

# PRESSEINFORMATION

Berlin, 12. Juni 2010

Nr. 6/10

## **Anlageberatung – Nur Individualität und Qualität sichern langfristige Kundenzufriedenheit**

Seite 1 von 2

Für die privaten Banken ist das Privatkundengeschäft ein wichtiges Standbein ihres Geschäftsmodells. Bezogen auf Geldanlagen ist dabei die heutige Produktstruktur vielfältig. Die Angebotspalette reicht von Spar- und Festgeldkonten über Aktien bis hin zu Zertifikaten oder strukturierten Anleihen. „Die privaten Institute stellen sich dem intensiven Qualitätswettbewerb im Privatkundengeschäft. Da dieses Geschäft eher abstrakt ist, definiert sich Qualität hier in hohem Maße über die Art und Weise der Kundenberatung“, erläuterte hierzu Klaus Wagner-Wieduwilt, geschäftsführendes Vorstandsmitglied des Ostdeutschen Bankenverbandes.

Die Banken würden die Verunsicherung der Anleger durch die Finanzmarkt- und Wirtschaftskrise deutlich spüren. Den Kreditinstituten sei bewusst, dass Vertrauen in ihre Beratungsleistung verloren ging. Zugleich habe sich das Verhalten der Kunden deutlich verändert. Die vorher dominierende Renditeoptimierung sei durch eine starke Sicherheitsorientierung verdrängt worden. Tatsächlich gelte aber in allen Marktphasen: jeder Anleger sollte für sich eine ausgewogene Position im Dreieck Sicherheit-Liquidität-Rendite definieren. Hierzu müsse intensiv und stetig eine Finanz- und Anlageplanung erfolgen. Um dieses Ziel zu gewährleisten, sei angesichts der Vielfalt und Komplexität von Finanzprodukten auch in Zukunft die Inanspruchnahme einer Bankberatung zumeist unverzichtbar.

Dabei sei aber auch die Kreditwirtschaft mit einem sich ständig verändernden Marktumfeld konfrontiert und müsse darauf reagieren. So sei im Bereich der Vermögensanlagen die Bindung an eine Hausbank in ihrer Bedeutung für den Kunden in den letzten Jahren deutlich gesunken. Zeitgleich

Ostdeutscher Bankenverband e.V.

Postanschrift  
Berliner Str. 44  
10713 Berlin

Internet  
<http://www.ostbv.de/>

Ansprechpartner  
Klaus Wagner-Wieduwilt  
Tel.: 030 / 88 777 880  
Fax: 030 / 88 777 888



habe sich durch neue Vertriebskanäle (z.B. Wertpapierkauf online) und neue Anbieter der Wettbewerb um den Kunden deutlich intensiviert. Um als betriebswirtschaftlich organisiertes Unternehmen bestehen zu können, rücke für jeden Anbieter das wesentliche Unterscheidungsmerkmal gegenüber den Mitwettbewerbern – die Qualität der Beratung – stärker in den Vordergrund. Nur wer hier hohen Ansprüchen genüge, würde eine stabile und vertrauensvolle Beziehung zu den Anlegern aufbauen können. Die privaten Banken würden daher intensiv an der Verbesserung ihrer Kommunikation mit dem Kunden und der internen Organisationsprozesse arbeiten. „Die Ausrichtung der Anlageberatung an den individuellen Anlegerinteressen und die Qualitätssicherung der Beratungsleistungen sind die Basis für eine hohe Kundenzufriedenheit. Diese ist für die Institute gleichzeitig die Geschäftsgrundlage, um langfristig erfolgreich zu sein“, bekräftigte Wagner-Wieduwilt.

---

Der Ostdeutsche Bankenverband vertritt die privaten Banken in den ostdeutschen Flächenländern und Berlin. Zu seinen derzeit 45 Mitgliedsbanken zählen Großbanken, Regional- und Spezialbanken sowie Privatbankiers. Bei Krediten an Unternehmen sind die privaten Banken in den ostdeutschen Flächenländern mit einem Marktanteil von 54% (Bestand zum Stichtag 31.12.2009: 25,5 Mrd. €) nach wie vor Marktführer. Der Marktanteil von 38% bei Krediten an Selbstständige (8,4 Mrd. €) belegt, dass auch Einzelkaufleute, Handwerker, Freiberufler etc. wichtige Kundengruppen sind. Bei den Krediten an Privathaushalte (24,7 Mrd. €) liegen die privaten Banken mit einem Marktanteil von 47% ebenfalls auf Platz 1.