

Führt die Digitalisierung zur beraterlosen Bank?

Die Sicht der BKS Bank

Mag. Dr. Herta Stockbauer
Wien, 02.03.2017

BKS Bank

1.100 Mitarbeiter

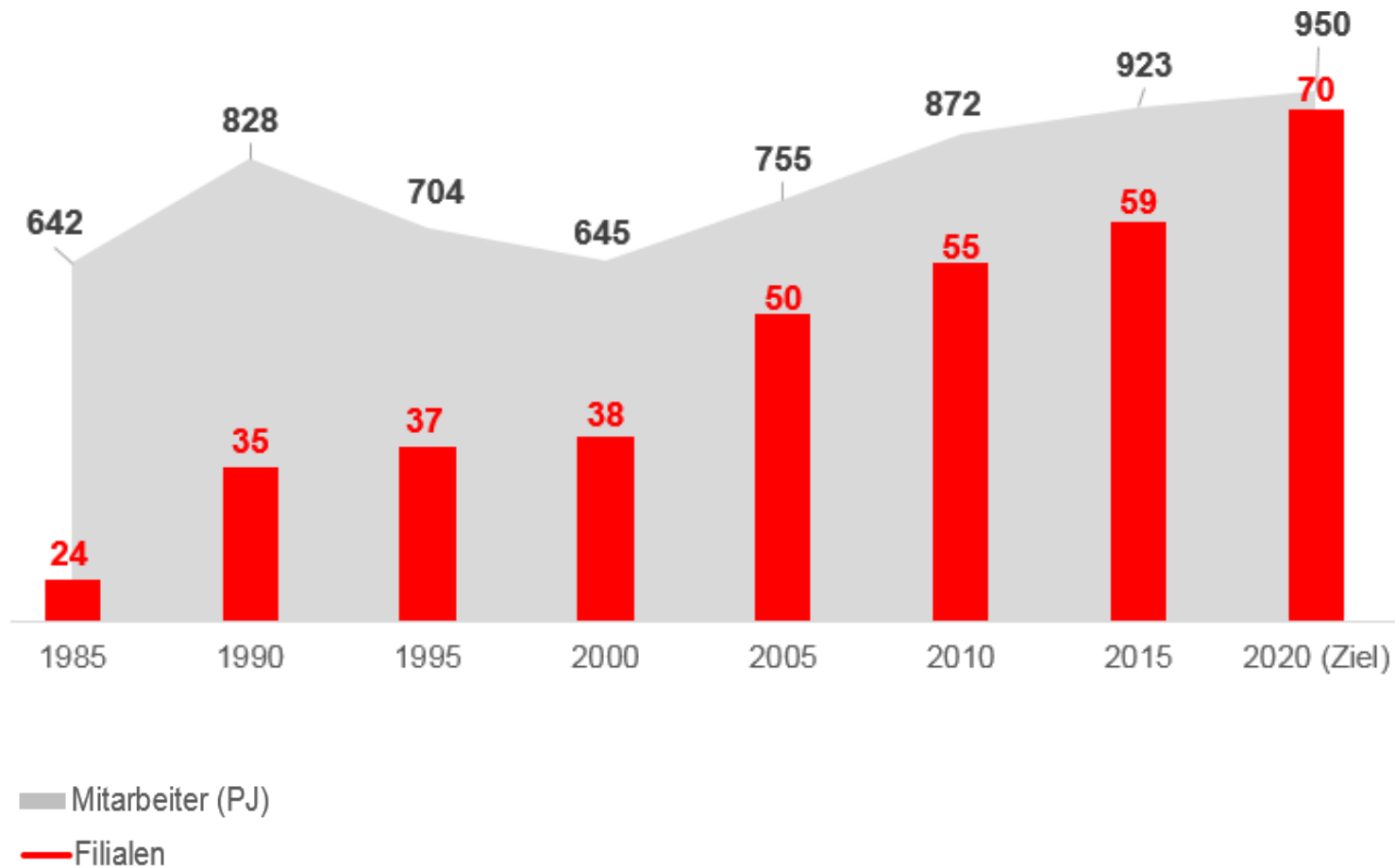
4 Länder

7,3 Mrd. EUR Bilanzsumme



• Direktionen, Hauptsitze Leasinggesellschaften, Repräsentanzen (Stand per 30.09.2016)

