

## 11. INTERNATIONALER RETAIL-BANKENTAG

### „Wir müssen liefern, was auf der Verpackung steht“

TeamBank-Chef Boldyreff: Leistungszusagen halten

**Börsen-Zeitung, 1.11.2013**  
bg Frankfurt – Die Finanzbranche hat in den vergangenen Jahren keinen Mangel an Skandalen produziert, der Ruf ist mehr oder weniger ruiniert. Gegenüber 2012 ist das den Banken entgegengebrachte Vertrauen um weitere 7% rückläufig, zitierte TeamBank-Chef Alexander Boldyreff in seinem Vortrag aktuelle Daten der GfK. Nicht einmal jeder dritte Bürger vertraut der Geldbranche noch. Mit dem immer enger werdenden Korsett von Regulierung und Verbraucherschutz „ernten wir die Früchte dessen, was wir unterlassen haben“, redet Boldyreff der Branche ins Gewissen.

Die für das Ratenkreditprodukt EasyCredit bekannte genossenschaftliche Bank pflegt ein Konzept der Fairness im Umgang mit dem Kunden, das auf dem Wertekanon des genossenschaftlichen Kosmos gründet. Das gebe Orientierung in der Markenpositionierung, die sich in der täglichen Arbeit der Beschäftigten untereinander und zum Kun-

den gerichtet beweisen muss. „Der spürt genau, ob etwas authentisch ist.“

Banken seien gut beraten, Komplexität aus Produkten und Prozessen rauszunehmen – und auch mal ein Geschäft liegen zu lassen. Und das kann auch bedeuten, mal selbst zu hinterfragen, ob eine Bearbeitungsgebühr wirklich fair sei, spitzt Boldyreff den Gedanken des Kundenschutz zu. Für den Kunden müsse Fairness erlebbar sein.

Und wie lässt sich das erreichen? Boldyreff zufolge müssen Banken schlicht und einfach ihre Leistungsversprechen einhalten. „Wir müssen liefern, was auf der Verpackung steht.“ Banken geben immer mehr Geld für Werbung aus, gewinnen aber kein Vertrauen hinzu. Die Branche müsse sich also die Frage gefallen lassen, ob sie wirklich genug tue. Boldyreffs Ansinnen, Fairness regulatorisch zu verankern, fand indes wenig Anklang im Auditorium des Retail-Bankentages in Frankfurt.