

Banken



Was ist unter der Bezeichnung zu verstehen?

Unter dem Begriff werden Banken und Sparkassen sowie deren Mitarbeiter zusammengefasst. „Banken“ können dabei die klassischen Großbanken, die Volks- und Raiffeisenbanken, die Sparkassen sowie die noblen Privatbanken sein. Banken lassen sich ihre Beratung für Finanzanlageprodukte von Ihnen im Allgemeinen über Provisionen bezahlen, die in den Produktpreisen enthalten sind. Sie müssen darüber hinaus auch manchmal Depotgebühren oder andere Gebühren beim Kauf oder Verkauf von Finanzanlageprodukten bezahlen.

Wie der Begriff schon andeutet, werden als Bankmitarbeiter (kurz auch „Banker“ genannt) alle Personen bezeichnet, die für eine Bank oder Sparkasse tätig sind. Sie sind in die Organisation der jeweiligen Bank oder Sparkasse eingebunden und daher an die Weisungen der Geschäftsführung gebunden. Bis vor ein paar Jahren war es noch sehr viel einfacher, diese Gruppe zu kennzeichnen: Bankmitarbeiter waren Arbeitnehmer und zum überwiegenden Teil fest angestellt. Die Mehrheit der Bankberater ist dies heute immer noch. Es kann aber passieren, dass Sie bei einem Bankbesuch einem Berater gegenüber sitzen, der auf Sie wie alle anderen Berater wirkt, der jedoch als selbstständiger Finanzberater im Auftrag der Bank arbeitet.

Gefördert durch:



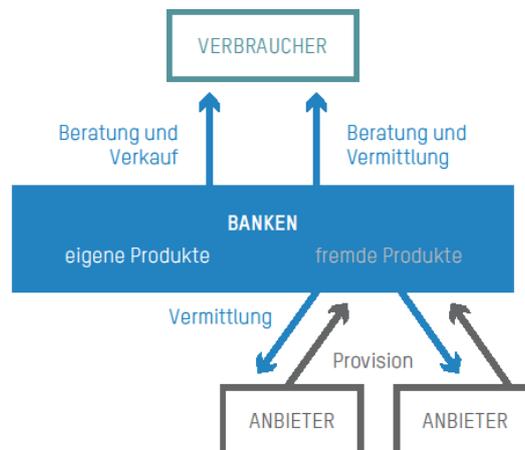
aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Wie läuft die Beratung oder Vermittlung ab?

Der Arbeitsplatz des Bankmitarbeiters befindet sich in den Räumen des Finanzinstituts. Sie müssen also für eine Beratung bzw. den Erwerb eines Finanzprodukts in der Regel eine Bank oder Sparkasse aufsuchen. Nach einigen gescheiterten Versuchen in der Vergangenheit gibt es heute wieder so gut wie keine Bankmitarbeiter mehr, die auch im Außendienst tätig sind, also zu Ihnen nach Hause kommen würden. Natürlich können Sie auch – und das nicht nur bei Direktbanken – fast alle Bankgeschäfte online bzw. per Telefon von Zuhause aus erledigen.

Unabhängig davon, ob die Bankmitarbeiter als Arbeitnehmer oder als selbstständige Finanzberater tätig sind, müssen sie sich an die Vorgaben der Geschäftsführung halten. Das betrifft den Bereich der Vergütung, die Vorgaben und Inhalte für die Beratung und die Produktauswahl.

Das jeweilige Produktangebot von Banken und Sparkassen hat – gemessen am Gesamtangebot – häufig einen recht begrenzten Umfang. Ähnlich wie bei Vertragshändlern im Automobilbereich bekommen Sie bei Sparkassen und Banken häufig nur hausinterne Produkte bzw. Produkte von ausgewählten Kooperationspartnern angeboten.



Systematik - Banken

Welche Qualifikation besitzen sie?

In der Regel haben alle Bankmitarbeiter, unabhängig davon ob sie als Arbeitnehmer oder als selbstständige Finanzberater im Privatkundengeschäft der Bank oder Sparkasse tätig sind, eine bank- bzw. versicherungsbezogene Berufsausbildung oder beispielsweise ein wirtschaftswissenschaftliches Studium erfolgreich abgeschlossen. Je nach Größe der Bank oder Sparkasse

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

www.wegweiser-finanzenberatung.de

können die Mitarbeiter aus einer Vielzahl von Schulungs- und Fortbildungsmöglichkeiten wählen. Für die Beratung im Bereich der Wertpapierdienstleistungen und bei der Altersvorsorge sind bestimmte Mindestqualifikationen Pflicht, die nur über Weiterbildungsmaßnahmen erreicht werden können.

