



Die Augen treuherzig und das Geld griffbereit: Könnte das Sparschwein zur Bank gehen, wäre es ein idealer Kunde. So muss es eben der reale Kunde zur Bank tragen

Foto: fotolia

„Der ideale Kunde ist reich und naiv“

Die Bankkauffrau Maria Eder über Kunden-Abzocke und den Druck auf die Angestellten – Finanzbranche hat aus Crash nichts gelernt

Jahrelang riet sie Bankkunden zu Produkten, von denen sie selbst nicht überzeugt war. Dabei war Maria Eder, die ihren wahren Namen nicht genannt haben möchte, zurückhaltender als viele ihrer Kollegen. Sie kritisiert: Selbst bei Genossenschaftsbanken wird das Vertrauen der Kunden oft ausgenutzt.

VON DANIEL GRÄFE

Frau Eder, warum sind Sie eigentlich Bankkauffrau geworden?

Ich habe bei einem Praktikum Feuer gefangen, auch weil ich den Kontakt zu den Kunden geschätzt habe. Außerdem galt eine Bankkauffrau auf dem Land noch was, der Ruf der Banken war lange Zeit gut.

Anfangs hat Ihnen die Arbeit Spaß gemacht.

Ja, die Ausbildung war abwechslungsreich, ich habe vor allem Leute beraten, die ihr erstes Geld anlegten. Ich sollte sie an die Bank binden. Weil ich selbst jung war, hatte ich da den besseren Draht. Ich hatte noch das Gefühl, dass ich für den Kunden da bin.

Warum hat sich das geändert?

Lassen Sie mich ein Beispiel geben: Ein Kunde wollte sein Konto zu unserer Filiale übertragen – ein Betrag von 30 000 Euro. Ich habe ihm zu einem Zuwachskonto mit einer Laufzeit von fünf Jahren geraten, weil ihm die Sicherheit der Anlage am wichtigsten war. Es war mein erster Termin – und gleich ein Abschluss. Eine Kollegin lobte mich – ein anderer aber kritisierte sofort, weshalb ich für die Bank nicht mehr Provision herausgeholt hätte. Durch einen Fonds zum Beispiel. Da bekommt die Bank einen Ausgabeaufschlag von bis zu fünf Prozent.

Die Kunden sollen also das nehmen, was der Bank am meisten nutzt.

Das ist oft so, auch wenn mit dem Gegenteil geworben wird. Neben Fonds, Aktien, Zertifikaten und Anleihen lohnen sich für die Bank vor allem Lebensversicherungen, weil

„Es gab immer wieder Situationen, wo ich selbst nicht recht Bescheid wusste“

es um hohe Summen und lange Laufzeiten geht. Auch Bausparen rentiert sich der hohen Beträge wegen. Schlecht sind Tagesgeld oder Sparbriefe, bei denen Banken vor allem durch die Zinsunterschiede verdienen.

Haben die Berater Ihrer Filiale auf die Aufschläge hingewiesen?

In der Regel nur, wenn die Kunden danach gefragt haben, das war die Devise. Und auch da ist die Frage, ob der Kunde zum Beispiel verstanden hat, dass bei Umschichtungen des Fonds wieder ein Aufschlag fällig ist. Die Verwaltungsgebühren, die sich im Kurs des Fonds niederschlagen, wurden praktisch nie erwähnt.

Info

Maria Eder

Maria Eder (Pseudonym) wurde 1987 in Oberbayern geboren. Sie machte eine Ausbildung als Bankkauffrau bei einer Genossenschaftsbank in der Nähe von Ingolstadt. Zwei Jahre nach ihrer Ausbildung kündigte sie, weil sie die mangelhafte Beratung der Kunden nicht mehr mit ihrem Gewissen vereinbaren konnte. Sie holte das Abitur nach und studiert seitdem Medizin. Ihre Erlebnisse schrieb sie in dem Buch „Schluss mit dem Betrug“ (Droemer, 208 Seiten, 14,99 Euro) auf.

