

Der WirtschaftsReport

Eine Verlagsbeilage in Zusammenarbeit mit der DONNER & REUSCHEL AG

November 2010

2. Jahrgang

STÄRKERE MARKTPPOSITION durch Bündelung gemeinsamer Kompetenzen:

Donner & Reuschel – eine führende Privatbank

Frühere Privatbank Reuschel & Co. baut unter neuem Namen die Marktposition erheblich aus

> Günter Spahn

Bei der renommierten Münchener Privatbank Reuschel & Co. beginnt ein neuer Zeitabschnitt! Das angesehene Institut firmierte um und heißt seit Oktober 2010 Donner & Reuschel Aktiengesellschaft. Warum der neue Name? Die Formierung der neuen Privatbank (freilich auf dem Fundament erfolgreicher Vorgängerinstitute) mit dem Anspruch, den kundenorientierten Wettbewerb führend mitzugestalten, hat viel mit den Wettbewerbshütern in Brüssel zu tun. Und dies kam so: Der frühere Reuschel-Eigner, die Commerzbank AG, musste sich im Zuge der Übernahme der Dresdner Bank und der vom Bund gewährten Staatshilfen im Umfeld der Finanzkrise von einigen Aktivitäten, sozusagen als Genehmigungsaufgaben, trennen. Dazu gehörte die feine Privatbank Reuschel, die in München zu den angesehensten Banken überhaupt zählte.

Eine Lösung der Vernunft

Reuschel wurde sofort von sehr renommierten in- und ausländischen Banken, die besonders ihr Augenmerk auf die Premiumkunden von Reuschel richteten, umworben. Um die Identität der Bank zu erhalten, kam es zu einer Lösung der Vernunft; Käufer wurde die 1798 gegründete Conrad Hinrich Donner Bank, Hamburg. Die nunmehr auch in München vollzogene Verschmelzung zur Donner & Reuschel ist für alle Beteiligten – vor allem auch und gerade für die anspruchsvollen Kunden der beiden Vorgängerinstitute – ein wahrer Glücksfall.

Die Charakteristik einer angesehenen Privatbank bleibt unter dem Qualitätsnamen Donner & Reuschel erhalten. Dies war die Devise der Vorgängerinstitute. Für die bisherige Privatbank Reuschel & Co. gilt dies in hohem Maße, denn unter der Flagge Donner & Reuschel ist die Bank wieder ganz in der Tradition der Gründe eine „echte“ Privatbank ohne



Der repräsentative Sitz von DONNER & REUSCHEL im berühmten Münchner Stadtteil Schwabing.

© DONNER & REUSCHEL

die Interessen einer Großbank als Eigner: Reuschel kehrt zu den Wurzeln der Gründungsväter zurück.

Solides Fundament

Donner & Reuschel bringt alle Voraussetzungen für die Fortschreibung einer Erfolgsstory mit. Beide Vorgängerinstitute kamen bravurös durch die Finanzkrise und präsentierten im Geschäftsjahr 2009 hervorragende Geschäftsergebnisse. Marcus Vitt, Sprecher des Vorstandes von Donner & Reuschel, definiert es so: „Beide Namen ergänzen sich ideal. Donner war und ist stark im Norden und Reuschel war und ist eine Größe im Süden Deutschlands.“ Mit dem Zusam-

gehen von Gleichen erhöhte sich die Bedeutung und die Marktposition ganz erheblich. Durch gemeinsame Ressourcen, durch die Bündelung der bereits bisherigen guten Kompetenzen entwickelte sich Donner & Reuschel vom Stand heraus zu einer führenden Privatbank in Deutschland.

Im Private Banking setzt die Bank, keinen Interessen einer Eigner-Großbank verpflichtet, auf absolut unabhängige und kundenorientierte Empfehlungen sowie auf eine anbieterübergreifende Produktauswahl. Für die anspruchsvollen Kunden ändert sich im Prinzip nichts. Wie bisher bleibt das konservative Asset-Management bestehen und selbstverständlich knüpft die Bank an die hervor-

ragenden Auszeichnungen der Vorgängerinstitute wie z.B. Deutschlands kundenorientierteste Bank oder „summa cum laude“ (die hervorragende Leistung wurde vom Elite-Report bestätigt) an.

Weitblick und Expertise

Für die Kunden von Reuschel ist interessant, dass die Tradition und das Werteverständnis einer über 200 Jahre bestehenden Bank wie Donner sich auch an der Expertise und am Weitblick der Namensträger Donner festmachen lassen. Immerhin setzte bereits 1894 der Enkel des Firmengründers auf Fortschritt und Innovationen. Conrad Hinrich Donner gehörte nämlich zu den Gründern der

Hongkong and Shanghai Banking Corporation (der heutige internationale Bankenriese HSBC, London und Hongkong), der Hamburgischen Electricitäts-Werke AG (der früheren HEW, die heute zu Vattenfall gehört) und schließlich, wer hätte es gewusst, der Commerzbank. Wenn man so will, schließt sich mit Donner & Reuschel wieder der Kreis, denn, wie bereits erwähnt, gehörte bisher Reuschel zur Commerzbank. Mit Donner & Reuschel wuchs zusammen, was zusammen gehört.

Höchste Priorität hat Qualitätsprofil

Es wurde bereits an anderer Stelle ausgeführt und dies ist vor allem für die süddeutschen Leser und Kunden der bisherigen Reuschel-Bank wichtig: Das Profil der persönlichen Atmosphäre und das individualisierte Leistungs- und Angebotspektrum eines renommierten Bankhauses, basierend auf dem internationalen Netzwerk, das ein Markenzeichen der 1947 gegründeten „Reuschel & Co.“ war, bleibt natürlich auch unter dem neuen Namen Donner & Reuschel erhalten. Denn, und dies ist ja das Großartige bei der neu entstandenen Privatbank, auch Donner bringt neben der 200-jährigen Tradition die gleiche Kunden-Philosophie mit. Dies ist kein leeres Marketing-Bekenntnis. Wie sonst auch hätte Donner im feinen standesbewussten Hamburg in über 200 Jahren die Stürme der Zeit überstehen können.

