

Vom Banker zum Honorarberater

Ein Blick hinter die Kulissen der „edlen Bankenwelt“

Der Bereich Finanzen ist für viele Menschen ein sehr sensibles Thema, über das sie nur mit Fachleuten, die über die notwendige Diskretion verfügen, sprechen möchten. Ob nun das Thema Geldanlage, Finanzierung oder Versicherung, eine Beratung in Sachen Finanzen sollte umfassend und vor allem richtig sein. Leider ist dies nicht immer der Fall, Bankberater und vor allem freie Finanzvermittler, die auf Provisionsbasis ihr Geld verdienen, beraten nicht immer vorurteilsfrei und verkaufen auch Produkte, die nicht auf die Kundenbedürfnisse zugeschnitten sind. Auch in „seiner“ Bank oder Sparkasse darf niemand ungeprüft darauf vertrauen, immer richtig und fair beraten zu werden. Schnell werden hauseigene Versicherungen, Fonds oder Sparverträge verkauft, obwohl es manchmal doch viel bessere Möglichkeiten der Geldanlage gibt. Denn auch das Geldinstitut will ein Geschäft machen. Und Mitarbeiter werden nach solchen Verkaufserfolgen beurteilt und befördert.

Lesen Sie hierzu die Geschichte des Bankers Andreas Borsch.



■ Das Problem ist nicht, dass der Kunde die Scheiben dieser Glaspaläste finanziert hat. Das Problem ist, dass er für „seine“ Scheiben nicht immer eine ehrliche, unabhängige Gegenleistung erhalten hat!

Das Märchen von der kostenlosen Beratung
Bankberater erzählen gerne, dass ihre „Beratung“ kostenlos sei. Kostenlos ist in der Tat das Verkaufs-Gespräch dieser Leute. Wäre ja auch noch schöner, wenn sie einem etwas verkaufen wollen und man müsste auch noch Geld für die Verkaufsargumente bezahlen. Das Verkaufs-Gespräch ist aber nur kostenlos, solange man nichts abschließt. Wer abschließt, zahlt damit auch die Beratungskosten.

Beispiel: Die Lebensversicherungs-Gesellschaft zahlt dem Vermittler (ihrer Bank) eine Provision. Bei einer durchschnittlichen Lebensversicherung (30 Jahre Laufzeit) sind das etwa 1.500 EURO. In Wirklichkeit zahlt nicht die Versicherungs-Gesellschaft die Provision. Sie (!) zahlen!

Sie verlieren aber nicht nur die 1.500 EURO. Wenn Ihre ersten Beiträge an die Bank als Provision gehen, kann dieses Geld keine Zinsen und Zinseszinsen erwirtschaften. 1.500 EURO plus entgangene Zinsen und Zinseszinsen summieren sich in dem Beispiel auf 11.500 EURO.

Dieses Beispiel zeigt, dass Beratung immer dann etwas kostet, wenn Sie kaufen. Natürlich verdient nicht jeder Versiche-

rungs-Vermittler für jeden Abschluss 1.500 EURO. Sie sehen aber an diesem Beispiel oben, dass ihre Bank ein hohes eigenes finanzielles Interesse daran hat, Ihnen eine Lebensversicherung schmackhaft zu machen. So ist das, wenn 1.500 EURO Einkommen für eine Stunde Verkaufs-Gespräch locken.

Die nüchterne Kalkulation

Andreas Borsch war selber über 10 Jahre in unterschiedlichen Banken, zuletzt als Bereichsleiter Vermögensberatung, tätig und ist somit Insider, was die Beratungs- und Verkaufsphilosophie von Banken betrifft. Am Ende eines jeden Jahres werden die Vertriebsziele der Bank festgelegt. Also nicht, wie die Bankkunden beraten werden, sondern was ihnen verkauft werden soll. Diese Zielvorgaben der Bankleitung werden erst auf die einzelnen Filialen, dann auf die einzelnen Abteilungen und zuletzt auf die „Bankberater“ runtergebrochen. In der Regel erhält jeder Vertriebsmitarbeiter das Ziel, im Jahr mindestens das 3–4-fache seines Bruttogehaltes zuzüglich Arbeitgeberkosten zu erwirtschaften, denn neben ihrem eigenen Gehalt müssen sie auch noch das Gehalt für die nicht im Vertrieb tätigen

Bankangestellten (Backoffice) und „Führungskräfte“ erwirtschaften und schließlich auch noch die Ansprüche der Anteilseigner der Bank, die einmal im Jahr ihre Dividende und Ausschüttung aus ihrem Investment erhalten wollen, befriedigen.

