

# bm-Blickpunkte

## Privatkundengeschäft

### Opfer für Europa

Jeder fünfte Deutsche (21 Prozent) legt kein Geld zurück, lautete Ende November das Fazit des Spar- und Konsumindex, den die Comdirect Bank AG, Quickborn, im Zwei-Monats-Rhythmus mit dem Marktforschungsinstitut Toluna herausgibt. Da passten Schlagzeilen über möglicherweise drohende Negativzinsen auf Spareinlagen gerade ins Bild. So lässt sich die Sparneigung der Verbraucher sicher nicht erhöhen.

Hier gehen in Sachen Altersvorsorge wieder einmal alle Alarmglocken an. Und wieder einmal treten all diejenigen an, die eine stärkere Kapitalmarktorientierung auch des Kleinsparers anmahnen.

Aber kann man den Verbraucher wirklich mit Anlagen am Kapitalmarkt „zwangsbeglücken“ – und das noch in Zeiten, in denen die Transaktionssteuer auch auf Umsätze der privaten Verbraucher immer wahrscheinlicher wird?

Immer mehr Menschen sehen offenbar nicht mehr nur keinen Sinn im Sparen und geben ihr Geld lieber aus. Auch die Verschuldungsbereitschaft der Verbraucher steigt. Jeder Vierte hat inzwischen einen Baufinanzierungs- (21 Prozent) oder Wohnkredit (vier Prozent) für Modernisierung oder Renovierung, 17 Prozent nutzen einen Konsumentenkredit, 29 Prozent überziehen ihr Girokonto – eine Größenordnung, die das Thema Dispo-Zinsen in der Regulierungsdebatte halten wird, wenngleich es jetzt den Anschein hat, als wolle die große Koalition das Thema „Dispo-Zinsen-Deckelung“ (zunächst einmal) nicht mit einem festen Höchstsatz angehen.

Es bleibt abzuwarten, wie sich diese Entwicklung in der Statistik zur privaten Insolvenz niederschlagen wird. Das alles nennt sich dann Verbraucherschutz. Oder sind es doch nur Opfer für Europa? **Red.**

## Zielgruppen

### Kein Patentrezept für Frauen

Im Kampf um Marktanteile sollten Banken und Versicherungen ihr Angebot stärker auf Frauen ausrichten, empfiehlt die Unternehmensberatung AT Kearney. Diese Botschaft ist nicht neu, ebenso wenig wie die ihr zugrunde liegenden Fakten. Frauen investieren weniger in Aktien, Anleihen und Fonds als Männer. In Deutschland nutzen nur 16 Prozent der Frauen Investmentprodukte, unter den Männern sind es 24 Prozent. Bei der betrieblichen Altersvorsorge beträgt die Schere fünf Prozentpunkte, bei Kreditkarten sind es elf Prozentpunkte Unterschied. Insgesamt verfügen Frauen im Schnitt über 4,4 Bankprodukte, bei den Männern sind es 4,7. Bei den Versicherungsprodukten sind es 4,7 Produkte bei Frauen gegenüber 5,1 Produkte bei Männern.

Ist aber deshalb die Schlussfolgerung richtig, dass die Finanzdienstleister das Potenzial bei Frauen nicht richtig ausschöpfen? Beispiel Betriebsrente: Hier ist das Potenzial schon durch die gesellschaftliche Entwicklung begrenzt. Frauen, die nicht erwerbstätig oder nur geringfügig beschäftigt sind, lässt sich beim besten Willen keine Betriebsrente verkaufen.

Bei Versicherungen laufen viele Verträge als Familienpolice, bei der nach einer Heirat der Partner mit eingeschlossen

wird. Auch dort sind die zusätzlichen Absatzpotenziale also begrenzt. Gleiches gilt für Kreditkarten, wo die Partnerkarte im Hinblick auf die Jahresgebühr günstiger sein kann als wenn jeder Partner eine eigene Karte beantragt.