Donner & Reuschel hat durch den Zusammenschluss tatkräftig alle Chancen, jetzt Wachstumsstrategien – und diese braucht auch eine renommierte Privatbank, wenn sie ihr hohes Standing fortzuschreiben will – erfolgreich umzusetzen. Die Schwerpunkte von Donner & Reuschel sind in den zwei dynamischsten deutschen Metropolregionen, Hamburg und München, bestens positioniert. Ein neues Kapitel der stolzen Geschichte von Donner und Reuschel unter dem Namen Donner & Reuschel wird als Erfolgsstory geschrieben.

FLAIR UND TRADITION: WERTE BEI DONNER & REUSCHEL

Eine „neue“ traditionsreiche Privatbank mit Stil

1798 – da war Altona noch nicht Bestandteil von Hamburg und vor allem dänisch – gründete Conrad Hinrich Donner eine Bank, die sich bis zum 1. Weltkrieg unter dem Namen CONRAD HINRICH DONNER BANK zu einer der größten Privatbanken entwickelte. Zeitensprung: 1990 stellte sich mit der erfolgreichen SIGNAL IDUNA Gruppe ein starker Partner als Aktionär an die Seite der traditionsreichen Bank.

Zwanzig Jahre später ergibt sich die große Chance für den Start zu einer der führenden deutschen Privatbanken unter dem Namen DONNER &

REUSCHEL, nachdem sich ein Jahr vorher, 2009, die Möglichkeit zum Zusammengehen der renommierten Vorgängerinstitute bot. 1947 tritt Wilhelm Reuschel in das Münchner Bankhaus Witzig & Co. ein, das kurze Zeit später in Neuvians, Reuschel & Co. KG umbenannt wurde. Am feinen Maximiliansplatz 13 eröffnete der Bankier mit vier Angestellten die „Bank-schalter“.

Dies war der Beginn einer stürmischen Entwicklung: 1965 eröffnete man bereits die zehnte und 1973 sogar die zwanzigste Zweigstelle der bayerischen Landeshauptstadt.

2010 markiert nun den Beginn eines neuen Kapitels zu einem noch stabilen Traditionshaus mit den Perspektiven zu einer völlig neuen Dimension mit zwei geographischen Säulen: Hamburg und München. Der Anspruch des Zieles zur führenden deutschen Privatbank ist wohl begründet.

Konsequente Kundenorientierung

Die Basis lässt sich sehen: 2009 erreichten Donner und Reuschel zusammenaddiert eine Bilanzsumme von vier Milliarden Euro bei einer zufriedenstellenden guten Ertragslage. Im

Vordergrund steht die konsequente Kundenorientierung mit einer seriösen unabhängigen Beratung. Dies wurde auch durch zahlreiche Auszeichnungen bestätigt. Weitere Informationen unter: www.donner-reuschel.de.

Nach dem Zusammengehen zur Donner & Reuschel hat die renommierte Bank keinen Aktionär mehr aus dem Umfeld von Großbanken. Alleinaktionär der Bank ist die SIGNAL IDUNA Gruppe, die als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit keinen Aktionärsinteressen unterliegt und allein den Interessen ihrer Mitglieder dient. Für die Bank eine ideale Konstruktion der Eig-

nerschaft. Im wahrsten Wortsinne ist somit Donner & Reuschel eine klassische Privatbank.

Mit dem Eigner der SIGNAL IDUNA Gruppe, die mit ca. 13,5 Millionen Kunden und einem Beitragsaufkommen von über 5,2 Milliarden Euro zu den Top Ten der deutschen Erstversicherer gehört, verfügt Donner & Reuschel über einen berechenbaren und stabilen Aktionär, der für die notwendige Sicherheit auch im Kundeninteresse steht. Der Konzernverbund eröffnet Donner & Reuschel alle Perspektiven einer unabhängigen Entwicklung.

TROTZ VERTRAUEN UND ZUSTIMMUNG kann es Differenzen zum Leistungsangebot der Bank geben:

Kundenbeschwerden als Chance begreifen

> **Hans-Jürgen Steuber**, Mitglied des Vorstandes von Donner & Reuschel

Eine Privatbank lebt – dies ausgeprägter als in anderen Instituten – vor allem vom engen, persönlichen und vertrauensvollen Dialog mit ihren Kunden. Diese setzen ganz bewusst „mehr“ Vertrauen in „ihre“ Privatbank. Das Vertrauen und die Kundenzustimmung zu einer Bank wie Donner & Reuschel basiert ja oft auf einer sehr langen Zusammenarbeit (und Zusammenarbeit ist das richtige Wort) zwischen den Kunden und der Bank, oft schon seit Generationen.

Die Vorgängerinstitute unserer Bank – im Hamburger Raum Donner und in München und seinem Umland Reuschel – waren ja bereits traditionell in ihren Gebieten erste und bevorzugte Adressen, verbunden mit einer hohen Kundenakzeptanz. Daran wird sich auch künftig nichts ändern, die gute Tradition führt die fusionierte Donner & Reuschel Bank fort. Auf der Grundlage der Vorgängerinstitute steht bei Donner & Reuschel als traditionsreiche und führende Privatbank die Kundenorientierung an erster Stelle. Unser Anliegen war, ist und bleibt die individuellen Bedürfnisse und Wünsche unserer Kunden im persönlichen Gespräch kennenzulernen und möglichst optimal zu berücksichtigen. Daher basieren unsere Kundengespräche auf einem ganzheitlichen Analyse- und Beratungsansatz.

