

# Filialen und Beratung bleiben gefragt

Das Banking der Zukunft beim Banken-Symposium Wachau.

**Manfred Kainz.** Die Bankbranche im Kloster. Gibt es denn im Banking so viel, das zum In-sich-Gehen animiert oder an eine höhere Kraft glauben lässt? Schaden kann es jedenfalls nicht, und so traf sich die Finanzcommunity auch heuer im Benediktinerstift Göttweig zum traditionellen Banken-Symposium Wachau. Der **Börsen-Kurier** war auch wieder dabei. Gut 150 Teilnehmer diskutierten in mehreren Sälen das Spannungsfeld zwischen den immer stärker werdenden digitalen Ansprüchen an die Geldinstitute und der trotzdem gefragten physischen Präsenz, die von ihnen noch immer verlangt wird. Also die Frage, wie sich im Banking von heute und morgen die Offline- und die Online-Welt ergänzen können, sollen, müssen.

**Selbstkritisch**  
Gleich zur Einleitung war Gastgeber **Gerhard Grabner**, der Wirtschaftsdirektor des Stifts Göttweig, durchaus kritisch. Als gelernter Wirtschaftsprüfer zwei Jahrzehnte in der Branche tätig, hat er die Finanz- und Vertrauenskrise 2008/09 hautnah mitdurchlebt und warf provokant in die Runde: „Die Bildung in der Finanzbranche ist destruktiv.“ Die Branche müsse mutig sein und sich nicht vor Wettbewerb fürchten. Denn je besser man selbst ist, desto weniger Anfeindungen am Markt wird man und die gesamte Branche ausgesetzt sein.

**Hygiene Faktor**  
Früher gingen die Kunden in eine Bankfiliale „mit einem diffusen

Bedarf“. Wenn sie heute in eine Filiale gehen, seien sie vielfach besser informiert als der Berater, so **Mario Offenhuber**. Der Initiator des jährlichen Banken-Symposiums Wachau und Geschäftsführer der RIM Management KG sieht daher nicht die Online/Offline-Konkurrenz als Problem, sondern die Herausforderung heute sei, dass Kunden, die in eine Filiale kommen, durch Online-Recherche schon eine Kaufentscheidung getroffen haben und entweder eine Bestätigung ihrer Meinung und/oder eine qualitative persönliche Beratung wollen.

Ja, reine Offline-Kunden werden weniger und reine Online-Kunden werden mehr, aber: „Die Mitte wird dicker“, ist Offenhuber optimistisch für die Daseinsberechtigung von persönlicher Beratung in physischen Filialen. Umfragen zeigten außerdem, dass „die Aussage, die Jungen sei nur digital, nicht haltbar ist“. Denn 83 % der Jugendlichen würden „klassische Filialen“ schätzen. Das sei sogar der höchste Wert unter allen Altersgruppen.

Offenhuber hat daher eine gute und eine ermutigende Botschaft an die Branche: Die Digitalisierung führe nicht zu Disruption der Filialbanken, sie ersetze nicht das klassische Banking, sondern ergänze es als „Hygiene Faktor“. Das heißt aber auch, dass sich Banken nicht (mehr) damit differenzieren können, sondern es sei „Standard“, dass Kunden erwarten,



Das malerische Stift Göttweig war auch heuer wieder Austragungsort des Bank-Symposiums

Foto: Wikimedia/Janice

dass sie ihre Offline-Prozesse auch online/digital abwickeln können.

**Vom Sparer zum Investor**  
Dazu kommt, dass Kunden „immer wechselwilliger werden“, wie **Ernst Huber**, der CEO der DADAT Bank, bestätigt. Er beschäftigt sich daher mit zwei Themen intensiv: der vollautomatisierte Kredit sowie Baufinanzierungsabwicklung mit externen Partnern. Außerdem gehe es darum, Kunden „vom Sparer zum Investor weiter zu entwickeln“. Mit Kunden-Schulungen könne man sich dabei abheben. Denn „die Produktangebote werden im-

mer vergleichbarer, Bankwechsel wird immer einfacher und neue Wettbewerber erhöhen den Margendruck“, so Huber.

**Learnings**  
Am Ende des Banken-Symposiums stand das Fazit, dass Filialen zum „Gütesiegel“ werden, sich die Rolle der persönlichen Beratung verändert, die Bankhäuser viel mehr aus ihren Daten machen könnten, Komplexität aus Produkten und Prozessen herausgenommen gehören und dass mobile Touchpoints wichtiger werden als sie heute sind.



In der Wachau: Ernst Huber (li.), der CEO der DADAT Bank, im Austausch mit Börsen-Kurier-Redakteur Manfred Kainz

Foto: BSW/Wolfgang Smitinger



Von den Besten lernen.

