

Vorlesung Gesamtbanksteuerung

Grundstruktur des Bankwesens (II)

Das Leistungsangebot der Bank

Instrumente des Bankmarketing

Bankaufsichtl. Normen zur

Risikobegrenzung

Dr. Klaus Lukas

Das Leistungsangebot der Bank

Ziel dieses Vorlesungsabschnittes

Ziel dieses Abschnittes der Vorlesung ist, einen Eindruck von den Leistungen zu gewinnen, die eine typische Bank anbietet.

Gliederung

- Überblick und Definitionen
- Finanzierungsleistungen
- Anlageleistungen
- Zahlungsverkehrsleistungen
- Sonstige Bankleistungen

Bankleistung

Definition:

- als Bankabsatzleistung

„Die Bank bietet eine bestimmte Leistung so an, dass sie *in dieser Form als selbständige Leistung vom Kunden wahrgenommen und nachgefragt wird*. Es muss sich somit um eine absatz- oder marktfähige Leistung handeln.

- In der Form der Einzelleistung oder des Leistungskonglomerats

„Wie eine Bankleistung im konkreten Fall ausgestaltet ist, insbesondere, ob sie in Form einer absatzfähigen *Einzelleistung* oder als Zusammenfassung von Einzelleistungen zu *Leistungskonglomeraten* angeboten und nachgefragt wird, hängt im wesentlichen von den Bedürfnissen des Kunden und seiner *Verhandlungsmacht* gegenüber der Bank ab.“[Krümmel(1964)]

Charakteristika des bankbetrieblichen Leistungsangebots

- Dienstleistungen
- monetäre Orientierung
- abstrakte Leistung
- relativ homogene Struktur
- nicht lagerfähig
- Wertleistung, Stückleistung
- internationaler Markt
- nachfragbestimmte Leistungskoppelung
- zeitpunktbezogen/
zeitraumbezogen
- Fremdbestimmtheit durch
 - ...den Staat
 - ...die Zentralbank
 - ...die Bankenaufsicht

Einteilung der Bankgeschäfte entsprechend ihrer Funktion für den Kunden (I)

- **Finanzierungsleistungen**

...die für den Kunden zu einer unmittelbaren, sofortigen oder zu einer im Fall eines Bedarfs späteren Erhöhung seines Zahlungsmittelbestandes führen oder diese ersetzen können und im Hinblick auf Investitions- oder Konsumtionszwecke nachgefragt werden.

- **Anlageleistungen**

Diese ermöglichen es dem Kunden, zeitweilig nicht für Investitions- und Konsumtionszwecke benötigte Zahlungsmittelbestände der Bank oder durch ihre Vermittlung einem Dritten zu überlassen.

Einteilung der Bankgeschäfte entsprechend ihrer Funktion für den Kunden (II)

- **Zahlungsverkehrleistungen**

Sie umfassen alle im Auftrag des Kunden oder im eigenen Interesse durchgeführten Bewegungen von Zahlungsmitteln.

- **Sonstige Dienstleistungen**

Hierunter sollen alle sonstigen, von Banken angebotenen Dienstleistungen erfasst werden; diese können in die traditionellen banktypischen und die neueren bankneutralen, da bisher von Nichtbanken angebotenen, Leistungen unterschieden werden.

Gliederung

- Überblick und Definitionen
- Finanzierungsleistungen
- Anlageleistungen
- Zahlungsverkehrsleistungen
- Sonstige Bankleistungen

Finanzierungsleistungen

Die Fristigkeit von Finanzkontrakten

bezogen auf die ...

- Kündigungsfrist

bei Finanzkontrakten, die auf unbestimmte Dauer abgeschlossen werden, auf die vereinbarte Kündigungsfrist

- Laufzeit

ansonsten auf den Zeitraum bis zur Beendigung des Kontraktes, i.d.R. durch vollständige Rückzahlung des überlassenen Betrages.

- kurz -
- mittel- und
- langfristige

Finanzleistungen	
kurzfristig	bis zu einem Jahr
mittelfristig	über ein Jahr unter 5 Jahren
langfristig	5 Jahre und darüber

Elemente von Finanzierungsleistungen

Charakteristik:

- Die Auszahlungs- und Tilgungsmodalitäten
- Die Laufzeit
- Die Zinsmodalitäten
- Die Kündigungsmodalitäten
- Die Besicherungsmodalitäten

Kurzfristige Finanzierungsleistungen

Geldleihgeschäft

..dem Kreditnehmer werden unmittelbar Zahlungsmittel zur Verfügung gestellt.

- **Kontokorrentkredit, Dispositionscredit** (§§ 355-357 HGB)

Kreditleihgeschäft

- führt nicht unmittelbar zu einem Zahlungsmittelzufluss
- die Finanzierungsmöglichkeiten des Kreditnehmers werden jedoch insoweit indirekt verbessert, als die Kreditaufnahme bei Dritten erleichtert wird.
 - **Avalkredit**
 - **Factoring**

Avalkredit

Definition:

Bei Avalkrediten übernimmt die Bank als Kreditgeber die *Haftung für die Erfüllung der Verbindlichkeiten des Kreditnehmers gegenüber einem Dritten.*

- In der Form ist eine selbstschuldnerische Bürgschaft oder eine Garantie möglich.

Anwendungsgebiete:

- Bürgschaften gegenüber der öffentlichen Hand
- Bürgschaften für die Erfüllung von Zahlungsverpflichtungen
- Garantie für die vertragsgemäße Ausführung von Lieferungen und Leistungen (Bietungsgarantie, Anzahlungsgarantie, Lieferungs- und Leistungsgarantie, Gewährleistungsgarantie)

Factoring

Definition:

Beim Factoring handelt es sich um den Ankauf von Forderungen durch ein Finanzierungsinstitut, die dem Kunden aus Warenlieferungs- und Leistungsgeschäften entstehen.

Je nach Vereinbarung kann der Factor dabei folgende 3 Funktionen für den Kunden übernehmen:

- Finanzierungsfunktion**
- Risikoübernahmefunktion** (stilles / offenes Factoring)
- Dienstleistungsfunktion**

Mittel- und langfristige Finanzierungsleistungen

- **Ratenkredite**
- **Hypothekarkredite**
- **Bauspardarlehen**
- **Investitions- und Kommunalkredite**
- **Schuldscheindarlehen**
- **Leasing**

Ratenkredite

Definition:

Kreditinstitute bieten privaten Haushalten zur Anschaffung von Gebrauchsgütern oder auch zur Finanzierung anderer Vorhaben (Reisen, Ausbildungsmaßnahmen etc.) Kredite.

Typische Merkmale von Ratenkrediten:

1. mittelfristige Laufzeit, Kreditbetrag (unter 100.000€), Tilgung in gleichbleibenden Monatsraten, Bearbeitungsgebühr (~2% der Kreditsumme)
2. Besicherung
 - Sicherungsübereignung
 - Sicherungsabtretung
 - Mitverpflichtung

Hypothekarkredite

Definition

Privaten Haushalten/Unternehmen bieten Banken zur Finanzierung von Bauvorhaben sowie zum Erwerb von Grund- und Wohneigentum zweckgebundene langfristige Darlehen in Form sog. Hypothekar- oder Realkredite an.