Die Finanzindustrie

Laut einer Studie der Universität Oldenburg nimmt in vielen Banken die Kundenbetreuung Züge von Fließbandarbeit an: Es gebe klare Mengenvorgaben von der Zentrale, permanente Kontrolle und kaum Freiraum für den Berater. In der Fachliteratur wird bereits von Finanzindustrie gesprochen, da die Branche auf den Massenverkauf von Standard-Produkten setze – teils auch an den Kundenwünschen vorbei.

Die Zielvorgaben werden vom Vorstand vorgegeben und bis auf die einzelne Filiale oder den einzelnen Berater heruntergebrochen. In etlichen Banken werde der Wettbewerb zwischen Filialen, Regionen, einzelnen Teams richtiggehend zelebriert, schreiben die Wissenschaftler. Von den Ergebnissen hängen Boni, Personalausstattung und Karrieren ab.

Viele Mitarbeiter werden krank. In allen Häusern gibt es Angestellte, die unter Burnout leiden, wie die Erschöpfungsdpression heute genannt wird. Der Anteil psychischer Diagnosen an allen Erkrankungen liegt im deutschen Bankgewerbe bei 4,2 Prozent, so die Dienstleistungsgewerkschaft Verdi. In keiner anderen Branche sei der Anteil so hoch. (StN)

Seit 2009 sind Beratungsprotokolle Pflicht. Hat das etwas verändert?

Im Grunde nicht viel. Wenn der Kunde zum Beispiel sagt, dass er Fonds kennt, kann das sein, dass er sich auskennt oder einfach nur den Namen schon mal gehört hat. Unterschreibt das der Kunde, ist der Berater auf der sicheren Seite – der Kunde aber nicht unbedingt.

Haben Sie selbst immer verstanden, was Sie angeboten haben?

Zertifikate sind oft schwer zu verstehen. Auch Vermögensberater kennen sich nicht immer 100-prozentig damit aus. Es gab immer wieder Situationen, wo ich selbst nicht recht Bescheid wusste. Ich habe oft das einfach wiedergeben, was ich auf Schulungen vermittelt bekam. Die Hintergründe oder ob das auch stimmt, konnte ich nicht beurteilen. Die Schulungen gab es zu den neuen

Produkten. Danach wurden postwendend die eigenen Zielvorgaben erhöht.

Zielvorgaben?

Sie wurden bei uns auf das Quartal gemacht. Es wurde genau vorgeschrieben, wie viele und in welcher Höhe neue Sparpläne bei der Bank, Anlagen bei Fondsgesellschaften und Bausparverträge abzuschließen sind. Wenn wir die Zielvorgaben nicht erreichten, sagte man uns, dass das den eigenen Arbeitsplatz gefährden würde – oder den der Kollegen.

Sind solche Vorgaben überhaupt realistisch?

Das kommt vor allem auf das Klientel an. Unsere Kunden haben wir in drei Gruppen eingeteilt. Die Gruppe der Vermögenden

„Viele Kunden möchten am liebsten Versprechungen hören, deshalb kann man ihnen noch immer vieles andrehen“

wurde in der Regel von den Geschäftsstellenleitern betreut. Ich hatte die Kunden mit der geringsten Bonität, musste aber nicht ganz so hohe Vorgaben erfüllen.

Wie wurden die Vorgaben kontrolliert?

Morgens hat sie der Geschäftsstellenführer vor dem versammelten Team ausgewertet und die Termine sowie die möglichen Abschlüsse für den neuen Tag kontrolliert. Oft hieß es, warum die anderen nicht so gut seien wie der Beste. All das wurde elektronisch erfasst und mit den anderen Filialen verglichen. Auch das sollte den Druck erhöhen. Blieb man zu lange unter den Vorgaben, wurde mit der Versetzung gedroht.

Wie sind Sie mit dem Druck umgegangen?

Morgens hatte ich oft Magenschmerzen, weil ich nicht mehr zur Arbeit wollte. Ich bin auch Umwege gelaufen. Nachts habe ich oft schlecht geschlafen. Vielen Kollegen ging es ähnlich.

Was hat Ihnen noch zu schaffen gemacht?