Dass viele Frauen ihre Finanzangelegenheiten auf ihren Partner delegieren, wie es AT Kearney als Ursache für die Differenz bei der Nutzung von Finanzprodukten ausmacht, mag dabei durchaus richtig sein. Schließlich übernehmen viele Männer lieber die Regelung der Familienfinanzen als die Hausarbeit. Für die Anbieter bleibt es sich jedoch unter dem Strich gleich, ob eine Versicherungspolice oder Kreditkarte auf den Mann oder die Frau läuft.

Auch beim Thema Wertpapiere spielt die klassische Rollenverteilung sicher eine gewisse Rolle. Wer sich neben dem Beruf noch um Familie und Haushalt zu kümmern hat, der hat schlicht weniger Zeit, auch noch die Entwicklungen am Kapitalmarkt zu beobachten. Dass damit die Skepsis gegenüber Wertpapieranlagen wächst ist nur natürlich. Hinzu kommt das grundsätzlich höhere Sicherheitsbedürfnis von Frauen, das zahlreiche Studien immer wieder belegen. Im Zweifelsfall ist vielen Anlegerinnen die Lebensversicherung eben doch lieber als das Wertpapierdepot.

Dass Frauen damit in Sachen Altersvorsorge im Schnitt schlechter dastehen – keine Frage. Ein Patentrezept zur Lösung dieses Problems ist aber noch nicht gefunden. Weibliche Berater mögen die Situation und Sichtweise ihrer Geschlechtsgenossinnen besser verstehen – sie dürfen sie in ihrer Anlagestrategie aber auch nicht „gegen den Strich bürsen“, sondern müssen die Risikopräferenzen ihrer Kundinnen berücksichtigen.

Einen wichtigen Ansatzpunkt haben die Consultants indessen geliefert: Kundinnen, die sich nach einer Trennung oder dem Verlust ihres Partners plötzlich selbst um ihre Finanzen kümmern müssen, sind vermutlich besonders beratungsaffin. **Red.**

## Auskunfteien

### Bank-IT am Zug

Immer wieder war die Schufa negativ in den Schlagzeilen. Frage ein Kunde bei mehreren Kreditinstituten die Konditionen für einen Kredit an, so der Vorwurf, verschlechtere sich mit jeder Anfrage der Score-Wert. Nun geht die Auskunftei in die Offensive: Sollte es dazu kommen, so die Botschaft, so liegt es am Kunden selbst.

In der Schufa-Datenbasis wird nämlich zwischen bloßen Konditionenanfragen, die der Suche nach dem günstigsten Angebot dienen, und echten Kreditanfragen mit dem Ziel eines Abschlusses unterschieden. Um welche Art von Anfrage es sich handelt, müsse der Kunde also gegenüber der jeweiligen Bank deutlich machen.

Das ist freilich häufig leichter gesagt als getan. Denn für die bloße Konditionenabfrage müssen in aller Regel in den „Kreditrechnern“ im Internet die gleichen Daten eingegeben werden wie für einen Kreditantrag. Die entsprechenden Masken unterscheiden in der Regel nicht zwischen Kredit- und Konditionenabfrage. Um dies ganz deutlich zu machen, müsste der Kunde in vielen Fällen vermutlich eine Filiale aufsuchen, wo der Berater das entsprechende Häkchen setzen kann. Diesen Aufwand aber werden viele für einen bloßen Konditionenvergleich scheuen. Überdies kann der Kunde nicht kontrollieren, ob der Mitarbeiter richtig differenziert.

Den Ball einfach nur an den Kunden weiterzugeben, ist also zu kurz gesprungen.

