabei helfen, so Reuter.

Nötig seien politische Maßnahmen wie die Ausweitung von mehr Bauland, Bürokratieabbau und die Verminderung bzw. Abschaffung der Grunderwerbsteuer. Die Sparkassen könnten hier Linderung verschaffen, indem sie Handwerker und Energieberater aktivierten, bei der Erschließung von Grundstücken behilflich seien oder Förderexperten aus der Finanzgruppe einschalteten.

Auch eine bundesweite Präsenz der gut 350 Sparkassen und der rund 280.000 Mitarbeiter der gesamten S-Finanzgruppe, zu der auch Landesbanken und Verbundunternehmen gehören, und die Erreichbarkeit der meisten Geldautomaten binnen sechs Minuten trügen dazu bei, Vertrauensverlust der Menschen, gerade im strukturschwachen ländlichen Raum, entgegenzuwirken. Das Vertrauen in die Stärken und Möglichkeiten der ländlichen Regionen solle bewahrt werden, bekundete Reuter. „Deshalb bekennen sich die Sparkassen weiterhin zur flächendeckenden Präsenz, selbst wenn viele unserer Kundinnen und Kunden Finanzdienstleis-



Sparkassenpräsident Ulrich Reuter betonte beim 22. Retail-Bankentag der Börsen-Zeitung die gesellschaftliche Verantwortung der Sparkassen.

tungen inzwischen auch digital in Anspruch nehmen.“

Abermals wandte sich Reuter gegen aktuelle Pläne der Europäischen Union (EU), eine EU-Einlagensicherung voranzutreiben, welche Sparkassen und Genossenschaftsbanken als Gefahr für die jeweiligen, präventiv wirkenden Institutssicherungssysteme der beiden Finanzgruppen

ansehen. Dadurch würden Gewissheiten und Strukturen der Sparkassen und der Genossenschaftsbanken infrage gestellt, denen vier Fünftel aller Privatkunden in Deutschland vertrauten, sagte Reuter. „Hier würde aber unter dem falsch verstandenen Label ‚Bankenunion‘ der Weg geebnet, diese Kundengelder aus dem Klein-Klein des Privatkundengeschäfts

regionaler Kreditinstitute zur Stabilisierung internationaler Großbanken heranzuziehen.“ Da bei der Institutssicherung im Fall einer Schieflage eines Instituts Sicherungsfonds einspringen würden, würde eine Pleite verhindert.

Kritik an Bundesbank

Ebenso wendete sich Reuter gegen die Überarbeitung der Regeln zur Abwicklung von Banken sowie zur Einlagensicherung (CMDI-Review). Sie sieht vor, die Abwicklung von EU-Banken auch auf nicht systemrelevante Institute auszudehnen und dazu im Fall des Falles vereinfacht die Einlagensicherung zu bemühen. Kritik übte er auch an Bundesbankpräsident Joachim Nagel, der kürzlich ein hybrides Modell als beispielhaft hervorhob, das nationale Sicherungssysteme mit Unterstützung auf EU-Ebene kombiniert, sollte es erforderlich werden. So habe der Gouverneur der österreichischen Nationalbank, Robert Holzmann, jüngst festgehalten, dass nur die Banken für eine gemeinsame Einlagensicherung plädierten, die ihre Hausaufgaben noch nicht beendet hätten, die anderen dagegen seien. „Solche Botschaften hätte ich auch gerne aus unserer Notenbank gehört, zumal es hier um sehr viel mehr Geld geht“, so Reuter.

Vom Wert zufriedener Kunden für den Geschäftserfolg

ING-Generalbevollmächtigter analysiert Kundenverhalten

Börsen-Zeitung, 15.5.2024 für Frankfurt – Den Wert der Kundenzufriedenheit für das Geschäftswachstum hat Martin Schmidberger von der ING Deutschland beim 22. Retail-Bankentag hervorgehoben. Sie führe zu einer engeren Kundenbindung und zu mehr Cross-Selling-Möglichkeiten. „Ohne zufriedene Kunden gibt es keinen Erfolg und kann kein Geschäftsmodell funktionieren“, sagte der Generalbevollmächtigte und Head of Customer Interactions bei der ING Deutschland. Zu seinem Verantwortungsbereich gehört es nach ING-Angaben, das Verhalten der mehr als 9 Millionen Privatkunden systematisch auszuwerten.

„Jeder Kontakt ist eine Chance, Kunden etwas zufriedener zu machen, zu binden und ihnen auch etwas zu verkaufen.“ Dass die Mehrzahl der ING-Kunden in Deutschland über mehr als ein Produkt verfüge, bezeichnete er als „Meilenstein“. Hier handle es sich um dauerhafte, tiefe Kundenbeziehungen. Als zentraler Kanal, um mit Kunden zu kommunizieren, erweise sich die Banking App. 96% der Kundenkontakte gingen über sie vonstatten. Dieser Wert sei in den vergangenen Jahren quasi

explodiert, verdeutlichte Schmidberger. 2020 verliefen laut ING 87% der Kundenkontakte mobil. 2019 waren es 77% und 2018 noch 65% gewesen.