Die ständige Kundenwerbung. Es gab zig Listen, die wir abtelefonieren mussten. Die meisten Kunden waren genervt, dass wir sie anriefen. Viele vertrösteten uns auf ein anderes Mal. Andere machten einen Termin aus, kamen aber nicht. Manche kamen auch, um ihre Ruhe zu haben. Die allerwenigsten haben einen Vertrag abgeschlossen. Vielleicht jeder Zwanzigste. Aber das war nicht alles. Es gab auch Beispiele, wo die Kunden ungefragt zu Hause aufgesucht wurden.

Ja?

Unter unseren Kunden gab es eine vermögende alte Dame, von der wir wussten, dass sie das Haus nicht mehr verließ, wenig zu rechnungsfähig war und wie eine Messie lebte. Mein damaliger Chef fuhr zu ihr nach Hause und überredete sie zu einer Anlage. Ich glaube nicht, dass sie etwas davon verstanden hat. Zwei Tage später war sie schon

im Pflegeheim. Als sich ihr Sohn beschwerte und den Vertrag rückgängig machte, sagte mein Chef nur, die Anlage lohne sich doch. Schließlich sei die Anlage auch für den Erben etwas wert. Anderswo wurden Bankberater in Altenheime geschickt, um dementen Bewohnern Zertifikate zur Unterschrift vorzulegen.

Hat sich die Einstellung der Banken nach dem Finanzcrash verändert?

Nein, sie schauen nur genau auf die Beratungsprotokolle und sichern sich ab, dass es keine Probleme gibt. Die Banken haben auch deshalb aus der Finanzkrise nichts gelernt, weil sich auch die Kunden kaum anders verhalten. Viele Kunden möchten am liebsten Versprechungen hören, deshalb kann man ihnen nach wie vor vieles andrehen. Nur während der Finanzkrise sind die Kunden vorsichtiger geworden. Mittlerweile haben sie das wohl verdrängt, das hat mich überrascht.

Wie erkennen kritische Kunden eine gute Bank?

Bei Lockangeboten sollte man sehr vorsichtig sein. Überhaupt muss man sich das Produkt genau anschauen und nach den Einzelheiten fragen. Nützlich ist es, wenn man einen Bekannten bei der Bank hat, der einen berät. Generell sollte man immer selbstbewusst auftreten und signalisieren, dass man genau hinschaut. Dann sind die Berater oft gewissenhafter.

Kritische Kunden müssen die Berater doch stören?

Natürlich sind diese Kunden weniger angenehm für uns, weil man mehr ins Detail muss und die Abschlüsse schwieriger sind. Aber verhindern kann man das nicht. Nicht immer taucht der ideale Kunde auf – reich und naiv.

Inzwischen arbeiten Sie nicht mehr als Bankkauffrau. Weshalb haben Sie gekündigt?

Ich hatte keinen Spaß mehr, habe schlecht geschlafen und psychische Probleme. Außerdem konnte ich nicht mehr verantworten, dass ich unsere Kunden hinter Licht führe. Aber schon lange vorher habe ich die Produkte nicht auf Teufel komm raus verkauft und zum Beispiel Sparer zu einer Risiko-Lebensversicherung überredet.

Waren Sie vielleicht einfach im falschen Job?

Vielleicht nicht im falschen Job, sondern zur falschen Zeit. Früher war die Beratung seriöser und der Kundenkontakt intensiver. Außerdem gab es keine so strikten Zielvorgaben wie heute. Wäre ich nicht gezwungen worden, dem Kunden etwas anzudrehen, was ihm gar nicht so viel nützt, wäre ich vielleicht noch immer Bankkauffrau.

Was ist aus Ihren Kollegen geworden?

Meine besten zwei Freunde haben gekündigt, eine andere hat die Abteilung gewechselt. Insgesamt haben in den vergangenen eineinhalb Jahren fünf von acht Mitarbeitern ihren Job quittiert.

Inzwischen studieren Sie Medizin. Wie fühlen Sie sich heute?

Endlich wieder gut.

► 15 · Wirtschaft

Zweifel an Datensicherheit bei Apple-Produkten

Handys und Tablets von Apple speichern die Aufenthaltsorte ihrer Nutzer. Obwohl die Informationen nicht weitergeleitet werden, fordern Datenschützer, diese Praxis zu ändern.