Die Unterscheidung zwischen den beiden Anfragearten ist vielmehr eine Sache der bankeigenen IT. Der technische Umsetzungsaufwand dafür ist vermutlich überschaubar. Und Kreditinstitute könnten sich als kundenfreundlich präsentieren, wenn sie Interessenten in ihren Kreditrechnern gleich anfangs die Wahl zwischen „Konditionenanfrage“ und „Kreditanfrage“ lassen würden. Das Lob der Verbraucherschützer wäre ihnen dafür gewiss. **Red.**

### Sepa

## Wer hat Schuld?

Immer, wenn irgendwo irgendetwas nicht klappt, wie es sollte, wird der dafür Verantwortliche gesucht. Das lässt sich auch beim Thema Sepa beobachten. Hat die Politik sich aus der Information zum Thema zu stark zurückgehalten? Haben Mittelständler und Vereine das Thema verschlafen? Haben Kreditinstitute sich zu sehr mit ihren eigenen Hausaufgaben befasst und die Kunden zu wenig unterstützt? Oder sind die IT-Dienstleister schuld, die zu wenig kostengünstige und für kleine Unternehmen taugliche Software-Lösungen für die Umstellung vorbereitet haben, wie es die Europäische Zentralbank in ihrem zweiten Sepa-Migrationsbericht angedeutet hat?

Wie so oft, wird die Wahrheit irgendwo in der Mitte liegen. Versäumnisse gab es vermutlich bei allen Beteiligten. Der Bundesverband IT-Mittelstand jedenfalls will den Vorwurf der EZB offenbar nicht auf sich sitzen lassen. Dr. Oliver Grün, Präsident des Bundesverbands IT-Mittelstand e.V. (BITMi), Aachen, sieht die Ursache dafür, dass viele Mittelständler und Vereine erst viel zu spät auf das Sepa-Lastschriftverfahren umstellen, zum einen in der „nicht individualisierten Broschüren-Beratung“ der Finanzwirtschaft und der schleppenden Umstellung der Sepa-Verarbeitung innerhalb der Banken.

Zum anderen habe es an einer klaren Rechtslage gefehlt. Ständige Änderungen der Rechtsauffassungen zur nationalen Umsetzung der Sepa-Richtlinie in Deutschland – zuletzt die im September bekannt gegebenen Änderungen aus der August-Sitzung des Sepa-Rates – bekämen vor allem mittelständische IT-Dienstleister zu spüren. Schließlich müssten auch bereits aktive Sepa-Umstellungen dadurch wiederholt modifiziert werden. Hier hätte man eine Übergangszeit von mindestens zwölf Monaten gebraucht, in der sich weder Rechtslage noch technische Formate noch die Verfahren ständig ändern, kritisierte Oliver Grün Ende November.

Dieser Vorwurf hat zweifellos eine gewisse Berechtigung. IT-Dienstleister sind bei der Umsetzung regulatorischer Vorgaben immer die letzten, die die Verzögerungen beim Feststecken der Rahmenbedingungen wieder aufholen sollen, um den Stichtag noch zu halten. Das kann nicht immer gelingen. Ob es zum 1. Februar klappt, wird sich in Kürze zeigen.

So oder so: Für Schuldzuweisungen ist es jetzt ohnehin zu spät. Sollte es in vier Wochen zu größeren Stockungen im Zahlungsverkehr kommen, sind vielmehr unbürokratische Lösungen gefragt. Gut möglich, dass die Politik einen Plan B in der Tasche hat, wie es der BITMi fordert. Sollte es einen solchen geben, wird er jedoch sicher nur im äußersten Notfall herausgeholt. Alles andere wäre ein falsches Signal. **Red.**

## Filiale

### SB-Foyer im Winter

Nur mit Karte zu betätigende Türöffner an den SB-Foyers von Bankfilialen gibt es in Deutschland praktisch nicht mehr. Wo keine Magnetstreifenleser ausgelesen werden, so der Gedanke, dort gibt es auch nichts zu manipulieren. Der Abbau der Türöffner war also der leichteste Weg,

Ansatzpunkte für das „Skimming“ zu vermeiden.