Um die Kundenzufriedenheit zu messen, hat sich ihm zufolge der Net Promoter Score (NPS) durchgesetzt, eine Kennziffer, die in Analysen mit Fragen à la „wie wahrscheinlich es ist, die Bank weiterzuempfehlen?“ ermittelt wird. Im Wettbewerbsvergleich nehme die ING mit einem NPS von 45 den Spitzenplatz ein.



Martin Schmidberger

„Misstrauen gegenüber dem Kapitalmarkt“

Bankenverband-Chef wirbt für mehr Offenheit, um Lebensstandard im Alter halten zu können

Börsen-Zeitung, 15.5.2024 für Frankfurt – Mentale Hürden der Politik und latentes Misstrauen in der Bevölkerung, bestenfalls Zurückhaltung – so beschreibt Heiner Herkenhoff das Verhältnis der Deutschen gegenüber dem Kapitalmarkt. Doch ohne dessen Hilfe werde es den meisten Menschen unmöglich sein, im Alter über ein auskömmliches Einkommen zu verfügen, mahnte der Hauptgeschäftsführer des Bundesverbands deutscher Banken (BdB) auf dem Retail-Bankentag der Börsen-Zeitung. Die Deutschen müssten lernen, ihre Vorbehalte abzulegen, die Politik müsse mutig voranschreiten und Vertrauen in eine kapitalmarktbasierende private Altersvorsorge aufgebaut werden.

Dämpfer für private Vorsorge

Die Pläne der Bundesregierung, das Rentenniveau einzufrieren, genügen nicht, um den Lebensstandard im Alter zu sichern, führte Herkenhoff aus. Im Gegenteil, die private Altersvorsorge würde seines Erachtens noch einen Dämpfer erhalten, da die Rentenbeiträge stark steigen und Jüngeren deshalb noch weniger Finanzmittel verblieben, die sie für die

private Altersvorsorge zurücklegen könnten. Abhilfe schaffen könnten seiner Meinung nach staatliche Förderungen, die über die bestehende Riester-Rente hinausgingen und etwa auch Wertpapier-Sparpläne umfassten. „Das wäre ein großer Fortschritt, das wäre genau das, was wir benötigen.“

Gerade jüngere Menschen benötigten für ihre Vorsorge die Renditechancen des Kapitalmarktes, sagte Herkenhoff. „Die Banken stehen bereit, ihre Kundinnen und Kunden hierbei zu begleiten. Im Grunde ist es so, dass alle Beteiligten auf den ge-

setzlichen Startschuss für eine staatliche Förderung des langfristigen privaten Vermögensaufbaus warten.“

Damit sich das Anlageverhalten breiter Bevölkerungsschichten ändere, redete er der Politik ins Gewissen, verbreitete mentale Hürden, sich des Kapitalmarkts zwecks Altersvorsorge ausgiebiger zu bedienen, abzubauen. „Um Vertrauen in eine private Altersvorsorge aufzubauen, wäre es jedenfalls hilfreich, wenn im politischen Raum viel mehr über die Chancen gesprochen würde.“

Wer über 20 Jahre in Dax-Werte investierte, habe eine Durchschnittsrendite von jährlich 8,6% bekommen, verwies er auf Analysen des Deutschen Aktieninstituts. Die Risiken stellte er nicht in Abrede, mit ihnen ließe sich aber umgehen. Immerhin sei für jeden dritten Deutschen vorstellbar, höhere Risiken einzugehen, um mehr Rendite einzustreichen.

Essenzielle Bedeutung falle der finanziellen Bildung zu. Nur so könnten Berührungspunkte genommen und vernünftige Urteile gefällt werden. „Im Grunde müssen wir die Menschen jetzt nur noch davon überzeugen, dass sie auch sich selbst etwas Gutes tun, wenn sie ihr Geld am Kapitalmarkt anlegen“, so Herkenhoff.



Heiner Herkenhoff

Aufsicht warnt vor vielfältigen Finanzrisiken

BaFin-Vertreter sieht Gefahren rund um Zinsen, Kredite und IT

Börsen-Zeitung, 15.5.2024 wbr Frankfurt – Mit seinem Fokus auf Risikoanalyse, Systemaufsicht und Krisenmanagement sitzt Adam Ketessidis quasi im Zentrum der deutschen Finanzaufsicht. Der Abteilungsleiter und Jurist, der vor fast 20 Jahren bei der BaFin anfang, hat auf dem Retail-Bankentag der Börsen-Zeitung die Branche vor zahllosen Risiken unterschiedlichster Art gewarnt.