► 23 · Kultur

Ein neuer Blick auf Edouard Manet



Mit Bildern wie dem Akt „Olympia“ schockierte Edouard Manet die Öffentlichkeit. Nun stellt das Musée d'Orsay den Maler nicht nur als Impressionisten, sondern als Erfinder der Moderne vor.

Wirtschaft brummt trotz Japan-Krise und Libyen-Kriegs

VON KARIN FINKENZELLER UND PEER MEINERT

MÜNCHEN. Die deutsche Wirtschaft bleibt trotz schlechter Nachrichten aus aller Welt im Stimmungshoch. Zwar sank das wichtigste Konjunkturbarometer, der Ifo-Geschäftsklimaindex, im April zum zweiten Mal in Folge auf nun 110,4 Punkte. Die Erwartungen für künftige Geschäfte sind damit nicht mehr ganz so rosig wie in den Vormonaten. Der Index aber bleibt auf dem höchsten Niveau seit der Wiedervereinigung.

Die deutsche Wirtschaft sei „in ausgezeichneter Frühjahrslaune“, urteilte Wirtschaftsminister Rainer Brüderle (FDP). Damit trotzten die Unternehmen den negativen Einflüssen von Japan-Katastrophe, Libyen-Krieg, hohen Rohstoffpreisen und Schuldenkrise. Gute Nachrichten gibt es auch aus den USA: Das dortige Konjunkturbarometer zeigt im neunten Monat in Folge nach oben.

Zur Lage der Unternehmen in Deutschland sagte Ifo-Chef Hans-Werner Sinn: „Trotz erheblicher Risiken auf der internationalen Ebene geht es den Unternehmen in Deutschland ausgezeichnet.“ Die April-Umfrage war die erste, für die sämtliche Fragebögen nach Beginn der Japan-Katastrophe eingegangen waren.

Einen Wert von mehr als 110 Punkten hatte die Umfragen unter rund 7000 Unternehmen in den vergangenen 20 Jahren erstmals im Januar 2011 ergeben. Damals befand sich der Ifo-Index gerade im Aufstieg zu seinem Rekordwert, den er im Februar mit 111,3 Punkten erreichte. Erst danach ging es leicht abwärts. Vor diesem Hintergrund reagierten Ökonomen und Politiker am Donnerstag gelassen auf den erneuten Rückgang. „Daraus kann man einen Dämpfer, aber keine Wende ablesen“, betonte Klaus Abberger vom Ifo-Institut.

Laut Ifo betrachten die Unternehmer ihre aktuelle Lage erneut besser. Hier erreichte der Wert nun 116,3 Punkte, nachdem er im März 115,8 betragen hatte. Die gedämpften Erwartungen an die Geschäftsaussichten für die nächsten sechs Monate zogen den Index nach unten. Der Wert sank von 106,5 Punkten im März auf nun 104,7 Punkte. Insbesondere auf Aussagen aus den sensiblen Branchen Investitionsgüter und Chemie sei zu achten.

Telefontarife

Samstag - Ostermontag

Fernzone Inland (Call-by-Call)

Zeit	Anbieter / Vorwahl	Cent pro Minute
7-19 Uhr	Arcor / 0 10 70	0,55
	EPAG* / 0 10 52	1,36
19-7 Uhr	Arcor / 0 10 70	0,55
	Tele2 / 0 10 13	0,95

Ortsnetz (Call-by-Call)

Zeit	Anbieter / Vorwahl	Cent pro Minute
7-19 Uhr	Arcor / 0 10 70	0,98
	01097* / 0 10 97	1,44
19-7 Uhr	Tele2 / 0 10 13	0,95
	Arcor / 0 10 70	1,35

Montag-Sonntag Festnetz zu Mobilfunk

Zeit	Anbieter / Vorwahl	Cent pro Minute
0-24 Uhr	easybell* / 01 00 10	2,90
	priotel* / 0 10 68	5,79

* Anbieter mit kostenloser Tarifansage. Ohne Gewähr, da kurzfristige Preisänderungen möglich. Alle Anbieter – Minutentakt.

Weitere Infos: www.stuttgarter-nachrichten.de/telefon
Quelle: biallo.de Stand: 21.04.2011