Merkmale von Hypothekarkrediten:

1. Annuitätendarlehen , langfristige Laufzeit (ergibt sich implizit aus den vereinbarten Zins- und Tilgungssätzen sowie den zu deren Zahlung und Verrechnung vereinbarten Konditionen.)
2. Zinsbindungsfristen, Kündigungsmöglichkeit
3. Besicherung

Bauspardarlehen

Definition:

Die Gewährung eines solchen Darlehens setzt voraus, dass der Kunde zuvor einen Bausparvertrag abgeschlossen hat und auf diesen über einen gewissen Zeitraum hinweg Sparleistungen erbracht hat. Der Bausparvertrag wird auf eine bestimmte Bausparsumme abgeschlossen. Nach Erreichen einer ebenfalls im Bausparvertrag fixierten Mindestsparleistung (i.d.R. 40% der Bausparsumme) und Ablauf einer Mindestsparfrist erwirbt der Bausparer grundsätzlich das Recht auf „Zuteilung“ seines Bausparvertrages, d.h. auf

- Rückzahlung des angesparten Betrags (Bausparguthaben) und
- Auszahlung eines Darlehens in Höhe der Differenz zwischen Bausparsumme und Bausparguthaben

Merkmale von Bauspardarlehen:

1. *Annuitätendarlehen*, *Laufzeit* (kürzer als bei Hypothekarkrediten, zwischen 10-12 Jahren)
2. *Besicherung* (zweite Rangstelle, z.B. hinter einer „ersten Hypothek“)

Investitionskredite

Definition:

Investitionskredite werden häufig zweckgebunden zur Beschaffung von Gebäuden, Maschinen und Geräten, EDV-Ausstattungen, Geschäfts- und Praxiseinrichtungen, Fahrzeugen und Transporteinrichtungen sowie zur Vergrößerung von Vorratslagern an Unternehmen oder Selbständige, wie z.B. Ärzte, Rechtsanwälte, Wirtschaftsprüfer etc. gewährt.

Merkmale von Investitionskredite:

1. oft längere Laufzeit
2. Zinsen oft abhängig von der Bonität des Kreditnehmers
3. Besicherung (können z. B. durch Eintragung von Grundpfandrechten oder durch Sicherungsübereignung zu Gunsten des Geldgebers belastet werden.)

Kommunaldarlehen

Definition:

- Langfristige Kredite an Bund, Länder, Gemeinden und vergleichbare öffentliche Kreditnehmer
- Typisch für diese Kredite ist, dass sie ausnahmslos ohne Bereitstellung von Kreditsicherheiten vergeben werden, während im Hinblick auf sonstigen Ausgestaltungsmerkmale keine systematischen Unterschiede zu den Investitionskrediten an Unternehmen bestehen.

Schuldscheindarlehen

Definition:

Schuldscheindarlehen sind langfristige Großkredite. Diese Bezeichnung verweist auf die früher übliche Ausstellung eines Schuldscheins; da der Schuldschein nur der Beweissicherung dient, nicht jedoch ein handelbares Wertpapier darstellt, zur Geltendmachung der Forderung also nicht erforderlich ist, wird heute oft auf den Schuldschein verzichtet. („*schuldscheinloses Schuldscheindarlehen*“).

Arten der zeitlichen Platzierung:

- Laufzeitkonforme Platzierung
- Laufzeitinkonformen Platzierung
- Fristentransformation

Schuldscheine werden auch im Interbankmarkt gehandelt.

Leasing

- Schwer zu definieren

Eigenschaften:

- Der Eigentümer eines Gebrauchsgutes, der sog. Leasinggeber, verpflichtet sich, diesen Gegenstand dem sog. Leasingnehmer gegen Zahlung eines periodisch zu erbringenden Entgelts, der sog. Leasingrate für eine begrenzte Zeitdauer zur Nutzung zu überlassen.
- In mehr oder weniger großem Umfang sind weitere Vertragselemente enthalten, die für traditionelle Mietverträge untypisch sind.

Arten:

- Immobilien-und Mobilien-Leasing
- Operate- und Finance-Leasing
- Hersteller-Leasing

Diskussionspunkte

Gibt es ein Recht auf Kreditgewährung?

Finanzierung von Mittelstand und Existenzgründern - eine (gesellschaftliche) Aufgabe für Banken?

Worin unterscheiden sich Sparkassen und Banken in Ihrer regionalen Verantwortung und somit in der Kreditvergabe?

Zunehmende Privatinsolvenzen - Gesellschaftliches Phänomen oder Schuld der Banken?

Basel II - Das Ende einer bezahlbaren Finanzierung für den Mittelstand?

Gliederung

- Überblick und Definitionen
- Finanzierungsleistungen
- Anlageleistungen
- Zahlungsverkehrsleistungen
- Sonstige Bankleistungen

Anlageleistungen

Grundarten und Elemente der Anlageleistungen

- **Einlagengeschäft**

Die einfachste Form der Geldanlage stellt das Einlagengeschäft dar, bei dem die Banken Gelder von Kunden für einen befristetem oder unbefristeten Zeitraum auf Grund eines darlehensähnlichen Vertrages, meistens gegen Zahlung eines Zinses, annehmen.

- **Emission eigener Schuldtitel**

Erfolgt die Annahme von Kundengeldern auf Grund der Ausgabe von eigenen Schuldverschreibungen, so befindet sich der Kunde wie im Fall der Einlagen in einer Gläubigerposition gegenüber der Bank, seine Forderung ist jedoch in Form einer Schuldverschreibung verbrieft.

Anlageleistungen

Grundarten und Elemente der Anlageleistungen

- **Effektenhandelsgeschäfte und sonstige Geschäfte zur Vermögensanlage**
Bei diesen Leistungen stehen Bank und Kunden nicht in einer Schuldner-Gläubiger-Beziehung, sondern die Bank vermittelt hier lediglich dem anlagesuchenden Kunden verschiedene Formen der Vermögensanlage, insbesondere Effekten.

Einlagengeschäft

Die einfachste Form der Geldanlage stellt das Einlagengeschäft dar, bei dem die Banken Gelder von Kunden für einen befristetem oder unbefristeten Zeitraum auf Grund eines darlehensähnlichen Vertrages, meistens gegen Zahlung eines Zinses, annehmen.

- **Sichteinlagen**
- **Termineinlagen**
- **Spareinlagen**
- **Sparverträge**

Sichteinlagen

Definition:

Als Sichteinlagen bezeichnet man Guthaben bei Banken,

- Die auf sog. Girokonten (Kontokorrent-, Lohn- und Gehaltskonto, laufendes Konto o.ä.) geführt werden,
- die jederzeit in beliebiger Höhe wieder abgerufen werden können, und
- über die außer durch Barabhebung unbegrenzt mit den Instrumenten des bargeldlosen Zahlungsverkehrs (Überweisung, Scheck, Lastschrift) verfügt werden kann.

Termineinlagen

Definition:

Unter Terminanlagen versteht man Bankguthaben,

- Die auf sog. Termingeldkonten geführt,
- Für einen bestimmten Zeitraum festgelegt werden und
- Dementsprechend nicht dem Zahlungsverkehr dienen.

Unterscheidung hinsichtlich der Rückzahlungsvereinbarung

- *Festgelder* (definitiv vereinbarte Frist festgestellt)
- *Kündigungsgelder* (unbestimmte Zeit festgestellt)

Merkmale von Termineinlagen:

1. *Fristigkeit* (mehrere Festlegungs- bzw. Kündigungsfristen)
2. *Mindesteinlagenbeträge* (meistens erst ab bestimmten Mindesteinlagen wie z.B. 5.000 €)
3. *Zinshöhe* (tendenziell um so höher sind, je länger die Laufzeit ist.)

Certificates of Deposit (Einlagenzertifikate, Depositenzertifikate, CD)

Spareinlagen

Definition :

Bei Spareinlagen handelt es sich um unbefristete Gelder, die die Voraussetzungen des §21 Absatz 4 der Verordnung über die Rechnungslegung der Kreditinstitute erfüllen.

Ein wesentliches Merkmal einer Spareinlage stellt regelmäßig die Sparurkunde dar, welche Gläubiger, Schuldner, die Eigenschaft als Spareinlage, den Betrag sowie eventuelle Umsätze schriftlich fixiert.