Gleichwohl – und es wäre vermessen, wollte man dies bestreiten – haben auch in den Beziehungen zwischen Privatbank und Kunden Menschen miteinander zu tun. Wo Menschen aber arbeiten, handeln

und sprechen, da „menschelt“ es gelegentlich einmal; es kann Irritationen geben, die zu Beschwerden des Kunden führen

können. Eine Bank, die von sich aus behaupten würde, es gäbe bei ihr keine Beschwerden, wäre vermutlich schon die

falsche Bank. Beschwerden – ob berechtigt oder nicht – müssen als Chance begriffen werden, als Chance des Lernens! Häufig ist zu hören oder zu lesen, dass die Zahl der Beschwerden zu minimieren ist. Gewiss, die Zahl unzufriedener Kunden sollte reduziert werden und deshalb wollen wir als Donner & Reuschel Bank ganz bewusst, ganz im Sinne eines offenen Dialoges, unsere Kunden zur Meinungsäußerung anregen. Es gehört zu den Aufgaben unserer Bank, die Kunden zu ermutigen, ihr Missfallen uns gegenüber direkt zu äußern.

Die Beschwerde ist ja die Grundlage der stetigen Qualitätsverbesserung. Warum und weshalb beschwert sich ein Kunde? Die selbstkritische Beantwortung dieser Fragen sind von elementarer Wichtigkeit für eine qualitätsbewusste Bank. Denn Kunden, die sich ja immerhin die Zeit nehmen, sich bei uns zu beschweren, zeigen doch, dass ihnen die Geschäftsbeziehung zu unserem Haus sehr wichtig ist. Gleichzeitig bietet uns eine Beschwerde die Möglichkeit, unseren Service bzw. unsere Produkte und Arbeitsabläufe nachhaltig zu verbessern. Dadurch können wir unser Kundenangebot optimieren, den Kunden zufrieden stellen und natürlich auch die Geschäftsverbindung halten.

Wie wird nun eine Beschwerde für alle Beteiligten zufriedenstellend bearbeitet? In unserer Bank sind natürlich die ersten Ansprechpartner des Kunden „seine“ persönlichen Berater und Beraterinnen. Die Bearbeitung der Kundenanliegen muss auch im Falle der Beschwerde zeitnah erfolgen. Zusammen mit dem bei Donner & Reuschel zentral etablierten Qualitätsmanagement wer-

den unsere Berater die Beschwerden analysieren.

Im anschließenden Prozess messen wir insbesondere der qualitativen Beschwerdebearbeitung einen hohen Stellenwert zu. Zusätzlich führt das Beschwerdemanagement eine Zusammenführung aller Beschwerdegründe durch. Dadurch wissen wir genau, aus welchen Gründen sich unsere Kunden an uns wenden und welche Dinge wir verändern müssen. Es ist wie beim Profifußball: gute Trainer und Assistenten halten heute während des Spiels jeden Fehler schriftlich fest – nicht um später zu gängeln, sondern um Fehler abzustellen.

Beschwerden als Chance begreifen

Ein gutes Fehler- und Beschwerdemanagement gehört bei einer seriösen Bank zu den wichtigsten Lenkungsmaßnahmen. Um dies zu unterstreichen, ist bei uns das Beschwerdemanagement unmittelbar im Bereich „Vorstandsstab“ angesiedelt, also bei der Geschäftsleitung.

Jede Beschwerde eine Chance! Denn nur wenn wir erkennen, weshalb unsere Kunden Unmut äußern, haben wir die Möglichkeit, unser Haus permanent zu verbessern. Oder anders formuliert – nur wenn Probleme deutlich erkannt und sichtbar werden, können noch bessere Lösungsansätze entstehen, die dann allen Kunden zugute kommen. Es ist wie in der Realwirtschaft, die sich in einer Wirtschaftskrise durchsetzen muss – die Krise als Chance begreifen. So ist auch bei uns die Beschwerde eine Maßnahme der Kundenorientierung, die im Mittelpunkt steht – getreu unserem Motto: Unsere Welt dreht sich um Sie!



Vorstandsmitglied Hans-Jürgen Steuber: „Beschwerden – ob berechtigt oder nicht – müssen als Chance der Optimierung des Service begriffen werden.“ © DONNER & REUSCHEL

ONLINE-BANKING ist auch bei den Kunden der Privatbanken auf dem Vormarsch:

Tradition und Innovationen sind bei Donner & Reuschel kein Widerspruch

Gespräch mit Donner & Reuschel-Vorstandsmitglied **Wolfgang Hellwege**

Pass zu der eher konservativen Kundenklientel der feinen Privatbanken überhaupt Online-Banking? Sind die von den Privatbanken immer hochgehaltenen „persönliche Beratungsgespräche“ und auf der anderen Seite der Einsatz modernster Technologie im Online-Banking auch etwa bei Donner & Reuschel ein Widerspruch? Vorab nein und dies begründete Herr Wolfgang Hellwege, Mitglied des Vorstandes der Bank, in einem

Gespräch mit dem WirtschaftsReport. Auch und gerade gute und führende Privatbanken wie Donner & Reuschel haben sich längst den geänderten Bedürfnissen und Strukturen im Zeitalter des Internets angepasst: Online-Banking ist „in“. Alle Altersgruppen benutzen verstärkt das Online-Banking. Wie die Arbeitsgemeinschaft Online-Forschung (Agof) feststellte, benutzen insbesondere Menschen zwischen 40 und 49 Jahren das Internet und selbst die Generation 50 bis 59 Jahre erreicht inzwischen einen Anteil von 15,5%. Die über 60-jährigen kommen immerhin schon auf be-