Wodurch zeichnen sie sich besonders aus?

Banken und Sparkassen können Ihnen im Prinzip das gesamte Spektrum an Finanzdienstleistungen anbieten. Manche Banken und Sparkassen vermitteln Ihnen auch Versicherungen wie beispielsweise Haftpflicht-, Unfall- oder Lebensversicherungen.

Eine Bank oder Sparkasse erzielt ihre Einnahmen im Finanzanlagengeschäft mit Privatkunden unter anderem aus der Vermittlung und dem Verkauf von Produkten und zu einem kleineren Teil aus Gebühren – z. B. für das Führen von Girokonten oder Depotgebühren für die Aufbewahrung von Wertpapieren.

Grundsätzlich können bei Banken und Sparkassen unter dem Gesichtspunkt der Verdienstmöglichkeit zwei Produktkategorien unterschieden werden. Sie können „eigene“ Produkte der Banken und Sparkassen wie Sparkonten, Girokonten und Kredite erhalten, für die Sie Gebühren oder Zinsen bezahlen (bzw. erhalten). Sie können aber auch Produkte wie Bausparverträge, Versicherungen aller Art oder Investmentfonds erhalten, die mit Provisionszahlungen für die Bank (an denen häufig auch die Berater über Boni-Zahlungen der Banken partizipieren) verbunden sind. In den letzten Jahren ist auch der Konsumentenkredit bei einigen Banken und Sparkassen verstärkt zu einem Provisionsprodukt geworden.

Bei den provisionsabhängigen Produkten handelt die Bank oder Sparkasse die Bedingungen – einschließlich der Provisionshöhe – direkt mit den Produkthanbietern aus. Damit sind die Rahmenbedingungen für eine bestimmte Zeit erst einmal festgelegt und die möglichen Erträge lassen sich relativ gut im Voraus berechnen. Das bedeutet auch, dass bestimmte Vertriebsziele zu erfüllen sind.

Wie können sie mir helfen?

Bankmitarbeiter haben in der Regel eine Berufsausbildung erfolgreich absolviert, sie beziehen ein festes monatliches, leistungsunabhängiges Grundgehalt und sind für ihre Beratungstätigkeit mit modernster EDV ausgestattet. Zudem werden von Banken und Sparkassen seit geraumer Zeit auch Versicherungen vertrieben. In der Theorie steht damit den Beratern die gesamte Produktpalette des Finanzdienstleistungsbereiches zur Verfügung. Insgesamt also beste Voraussetzungen, um Ihnen grundsätzlich eine kompetente und kundenorientierte Beratung zu bieten.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

www.wegweiser-finanzenberatung.de

Häufig haben Sie und Ihr Berater / Ihre Beraterin auch ein jahrelanges Vertrauensverhältnis aufgebaut und er bzw. sie kennt Ihre finanziellen Bedürfnisse. Dementsprechend erscheint es Ihnen sehr angenehm und vorteilhaft, zuerst Ihren „persönlichen Bankberater/in“ aufzusuchen. Angenehm, da Ihr Berater Ihnen im besten Fall zu allen Finanzthemen Auskunft geben kann und Sie Ihre „ganze Lebenssituation“ nicht noch einmal schildern müssen. Vorteilhaft, weil Sie neben der Beratung zumeist auch gleich die für Sie passenden Produktangebote erhalten. Etwas problematisch kann es bei Fragen zu Versicherungen werden. Nicht alle Banken und Sparkassen vertreiben Versicherungsprodukte schon lange und sie bieten möglicherweise auch nicht alle Versicherungsarten an. Zu bedenken ist weiter, dass Banken und Sparkassen in vielen Bereichen (Versicherungen, Investmentfonds, Bausparangebote, Konsumentenkredite) zumeist nur hauseigene Produkte bzw. nur Produkte von einem einzigen Anbieter (Kooperationspartner) im Sortiment haben bzw. besonders bevorzugen. Ob diese Produkte dann zu Ihren Bedürfnissen passen, ist kritisch zu hinterfragen.

Wie erfolgt die Bezahlung?

