

UNTERNEHMEN | Aktualisiert Donnerstag, 10. Juli 2014, 18:22 Uhr

Bargeld nur noch fürs Taxi – was bringt die Banken-Zukunft?

Von ISABEL GOMEZ



Isabel Gomez/WSJ.de

Das Podium bei der Diskussion um die Zukunft des Banking in Berlin (von links): WSJ-Reporterin Madeleine Nissen, Cafer Tosun (SAP), Salvatore Pennino (Google), Martin Krebs (ING-Diba), Norbert Bochynek (Arxes-Tolina) und Dirk Elsner (Berater).

BERLIN—Ein Paar will sich eine Wohnung kaufen und geht zur Bank. Ein Kredit soll her. Lange Wartschlange. Irgendwann kommt der Berater und bittet, doch in der Sofaecke nochmal Platz zu nehmen. Zeit vergeht. Dann, im Gespräch, fehlen dem Paar ein paar Gehaltsnachweise. Gespräch beendet. Nochmal kommen. Das Ganze von vorn.

So ähnlich schildert Norbert Bochynek, Geschäftsführer beim IT-Systemhaus Arxes-Tolina, das Dilemma von Banken und ihren Kunden. Gemeinsam mit weiteren Vertretern aus der Bankenbranche und von IT-Unternehmen saß er am Donnerstag in Berlin auf dem Podium der Veranstaltung „Next Banking: Wer betreibt das Bankgeschäft von morgen?“. Sind es die Banken? Sind es [Google](#) oder Paypal? Oder sind es Fintechs, also Start-ups an der Schnittstelle zwischen IT

und Banken? Präsentiert wurde die Diskussion vom Bundesverband deutscher Banken und dem Wall Street Journal Deutschland.

Das Problem der Banken ist auf dem Podium schnell identifiziert, die kleine Szene, die Bochynek beschreibt, ist exemplarisch: Die Kunden wollen abgeholt werden. „Die Bank muss zum Kunden kommen und Bankgeschäfte dort anbieten, wo der Kunde sie erwartet“, fasst er zusammen. Und dass die Banken das derzeit noch nicht in ausreichendem Maß tun, das gesteht sich die Branche selbst ein.

Sind Banken vertrauenswürdiger als Apps?

„Schläfrigkeit und Unbeweglichkeit können den Banken Einbußen bescheren“, sagt etwa Michael Kemmer, Geschäftsführer des BdB. Die Banken hätten IT und die Digitalisierung vieler Lebensbereiche oft genug dazu genutzt, Produkte für Kunden noch komplexer zu machen, gesteht Martin Krebs, Vorstandsmitglied der [ING-Diba](#). Trotz dessen sind sie sich sicher: Banken wird es auch morgen noch geben - und der Kunde wird sie auch brauchen.

Das hat Kemmer zufolge vielerlei Gründe. Die Filialen, etwa, wo Geschäfte von Angesicht zu Angesicht gemacht werden statt per Knopfdruck. Die Regulierung, die Nicht-Banken davon zurückholt, in die Branche einzutreten. Das Vertrauen, das Kunden eher einer Bank entgegenbringen als einer App, wenn es um Kontodaten geht. Und weil schließlich auch Banken die Technologie für sich nutzen können.

Kolumne

Der Bankenwandler: Wer treibt das Banking von morgen?

Die meisten Teilnehmer der Diskussion sind da allerdings anderer Meinung. „Der Kunde macht heute keinen Unterschied mehr zwischen online und offline“, ist sich Salvatore Pennino sicher, der für Google Banken beim Umzug ins Internet berät. Der Kontakt zum Berater ist dem Kunden demnach weniger wichtig, als Kemmer denkt. Das Problem liegt Pennino zufolge eher darin, dass die Banken verkrampft nach Innovation suchten, statt sich daran zu orientieren, wo ihre Kunden stehen. Nur wer weiß, was der Kunde will, kann darauf mit einer innovativen Idee reagieren, um ihm den Weg zu erleichtern, so Pennino.

Auch die zunehmend strengere Regulierung von Bankgeschäften ist für die Diskutierenden nicht unbedingt ein Hindernis für neue Unternehmen. So gibt es laut Bochynek technische Wege, um beispielsweise auch eine Anlageberatung per Video-Chat regulierungskonform zu protokollieren. Unternehmen wie die [Fidor Bank](#), wirft Unternehmensberater und WSJ.de-Kolumnist Dirk Elsner ein, böten jungen Fintech-Start-ups zudem ein regulatorisches Dach und Unterstützung bei der Einhaltung der Bankenregulierung. Eine wirkliche Schranke stellen Bafin und EZB für innovative Neulinge der Branche also nicht dar.

