ZOMBIE BANKING IST REALITÄT

Eine nahe Verwandte wollte von einer Bank im europäischen Ausland eine telefonische Auskunft über ein Guthaben, das dort aus Erbschaftsgründen noch liegt. Sie versuchte, ihre Kundenbetreuerin zu erreichen, landete jedoch in einem Call Center. „Ihr Gespräch wird zu Ausbildungszwecken aufgezeichnet", schnarrte eine künstliche Stimme. Und: „Stellen Sie nach dem Piepston schon einmal Ihre Fragen." Das ist nun doch ziemlich anmassend, fand die Kundin, und sagte nur, sie wolle ihre Beraterin sprechen. Doch sie landete bei einem jungen Herrn, wohl ein Auszubildender, der ohne viele Grussworte grad zum Kern seiner Bedürfnisse vorstiess, nämlich der Identifikation der Kundin. „Ihre Code-Nummer?" Keine Ahnung, was ist denn das? „Ihr Geburtsdatum, Vorname, Ledigenname?" Es gebe sie als Kundin im System nicht, leider könne er deshalb nicht weiterverbinden. Ob er denn einen Vorgesetzten habe, versuchte sich meine Anverwandte zu wehren. Dorthin dürfe er auch nicht verbinden, denn er sei nur für Kunden zuständig. Da er sie nicht im System finde, sei sie aber Nichtkundin.

Aus einstmals stolzen, kundenfreundlichen Geschäftsbanken sind halbstaatliche Bürokratiemonster geworden.

Irgendwie gelang es der verzweifelten Kundin doch noch, ihre Beraterin zu einem Rückruf zu veranlassen, und alles wurde nach einer geschlagenen kafkaesken Stunde gut. Die zwei Damen konnten einen Termin vereinbaren. Wunder über Wunder. „Aber was, wenn ich wegen eines Staus zu spät bin? Wie kann ich Sie erreichen?" „Ach, leider, leider nur über die Zentrale - wir dürfen aus Gründen des Konsumentenschutzes unsere eigene Nummer nicht mehr zur Verfügung stellen."

Soweit haben wir es gebracht mit unseren einst stolzen, kundenfreundlichen Geschäftsbanken: Sie sind halbstaatliche Bürokratiemonster geworden. Jeder Pieps von Kunden und Beratern muss, angeblich zur besseren Geschäftsabwicklung, aufgezeichnet werden. Unter Kostendruck rationalisiert man die Prozesse so, dass Robo-Adviser geradezu eine Wohltat wären. Die Kunden wenden sich ab und benützen, wenn es einigermassen geht, nur noch E-Banking-Tools, was vermutlich auch beabsichtigt ist. Das Personal wird laufend ausgedünnt und ist ohnehin todunglücklich, denn man hat ihm das Lebenselixier geraubt: den direkten Kundenkontakt. Und das alles unter dem Titel des Konsumentenschutzes! Die Welt ist verrückt geworden.

Wen wundert's, dass die Banken, namentlich im MiFid-gesegneten Europa, dysfunktional geworden sind. Wenn schon die Frage nach einem Konto kaum durchs Bürokratiemonster dringt, wie soll das dann dem Kreditbegehren eines KMU-Betriebs gelingen? Bekanntlich liegen die Zahlen der europäischen Banken am Boden; die EZB ist gezwungen, Liquidität auf ungewohnten und wohl auch gefährlichen Wegen in die Wirtschaft zu pumpen. Doch niemand aus meinem ehemaligen Berufsstand spricht darüber, dass das Aufkommen von Zombie-Instituten eventuell, ganz eventuell, auch an der Überregulierung liegen könnte. Derweil gibt man sich mit Banken zufrieden, die ihre Gewinne aus angeblich risikoarmen, durch billiges Notenbankgeld finanzierte Staatsanleihen beziehen. De facto sind wir nicht weit weg von einem staatskapitalistischen System; der ehemalige Ostblock hätte somit schleichend Einzug im freien Westen gehalten. Ein Reverse Take-Over, sozusagen.

Die Strategie einer Bank wie der unseren ist unter solchen Umständen klar: Die Nutzung von stabilen Technologie-Plattformen zur Auslagerung von teuren Backoffice-Funktionen und Konzentration auf das Kundengeschäft, in dem man die Dinge ganz anders macht als alle anderen. Wetten, bei uns ist ein Termin in einer Minute vereinbart? Wetten, dass wir uns dafür dann Zeit fürs Gespräch lassen, und dass im Hintergrund kein Ticker läuft, der die Beraterproduktivität misst? In diesem Sinne ist es heute einfach geworden, ein guter Banker zu sein.

—

KH, 30.09.2020

Private Client Bank AG
Alte Börse
Bleicherweg 5 – Postfach
8034 Zürich – Schweiz

T +41 44 253 73 00
F +41 44 253 73 20
info@privateclientbank.ch
privateclientbank.ch