

Ohne Neuorientierung ist die Eigenständigkeit vieler Banken gefährdet (Teil 1)

Ein Blick in die nahe Zukunft

Stellen wir uns eine nahe Zukunft vor. „Digitale Ökosysteme“ sind dann nichts mehr, worüber euphorisch gesprochen wird. Sie werden allgegenwärtig sein und jeden Tag von vielen als selbstverständlich genutzt werden.

- *Giovanni Müller, ein 48-jähriger Koch aus Berlin, möchte seinen Zwillingen zum Geburtstag Virtual-Reality-Brillen schenken. Er fährt mit der U-Bahn zu einem Geschäft am Alexanderplatz. Giovanni ist ein großer Freund technischer Neuerungen, daher hat er sich auch an das bargeldlose Bezahlen gewöhnt. Da er etwas vergesslich ist, hat er sich sogar für eine recht einfache Zahlungsmethode entschieden: Seine Bank hat ihm statt Kreditkarte einen Chip zugestellt, über den er jeglichen Zahlungsverkehr abwickeln kann. Diesen Chip kann man in fast jede moderne Uhr einlegen. Per Near-Field-Communication überträgt der Chip automatisch alle Daten für eine Zahlung an einen autorisierten Empfänger. Giovanni bezahlt kleinere Beträge wie sein U-Bahn-Ticket mit einem einfachen Wisch über einen Sensor. Im Geschäft muss er nicht mehr an der Kasse anstehen, ein Scanner am Ausgang erkennt die Produkte, durch einen Blick auf die kleine Kamera in seiner Uhr wird auch ein etwas grösserer Betrag sofort zur Zahlung freigegeben. Seine Bank wickelt die Transaktion über die hinterlegten Konten oder Kreditkarteninformationen ab. Über seine Bank-App kann er auf seinem Handy weitere Informationen über die neuen VR-Brillen finden und hat die Möglichkeit, mit Anderen Kontakt aufzunehmen, die ähnliche Produkte gekauft haben - sowie auch gleich die Zwillinge auf ihr Geschenk neugierig zu machen.*
- *Klaus Hänslle, selbstständig und 35 Jahre alt, ist ein Fernseh-Fan und zieht einen großen Bildschirm den für ihn unbequemen VR-Brillen vor. Das Gerät seiner Wahl hat er sich schon lange online ausgesucht. Ohnehin kauft er so gut wie alles im Internet. Da er etwas knapp bei Kasse ist möchte er den Kauf finanzieren. Seine Bank kennt nicht nur seine finanzielle Situation im Detail, sondern er hat ihr auch vorab erlaubt, in einem solchen Fall sein Konsum- und Zahlungsverhalten auf Basis von Historiendaten zu prognostizieren. Die Risikokalkulation für den Kredit findet online zum Zeitpunkt des Kaufs statt. Klaus kann ohne jede Wartezeit sogar aus drei alternativen Finanzierungslösungen wählen. Seine Bank schlägt ihm dazu vor, den Kredit noch etwas auszuweiten und zum Fernseher gleich einen neuen Sound-Bar hinzuzunehmen. Der Fernseher wird als Sicherheit bei der Bank verbucht.*

Mit ein paar Klicks sind Kauf und Finanzierung erledigt. Schon zum kommenden Sport-Wochenende wird das neue Gerät im Wohnzimmer stehen - und Klaus muss nur noch das Bier für sich und seine Freunde kaltstellen.

- *Unsere dritte Kandidatin, die 42-jährige Angestellte Michaela Stern, hat die letzten Jahre gut verdient und nur wenig ausgegeben. Ihr angespartes Vermögen möchte sie sicher und ertragreich anlegen. Für eine erste Kontaktaufnahme vereinbart sie ein Gespräch mit ihrer Bank. Wie in solchen Fällen üblich wird dieses Gespräch von einem virtuellen Bankmitarbeiter geführt - im Video-Chat von Zu Hause oder im VR-Raum einer Filiale, wie es Frau Stern besser gefällt. Ihr 3D-animierter Gesprächspartner der Bank wirkt sehr echt und Frau Stern vergisst ab und an, dass sie nur mit einer Software spricht. Entlang eines flexiblen Leitfadens erfragt der Berater die erforderlichen Informationen zur gewünschten Anlagestrategie und geht sogar auf Michaelas kleinen Flirt freundlich ein. Die finanzielle Situation ist der Bank ohnehin vertraut. Die Ableitung der richtigen Anlagestrategie und die Auswahl der Finanzprodukte erfolgt individuell - ein KI-Algorithmus, der auf viele Millionen Fälle zugreifen kann, stellt die passendsten Alternativen und Kombinationen zusammen. Dieser KI-Algorithmus ist ein Defacto-Standard, der bei fast allen Banken und Finanzdienstleistern eingesetzt wird. Die Software kennt sämtliche am Markt verfügbaren Finanzprodukte im Detail und aktualisiert kontinuierlich relevante Prognosen. Michaela erhält die bestmögliche unabhängige Empfehlung und freut sich über das Gütesiegel vom Anleger- und Verbraucherschutz-Organisationen, welche die KI-Software bereits zertifiziert haben.*