achtliche 12,6% – auch da steigende Tendenz. Damit ist offenbar, dass das Online-Banking auch im Kundensegment der Privatbanken nicht mehr wegzudenken ist und dies gibt auch durchaus Sinn. Immer mehr Bankkunden gehen mit der Zeit und erledigen ihre Bankgeschäfte heute ganz bewusst von zuhause aus bequem beleglos und in elektronischer Form. Hellwege erläuterte: „Mit dem „Donner & Reuschel Banking“ sind die Kunden von Öffnungszeiten unabhängig und haben jederzeit den direkten Zugriff auf ihre Konten. Sie können sich ‚einloggen‘ und haben rund um die Uhr weltweit die Möglichkeit des Kontenüberblickes. Dies ist gerade für ältere Menschen, die im Pensionsalter längere Reisen vornehmen ein enormer Vorteil.“ Tatsächlich haben die Kunden durch das Online-Banking neben den umfangreichen Markt- und Produktinformationen rund um die Finanzen zusätzlich eine Vielzahl an Informations- und Transaktionsmöglichkeiten im Konten- und Depotbereich. Über die bekannten Serviceleistungen bietet Donner & Reuschel mit dem Online-Banking eine Fülle weiterer Möglichkeiten, wie Hellwege erläuterte. So können die Kunden neben dem sicheren Online-Postfach für die Kontenauszüge und Wertpapierabrechnungen auch einen elektronischen Dokumentensafe für die Verwaltung wichtiger Dokumente nutzen. Wie erwähnt, kann dies vor allem im Urlaub und bei längeren Auslandsreisen eine große Hilfe und Erleichterung sein.

Man würde es vielleicht nicht unbedingt bei einer Privatbank erwarten – aber der

Technologieeinsatz geht bei Donner & Reuschel sogar noch weiter. Als Beispiel nannte Hellwege das mobile Banking mit eigenen Apps über das iPhone. Hellwege: „Hier stehen unseren Kunden sämtliche Grundfunktionen des Online-Banking zur Verfügung. Darüber hinaus haben sie über das sogenannte ‚myReturn‘ die Möglichkeit, u.a. die Renditen von Aktien, Indizes und Fonds in der Rückschau zu betrachten.“

Wie sieht es mit der Sicherheit aus? Immer wieder berichten die Medien über manipulierte Zugriffe.

Hellwege weist darauf hin, dass natürlich die Sicherheit eine große Rolle gerade beim Online-Banking spiele; schließlich sei das Online-Banking mit einem sensiblen Datenaustausch verbunden. Und deshalb habe Donner & Reuschel an der Sicherheit keine Abstriche vorgenommen. Das von Donner & Reuschel verwendete zweistufige TAN-Verfahren, in den Varianten sm@rtTAN plus und mobileTAN, offeriert den derzeit höchsten Sicherheitsstandard, erklärte Hellwege und „insbesondere das Online-Banking mit dem mobilen TAN bietet neben der Sicherheit ein hohes Maß an Komfort und Flexibilität“.

Selbstverständlich spielt beim sicherheitssensiblen Online-Banking die Aufklärung und Information der Kunden eine große Rolle. Die Kunden können dann erheblich zur Sicherheit einen Beitrag leisten, indem sie z.B. nie von einem öffentlichen PC – etwa in Hotels – Online-Banking vornehmen. Auch sollen die Kunden regelmäßig ihre PIN ändern und selbstverständlich dürfen keine Passwörter



Modernste Technologien: iPhone App von Donner & Reuschel. © DONNER & REUSCHEL

ter auf dem Rechner gespeichert werden. Mit dem Verfahren 3D Secure verfügt Donner & Reuschel auch im Online-Zahlungsverkehr mit den Kreditkarten über den neuesten Standard. „Dank der neuen Sicherheitsverfahren MasterCard® Secure Code™ und Verified by Visa wird der Missbrauch von Kreditkarten durch unbefugte Dritte beim Einkaufen im Internet deutlich erschwert“, sagte uns Hellwege. Mit Secure Code™ vereinbaren die Kunden mit Ihrer Bank eine persönliche PIN und einen persönlichen Text. Der Text dient hierbei für den Kunden als Erkennungscode der Bank.



Vorstandsmitglied Wolfgang Hellwege: „Beim Online-Banking von Donner & Reuschel hat die Sicherheit für den Kunden höchste Priorität.“ © DONNER & REUSCHEL

MARCUS VITT, Vorstandssprecher von DONNER & REUSCHEL, im Gespräch mit dem WirtschaftsReport: Maßstäbe in der Qualität und Betreuung der Kunden

Marcus Vitt ist ein ausgewiesener Kenner der Finanzwirtschaft. Nach der Ausbildung zum Bankkaufmann und Anlage- und Vermögensberater übernahm er verschiedene Leitungsaufgaben in der Finanzmetropole Frankfurt und auch in Berlin. Zum Jahresbeginn 2002 wurde er Mitglied des Vorstandes der CONRAD HINRICH DONNER BANK und zusätzlich seit 2004 Geschäftsführer der SIGNAL IDUNA Asset Management GmbH. Seit Juni 2005 ist Vitt Sprecher der Geschäftsführer und im Februar 2010 wurde er zum Vorstandssprecher des (zunächst nur in Hamburg) neuen Institutes DONNER & REUSCHEL, Hamburg und München.

WirtschaftsReport: Herr Vitt, nach dem vollzogenen Zusammenschluss zur Donner & Reuschel Privatbank sind Sie für ein Institut verantwortlich, das sowohl in Nord- als auch in Süddeutschland stark vertreten ist. Wie kam es dazu?

Marcus Vitt: Donner expandierte schon seit einigen Jahren still aber konsequent und sondierte den M&A Markt. Zukäufe, dies war die Strategie, dürfen natürlich nicht um jeden Preis erfolgen, sondern müssen wirklich passen. So bot sich die gute Gelegenheit, dass die Commerzbank Reuschel aufgrund von Auflagen der EU-Kommission zur Reduzierung des Beteiligungsportfolios nach der Übernahme der Dresdner Bank verkaufen musste. Die Gelegenheit war deshalb so gut, weil Reuschel profitabel und eine der angesehensten Bankadressen Deutschlands ist. Donner & Reuschel ergänzen sich perfekt: Beide Bankhäuser beraten ihre Kunden unabhängig und ganzheitlich. Die langfristige Kundenbeziehung steht im Mittelpunkt, nicht der Produktverkauf. Regionale Überschneidungen gibt es nicht, Donner ist stark im Norden, Reuschel ist stark im Süden. Unser konservativer und auf Nachhal-