Gerade in der kalten Jahreszeit zeigt sich aber immer wieder, dass man mit dieser Maßnahme zwar ein Sicherheitsrisiko ausgemerzt hat, sich an anderer Stelle aber neuen Ärger zuzieht. Denn an bestimmten Standorten werden die Bankfilialen gern von Obdachlosen als Nachtquartier genutzt.

Für Kunden mag sich dadurch das Sicherheitsrisiko nicht wesentlich erhöhen. Die „gefühlte“ Sicherheit spielt aus Kundensicht indessen auch eine wesentliche Rolle. Studien ergeben immer wieder, dass Kunden lieber Geldautomaten in den Räumen der Bank oder Sparkasse aufsuchen als solche an der Außenseite des Gebäudes, weil sie sich dort sicherer fühlen.

In dem geschlossenen Selbstbedienungsbereich aber von herumlungernenden Gestalten mit Bier- oder Schnapsflaschen in den Händen beobachtet zu werden, trägt sicher nicht zum Wohlbefinden bei – von der Geruchsbelästigung durch unangenehme Mischungen aus verschüttetem Alkohol und Urin ganz zu schweigen.

Das Problem in den Griff zu bekommen ist sicher nicht ganz einfach. Und manches Kreditinstitut wird es auch als Teil seiner gesellschaftlichen Verantwortung sehen, Wohnsitzlose in seinen Räumen zu dulden, um ihnen zu einer warmen Nacht zu verhelfen. Spenden für Obdachlosenquartiere wären da vermutlich keine echte Alternative, da diese von vielen Betroffenen ganz bewusst gemieden werden.

Insofern hat eine Duldungsstrategie sicher ihre Berechtigung. Gleichwohl gilt es dabei die Interessen der Kunden im Auge zu behalten. Beispielsweise könnte man in betroffenen Standorten regelmäßig Sicherheitsdienste vorbeischieken, um nur solche Personen zu dulden, die sich ordentlich verhalten. **Red.**

## Altersvorsorge

### Naive Erben

Je unattraktiver die Rahmenbedingungen für das eigene Sparen sind, desto mehr scheinen sich zumindest jüngere Jahrgänge auf zu erwartende Erbschaften zu verlassen. 27 Prozent der jungen Berufstätigen unter 30 Jahren erwarten einer Postbank-Studie zufolge eine Erbschaft. Unter den 30- bis 49-Jährigen rechnen fast ebenso viele (26 Prozent) mit einem Erbe von erheblichem Umfang.

Diese Erwartungen haben sicher eine gewisse Berechtigung. Dass die potenziellen Erben den zu erwartenden Geldsegen in ihre eigene Altersvorsorge einplanen muss aber bedenklich stimmen. Wer sagt, dass etwa der elterliche Betrieb, wenn er eines Tages zur Übergabe ansteht, noch so ertragreich ist wie heute – oder dass sich bei einem Verkauf der erwartete Erlös erzielen lässt? Gleiches gilt für Immobilien, bei denen bis zum Eintritt des Erbfalls oftmals ein Renovierungstau aufgelaufen ist, was sich negativ auf den Verkaufspreis auswirkt – ganz abgesehen davon, dass Erben den Wert von Omas Häuschen ohnehin nicht selten zu hoch ansetzen.

Kritischer als das alles ist indessen die Tatsache, dass es fraglich ist, ob es überhaupt zu einer Erbschaft kommt. Was, wenn der potenzielle Erblasser aufwendige Pflege benötigt, zu deren Finanzierung das angesparte Vermögen verbraucht oder die Immobilie verkauft werden muss?

Mit steigender Lebenserwartung ist dieser Fall nicht so unwahrscheinlich; schließlich wird statistisch jeder Dritte irgendwann zum Pflegefall. Die erhoffte Erbschaft kann so schnell aufgezehrt sein. Eine Altersvorsorge, die auf die Sparanstrengungen früherer Generationen baut, steht somit auf tönernen Füßen. Diese Botschaft zu vermitteln ist eine Frage der finanziellen Allgemeinbildung – und sie ist dringend. **Red.**