Spareinlagen werden schon ab sehr geringen Beträgen, oft jedoch auch mit geringen Verzinsungen geführt.

In seiner rechtlichen Ausgestaltung wirft das Sparbuch oft wesentlich größere Probleme auf, als die Mehrzahl anderer Anlageformen.

Sparverträge

Neben der Möglichkeit, Spareinlagen je nach der eigenen Vermögens- und Liquiditätslage zu bilden und auch wieder abziehen, bieten die Banken ihren Kunden seit langem verschiedene Formen von **Sparplänen** und **Sparverträgen** an:

- Einmalsparvertrag
- Ratensparvertrag
- Bausparvertrag
- Existenzgründungssparvertrag

Effektenemissionsgeschäft

Effekten und Effektenarten

Rentenpapiere

Aktien

Fonds

Strukturierte Produkte

Die Abwicklung der Effektenemissionen stellt ein typisches Bankgeschäft dar.

Emission eigener Schuldtitel

Erfolgt die Annahme von Kundengeldern auf Grund der Ausgabe von eigenen Schuldverschreibungen, so befindet sich der Kunde wie im Fall der Einlagen, in einer Gläubigerposition gegenüber der Bank, seine Forderung ist jedoch in Form einer Schuldverschreibung verbrieft.

- **Sparbriefe und ähnliche Schuldverschreibungen**
- **Hypothekenpfandbriefe und Öffentliche Pfandbriefe**
- **Strukturierte Produkte**

Sparbriefe und ähnliche Schuldverschreibungen

Sparbriefe (Sparobligationen / Sparschuldverschreibung) sind Kompromiss zwischen Spareinlagen und Effekten. Bei Sparbriefen handelt es sich um Wertpapiere oder wertpapierähnliche Urkunden, die von den einzelnen Kreditinstituten unmittelbar an ihre Kunden ausgegeben werden und im einzelnen durch folgende Merkmale gekennzeichnet sind:

Merkmale von Sparbriefen:

1. Laufzeit (1-10 Jahre, überwiegend 4-8 Jahre)
2. Verzinsung (mit Zeitablauf steigende Zinsstaffel, Zinsabrechnung:

Abzinsung: bei der der Sparbrief zu dem auf seinen Barwert diskontieren Betrag ausgegeben wird, so dass er nach der Laufzeit zum Nomialbetrag zurückbezahlt wird.

Aufzinsung: bei der der Sparbrief zum Nominalwert emittiert wird und die Zinsen regelmäßig ausbezahlt oder kumuliert und somit erst bei Rückzahlung des Sparbriefs vergütet werden.)

3. Ein Börsenhandel findet nicht statt.

Hypothekendarlehen und Öffentliche Darlehen

Darlehen sind festverzinsliche Schuldverschreibungen, die vor allem von den Realkreditinstituten emittiert werden und bei ihnen als Refinanzierungsquelle an die Stelle des nicht betriebenen Einlagengeschäfts treten.

1. Laufzeit zwischen 10 und 25 Jahren
2. Nominalwert von 100, 200, 500 oder 1000 € unter Abzug eines Disagios zur marktkonformen Anpassung des Effektivzinssatzes ausgegeben
3. Ihre Emission bedarf der staatlichen Genehmigung;
Begrenzung der Emission durch das Deckungsprinzip

Strukturierte Produkte

Ein Finanzinstrument nennt man dann Strukturiertes Produkt, wenn es neben den Elementen eines Standard-Kassainstruments besondere Rechte, Pflichten oder Kennzeichen enthält, durch die sich Änderungsmöglichkeiten bei Wert, Verzinsung oder Tilgung ergeben. Die Kassainstrumente können dabei sowohl Zinsprodukte als auch Aktienprodukte sein.

Kreditinstitute gehen durch mehr Transparenz und Wettbewerb verstärkt zum Vertrieb Strukturierter Produkte über.

Typische Strukturierte Produkte:

- **Aktienanleihen**
- **Turbo Zertifikate**
- **Partizipationsanleihen**
- **kündbare Anleihen**

Bankleistungen im Zusammenhang mit der Vermögensanlage in Wertpapieren

Bei diesen Leistungen stehen Bank und Kunden nicht in einer Schuldner-Gläubiger-Beziehung, sondern die Bank vermittelt hier lediglich dem anlagesuchenden Kunden verschiedene Formen der Vermögensanlage, insbesondere Effekten.

- **Effektenhandelsgeschäfte**
Ermöglichung des Handels in Wertpapieren
Provision und Courtage
- **Depotgeschäft**
Verwahrung und Verwaltung von Wertpapieren

Diskussionspunkte

Strukturierte Produkte - lohnt sich der Emissionsaufwand auch für regionale Institute?

Das klassische Einlagengeschäft der Banken - zukunftsfähiges Refinanzierungsmodell oder Auslaufmodell auf dem Weg zum kapitalmarktorientierten Finanzsystem?

Gliederung

- Überblick und Definitionen
- Finanzierungsleistungen
- Anlageleistungen
- Zahlungsverkehrsleistungen
- Sonstige Bankleistungen

Zahlungsverkehrleistungen

Als **Zahlungsmittel** sollen alle Bargeldbestände und geldgleichen Forderungsrechte (Buch- oder Giralgeld) definiert werden, die im Zahlungsverkehr allgemein und regelmäßig verwendet werden.

Die Zahlungsmittelarten:

- **Bargeld** besteht aus Münzen und Banknoten
- Als **Buchgeld- oder Giralgeld** werden die täglich fälligen Guthaben bei der Bundesbank und den Banken bezeichnet.
- **Barzahlungsverkehr:** alle Zahlungstransaktionen, die mit Münze und Noten zwischen irgendwelchen Wirtschaftssubjekten durchgeführt werden.
- **bargeldlose Zahlungsverkehr**

Der bargeldlose Zahlungsverkehr

Die wesentlichen Zahlungsinstrumente des bargeldlosen Zahlungsverkehrs sind:

- **Überweisung**
- **Scheck**
- **Lastschrift**

Überweisung

Definition:

Eine Überweisung ist der *Auftrag eines Kunden an eine Bank, zu Lasten seines Kontos einen bestimmten Betrag auf ein anderes Konto zu übertragen.*

Formen der Überweisungen:

1. *Dauerauftrag* (Bis auf Widerruf werden Zahlungen zu den vereinbarten Zeitpunkten ohne jeweils neuen Auftrag ausgeführt. Z.B. Miete, Versicherung)
2. *Sammelüberweisungen* (Überweisungsauftrag über den Gesamtbetrag mehrerer Überweisungen, die gleichzeitig an verschiedene Empfänger gehen. Z.B. monatlichen Lohn- und Gehaltsüberweisungen des Arbeitgebers - oft auch in Form elektronischen Datenaustauschs)

Scheck

Definition:

Der Scheck ist eine schriftliche, unbedingte Anweisung des Ausstellers bzw. des Zahlungspflichtigen, an das bezogene Kreditinstitut, zu Lasten seines dort unterhaltenen Kontos, die im Scheck genannte Summe zu zahlen.

Gesetzliche Bestandteile:

1. Die Bezeichnung als Scheck im Text der Urkunde;
2. Die unbedingte Anweisung, eine bestimmte Geldsumme zu zahlen;
3. Den Namen dessen, der zahlen soll (Bezogener);
4. Die Angabe des Zahlungsortes;
5. Die Angabe des Tages und des Ortes der Ausstellung;
6. Die Unterschrift des Ausstellers.

