



## ver.di im Landtag NRW:

# Es ist alles noch **viel schlimmer** geworden!

**26. März 2009: Großer Plenarsaal im Landtag von NRW. Der Ausschuss für Verbraucherschutz beschäftigt sich im Rahmen einer öffentlichen Sachverständigen-Anhörung mit den Auswirkungen der Finanzkrise auf Bank- und Sparkassenkunden. Die Stichworte sind Falschberatung, schlechte Finanzprodukte, Verantwortung der Kreditinstitute, Verbraucherschutz. Die Abgeordneten wollen wissen, was sind die Ursachen für mangelnde Beratungs- und Produktqualität und welche Konsequenzen sind notwendig.**



*Demütigungen und Verkaufsdruck: Psychoterror im „Innenleben“ der Institute*

Vertreter der Verbraucherschutzorganisationen, Anlegeranwälte, ein Finanzwissenschaftler und die Abgesandten der privaten Banken reden über Haftungsfragen, erweiterte Dokumentationspflichten, Ausbau des Verbraucherschutzes oder das zerstörte Vertrauen in die Finanzbranche.

**Nur ver.di bringt die Dinge zur Sprache und stellt sich schützend vor die Angestellten:** Die Ursache für Beratungsfehler ist nicht individuelles Fehlverhalten oder Charakterschwäche einzelner Kundenberater/-innen, sondern eine aggressive Verkaufskultur, die in der Branche etabliert wurde. Während die verantwortlichen Manager sich nach außen als geläutert und einsichtig geben, wird auf dem Rücken der Bankangestellten die gleiche Geschäftspolitik wie bisher betrieben. Der beste Anlegerschutz ist ein Zurückfahren des rigorosen Verkaufsdrucks, unter dem die meisten Berater/-innen leiden.

Kopfschütteln, ungläubiges Staunen und teilweise Entsetzen lösen weitere Schilderungen und Beispiele aus dem „Innenleben“ der Institute aus:

- Zielvorgaben für 2009 wurden erhöht.
- Berater/-innen werden bedroht, gedemütigt und unter Druck gesetzt, wenn Verkaufsziele nicht erreicht werden.
- Immer mehr Angestellte leiden unter dem unmenschlichen Druck und werden dabei krank.
- Zitat einer Führungskraft: „Wir brauchen keine Berater sondern Verkäufer. Beraten wird bei der Verbraucherzentrale.“

### **Fazit aus ver.di-Sicht:**

- Es hat sich nichts geändert, es ist alles noch viel schlimmer geworden!

Die Vertreter der **privaten Banken** machen bei den ver.di-Ausführungen ein betroffenes Gesicht und sprechen davon, dass es im Vertrieb „des Guten zu viel“ gegeben habe und „Grenzen überschritten“

worden seien. Sonst weiter nichts! Die beiden **NRW-Sparkassenverbände** und der **NRW-Genossenschaftsverband** verärgerten die Abgeordneten – trotz Einladung erschienen sie nicht zur Anhörung.

**Die ausführliche, schriftliche Stellungnahme von ver.di, eine Zusammenfassung der Anhörung und weitere Informationen finden Sie hier:**

**<http://fidi-nrw.verdi.de/aktuelles>**

Einige Abgeordnete zeigten sich im Anschluss an die Anhörung sehr interessiert an den Darstellungen von ver.di und boten weitere Gespräche an. Wir werden diese Gelegenheiten nutzen, um die Arbeitsbedingungen in der Branche zur Sprache zu bringen. **Es darf nicht sein, dass die „normalen“ Bankangestellten für die Fehler der Manager an den Pranger gestellt werden.**



*Wenn nicht jetzt - wann dann?*

**ver.di-Aktion gut angelaufen!**

**[www.verkaufsdruckneindanke.de](http://www.verkaufsdruckneindanke.de)**

In den ersten Tagen haben sich bereits rund 1.000 Bank- und Sparkassenangestellte an der ver.di-Abstimmung beteiligt. Für diese tolle Beteiligung möchten wir uns an dieser Stelle bei Ihnen bedanken und Sie gleichzeitig bitten, die Aktion im Kollegenkreis weiter bekannt zu machen.

Die Forderungen, die zur Abstimmung gestellt werden und für die es große Zustimmung gibt, sind:

- Aussetzen der Zielvorgaben für dieses Jahr.
- Überprüfung aller Leistungsanreizsysteme.
- Keine weitere Variabilisierung der Einkommen.
- Kein ständiges Ändern von Vertriebsstrategien (Aktionen).
- Schluss mit den unwürdigen Praktiken des Vertriebscontrollings.
- Kundenbedarfsgerechte Beratung statt Verkauf auf „Teufel komm raus“.
- Finanzprodukte, die von Berater/-innen und Kunden verstanden werden.

Die Möglichkeit zur Abgabe von Kommentaren wurde zahlreich genutzt. Hier nur einige wenige Beispiele:

- *Die Bank macht uns krank!*
- *Ich habe meinen Beruf immer sehr gerne mit großem Engagement ausgeübt. Mittlerweile ist es so, dass ich mit Widerwillen zur Arbeit gehe.*
- *Die Parole, die nach außen kommuniziert wird („beraten statt verkaufen“) ist eine einzige Heuchelei, das Gegenteil ist der Fall.*
- *Wir müssen um das Vertrauen der Kunden kämpfen, damit wir morgen den Kunden noch in die Augen schauen können. Aber im Moment verarschen wir die Kunden und brechen das Vertrauen wo es nur geht.*
- *Man muss sich einfach nur schämen für seine tägliche Arbeit.*
- *Mitarbeiterführung heißt bei uns: Kontrollieren und weiter hetzen, immer mehr und mehr.*
- *Was bei den Banken intern an Verhaltensweisen seitens der Führungskräfte an den Tag gelegt wird, ist einfach nur noch menschenverachtend und -zerstörend.*
- *Mein Traumjob ist zum Albtraum geworden! Leid tun mir auch die Kunden, die Tag für Tag für dumm verkauft werden!*
- *Ich bin 36 Jahre immer im Marktbereich tätig gewesen. Der Zwang zum Verkauf immer fragwürdigerer Produkte – in Verbindung mit immer subtilerem Controlling – grenzt zunehmend an Psychoterror.*



**STEH NICHT IM ABSEITS -  
mach was!**

**Jetzt online Mitglied werden:  
[www.mitgliedwerden.verdi.de](http://www.mitgliedwerden.verdi.de)**

**ver.di**

**Vereinte  
Dienstleistungs-  
gewerkschaft**