tigkeit ausgerichteter Ansatz hat sich bewährt und damit in der Bankenkrise unserem Mutterkonzern, uns und unseren Kunden viel Unruhe erspart. Durch unsere kundenorientierte Ausrichtung und unsere wertbewahrende Geschäftspoli-

ne erfolgreiche Versicherung hinter uns, denn Donner & Reuschel gehört zur SIGNAL IDUNA Gruppe. Diese erhöhte Mitte August 2009 das Kapital noch bei der damaligen Conrad Hinrich Donner Bank um 100 Millionen Euro. Die finan-

ist. Die SIGNAL IDUNA – und damit auch wir – ist keinen Aktionärsinteressen verpflichtet, sondern ausschließlich ihren Kunden und Mitgliedern. Sie ist ein sogenannter Gleichordnungskonzern, d.h. die einzelnen Versicherer der Gruppe unter-

seit Oktober auch in München – überzeugen wir unter dem Namen „Donner & Reuschel Privatbank seit 1798“ gemeinsam anspruchsvolle Privatkunden. Die Geschäftsleitung sitzt sowohl in Hamburg als auch in München und wird die regionale Verwurzelung sowie schnelle Entscheidungswege sicherstellen. Wir sind aber noch nicht am Ende angelangt: Wir werden weiter wachsen. Unser Ziel ist es, unsere Marktanteile erheblich auszubauen. Mit Service und Dienstleistungen wollen wir Qualitätsschrittmacher unserer Branche sein.

WirtschaftsReport: Was bedeutet das für Ihre Kunden?

Vitt: Am gewohnten Ablauf des Kundengeschäfts wird sich nichts ändern. Da wir auf Kontinuität ausgerichtet sind, werden unsere Berater ihre Kunden in der Betreuung behalten. Wir sind zwei starke Partner im Norden und im Süden. Künftig können unsere Kunden ihre Bankgeschäfte bequem und zuverlässig sowohl in München als auch in Hamburg, aber auch an anderen Orten durch Telefon und moderne Technik erledigen. Wir haben sogar eine eigene iPhone-Banking-Lösung geschaffen.

WirtschaftsReport: Was bedeutet das für die gemeinsame Geschäftspolitik?

Vitt: Vertrauen ist die Grundlage unserer Kundenbeziehungen. Um Vertrauen zu schaffen, achten wir auf unsere Werte. Langfristig zufriedene Kunden sind das Ziel, kein kurzfristiger Produktverkauf. Alles muss passen. Dafür schaffen wir die Basis. Unsere Auszeichnungen der letzten Zeit markieren den Weg. So auch unsere ganz aktuelle Auszeichnung: Bereits zum zweiten Mal in Folge sind wir zu Hamburgs bestem Arbeitgeber gekürt worden. Dieses anspruchsvolle Prädikat möchten wir auch in München realisieren. Das macht nicht nur den Arbeitsplatz attraktiv. Von unseren zufriedenen und engagierten Mitarbeitern profitieren auch unsere Kunden.



Marcus Vitt, Vorstandssprecher der DONNER & REUSCHEL Privatbank, sieht viel Potenzial im Private Banking. © DONNER & REUSCHEL

tik bietet sich uns nun eine ideale Ausgangsbasis um weiter zu wachsen.

WirtschaftsReport: Wie konnte ein kleineres Unternehmen ein größeres übernehmen? Hat Donner in den Jahren 2008 und 2009 so viel verdient?

Vitt: Unsere Bilanzen waren und sind grundsollide. Auch nach dem Zusammenschluss steht ja zusätzlich auch noch ei-

zielle Stärke eines großen Alleineigentümers gibt uns und unseren Kunden die Sicherheit, dass der Kauf auf absolut solidem Fundament steht.

WirtschaftsReport: Großer Konzernverbund und unabhängige Beratung der Kunden. Wie passt das zusammen?

Vitt: Das ist kein Problem, denn entscheidend ist, wie der Konzern aufgestellt

stehen zwar einer einheitlichen Leitung, rechtlich sind sie aber selbstständig, und somit auch wir. Das gibt uns den nötigen Freiraum, uns ausschließlich auf die Bedürfnisse unserer Kunden zu konzentrieren und nicht auf unseren Börsenkurs.

WirtschaftsReport: Welche Strategie verfolgt Donner & Reuschel?

Vitt: Seit 2010 – zunächst in Hamburg,

VOM START WEG bestens positioniert

Donner & Reuschel: Die neue Premiumbank stellt sich vor

> Günter Spahn

Im Markt der Privatbanken beansprucht Donner & Reuschel vom Start weg als „neues“ Institut, nach dem Zusammenschluss der etablierten traditionsreichen und angesehenen

Bilanzsumme von rund 4 Milliarden Euro und anvertraute Kundengelder in Höhe von 8,3 Milliarden Euro. Das Institut ist die Privatbank der SIGNAL IDUNA Gruppe, einer der großen und angesehenen deutschen Versicherungs- und Finanzdienstleistungskonzerne mit

von institutionellen Kunden, Unternehmen und Unternehmer und schließlich Privatkunden. Die Bank bietet alle Arten von Geschäften in Wertpapieren und anderen Finanzinstrumenten an. Die Basis für den Erfolg und vor allem für die Kundenzufriedenheit sieht Donner & Reuschel in der Qualität seiner 650 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Bemerkenswert ist, dass viele seit mehr als 20 Jahren für die Bank tätig sind und das Unternehmen auch im Dialog mit den Kunden positiv geprägt haben. Durch den Erfahrungsschatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter partizipieren die Kunden ganz entschieden mit. Gleichzeitig ist Kontinuität garantiert. Nicht umsonst wurde die Bank in Hamburg zum besten Arbeitgeber gewählt.

Der rechtliche Sitz des fusionierten Bankhauses ist Hamburg, wobei aber der Vorstand sowohl in Hamburg als auch in München sitzt. Der Vorstand wird durch die Herren Marcus Vitt (Sprecher), Wolfgang Hellwege und den vormals persönlich haftenden Gesellschaftern von Reuschel & Co., Dr. Laurenz Czempel und Hans-Jürgen Steuber repräsentiert.