Arten:

- Orderscheck, Rektascheck, Inhaber-, Überbringerscheck, Barscheck, Verrechnungsscheck
- Sonderformen: Bankordnerscheck, Reisescheck
- Scheckkarte, Kreditkarte

Lastschrift

Definition:

Die Lastschrift ist eine Zahlungsverkehrsdienstleistung, *mittels derer der Zahlungsempfänger eine fällige Forderung bei dem Zahlungspflichtigen auf Grund dessen vorher erteilter Zustimmung einziehen lassen kann*. Die Lastschrift läuft damit gewissermaßen in umgekehrter Richtung wie die Überweisung und wird daher auch als „*rückläufige Überweisung*“ bezeichnet.

Abwicklung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs

**In den letzten Jahren kommt es zu einer weitgehenden
Automatisierung des Zahlungsverkehrs durch**

- Automatische Belegverarbeitung
- Beleglosen Datenaustausch
- Online Banking
- Selbstbedienungsterminals

Besondere Bankleistungen im internationalen Zahlungsverkehr

- Die Zahlungsverkehrleistungen der Banken werden grundsätzlich auch im internationalen Zahlungsverkehr durchgeführt.
- Im Devisen bzw. Sortengeschäft werden Kunden sowohl mit Bar- als auch mit Buchgeldbeständen in ausländischer Währung versorgt. Zusätzlich bieten die Banken zahlreiche Instrumente zur Absicherung von Währungsrisiken an. (z. B. Swaps, Termingeschäfte oder Optionen)
- Im Bereich des Warenhandels bieten Banken verschiedene Dienstleistungen an, welche im Rahmen internationaler Rechtsunsicherheiten die Abwicklung von Transaktionen erleichtern. (z. B. Akkreditive)

Diskussionspunkte

Das Girokonto für jedermann - eine Selbstverständlichkeit?

Das Zahlungsverkehrskonto - bester Kontaktpunkt zum Kunden oder Konto ohne Verdienstmöglichkeiten für die Banken?

Die Rolle der Verbraucherschützer - oder warum Verfügungen am Geldautomaten heute teurer sind, als vor deren Eingriff

Gliederung

- Überblick und Definitionen
- Finanzierungsleistungen
- Anlageleistungen
- Zahlungsverkehrsleistungen
- Sonstige Bankleistungen

Sonstige Dienstleistungen

Alle die Bankleistungen, die nicht zu den Finanzierungs-, Anlage- und Zahlungsverkehrleistungen gehören.

- **banktypische Leistungen**

Depotgeschäft

Vermögensverwaltungen

verschiedene Beratungsleistungen

- **Bankneutrale Leistungen**

Dienstleistungen, die im allgemein zuerst von Nichtbanken erbracht wurden, die jetzt aber immer mehr auch von Banken angeboten werden.

z.B. Immobilienvermittlung, Versicherungsvermittlung, Reisebüro

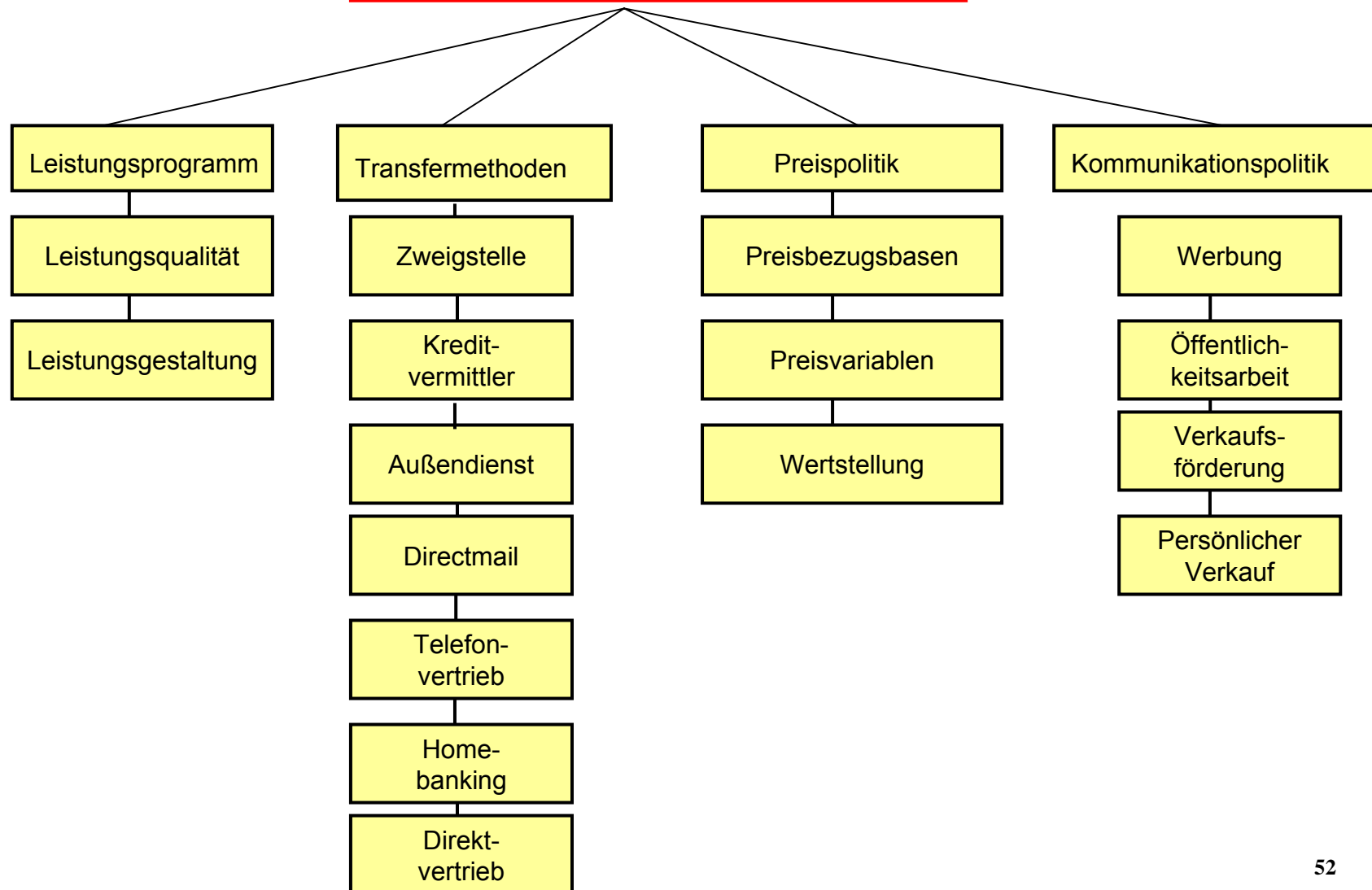
Diskussionspunkte

Kreditinstitute als Förderer von Sport und Kultur - reine Werbung oder soziale Verantwortung für die Region?

Die Bank als Reiseveranstalter - angemessene Diversifikation oder Missbrauch des Vertrauensvorsprungs der Kreditinstitute?

Instrumente des Bankmarketing

Marketing-Instrumente



Die Besonderheiten der von Banken angebotenen Dienstleistungen

- immateriell und nicht lagerfähig
- die Erstellung benötigt die Mitwirkung der Kunden
- erklärungsbedürftige und vertrauensempfindliche Leistungen
- i. d. R. Absatzbeziehung im Zeitverlauf

Der/die Mitarbeiter/in der Bank als zentraler Präferenzträger

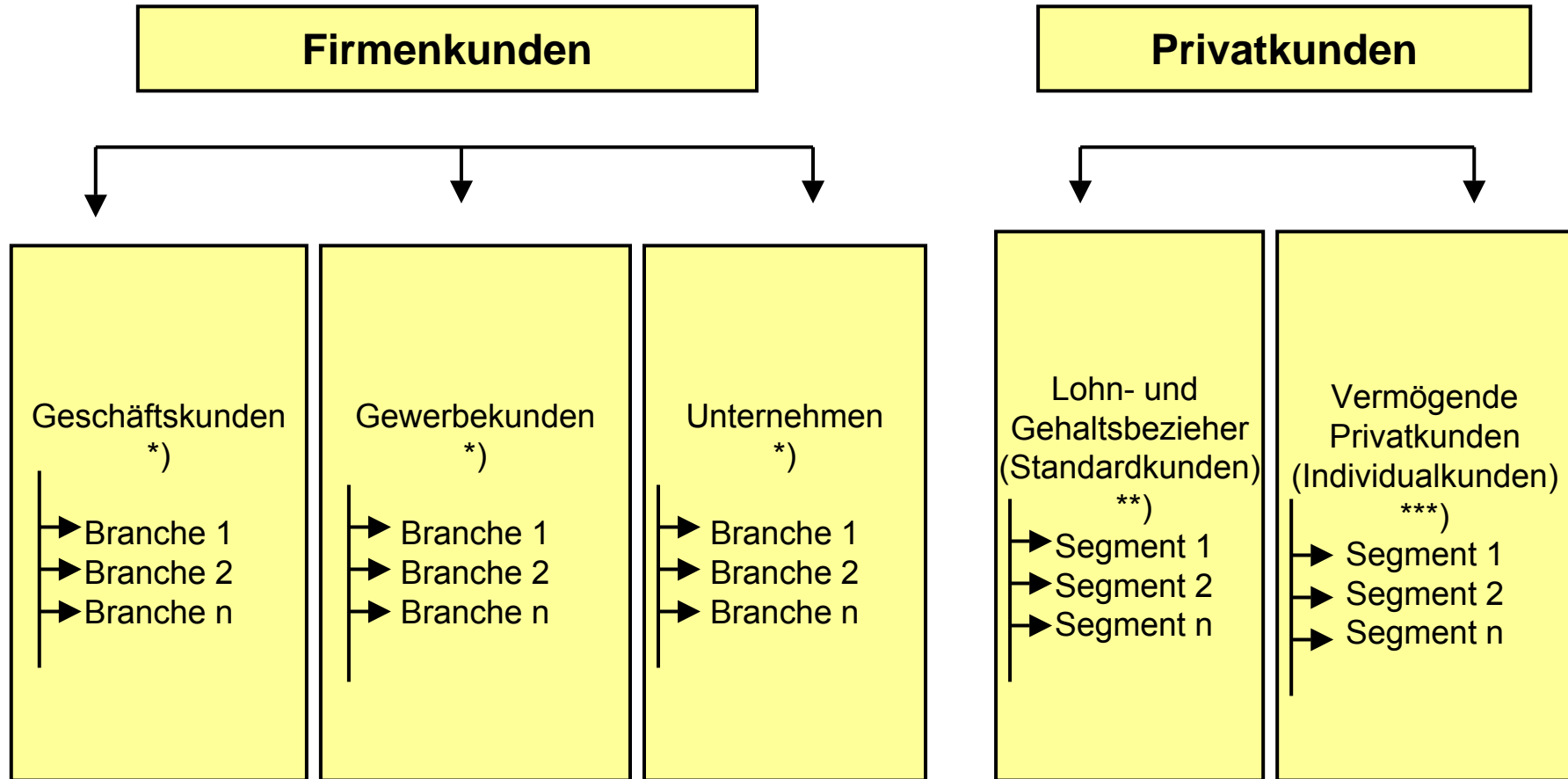
- erklärungsbedürftige und vertrauensempfindliche Leistungen sind Eigenschaften, die den Absatz hemmen bzw. ihn verhindern
- fachliche Kompetenz und persönliche Akzeptanz sollen die Entscheidung für die Bank fördern
- das Ziel der Berater/-betreuer ist es, den Kunden aufgrund dieser fachlichen und persönlichen Eigenschaften kundengruppenorientiert Problemlösungen anzubieten, um den Kunden langfristig an die Bank zu binden

Kundengruppenorientierte Problemlösungen

- Unterschiedlichkeit der Nachfrager und ihrer Bedürfnisse empfiehlt nach Kriterien in verschiedene Kundengruppen zu untergliedern
- nach diesen unterschiedlichen Kundengruppen sind differenzierte Beratungsstrategien zu entwickeln und die Marketing-Instrumente zu kombinieren

Beispiel einer Kundengruppenbildung

GESAMTBANKSTEUERUNG

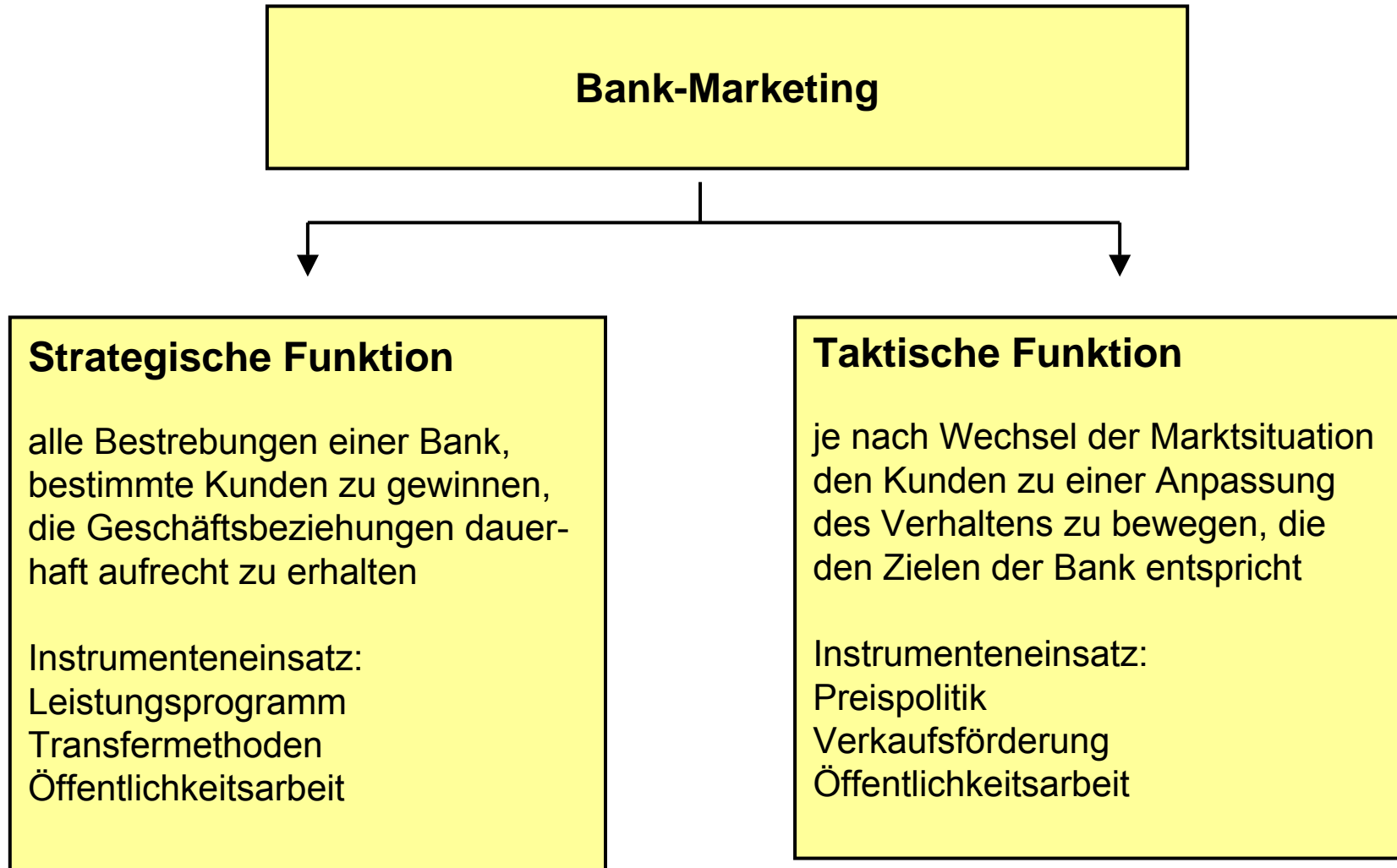


*) nach Umsatzgrößen gegliedert

***) nach Geldvermögen gegliedert
**) nach Einkommen und Geldvermögen gegliedert

Bankloyalität als Ausdruck der Kundenbindung

- dauerhafte Inanspruchnahme der Leistungen einer Bank
- Bestimmungsfaktoren sind die personellen Präferenzen zu den Bankangestellten (fachliche und soziale Kompetenz), die sachlichen Präferenzen (Leistungsangebot und Bepreisung) sowie räumliche und zeitliche Präferenzen (Nähe, Öffnungszeiten)



Leistungsprogramm

Die Leistungsqualität

(da das Leistungsangebot aller Banken weitgehend homogen ist, wird eine Differenzierung über die Leistungsqualität angestrebt; aus Sicht des Kunden steht der Nutzen im Vordergrund
→ Bequemlichkeit, Sicherheit, Schnelligkeit, Diskretion, Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Individualität)

objektive Qualitätsmessung

- Zeitverbrauch
- Anzahl und Art der Reklamationen
- Zahl der abgewanderten Kunden

subjektive Qualitätsmessung

- Kundenbefragungen hinsichtlich persönlichem Empfinden

Prioritäten bei kontroversen Qualitätskriterien

- teilweise kontrovers (Mehrerung bei einem Kriterium verursacht Minderung bei anderem Kriterium)
- dieses erfordert Prioritätenskala
- Sicherheit und Zuverlässigkeit für alle Bankleistungen
- danach je nach Kundengruppe individuelle Differenzierung

Die Leistungsgestaltung

- dem Nutzenprofil der Kundengruppen entsprechend werden Leistungen kundenadäquat, vollständig und dennoch kostengünstig bereitgestellt
- nach den Kundengruppen wird eine entsprechende Leistungsbreite und -tiefe erforderlich
(Anzahl der Sondersparformen = Leistungstiefe; Problemlösungen mit unterschiedlichen Leistungsarten, z. B. Ergänzung um Lebensversicherungen und Immobilienvermittlung = Leistungsbreite)
- aber: eine Leistungsinnovation ist relativ schnell imitierbar

Lösung des Problems Leistungsinnovation/-imitation

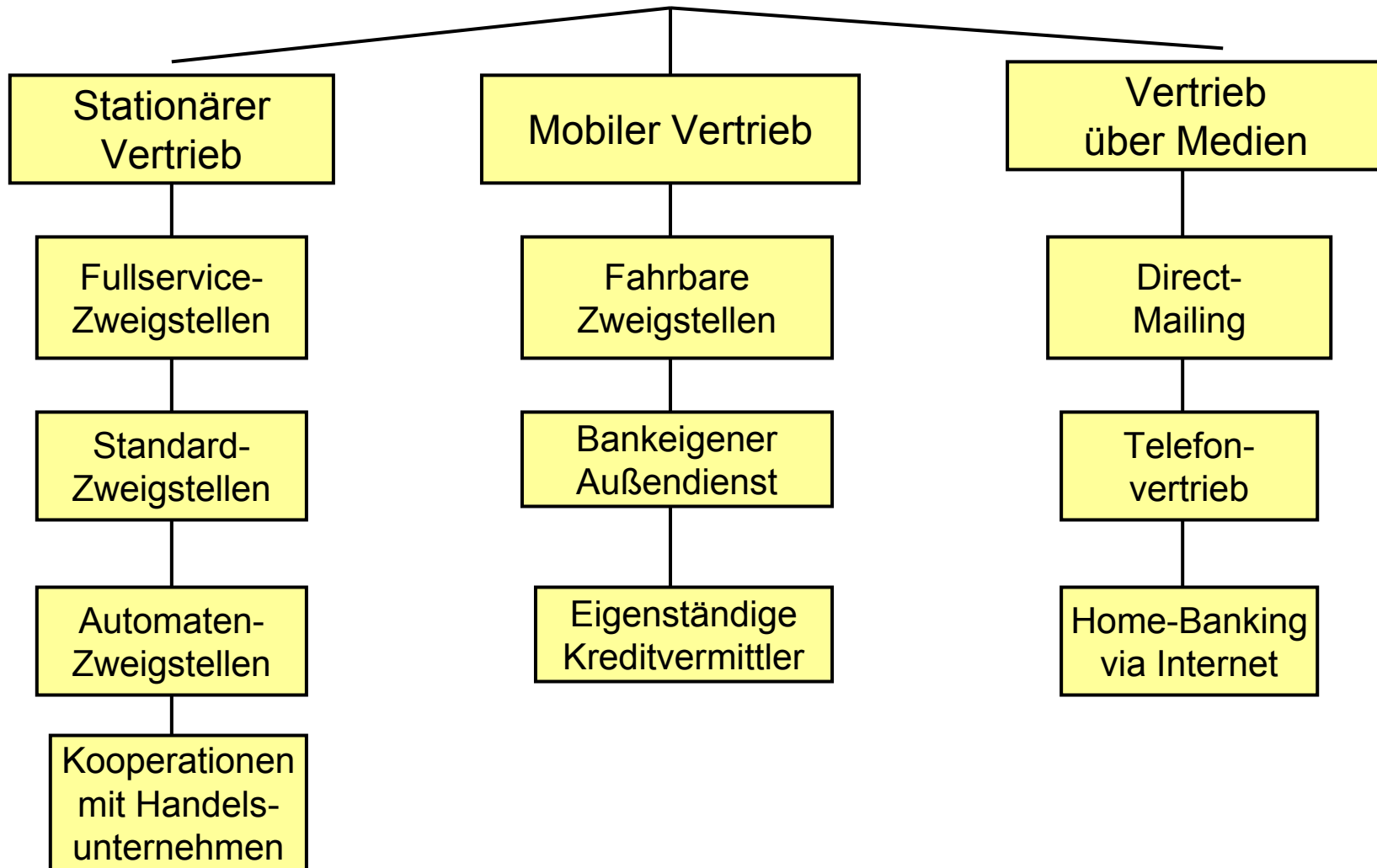
Schaffung von Präferenzen

- über Problemlösungsfähigkeiten (frühzeitige Ergänzung und Erweiterung der Angebote), erzeugt das Image einer innovativen Bank
- über insbesondere im Firmenkundengeschäft geschaffene Fachkompetenz bei Problemlösungen (verschafft Wettbewerbsvorteile)
- über die Bereitstellung eines breiten, universellen Leistungsprogrammes wird dem Anspruch des Finanzzentrums genüge getan (Allfinanzangebote)

Transfermethoden

Wie (über welche technischen, organisatorischen und räumlichen Einrichtungen) bekommt die Bank die Leistungen und Problemlösungen zum Kunden, sodass die Bankloyalität gestärkt wird?

Vertriebswege im Kreditwesen



Stationärer Vertrieb

- noch vorherrschender Vertriebsweg (Bankstellendichte)
- allerdings Veränderungen in der Form
- je nach Grad von kontaktarmen Routineleistungen (Standardzweigstellen) bzw. technischem Fortschritt (Automaten-Zweigstellen mit Kontoauszugsdrucker, Geldausgabeautomaten und Multifunktionsterminals)

Kundenstruktur und Leistungsprogramm bestimmen das Transfersystem

geringe Zahl von Kunden mit spezialisierter und individueller Leistungsnachfrage und hoher kommunikationstechnischer Ausstattung



- zentrale Hauptstelle
- Telekommunikation
- bankeigener Außendienst

große Zahl kleinerer Kunden, die standardisierte Leistungen nachfragen und kommunikationstechnisch schwach ausgerüstet sind



- verzweigte Filial- und Zweigstellennetze

Betriebswirtschaftliche Kernfragen der Zweigstellenpolitik

- (1) Fragen nach der Größe des „Einzugsgebietes“ für Einlagen und Kredite: Wieviele Filialen und Zweigstellen soll eine Bank unterhalten? Welches ist ihre Mindestgröße? Welche Öffnungszeiten sind kundenfreundlich?
- (2) Wo ist der günstigste Standort („Adresse“) der jeweiligen Zweigstelle?
- (3) Wie sind die einzelnen Zweigstellen untereinander und mit der jeweils übergeordneten Hauptstelle organisatorisch und kommunikativ zu verknüpfen, sodass sie ihre Marketing-Funktionen uneingeschränkt erfüllen können?

Marketing-Aspekte der Zweigstellenpolitik

- ausschöpfbares Marktpotential einer Bank
- Zahl der potentiellen Kunden (Bevölkerungs- und Gewerbedichte)
- Art der von ihnen nachgefragten Bankleistungen (abhängig von der Bevölkerungs- und der Gewerbestruktur)
- Kontrahierungsbereitschaft der potentiellen Kunden mit Banken überhaupt, speziell mit dem eigenen Institut
- Konkurrenzsituation (Zahl und Verhalten der Wettbewerber)

Mobiler Vertrieb

- Zunehmender Einsatz von Kundenselbstbedienungsgeräten vermindert den persönlichen Kontakt
- die Gefahr der Entpersonalisierung und Destabilisierung der Beziehung Bank-Kunde wächst
- Maßnahme:
 - stärkerer Einsatz von Kundenbetreuern in Zweigstellen
 - Aufbau eines bankeigenen Außendienstes

Vorteile des bankeigenen Außendienstes gegenüber dem traditionellen Zweigstellenkonzept

- Gewährleistung der Kundennähe
- bessere Marktdurchdringung
- höhere Abschlussquoten durch intensivere Beratung
- hohe Mobilität
- individuelle Kundenbetreuung unter Berücksichtigung der begrenzten Zeitressourcen des Kunden
- individuelle Kundenbetreuung auch außerhalb der Öffnungszeiten von Zweigstellen
- Angebot von Produkten, die der Kunde nicht originär nachgefragt hat („cross selling“)

Vertrieb über Medien

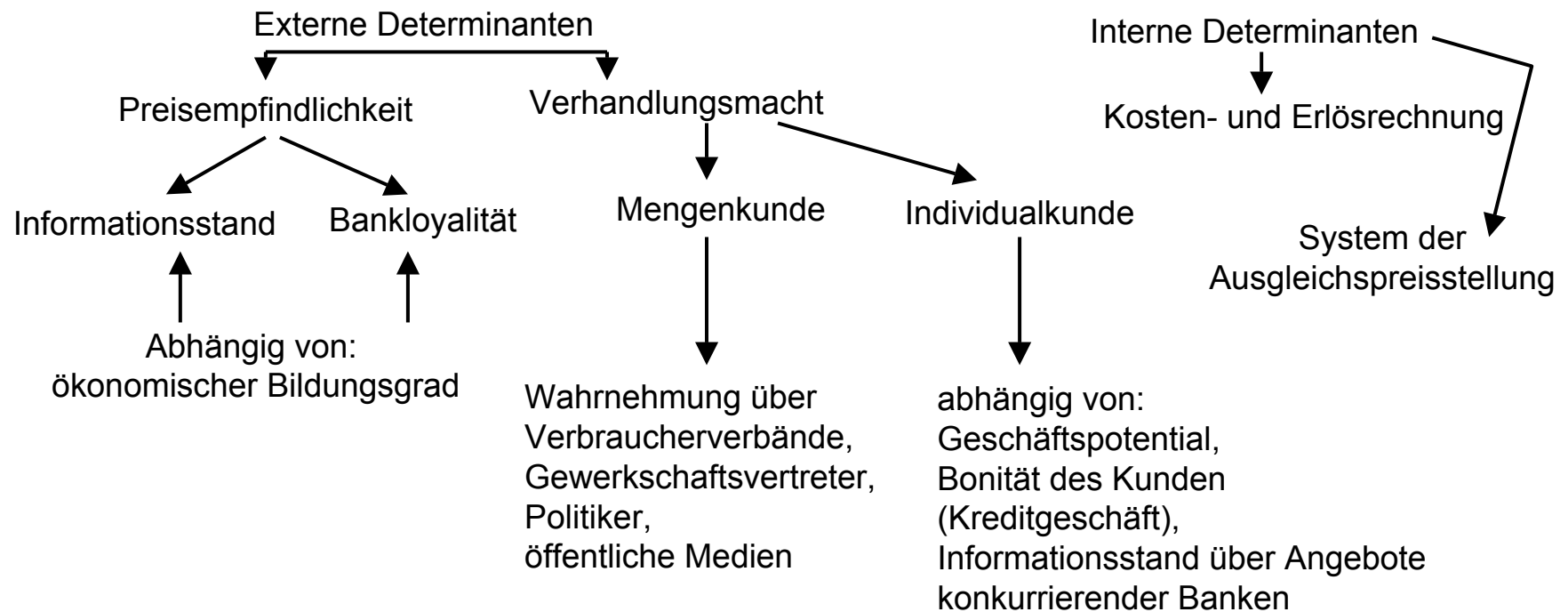
- Directmailing-Aktionen und Telefonvertrieb helfen andere Vertriebsmaßnahmen flankierend zu unterstützen
- zielgerichtete Mailing-Aktivitäten (einzelkunden- und kundengruppenorientiert) vermeiden Streuverluste
- der Telefonvertrieb kann aktiv oder passiv von der Bank eingesetzt werden