Wie haben die Banken, wie wir sie heute kennen, seien es die großen Häuser, die Genossenschaftsbanken oder die Sparkassen, diesen digitalen Wandel so erfolgreich gemeistert? Wie konnten sie derartige kundennahe Lösungen umsetzen? Die Antwort ist einfach: Überhaupt nicht.

- *Giovanni Müller ist seit langem Kunde bei der Facebook-Bank. Die Social-Media-Plattform hat ihr Geschäftsmodell fortwährend erweitert. Das über die Jahre aufgebaute Vertrauen der User hat Facebook den Schritt zum Anbieter von Zahlungsdienstleistungen leichtgemacht. Herr Müller kann hier sämtliche Zahlungsvorgänge abwickeln und seine neuesten Errungenschaften auch gleich mit seinem Netzwerk teilen, denn das schönste an einem neuen Produkt ist es doch, darüber mit anderen zu chatten. Facebook bietet den Zahlungsservice kostenfrei an, denn damit lernt Facebook seine User noch besser kennen.*
- *Klaus Hänle ist seit Jahren Amazon-Shopping Kunde und von der Einfachheit und Zuverlässigkeit der Onlineplattform überzeugt. Konsumkredite sind ein Metier der Amazon-Bank. Als Onlineplattform, die Produkte verschiedenster Art und von unterschiedlichen Anbietern zu unterschiedlichen Konditionen anbietet, besitzt Amazon eine enorme Menge an Kunden- und Finanzdaten. Die Kunden sind mit der Art und Weise, wie Amazon funktioniert, vertraut - der Schritt, hier auch eine „One-Click“-Finanzierung zu nutzen, ist nicht allzu groß.*
- *Michaela Stern wird von einem virtuellen Kundenberater oder Chatbot beraten. Das IBM KI Produkt Watson stand am Anfang eines mittlerweile branchenweit verbreiteten*

Anlagealgorithmus mit interaktivem, virtuellem Front-End, dass es Kunden ermöglicht, ganz intuitiv mit dem System zu kommunizieren. Das Know-how der Anlageberatung ist nach der Übernahme der IBM durch Alphabet im Google-eigenen KI-Algorithmus integriert worden. Banken dienen lediglich noch als ausführende Stelle der Transaktionen und als Backend zur Verwahrung und Kontoführung. Nota bene - die Gebühren für die abgeschlossenen Anlageverträge fließen nun zum Großteil an den Betreiber des Algorithmus.

Schwarzmalerei oder konkrete disruptive Bedrohung des Bankgeschäfts durch neue Wettbewerber aus dem digitalen Umfeld? Offensichtlich ist: Mit digitalen Umbrüchen, die bereits die Unterhaltungs-, Medien- und Einzelhandelsbranche grundlegend verändert haben, sieht sich auch die Kreditwirtschaft in hohem Maße konfrontiert. Getrieben durch digitale Innovationen verläuft die Entwicklung schnell und wird von gegebenen Veränderungen in den Kundengewohnheiten und -erwartungen getrieben.

Eine zeitnah mögliche Gefährdung für den direkten Kundenkontakt von Banken stellen große Online-Konzerne (Amazon, Google, Facebook und weitere) dar. Sie sind Banken in der Größe und Kenntnis der Kundenbasis überlegen, agiler und besser im Kundenkontakt. Sie verfügen über Kommunikations- und Technologiefähigkeiten, die keine Bank aufweisen oder zeitnah entwickeln kann. Ihre bereits sehr vielfältige Leistungs- und Produktbasis kann als Plattform für Bankdienste, neue kombinierte Angebote und Cross-Selling dienen. Sie haben einen höheren Cash Flow, investieren mehr und sind in der Marktkapitalisierung weit überlegen. Regulierungserfordernisse im Bankgeschäft, die Erfordernisse zur sichern digitalen Identifikation und sicheren Verschlüsselung sowie der Aufbau von Kundenvertrauen in die neuen Leistungen werden sich als keineswegs unlösbare Probleme erweisen.

Und - um in unseren Beispielen zu bleiben - während die klassischen Banken immer länger zögerten, habe sich die Online-Konzerne rasch bewegt, als die ersten chinesischen Onlinegiganten mit in Ihren bereits bestehenden Angeboten an integrierten Finanzierungs- und Anlageprodukten den Markteintritt in Europa ernsthaft angingen.