Die Bank besitzt die gesetzlichen Voraussetzungen: eine Bankerlaubnis nach § 21 Kreditwesengesetz und die zuständige Aufsichtsbehörde ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin). Donner & Reuschel gehört dem Einlagensicherungsfonds des Bundesver-

bandes Deutscher Banken an. Die Bank ist im Handelsregister des Amtsgerichtes

der Freien und Hansestadt Hamburg, HRB 56 747, registriert.



DONNER & REUSCHEL
PRIVATBANK SEIT 1798

nen Vorgängerbanken Conrad Hinrich Donner (Hamburg) und Reuschel & Co. (München), eine führende Position am Markt und bringt dafür alle Voraussetzungen mit.

Beide Vorgängerinstitute können zunächst – in dieser Beilage wurde darüber schon berichtet – auf eine stolze und erfolgreiche Geschichte und Entwicklung hinweisen. So gesehen ist natürlich Donner & Reuschel nicht neu – aber mit dem Zusammenschluss entstand nun eine neue Top-Adresse mit einer wesentlich größeren Struktur.

Auf der Basis der Geschäftszahlen 2009 repräsentiert Donner & Reuschel eine

Vorsorge- und Finanzprodukten aus einer Hand. 13,5 Millionen Kunden dokumentieren die Stärke, aber auch die Zufriedenheit. Jährliche Beitragseinnahmen von über 5,2 Milliarden Euro und Vermögensanlagen von mehr als 50 Milliarden Euro sind ein stabiles Fundament und für die Kunden von Donner & Reuschel Ausdruck der Stabilität.

Das Erfolgsgeheimnis von Donner & Reuschel kann mit einem Wort beschrieben werden: Vertrauen – das in über 200 Jahren kontinuierlich gewachsen ist. Heute ist die Bank in vier Segmenten tätig: Private Banking mit der Betonung Vermögensverwaltung, Betreu-



DONNER & REUSCHEL am traditionsreichen Hamburger Ballindamm. © DONNER & REUSCHEL

ZIEL REALISIERT: Zusammenschluss Donner & Reuschel perfekt

Starker Partner mit regionaler Verwurzelung

Die Herkules-Aufgabe wurde mit Bravour gelöst! In einer erstaunlich kurzen Zeit, vom Kauf bis zum Vollzug des Zusammenschlusses, wurden die traditionsreichen Vorgängerinstitute Conrad Hinrich Donner Bank in Hamburg und die Münchener Bank Reuschel & Co. zur neuen führenden Premiumbank Donner & Reuschel Aktiengesellschaft zusammengeführt.

Auf der Basis der bisher schon angesehenen und erfolgreichen Traditionshäuser entstand in nur 333 Tagen vom Erwerb des Bankhauses eine führende Adresse und eine der größten deutschen Privatbanken für die Betreuung vermögiger Privatkunden und institutioneller Anleger. Unabhängigkeit, Objektivität und Fairness sowie Expertise durch hervorragende Mitarbeiter sind dabei einer der Garantien für die Qualität der Bank. Donner & Reuschel setzt auch künftig als neue Adresse im Segment Private Banking auf das Vertrauen der Kunden durch jederzeit abrufbare und praktikierbare Partnerschaft. Der Vorstandssprecher der Bank, Marcus Vitt, definiert es so: „Wir sind sowohl im Norden als auch im Süden ein starker verlässlicher Partner; wir erhalten uns aber die bewusste regionale Verwurzelung an den Traditionsstandorten Hamburg und München und somit die Nähe zu unseren Kunden – verbunden mit schnellen Entscheidungen.“

Donner & Reuschel verwaltet „Assets under Management“ von derzeit 8,3 Milliarden Euro. Die Kunden der „neuen“ Traditionsbank profitieren vom Einsatz modernster Technologie und IT-Systeme mit den derzeit höchsten Standards der Sicherheit (siehe hierzu auch den Beitrag Online-Banking auf Seite 2 dieser Beilage). Zum Tag „X“ (Start am 1. Oktober 2010) wurden über 700 IT-Systeme an fünf Standorten erfolgreich umgestellt und neue einheitliche Prozesse eingeführt. Donner & Reuschel ist also bestens gerüstet.

Welche Akzeptanz haben heute noch „klassische“ Privatbanken, also keine Filialen global auftretender Finanzkonzerne? Privatbanken hatten immer das Flair der Exklusivität mit der individu-

ellen Betreuung der Kunden – oft über Generationen. Im Gegensatz zu den großen „Bankfabriken“ haben sich die Privatbanken immer dadurch abgegrenzt, dass sie die individuelle Betreuung der Kunden zum Maßstab ihrer Geschäftspolitik machten. Doch in einer immer nüchterner werdenden Welt wurden die Kunden – auch und gerade bei den Privatbanken – zu Recht immer kritischer und zunehmend reservierter. Es gilt aus der Sicht der Kunden die Spreu vom Weizen zu trennen. Ja, es gibt sie noch, die guten Privatbanken, die sich auf ein

duktverlauf nicht in den Vordergrund stellt? Für die Kunden und Anleger ist es wie die bekannte Suche nach der Nadel im Heuhaufen.

„Dabei ist es eigentlich ganz einfach“, so Christine Losch, Beraterin bei Donner & Reuschel in München: „Erhält der Anleger gleich beim ersten Beratungsgespräch einen Anlagevorschlag, stand das Produkt schon vor dem Gespräch fest.“ Das sei ein klares Indiz, dass der Berater von seinem Arbeitgeber angehalten ist, genau dieses Produkt zu verkaufen. Mit individueller, bedarfsorientierter Beratung ha-

sind und wohin wir streben, könnten wir besser beurteilen, was wir tun und wie wir es tun sollten.“ Nach diesem Grundsatz ist auch die Finanzplanung bei Donner & Reuschel ausgerichtet.