Nicht jedes Kundengespräch ist ein Geschäft

Aber nicht jedes Kundengespräch führt automatisch zu einem Produktverkauf und somit Ertrag für den Bankangestellten. Viele Kunden lassen sich auch nur „kostenlos“ beraten und tätigen dann ihre Geschäfte bei einer anderen Bank oder Direktbank. Die Banken gehen davon aus, dass es bei 10 aktiven Kundengesprächen nur zu 2-3 Vertragsabschlüssen kommt. Der Produktverkauf aus diesen 3 erfolgreichen Gesprächen muss jedoch so viel Provision oder Marge für den Mitarbeiter abwerfen, dass der Aufwand für die 7 erfolglosen Gespräche mit bezahlt werden kann. Das führt dazu, dass die Banken, die Fonds- bzw. Versicherungsgesellschaften bei ihren Produkten entsprechen hohe Margen und Provisionen einkalkulieren, die der Käufer des Produktes – also Sie – bezahlen müssen, auch wenn der eigentliche Beratungsaufwand deutlich geringer war. Da die Provisionen und Margen immer einen Prozentsatz des Anlagebetrages ausmachen, zahlt ein Bankkunde, der 100.000 EUR anlegt 10-mal so hohe Provisionen bzw. Margen wie der Kunde, der nur 10.000 EUR anlegt, obwohl der Beratungsaufwand der gleiche ist. Somit kann von einer kundenorientierten Beratung keine Rede mehr sein.

Hier wird eindeutig nicht der Beratungsaufwand, sondern ausschließlich der Verkaufserfolg honoriert.

Bank sucht Verkäufer

Die Banken machen auch keinen Hehl daraus, dass Sie eher einen Verkäufer als einen Berater suchen. Dazu müssen Sie sich nur die Stellenanzeigen der Banken genauer ansehen. Dort wird stets ein „Berater“ mit „verkäuferischer Kompetenz“, „Spaß am Verkauf“ gesucht, der „vertriebsorientiert arbeitet“. Geboten wird dafür eine „vertriebsorientierte Vergütung“. Das ist ein weiterer Hinweis darauf, dass es den Banken in erster Linie nur um den Verkauf von Finanzdienstleistungen geht und nicht um eine kundenorientierte und bedarfsgerechte Beratung ihrer Kunden.

Bankberater erobern die Wohnzimmer

Die Banken wollen das heimische Sofa ihrer Kunden nicht länger den Finanzdienstleistern und Strukturvertrieben wie MLP, AWD und DVAG überlassen. „Mobi-

ler Vertrieb“ heißt das neue Schlagwort und bedeutet, dass Bankmitarbeiter als „mobile Berater“ aus ihrer Bank ausgegliedert und den Kunden zu Hause beraten sollen. Dafür wurden von den Banken eigene Vertriebsgesellschaften gegründet, damit Tarifarbeitszeit und Bankentarif nicht greifen.

Die Deutsche Bank hat die Vertriebsgesellschaft mbH der Deutschen Bank Privat- und Geschäftskunden. Die selbstständigen Handelsvertreter der Postbank arbeiten für die Postbank Vermögensberatung AG. Die Commerzbank hat unter dem Namen Commerzbank Partners ein Joint Venture mit der AMB Generali und die Citibank mit der Citi Finanzberatungs GmbH jeweils eine eigene Gesellschaft gegründet.

Ein wesentlicher Unterschied zum klassischen Filialberater: Die Bezahlung. Statt des monatlichen Festgehalts mit geringen Er-



■ Mit der Kontoeröffnung werden dem neuen Kunden meist zugleich hauseigene „gute“ Produkte zur Altersvorsorge oder Vermögensbildung angeboten.

folgsprämien werden die neuen mobilen Berater meist provisionsbasiert bezahlt. Das motiviert, auch am Wochenende und am Abend die Kunden aufzusuchen.

Verbraucherschützer warnen! Kundenorientierte Beratung wird Auslaufmodell

Vor dem Ausverkauf qualifizierter und an den Interessen der Kunden orientierter Beratung bei Groß- und Genossenschaftsbanken warnt die Verbraucher-Zentrale NRW. Wenn die Bankarbeitgeber in den laufenden Tarifverhandlungen durchsetzen würden, die Gehälter um 35 Prozent abzusenken und die Mitarbeiter stattdessen künftig „erfolgsorientiert“ zu bezahlen, sei damit der Einstieg in den Strukturvertrieb am Bankschalter gelegt: Der Bankberater werde zum Vermittler – der Verkauf möglichst provisionsträglicher Produkte bestimme das Beratungsgespräch. „Die am tatsächlichen Bedarf des Kunden orientierte Beratung wird damit zunehmend zum Auslaufmodell“, warnen die Finanzexperten der Verbraucher-Zentrale NRW „denn der Rat des

Bank-Angestellten wird zwangsläufig eher solche Kredite oder Anlageformen empfehlen, die für ihn die höchste Provision bringen.“ Da könne dann leicht darüber hinweggesehen werden, dass zum Beispiel andere Sparmodelle eine viel höhere Rendite erbringen oder die Finanzierung der eigenen vier Wände auf einem wackligen Fundament ruht.

Verbraucherschützer kritisieren die provisionsbasierte Bezahlung:

„Wir sehen das als überaus problematisch“, erklärt Edda Castelló von der Verbraucherzentrale Hamburg. Bisher sei die Beratung in der Bank immer noch etwas seriöser gewesen als etwa beim Versicherungsvertreter, meint sie. „Aber wer nach Provision bezahlt wird, muss die Produkte verkaufen, die am meisten bringen“, erklärt sie. Die Beschwerden wegen Falschberatungen hätten in jüngster Zeit „dramatisch zugenommen“, berichtet Castelló.

Andreas Borsch hat sich entschieden

„Diese Entwicklung wollte und konnte ich nicht mehr mittragen. Als Berater war ich ständig in einem Interessenskonflikt gefangen. Mit dem Ziel vor Augen, ausschließlich die Kundeninteressen zu vertreten, war ich in der Bank verpflichtet, nur Produkte des Arbeitgebers bzw. dessen Verbundunternehmen zu verkaufen. Das Lob eines Vorgesetzten brachte für mich die Erkenntnis: „Sie sind hoch qualifiziert und ein sehr guter Berater. Aber sie sind kein Produktverkäufer.“ Genau so wollte ich sein. Verkaufen ja, aber nur mein Wissen,

meine Beratung und meinen Service. Aus diesem Wunsch heraus, mit ruhigem Gewissen einen Kunden auch mal von einem für ihn ungünstigen Geschäft abraten zu können, also absolut produktneutral und ausschließlich im Kundeninteresse beraten zu können, gab es für mich nur eine Lösung – die Honorarberatung und provisionsfreie Honorarvermittlung.

Nicht dass wir uns falsch verstehen, ertrags- und provisionsorientierte Beratung muss nicht zwangsläufig eine schlechte Beratung sein. Es gibt auch hier erstklassige Experten. Nicht alle schielen nur auf die Provision. Doch egal, um welche Art Berater es sich handelt, alle haben ein Problem: „Sie müssen verkaufen, um von Ihren Provisionen leben zu können“. Eine neutrale, kundenorientierte Beratung wird dadurch erschwert, wenn nicht sogar unmöglich gemacht.

Denken Sie immer an das Sprichwort: „Wessen Wein ich trinke, dessen Lied ich singe.“