Für Sie als Kunden hat es den Anschein, dass die Beratung in Banken und Sparkassen kostenlos ist. Aber der Kostenanteil steckt zum einen in den Provisionszahlungen bei bestimmten Produkten – wie z. B. bei Versicherungen und Investmentfonds. Diese Kostenarten waren und sind zum Teil heute noch für Sie nur schwer erkennbar. Mit der Einführung der Produktinformationsblätter (PIB) hat sich das Problem zumindest für bestimmte Bereiche (Geldanlage, Lebensversicherungen) deutlich entschärft. Gibt es kein PIB, bleibt das Problem bestehen. Um dann zu erkennen, wie hoch die Provisionen sind, müssten Sie die zum Teil sehr langen und nur schwer verständlichen Prospekte bzw. Bedingungen genauestens lesen.

Ein anderer Teil der Kosten „versteckt“ sich in den vergleichsweise niedrigen Sparzinssätzen. Banken und Sparkassen vergeben das Geld auf den Sparkonten für deutlich höhere Zinsen wieder als Kredite. In diesem Bereich sind für Sie die Beratungskosten überhaupt nicht wahrnehmbar.

Bankberater erhalten häufig neben dem Grundgehalt auch Gehaltszahlungen, deren Höhe von ihrem Vermittlungserfolg abhängt. Die Höhe der Zahlungen kann vom Verkaufserfolg des einzelnen Beraters oder aber auch bestimmter Teilbereiche der Bank oder Sparkasse abhängig sein.

Für die Mitarbeiter bedeutet dies, dass sie ihr Gehalt erhöhen können, wenn sie vorrangig die von der Unternehmensführung gewünschten Produkte an die Kunden bringen. Also müssen sich die Bankberater in bestimmten Beratungssituationen zwischen einem möglichen zusätzlichen Einkommen und Ihren Interessen und Bedürfnissen als Kunde entscheiden. Der Bankmitarbeiter

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

www.wegweiser-finanzenberatung.de

muss allerdings auch bedenken, dass es ihm und der Bank wenig nützt, wenn Sie als unzufriedener Kunde die Bank wechseln.

Bankberater können bei ihrer Beratungstätigkeit leicht in einen Interessenskonflikt geraten. Über Bonuszahlungen für Beratergruppen oder das Vorgeben von Absatzmengen für bestimmte Produkte durch die Geschäftsführung sollen die Vermittlungsergebnisse gezielt gesteuert werden. Der Absatz von ausgewählten Finanzdienstleistungen kann dadurch massiv gefördert werden, unabhängig davon, ob sie für die jeweiligen Kunden geeignet sind. In den letzten Jahren hat auch der Verkauf von Zusatzprodukten (ebenfalls provisionsabhängig) an Bedeutung gewonnen. Beispielsweise werden zugleich mit den Angeboten für Konsumentenkredite diverse Versicherungsleistungen angeboten.

Die Provisionszahlungen (Boni) wurden in den letzten Jahren zum Teil neu bzw. etwas zurückhaltender gestaltet (z. B. Absenkung der maximalen Provisionshöhen). So sind einige Banken dazu übergegangen, die Mitarbeiter nicht am direkten Absatzerfolg bestimmter Produkte zu beteiligen, sondern am Gesamtergebnis.

Wo und wie finde ich sie?

Banken und Sparkassen werden unter dem Oberbegriff Kreditinstitute geführt. Sie sind für Sie als Kunden – insbesondere im städtischen Bereich – meist relativ einfach zu finden, da ihre Filialen häufig verkehrsgünstig gelegen sind. Insbesondere auf den Webseiten der Banken und Sparkassen ist in der Regel eine sogenannte „Filialsuche“ möglich. Unter Angabe Ihrer eigenen Adresse können Sie die nächstgelegene Filiale finden.

In Deutschland existiert ein dreigeteiltes System von Kreditinstituten. Erstens die Sparkassen, die in der Regel öffentlich-rechtlich sind und sich überwiegend im Besitz der Kommunen befinden. Zweitens die genossenschaftlich organisierten Volks- und Raiffeisenbanken und drittens die bekannten deutschen und europäischen Großbanken sowie die Privatbanken. Den Instituten ist gemein, dass sie in der Hauptsache ihr Geschäft über ihre Filialen abwickeln. Sparkassen und genossenschaftliche Banken decken neben den Städten auch den ländlichen Raum ab.

Wie werden sie kontrolliert?

Die Kontrolle wird in Deutschland von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) und der deutschen Bundesbank wahrgenommen. Die Aufsichtsbehörden verfolgen das Ziel, die Effizienz und Stabilität des Bankensystems sowie die ordnungsgemäße Abwicklung von Bankgeschäften sicherzustellen. Hinzugekommen ist aktuell noch eine dritte Institution, die die Kreditinstitute kontrolliert: die europäische Bankenaufsicht.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages