



Die Bank weiss mehr als Google

An der Swiss Digital Finance Conference wurde von den Banken ein Paradigmenwechsel gefordert.

Christopher Gilb

Der eloquente junge Mann, der gerade im Auditorium ganz vorne am Mikrofon steht, hat sich einmal angesehen, was Google über ihn zu wissen glaubt. Nicht verheiratet: «Das stimmt nicht.» Keine Kinder – ja gut, er sei ja auch erst vor zwei Wochen Vater von zwei Buben geworden. Zwischen 30 und 60 Jahre alt: «Nicht sehr detailliert.» Er arbeite in einem Unternehmen mit über 250 Angestellten: «So gross sind wir noch nicht.» Die Bank aber, die könne das alles besser. Die wisse, ob er ein Familienkonto habe und deshalb vermutlich verheiratet sei. Dass er übermässig oft Geldtransaktionen rund ums Universitätsspital in Zürich getätigt habe und deshalb vielleicht Vater geworden sei. Sie wisse beispielsweise anhand einer Hypothek auch, ob er ein Haus besitze oder nicht. Das Problem aus seiner Sicht ist nur, die meisten Banken nutzen diese Daten zu wenig. Denn eigentlich «weiss die Bank mehr als Google».

Der eloquente junge Mann heisst Dominik Wurzer und ist CEO des Fintech-Unternehmens Contovista, eines Anbieters für digitale Datenauswertung für Banken. Wurzer war nur einer von diversen Vertretern von Fintech-Unternehmen, die an der gestrigen Swiss Digital Finance Conference am Departement Informatik der Hochschule Luzern auf dem Campus Zug-Rotkreuz referier-

ten. Die Entwickler neuer digitaler Finanzinstrumente haben derzeit Oberwasser. Denn spätestens mit der Coronakrise hat die Digitalisierung auch den Finanzsektor erreicht. Selbst in einem Land, wo die Leute traditionell stark auf Bargeld setzen wie in der Schweiz, «nutzen nun immer mehr Leute E-Banking und setzen auf digitale Zahlungen», wie der zuständige Studienleiter Georges Grivas eingangs bemerkte.

Doch das stellt die Banken auch vor neue Herausforderungen. Denn die Aufmerksamkeitsspanne von Onlinenutzern sei kurz und niemand nehme sich die Zeit, online einen Fragebogen über sich auszufüllen, wie Wurzer von Contovista weiter ausführte.

Roboter-Bots als neue Bankberater

Um massgeschneiderte Angebote liefern zu können, heisst die Lösung für die Banken deshalb zusammengefasst wohl: mehr Daten. Und, wenn sie konsequent sein wollen, vielleicht auch: weniger Menschen. In seinem Impulsreferat nahm Spiros Margaritis diesbezüglich kein Blatt vor den Mund. Margaritis ist so etwas wie ein Guru in der Fintech-Welt und berät mehrere Firmen. Er zeigt eine Aufnahme von sogenannten Bots, also intelligenten Computerprogrammen, nur sehen diese aus wie echte Menschen und verhalten sich auch so. Laut Margaritis' Prognose sind das die potenziel-

len Bankberater der Zukunft. Und damit greift er ein Argument an, das von Firmen bei der Digitalisierung immer wieder verwendet wird: «Wir können uns nicht mehr darauf verlassen, dass Menschen für die Kommunikation mit dem Kunden wichtig sind.» Die Leute in den Altersheimen in Japan fühlen sich wohl mit Robotern, sie sind besser als nichts.» Es sei schon brutal, aber diese Bots könnten besser sein als der Banker, «nicht wie jeder, aber wie viele». Und dass die Kunden sagen würden, sie bräuchten keine digitale Bank, sondern würden lieber zu ihrem Berater gehen, dafür müsse die Bank sehr gut sein. Doch das seien sie in der Breite nicht, so Margaritis trockenes Fazit.

Open Banking eröffnet neue Möglichkeiten

Das Geschäftsmodell der Bank wird zukünftig anders, da sind sich auch Ralph Hutter und Sven Biellmann einig. «Open Banking is the new Punk», lautet der Titel des Referats der beiden Mitarbeiter des Banksoftware-Anbieters Finnova. Es ging um die Öffnung der Banken und Teile ihrer Daten über Schnittstellen für Drittanbieter. Ein grosses Thema in der Bankenwelt.

Als Beispiel nannten sie die Einbindung des Bankkontos in die Parkgebühren-App, sodass keine Kreditkarte hinterlegt werden müsse. Sie sehen im Open Banking eine grosse Chance – eine aber, die bei den Banken

einen Paradigmenwechsel erfordere, da der Kunde neu im Zentrum stehe, der dann die Bankdienstleistungen in sein persönliches Ökosystem einbaue, das von der Autofinanzierung über den Restaurantbesuch bis zur Altersvorsorge reicht.



An der gestrigen Konferenz in Rotkreuz tauschten sich Banker und Fintech-Unternehmer über Innovationen aus.

Bild: Pius Amrein