Doch wie sollte eine Beratung in keinem Fall aussehen?

Losch kennt die wesentlichen fünf Mängel, die ihr immer wieder von enttäuschten Kunden von Mitbewerbern berichtet werden.

- * einseitige Gewichtung des Vermögens in einzelne Assetklassen
- * Nichtbeachtung des vom Kunden gewünschten Risikoprofils
- * falsche oder fehlende Berücksichtigung der steuerlichen Situation des Kunden
- * falsche oder fehlende Absicherung wichtiger Risiken
- * falsche oder fehlende Berücksichtigung einer notwendigen Liquiditätsreserve.

Darüber hinaus nutzen viele Banken Standardlösungen, die die hohen Anforderungen an eine erstklassige Finanzplanung nicht im Ansatz erfüllen. „Es genügt nicht, nur ein paar bunte Tortendiagramme zu zeigen und oben das Logo der Bank einzuprägen, so Braunauer. Nur eine exklusiv für das Haus entwickelte Lösung mit ständigen Aktualisierungen kann den hohen Ansprüchen unserer Kunden genügen. Hier sparen viele Banken am falschen Ende.“

Wie sieht dann eine hochwertige Finanzplanung aus?

Am Anfang steht die Ist-Aufnahme der Finanz- und Vermögenssituation. Danach wird gemeinsam mit dem Kunden gemäß seinen Wünschen, Zielen und seiner Anlagentalent die strategische Ausrichtung definiert. Als nächstes erarbeitet der Berater gemeinsam mit weiteren Spezialisten der Bank ein individuelles Finanzgutachten. Dazu gehört selbstverständlich auch die Simulation von verschiedenen Planungsszenarien. Im Rahmen der Ergebnispräsentation erhält der Kunde fundierte Handlungsvorschläge. Die Umsetzung der dann vereinbarten Maßnahmen ist Aufgabe der Bank. Aber das ist noch nicht alles. Die

Zielerreichung wird durch ein jährliches Erfolgscontrolling überwacht. Ändern sich die Rahmenbedingungen oder die Zielsetzung des Kunden bzw. die allgemeinen Rahmenbedingungen, kann eine umgehende Neujustierung der Finanz- und Vermögensplanung erfolgen.

Eine Selbstverständlichkeit? Der Best-in-Class-Ansatz

Auch wenn das nach viel Aufwand für die Bank klingt: Es lohnt sich für den Kunden und auch für das Institut. Denn nur zufriedene Kunden bleiben treu. Donner & Reuschel-Kunden hatten und haben immer in einem Investmentprozess sorgfältig ausgewählte Wertpapiere in ihren Depots. Dabei müssen alle Produkte objektive Qualitätsprüfungen durchlaufen.

Aber wie kann der Anleger sicher sein, wirklich die besten Produkte am Markt zu erhalten? „Der Blick auf den Anlagevorschlag gibt meist Gewissheit: Sind hier nur Fonds einer Gesellschaft enthalten“, erläutert Christine Losch, „dann ist es schon aus Gründen der Wahrscheinlichkeit kaum möglich, dass die gesamte Produktpalette in jeder Kategorie das beste Produkt am Markt abbildet. Hier ist Vorsicht angezeigt.“

Wie hebt sich Donner & Reuschel davon ab? Die Berater erhalten selbstverständlich keine Provisionen auf die angebotenen Produkte. Und der Kunde erhält auf Wunsch die sogenannte Honorarberatung. Er zahlt dann nur einen fest vereinbarten Betrag. Transaktionskosten, die beim Kauf oder Verkauf von Wertpapieren entstehen, werden voll erstattet. So braucht der Anleger auch nicht das unnötige Umschichten seines Depots zu fürchten.

Die Finanz- und Wirtschaftskrise in den letzten beiden Jahren hat auch in der Finanzwirtschaft selbst die Spreu vom Weizen getrennt. Banken wie Donner & Reuschel haben die Zeit unbeschadet überstanden und stehen stärker im Fokus der Kunden und der Öffentlichkeit. Die klassischen Werte einer Privatbank: Ehrlichkeit, Transparenz, gegenseitiges Vertrauen und langjährige Partnerschaft haben immer Konjunktur.

GUTER SERVICE ZAHLT SICH AUS

Hamburg

Zentrale
DONNER & REUSCHEL Aktiengesellschaft
Ballindamm 27, 20095 Hamburg
Telefon: 040 30217-5000

Hamburg-Harburg

Karnapp 25, 21079 Hamburg
Telefon 040 30217-5669

Kiel

Bollhörnkai 1, 24103 Kiel
Telefon 0431 535500-0

Niederlassung Luxemburg

14, Parc d'Activité "Syrdall", 5365 Munsbach
Telefon +352 260 232-1

Online-Kontakt

bankhaus@donner-reuschel.de
www.donner-reuschel.de

München

Zentrale
Maximiliansplatz 13, 80333 München
Telefon 089 2395-5000
Friedrichstraße 18, 80801 München
Telefon 089 2395-5000

München-Bogenhausen

Ismaninger Straße 98, 81675 München
Telefon 089 987432-0

München-West

Agnes-Bernauer-Straße 49, 80687 München
Telefon 089 571071-0

München-Süd

Boschetsrieder Straße 1, 81379 München
Telefon 089 7233021-0

München-Schwabing

Franz-Joseph-Straße 43, 80801 München
Telefon 089 332011-0

Werte- und Traditionsverständnis berufen. Aber wie findet man sie?