Naheliegender sind für eine Finanzaufsicht Zinsänderungsrisiken. Diese haben aber laut Ketessidis trotz des schnellen Zinsanstiegs seit 2022 sich vergleichsweise glimpflich auf das Zahlenwerk der Branche ausgewirkt und zum Teil auch positive Effekte gezeigt. Gleichwohl dürfe man sich nicht verschließen vor möglichen negativen Folgen, die zum Beispiel durch den Wettbewerb um Einlagen entstünden. Immerhin seien die Zinsänderungsrisiken insgesamt gesunken.

Mit Blick auf das Kreditgeschäft mahnt Ketessidis, dass bei allen Problemen mit gewerblichen Immobilien kein Flächenbrand festzustellen sei. Generell sei für die Wirtschaft die Lage nicht günstig, angesichts von protektionistischen Tenden-

zen, möglichen Handelskriegen und weiterhin hohen Energiepreisen. Im Bereich der Wohnungsbaukredite machen dem BaFin-Experten mögliche Folgen durch Arbeitslosigkeit und Kreditverlängerungen zu höheren Konditionen Sorgen.

Das dritte Risikofeld sieht der Finanzaufsicht verstärkt bei IT-Risiken und Cyberattacken. Dabei komme es nicht nur auf die Quantität an. Auch einzelne Angriffe mit möglicherweise weitreichenden Folgen seien möglich.



Adam Ketessidis

Strategie für Postbank nimmt Kontur an

Deutsche Bank erläutert den Zwei-Marken-Ansatz – App steht im Mittelpunkt

Börsen-Zeitung, 15.5.2024 wbr Frankfurt – Nach der Vorstellung der grundsätzlichen Strategie und des Abschlusses der Tarifverhandlungen hat die Deutsche Bank jetzt konkretere Pläne für die Umgestaltung der Postbank präsentiert. Dabei wurde auch herausgearbeitet, wie sich die Kundengruppen der zwei Marken Deutsche Bank und Postbank voneinander abgrenzen.

Auf dem Retail-Bankentag der Börsen-Zeitung in Frankfurt skizzierte Dominik Hennen, verantwortlich für den Bereich Personal Bank bei der Deutsche-Bank-Gruppe, die Veränderungen für die Postbank, die er als „disruptiv“ bezeichnete.

Für die digital aktiven Kunden der Postbank werde künftig der erste Zugangsweg nicht das Online-Banking, sondern die App sein. Die bestehende App werde dazu schrittweise erheblich aufgerüstet. Darüber hinaus werden Standorte für Videoberatungen aufgebaut. Im Gespräch mit den Gewerkschaften ist hier eine Zahl von bis zu neun solcher Zentren vereinbart. Besprochen wurden auch Profile für Mitarbeitergruppen, da sich durch die Änderungen bei der Postbank auch die Anforderungen ändern. Hennen war Verhandlungsführer in den Tariffrunden.

Beschlossen ist für die Postbank, die auf rund 12 Millionen Kunden kommt, auch eine weitere Reduktion der Filialen auf 320. Um dies zu begleiten, wird die Digitalisierung der Filialen, der Ausbau der Funktionalitäten der App sowie die Entwicklung von Angeboten wie digitalen Sprechstunden für Kunden vorangetrieben, berichtet Hennen, der seit September 2023 bei der Deutschen Bank die neu geschaffene Position der Geschäftsbereichsleitung Personal Banking übernommen hat. Durch den Fokus auf „digital first“ dürften künftig auch manche Postbank-

filialen anders aussehen. Eine Änderung des Logos sei aber nicht angedacht.

Im Vergleich zur Postbank ist der erste Zugangsweg bei der Deutschen Bank die Filiale, auch wenn für alle Dienstleistungen und Produkte eine digitale Plattform bereitstünde. Ein Unterschied sei auch, dass anders als bei der Postbank bei der Deutschen Bank für die Kunden nicht die App der Dreh- und Angelpunkt sein werde.

Das Angebot bei der Deutschen Bank teile sich in den höherwertigen Bereich Private Banking und Wealth Management, während die Kundengruppe der Postbank als Personal Banking beschrieben wird. Inklusive Postbank kommt die Deutsche Bank auf 19 Millionen Privatkunden.

Angesprochen auf die technischen Probleme bei der Postbank in den vergangenen Monaten, sagte Hennen, dass das Thema nun abgeschlossen sei und sich Kundenzufriedenheit und Erreichbarkeit normalisiert hätten.

Generell will die Bank bei den Privatkunden in die Mitte der Gesellschaft zurückkommen und dabei auch vor dem Hintergrund geopolitischer Krisen und der mit dem demografischen Wandel verbundenen Sorge um die Rente die Kunden begleiten.



Dominik Hennen