Viele unterschiedliche Interessen in der Branche

Technologie nutzen die Banken natürlich bereits heute für sich – mobiles Online-Banking ist das Stichwort. Doch erstens blieben die meisten Banken nach diesem Schritt stehen. Und zweitens ist Dirk Elsner zufolge auch das einst innovative Tan-Verfahren schon wieder veraltet und lästig. Selbst wenn der Code inzwischen aufs Handy geschickt wird. Da stimmt auch der Banker Krebs zu. Ja, eine flächendeckende Lösung für richtig unkompliziertes Online-Banking fehle noch, so Krebs.

Da liegt es doch nahe, dass Banken und Fintechs einfach kooperieren und voneinander lernen. Da macht Krebs ein zweifelndes Gesicht. Auch die ING-Diba spreche ja mit diesen Unternehmen. Allein zwei davon hätten vergangene Woche in seinem Büro gesessen. „Ich finde das spannend. Aber bisher gibt es für mich in Deutschland keine Beispiele, die dem Kunden einen echten Mehrwert bieten“, so Krebs. Und: Als eine Bank hier ganz alleine vorzustoßen, sei doch recht schwierig. Da sei auch der Verband in der Pflicht.

BdB-Geschäftsführer Kemmer spricht zwar von „ersten Projekten, auch im Zahlungsverkehr“, die im Verband - und damit in der Branche- bearbeitet würden. Konkreter wird er aber nicht. Spruchreif sind die Projekte demnach noch nicht.

Da auch innerhalb der Branche viele Interessen unter einen Hut gebracht werden müssen, liegt die Vermutung nahe, dass es noch eine Weile dauern kann, bis die Bankenindustrie ein Mittel gegen Paypal und Co. gefunden hat. Dabei graben gerade Anbieter von alternativen Zahlungssystemen den Banken Kunden ab. Kunden wie Cafer Tosun, der nach eigenen Angaben nur für Taxifahrten Bargeld dabei hat.

Tosun, der beim IT-Konzern [SAP](#) für Forschung und Innovation zuständig ist, spricht von der "vierten industriellen Revolution" die Banken gerade dabei sind zu verpassen. Und dabei geht es ihm nicht darum, dass Banken nur bestehende Kunden falsch ansprechen. Sie geben, so Tosun, mit ihrer Trägheit auch die Chance weg, sich ganz neue Kunden zu erschließen.

Die Sache mit der Sicherheit

Rund die Hälfte aller Menschen habe noch kein Konto, so Tosun. Und weil es in Schwellenländern keine europäische oder nordamerikanische Bankeninfrastruktur gebe, finde Banking dort fast ausschließlich auf dem Smartphone statt. Wer diesen potenziellen Kunden keine innovativen Ideen bietet, verpasst angesichts des steigenden Wohlstands in Ländern wie Indien die Chance auf hohe Erträge.

Zuletzt ist da noch die Sache mit der Sicherheit. Zwar stimmen alle in der Runde überein, dass Online-Banking in Deutschland komplett sicher sei. Auf der anderen Seite ist es Krebs aber unverständlich, wie Leute über Paypal konsumieren, wo nur ein Passwort abgefragt, aber sämtliche Kontodaten hinterlegt sind. Vielleicht, überlegt er laut, sind die Banken da auch zu konservativ, wenn sie im Online-Banking mehrere Sicherheitsstufen einbauen. Tosun, Elsner, Pennino und Bochynek haben dagegen kein Problem damit, online einzukaufen und über alternative Systeme zu zahlen. Das dürften sie mit den meisten, auf jeden Fall aber den jüngeren Bankkunden, gemein haben.

Im Zahlungsverkehr, bei der Kreditvergabe und bei der Anlageberatung ist die Bank ihren Kunden so nah wie in keinem anderen Geschäftsfeld. Dieser Kontakt droht abzureißen. Das ist nach der Diskussion das Fazit der Diskussionsteilnehmer. Banken droht eine Zukunft als Abwickler. Das eigentliche Geschäft könnten andere machen – und damit auch die dicken Margen einstreichen. „Wenn wir es nicht schaffen, dann nehmen uns andere die Kunden weg“, sagt Martin Krebs.

Kontakt zum Autor: isabel.gomez@wsj.com