Eine erfolgreiche Privatbank: Die Nadel im Heuhaufen

In der Tat sind die Bankkunden nach wie vor verunsichert. Lehman Zertifikate als Altersvorsorge, solchen groben Fehlberatungen seitens der Bank will sich natürlich heute kein Anleger mehr aussetzen. Nur wie erkennt man eine solide Bank, die objektiv berät und den Pro-

bleibe das nichts mehr zu tun. Dem pflichtet Thomas Braunauer, ihr Beratungskollege, bei. „Gerade zu Beginn einer partnerschaftlichen Geschäftsbeziehung ist es entscheidend, die finanziellen Bedürfnisse und Ziele des Kunden kennen zu lernen. Ein konkretes Angebot ist dann immer erst das Ergebnis einer strategischen und ganzheitlichen Vermögens- und Finanzplanung.“ Schon US-Präsident Abraham Lincoln hat vor rund 150 Jahren den Satz geprägt: „Wenn wir zuerst wüssten, wo wir

JEDE 3. ERBSCHAFT AM GERICHT – dies muss bei einer guten Vermögensnachfolgeregelung nicht sein:

Jährlich werden 250 Mrd. Euro in Deutschland vererbt

Der amerikanische Schriftsteller Ambrose Bierce (1842 – 1914) hat es bereits gesagt: „Der Tod ist nicht das Ende, es verbleibt immer noch der Erbenstreit“. Und in der Tat streiten sich die Erben bei jeder dritten Erbschaft sogar gerichtlich. Pro Jahr werden in Deutschland durchschnittlich beachtliche 250 Milliarden Euro vererbt und da liegt es auf der Hand, dass eine kompetente Vermögensnachfolgeregelung Bestandteil einer guten Vermögensverwaltung sein muss. Nur 30% der Bundes-

bürger haben einen schriftlichen letzten Willen aufgesetzt – doch 90% dieser „Testamente“ sind rechtsungültig und erfüllen keineswegs den eigentlich vom Erblasser gewünschten Zweck. Doch dies müsste eigentlich nicht sein, wenn man die schlimmsten Fehler vermeiden würde.

Bernd Höfermann, Fachmann für Erbschafts- und Nachlassplanung bei Donner & Reuschel, setzt genau hier an: „Die Lösung ist das sogenannte Estate Planning (eben Erbschafts- und Nachlassplanung). Hierbei wird die gesamte Vermögens- und familiäre Situation des Kunden erfasst und als Ergebnis erhält der zukünftige Erblasser Empfehlungen, die wirklich seinen Zielen und Wünschen entsprechen.“ Immer noch scheuen allerdings viele Kunden diesen Weg und suchen nach vermeintlich einfachen, allgemeinen Lösungen. Doch genau dies birgt viele Gefahren, mit dem Ergebnis der juristischen Auseinandersetzungen durch die Erben. Die Tendenz – vor das Gericht – ist sogar leider steigend. Auch die Vermutung, es würde sich bei den ge-

richtlichen Streitigkeiten um die Klärung der Verhältnisse bei Multi-Millionen-Erbschaften handeln, ist nicht zutreffend. Oft sind es nämlich emotionale Themen aus der Vergangenheit, die nun bei der Erbschaft offen ausbrechen. Um derartige Entwicklungen zu vermeiden, empfehlen die Fachleute von Donner & Reuschel das „Estate Planning“ mit dem Ziel der Vermeidung von Streit. Die Fehleinschätzungen von Erblassern sind ohne eine profihafte Vermögensnachfolgeregelung beachtlich. Dies gilt vor allem im Hinblick auf die vom Gesetzgeber verabschiedete Erbrechtsreform 2010, die zum Jahresbeginn in Kraft getreten ist. Die Reform regelt etwa das Pflichtteilsrecht neu. Beispielsweise sind allgemeine Entziehungsgründe wie ehroser und unsittlicher Lebenswandel entfallen und durch konkretere Motive, z.B. rechtskräftige Verurteilung zu einer Freiheitsstrafe von mindestens einem Jahr wegen einer vorsätzlichen Straftat, ersetzt worden. Deshalb sollten bestehende Pflichtteilsentziehungen überprüft werden.

Bernd Höfermann, Experte für Erbschafts- und Nachlassplanung bei Donner & Reuschel, erläutert die häufigsten Fehleinschätzungen:

~Irrtum 1~

„Ich habe ein gutes, notariell beglaubigtes Testament.“
Im Durchschnitt sind die Testamente 15 Jahre alt. Oft gab es schon zwei oder noch mehr Reformen im Erb- oder Steuerrecht.

~Irrtum 2~

„Ich brauche kein Testament, die gesetzliche Erbfolge reicht.“
Und schon ist eine Erbengemeinschaft entstanden, die Einstimmigkeit erzwingt. 60% der Streitigkeiten entstehen durch diese gesetzliche Regelung. Nur selten wird eine Lösung gefunden.

~Irrtum 3~

„Meine Erben werden sich nicht streiten.“
Die Blutsverwandten werden in der Regel richtig eingeschätzt. Probleme berei-

ten oft die Schwieger- oder Stiefkinder.

~Irrtum 4~

„Mein Vermögen ist nicht so groß. Ich habe bloß eine Immobilie.“
Häuser lassen sich nicht teilen und führen somit immer zu Erbengemeinschaften. Hier gibt es diverse einfache Lösungen.

~Irrtum 5~

„Ich habe ein Mustertestament aus dem Internet.“
Ein Testament muss den Lebensumständen eines jeden Einzelnen angepasst werden. Das kann aber nur mit Experten gemeinsam erreicht werden. Hierbei ist der Estate Planner die erste Anlaufstelle. Gemeinsam mit einem Experten-Team setzt er die Testamentsvorgaben – unter Aufrechterhaltung des Familienfriedens – um.

Impressum:

Zielgruppen-Medien Verlag Günter & Christian Spahn
Postfach 11 42, 85421 Erding b. München
Tel. 08122/48632, Fax 08122/95 70 77
E-Mail: info@zielgruppen-medien.de
Herausgeber & Chefredakteur: Günter Spahn
Koordination & Layout: Christian Spahn
Copyright: Zielgruppen-Medien Verlag Erding
www.zielgruppen-medien.de
Technische Herstellung/Druck:
Frankfurter Societäts-Druckerei GmbH
Frankenallee 71-81, 60327 Frankfurt/Main