Home-banking via Internet

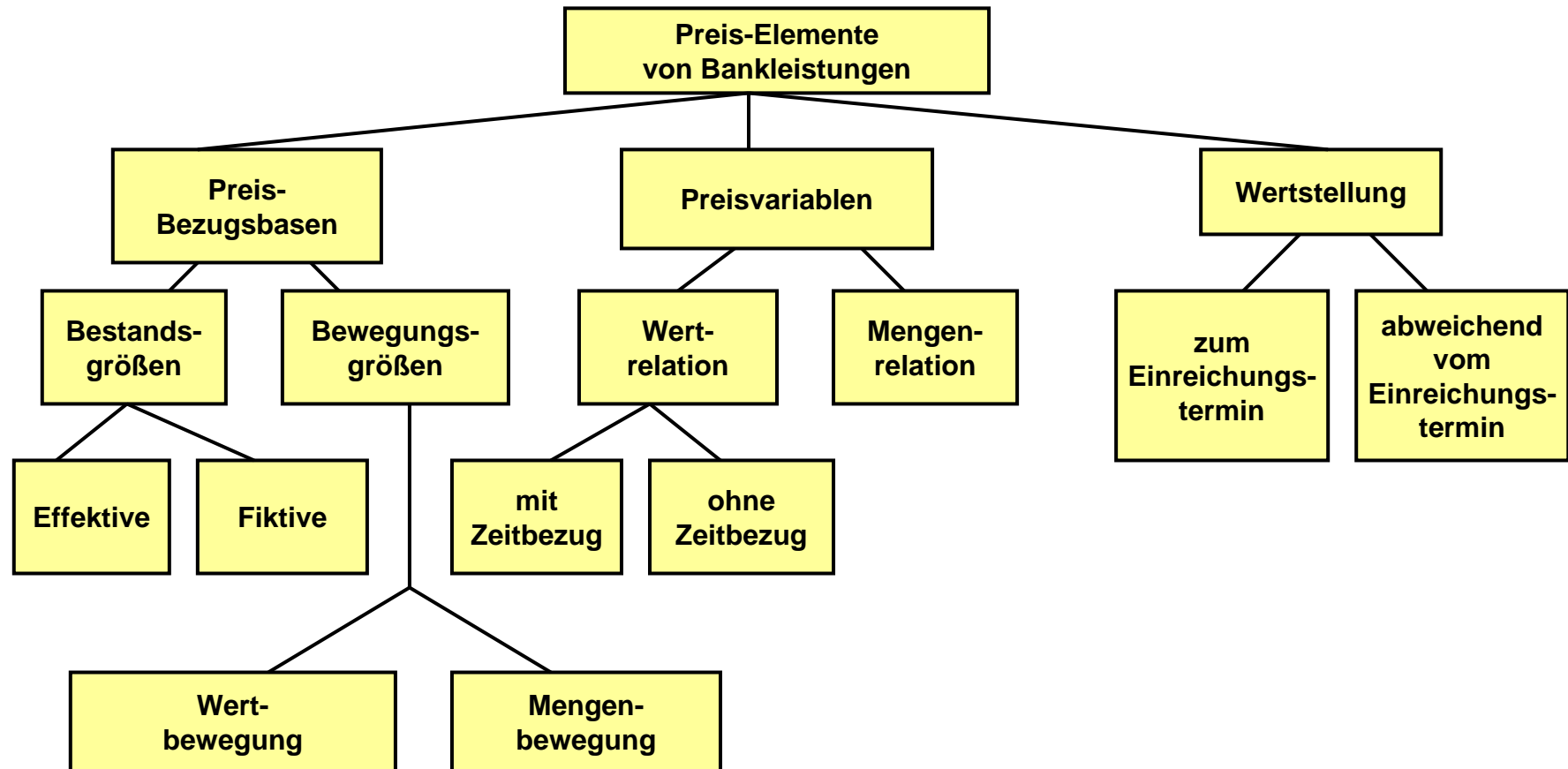
- ideales Informations- und Kommunikationsinstrument
- Präsenz wg. a) vorhandener Dynamik und b) neuer Möglichkeiten hinsichtlich Werbung, Beratung (z. B. ausführliche Produktbeschreibungen), Direktvertrieb, Erweiterung des Leistungssortiments (z. B. Börsen- und Wirtschaftsnachrichten, Buchungen, Kontostandsabfragen, Mitteilungen u. s. w.), der Kundenbindung und von Kostensenkungspotentialen

Preispolitik

Bestimmungsgründe der Preispolitik



Die Dimensionen der Preis-Elemente



Bestandsgrößen	=	Darlehen mit Laufzeit von 4 Jahren oder Termineinlagen unter 3 Monaten eingeräumtes Kontokorrentlimit	- Zeitbezug - Zeitbezug - ohne Zeitbezug
effektiv →	=	tatsächlich erhaltene Einlage	
fiktiv →	=	nicht abgerufener Teil einer Kontokorrentlinie	
Bewegungsgrößen	=	Strömungsgrößen	
Wertbewegungen	=	Erhöhung oder Minderung eines Kontostandes Umsätze	
Mengenbewegungen	=	Leistung in einer Mengeneinheit gemessen z. B. Zahl der Buchungsposten, der Daueraufträge	

Wertrelation	=	Prozent oder Promille	
mit Zeitbezug	=	8 % Zinsen pro Jahr	
ohne Zeitbezug	=	Bearbeitungsgebühr in Höhe von 1 % der Bausparsumme	
Mengenrelation	=	Kontoführungsgebühr	€ 0,50 pro Buchung
			€ 5,00 pro Mahnung
Wertstellung	=	Zeitpunkt zu dem ein vereinbarter Preis wirksam wird	
		Beispiel: Gehaltseingang	
t1	=	Geldeingang bei Bank	
		t1	t2
		Gutschrift bei Kunden	
		1. Alternative	2. Alternative
		-neutral-	-Vorteil Bank-
			3. Alternative
			-Vorteil Bank-

Die Gestaltung der Preis-Elemente

Politik = Preisbrecher
 = Hochpreispolitik
 = Anpassung an transparenten Geld- und Kapitalmarkt

Praktische Verhaltensmuster = Prinzip der kleinen Mittel → Zerlegung in viele kleine Preise
 Gebührenprinzip → Anschein einer beamtenmäßigen Ordnungsmäßigkeit
 Gleitende Preisanpassung → Anpassung an externen Dritten

Prinzip der kleinen Mittel

Beispiel eines Kontokorrentkontos:

Verhaltensweise	Wirkung: Kunde zahlt
1. Kunde nutzt Kredit und Konto überhaupt nicht	Bereitstellungsprovision
2. Kunde nutzt Konto kreditorisch	Bereitstellungsprovision, Umsatzprovision ./ Habenzins
3. Kunde nutzt Konto	
3.1 Debitorisch im Rahmen des Limits	Bereitstellungsprovision, Sollzins, Umsatzprovision
3.2 Debitorisch mit Überziehung	Bereitstellungsprovision, Sollzins, Überziehungsprovision, Umsatzprovision

In allen Fällen gilt: Nebenkosten, wie Porto, Telefon, Vordruckkosten werden gesondert in Rechnung gestellt.

Maßnahmen der Kommunikationspolitik

- Werbung für das Kreditinstitut (Institutswerbung) und seine Leistungen oder Produkte (Leistungs- oder Produktwerbung)
- Öffentlichkeitsarbeit
- Verkaufsförderung am Point of sale
- Persönlicher Verkauf

Die Werbung

Banken sind relativ zurückhaltend,
weil:

- die Bankleistung an sich immateriell und wenig anschaulich ist und
- in sich nicht widerspruchsfrei (Sparaufforderung und Ermunterung zur Kreditaufnahme)
- die Bankensprache fachgebunden und eher werbefeindlich ist
- Selbstverständnis und Standesempfinden widersprechen

Deshalb eher

- Anhang zu Konsum- und Investitionsgütern
- Personifizierung und damit Menschen (Mitarbeiter) in den Mittelpunkt
- eher die Ebene der Image- und Sympathiewerbung

Die Öffentlichkeitsarbeit

- sind alle Maßnahmen, die helfen zur relevanten Öffentlichkeit eine Atmosphäre des Vertrauens und der positiven Einstellung zu schaffen
- über eine positive Darstellung der Rolle der Bank in Wirtschaft und Gesellschaft
- sowie über den Hebel der Mitarbeiter eine Corporate Identity zu entwickeln

Die Verkaufsförderung

- soll am POS den Kaufentscheid auslösen
- über Ansprache des Kunden
- die auch eine hohe Leistungsbereitschaft und Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter voraussetzt (Verkaufsschulung, Motivationsförderung)
- unter Zuhilfenahme attraktiver „Verpackungen“ (die Dienstleistungen sind optisch schwer zu gestalten)
- zukünftig mehr über individuelle kundenbezogene Angebote (PC - S-Finanzkonzept)

Der persönliche Verkauf

- alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt, Vermittler
- mit hoher Kontaktfähigkeit und Verhandlungsgeschick, hoher fachlicher Kompetenz sowie einer vertrauenswürdigen und glaubwürdigen Ausstrahlung
- für die Kundengruppen Firmenkunden und Vermögende Privatpersonen sowie Öffentliche Hand