Entwicklung Mitarbeiter und Filialen





**Vision,
Mission,
Leitbild.**

**Regional
verwurzelt.**

**Offen
im Denken.**

**Exzellent
im Tun.**

BKS Bank



Exzellent im Tun

Für anspruchsvolle Kunden sind wir die Top-Adresse. Wir schaffen es hervorragend, Beratungsexzellenz mit zeitgemäßen technischen Lösungen zu verbinden.



Filiale versus Digital-Banking





Beginn der Customer Journey

„Ich brauche eine (neue) Bank“

Digitales Netz

Analoges Netzwerk

Filiale

Privatkunde

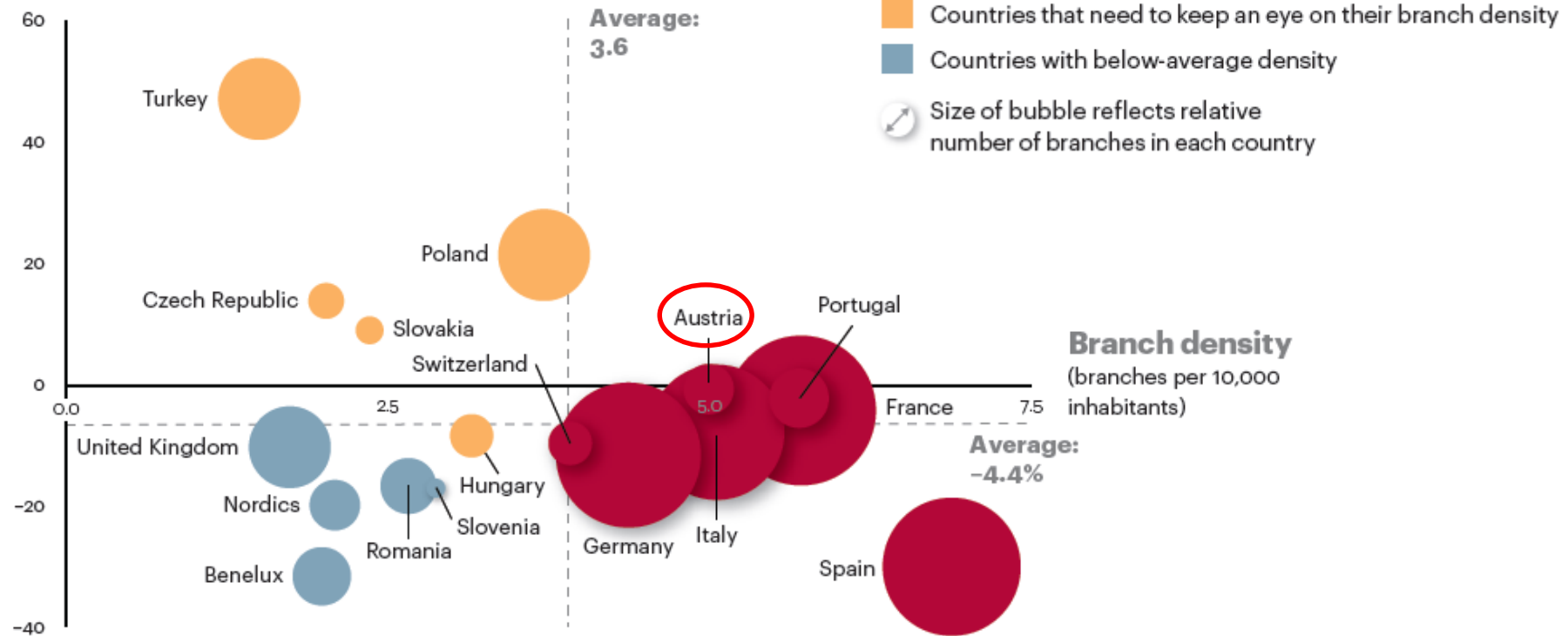
Firmenkunden

?

Filialdichte in Europa

Change in number of branches (2007-2014)

(2007-2014)

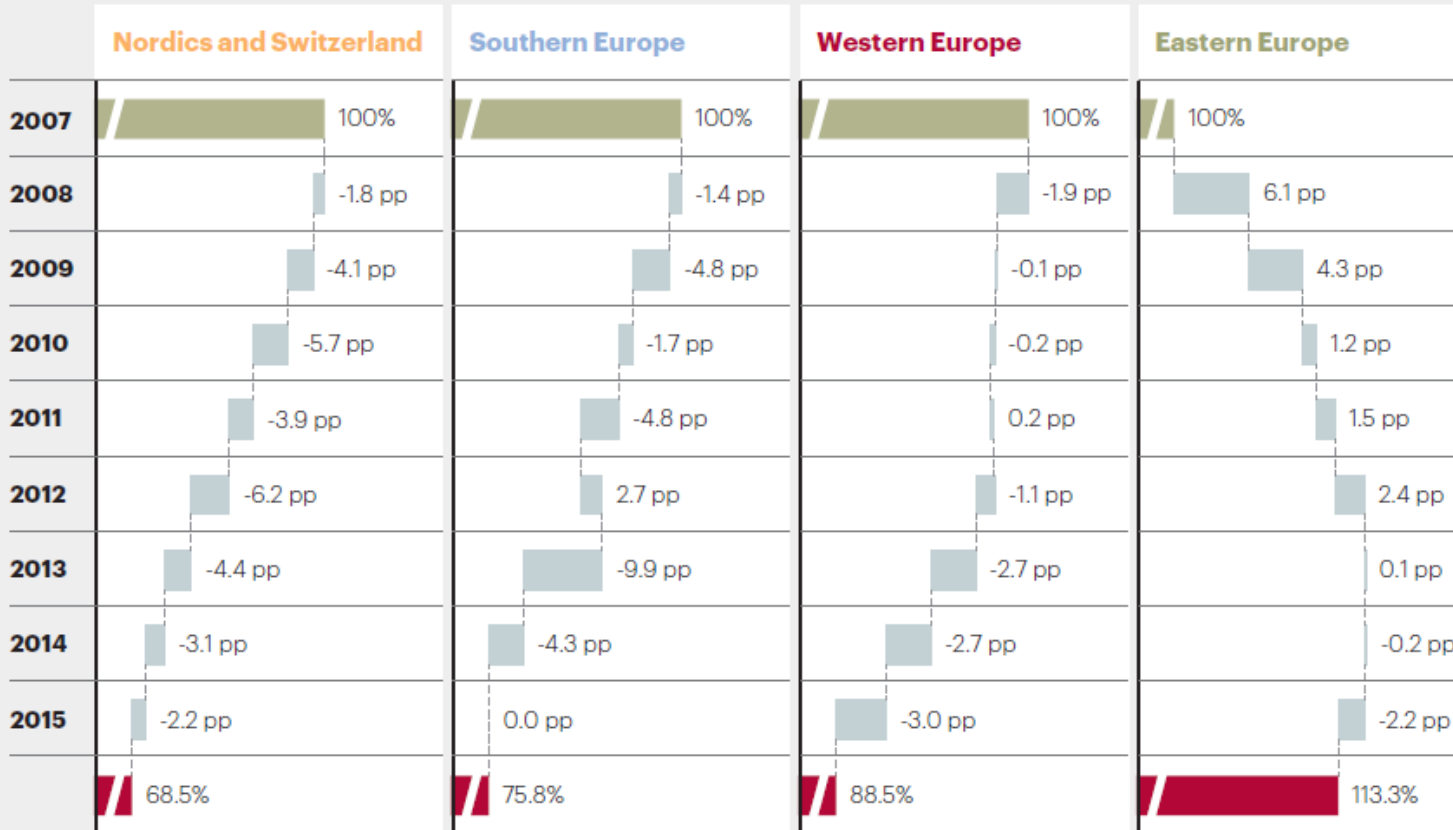


Quelle: AT Kearney, Bankenradar 2016

Entwicklung der Filialdichte

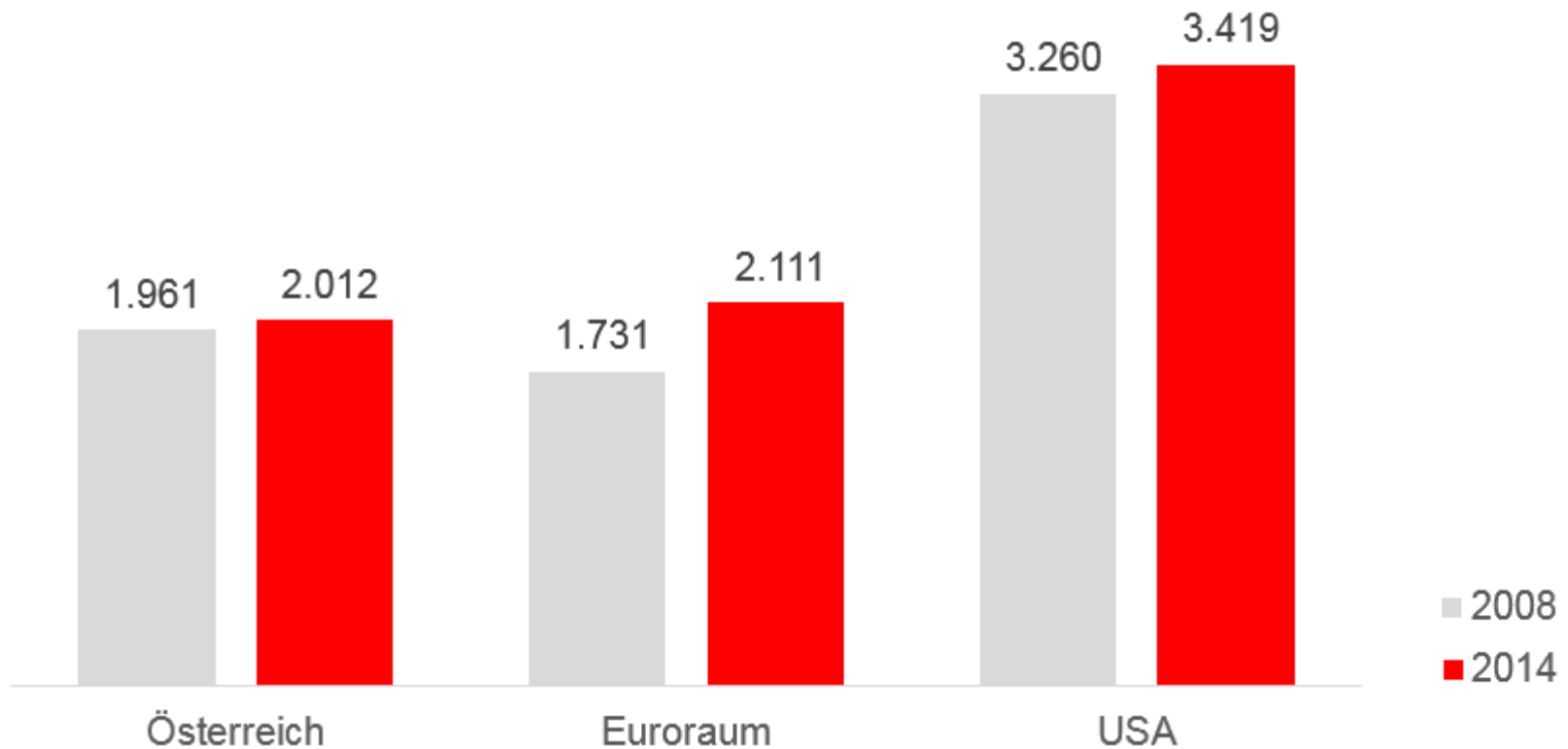
Regional branch network evolution

(Annual percentage change)



Quelle: AT Kearney, Bankenradar 2016

Einwohner je Bankfiliale



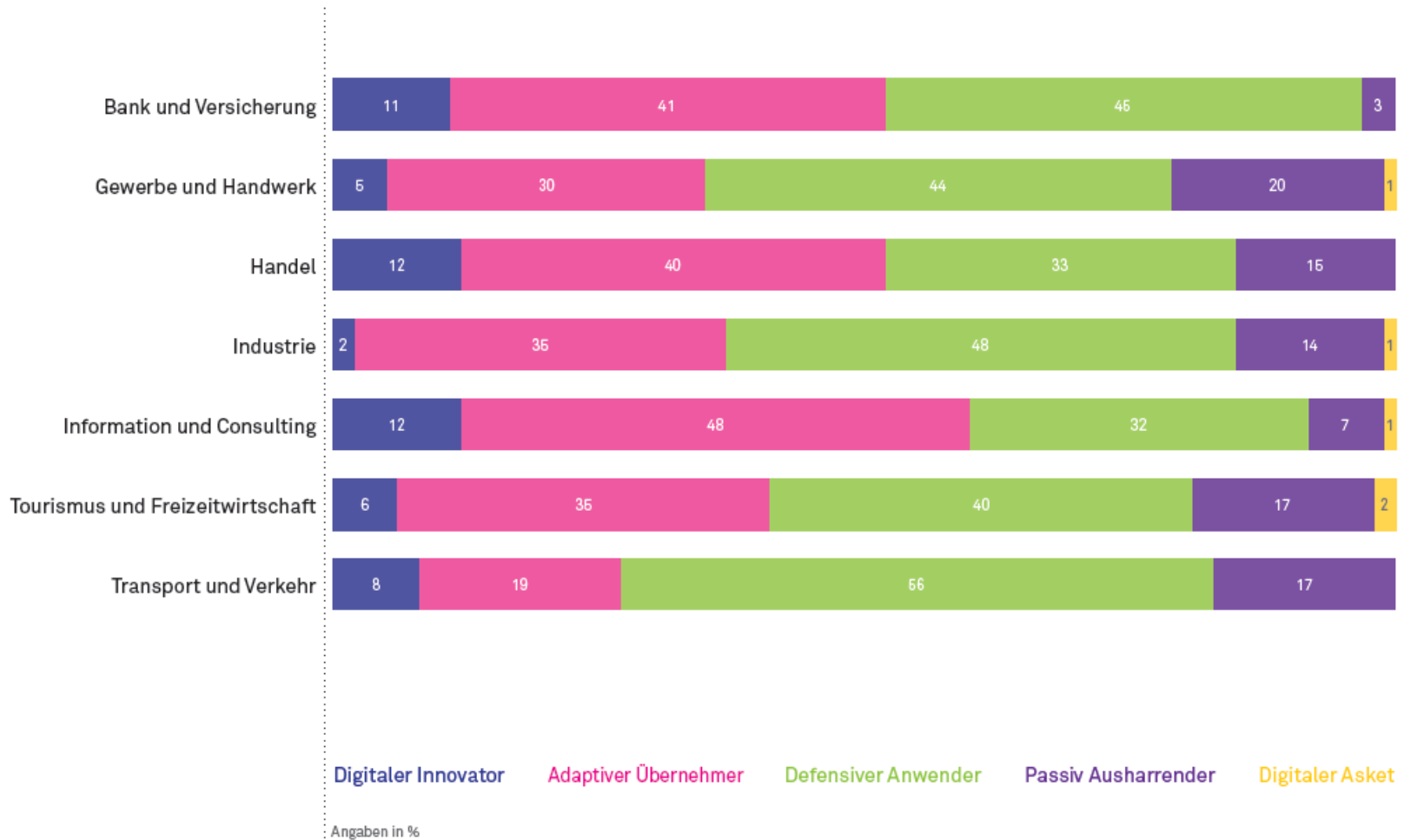
Quelle: OeNB, Reuters

Phasen des digitalen Wandels

	Phase 1: Inventionen	Phase 2: Innovationen	Phase 3: Gefährdung	Phase 4: Verdrängung	Phase 5: Marktbereinigung
Aktion	Der technologische Fortschritt erzeugt neue internetbasierte Konsum-, Mediennutzungs- und Kommunikationsbedürfnisse bei den Konsumenten.	Branchenfremde Internetunternehmen sowie technologiegetriebene Start-Ups und Nischenanbieter erhöhen die Wettbewerbsintensität mit ihren digitalen Geschäftsmodellen, Produkten und komplementären Diensten.	Traditionelle Geschäftsmodelle geraten dadurch unter Druck; Umsätze und Gewinne sind ruckläufig.	Die Marktanteile für Etablierte sinken; neue Akteure können ihre Position ausbauen; der Verdrängungswettbewerb nimmt zu.	Es kommt zu markt-bereinigenden Konsolidierungen; einige Unternehmen verschwinden vom Markt.
Reaktion	Die Konsumenten adaptieren die neuen Technologien und integrieren sie in ihren Alltag.	Moderne IT ersetzt etablierte langjährige (analoge) Prozesse sowie menschliche Erfahrungen durch intelligente Softwarelösungen mit Hilfe moderner Datenanalyse und intelligenter Algorithmen.	Etablierte Erlösquellen traditioneller Unternehmen können unzureichend durch andere Geschäftsbereiche kompensiert werden.	Anpassungsprozesse und kostenintensive Reformen werden bei den Etablierten eingeleitet.	Neue, vor allem branchenfremde Akteure sind im Markt etabliert und erzielen erste Gewinne.

Quelle: Lünendonk und Deloitte, Banken – den digitalen Wandel gestalten

Unternehmenstypen im digitalen Wandel

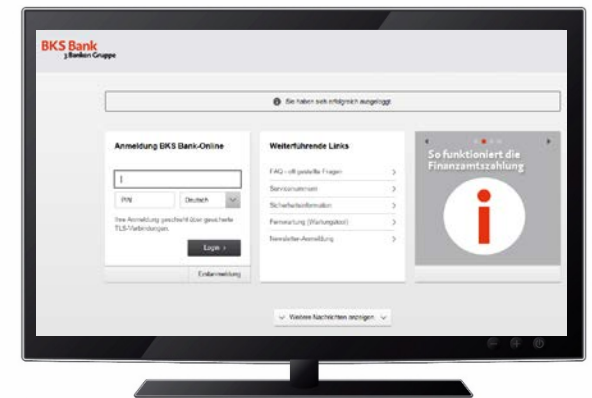


Quelle: Julius Raab Stiftung

Digitale Nutzung steigt

2016:

- + 13% Anzahl Nutzer BKS Bank-Online
- + 14% mehr Zahlungsverkehrstransaktionen in BKS Bank-Online
- + 42% mehr App-Downloads

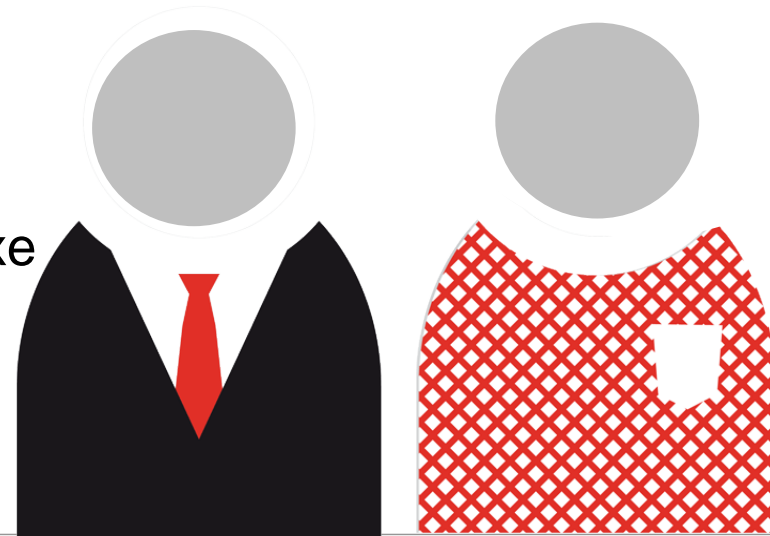


Digital ≠ Anonym

- Für 93% der Kunden ist ein persönlicher Ansprechpartner in ihrer Bank wichtig ¹
- 78% der Retailkunden messen auch für 2020 Kundennähe hohe Bedeutung zu ²
- 86% vertrauen Banken am meisten im Umgang mit personenbezogenen Daten ³
- 84% bevorzugen eigene Bank zur Durchführung mobiler Zahlungen ⁴
- Nur 8% können sich vorstellen, komplexe Bankprodukte online abzuschließen ²

Quellen:

¹ Sopra Steria ² LüneNdonk ³ Accenture ⁴ Bankengruppe ING



BKS Bank

Financial Literacy unterentwickelt

- KSV1870: über 118.000 Österreicher sind als insolvent zu betrachten¹
- OeNB-Studie: Nur 21% der Befragten kannten Zusammenhang zwischen Anleihen und Zinsen ²
- Nur 35% der HAK-Schüler und WU-Studenten konnten Sparzinsen berechnen³
- Nur 12% der HAK-Schüler wussten, was eine Reallohnsteigerung ist⁴



Quellen:

¹ KSV1870, Insolvenzstatistik 2016 ² OeNB, 2016, ³ Plattner und Kolm, 2014 ⁴ Koch und Kornfeld, 2013

Beraterlose Bank?



Was ist Beratung?

- Bloße Informationsweitergabe?
- Persönliches Gespräch?
- Erstellung eines Veranlagungsvorschlages?
- Erstellung eines Finanzierungsangebotes?
- Empfehlung für bestimmtes Verhalten?
- Online- / Offline-Beratung?



Was ist Beratung?

- **ABGB:**

Banken unterliegen Sorgfaltsmaßstab des § 1299 ABGB (Sachverständigenhaftung).

- **WAG:**

Die Information, die der Anlageberater dem Anleger erteilt, muss dem Gebot vollständiger, richtiger, rechtzeitiger und verständlicher Beratung genügen, so dass der Kunde in den Stand versetzt wird, die Auswirkungen seiner Anlageentscheidung zu erkennen. Der Anlageberater ist zur Aufklärung seiner Kunden verpflichtet, wie hoch das Risiko der in Aussicht genommenen Anlage ist.

- **HikrG:**

Beratung muss im besten Interesse des Kunden, ehrlich, redlich, transparent und professionell erfolgen.

Was ist Beratung?

Kundensegment

Privatkunden

Private Banking Kunden

Freiberufler

KMUs

Corporate / Large Corporate



**Neuausrichtung der
Segmentierung erforderlich**

Beratungsintensität



von

...

bis



Was ist „Beratung“?