Jetzt anmelden – [ars.at](http://ars.at)

## Compliance-Akademie für Finanzdienstleister

In 7 ½ Tagen zum Compliance Officer

- ✓ Governance, Risk & Compliance
- ✓ Finanzprodukte im Fokus von Compliance-Regelungen
- ✓ Insider Compliance
- ✓ Wertpapier-Compliance & Geldwäscheprävention aus Sicht der Aufsicht
- ✓ Geldwäsche & Betrugsbekämpfung
- ✓ Geldwäsche & Risikoanalyse – Workshop

mit Dr. WOHLISCHLAGI-ASCHBERGER | Dr. KODADA | MR WIESENFELLNER  
Mag. Dr. MAIERHÖFER, LL.M. (Virginia) u. a.

Start 17.09.19. Wien (alle Module auch einzeln buchbar)

## Unternehmensbewertung und Kaufpreisfindung

Unter Anwendung von Fallbeispielen inkl. Bewertungsmodell in Excel

mit WP/StB Dr. RABEL, CVA | Univ.-Prof. Dr. MANDL  
StB Mag. PELLET  
von 01.–02.07.19, Wien

## IFRS-Akademie

In 7 Tagen zum ARS Certified IFRS Specialist!

mit Prof. (FH) WP/StB Dr. EGGER | Mag. (FH) HECK  
Mag. EILER  
von 05.08.–16.09.19, Wien



Von den Besten lernen.

Unentgeltliche Einschreibung zur Information unserer Leser

## Sind unsere jungen Erwachsenen Finanz-Analphabeten?



Finanzwissen sollte früh vermittelt werden und sollte in die heimischen Lehrpläne

Foto: Fotolia/engemannyan

**Rudolf Preyer.** Der Bankenverband und die BAWAG P.S.K. sorgen sich um die Finanzbildung der jungen Erwachsenen (18-29 Jahre): Eine beim Marktforschungsinstitut markmind beauftragte Online-Umfrage fördert zu Tage, dass sich 83 % der jungen Erwachsenen in Geldfragen nicht „sattelfest“ fühlen. Diese Studie zeigt weiters, dass 43 % der heimischen „Jungen“ von ihren Eltern nicht ausreichend über Geldangelegenheiten informiert wurden. (So sehen das zumindest die Befragten.) „Geld darf in der Familie aber kein Tabu-Thema sein“, appellierte Bankenverband-Generalsekretär **Gerald Resch**.

Eine weitere überraschende Zahl der gegenständlichen Untersuchung: 69 % der Befragten präferieren ein persönliches Beratungsgespräch direkt in der Bank. Wenn gleich man deswegen aus Servicesicht die „digitale Welt“ - also etwa Social Media-Kanäle - dennoch nicht vernachlässigen dürfe, so **Enver Sirucic**, er ist CFO in der BAWAG Group AG.

**Schuldenmachen schlecht angeschrieben**  
Entgegen der Annahme, dass junge Menschen im Konsumrausch untergehen, sei „vernünftiges Wirtschaften“ durchaus wichtig für sie. Sparen liege vielmehr sogar im Trend. Zumindest möchte man sich nicht ohne weiteres verschulden: Für fast zwei Drittel der Befragten ist Schuldenmachen außer Obligo. Sie wollen sich zwar etwas

gönnen, aber eben: nicht um jeden Preis. Brauchen die Jungen doch einmal zusätzliches Geld, ist vorrangig die Familie gefragt. Was an **Peter Alexanders** Lied „Der Papa wird's schon richten“ erinnert.

**Tabuisierung von Geldfragen schadet**  
Der Bankenverband wünscht sich, dass Finanzthemen verstärkt in die Lehrpläne eingebunden werden. Was ein Girokonto, ein Sparbuch, eine Versicherung sind, und wie man die erste Wohnung kauft: das müsse unseren Kindern schon in der Grundschule vermittelt werden, so Resch. Aber auch die Eltern entlässt er nicht aus der Verantwortung. Diese seien „wichtigste Vorbilder in Geldfragen“.

Die Banken stehen den Eltern und Schulen jedenfalls als Kooperationspartner zur Verfügung. So wurde auf das gemeinsam mit dem Bildungsministerium organisierte Planspiel „Schulbanker“ hingewiesen. Schüler übernehmen dabei eine virtuelle Bank. Im DACH-Raum organisiert, ging die HAK Zell am See im Wettbewerb als Österreich-Sieger hervor. Auch auf die Möglichkeit von Schul-Workshops wurde hingewiesen, zudem auf das European Money Quiz. Interessierte finden die Initiativen unter [bankenverband.at](http://bankenverband.at).

In seinem Schluss-Plädoyer wandte sich Bankenverband-Generalsekretär Resch an die Eltern: „Sprecht mit Euren Kindern bitte über Geld!“