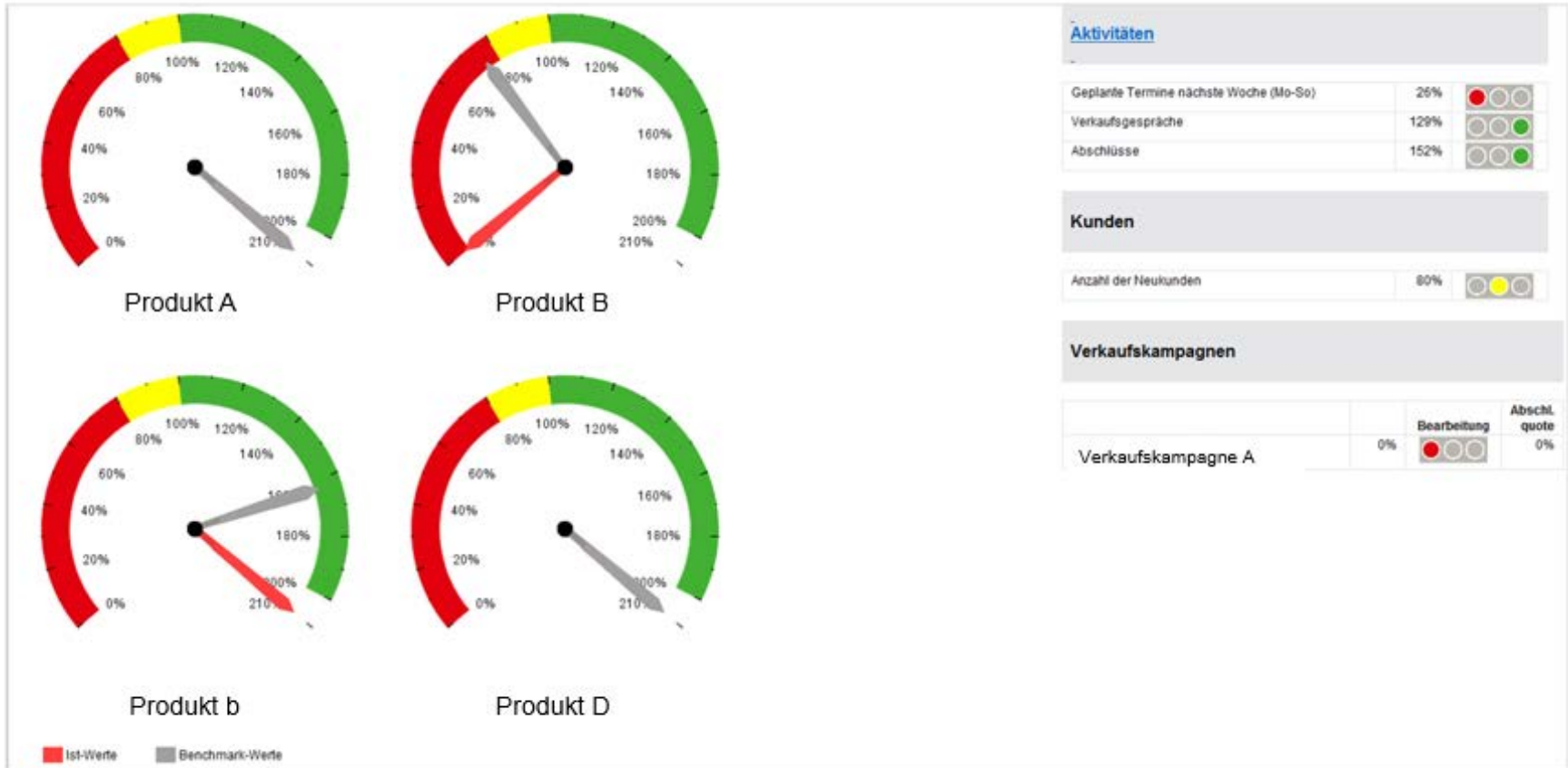
Zukunft der Beratung

- Berater bleibt die zentrale Kundenschnittstelle im Firmenkundengeschäft und Private Banking
- Berater und digitales Banking wachsen zusammen – „Digitaler Kundenberater“
- Neuausrichtung der Kundensegmentierung als Basis
- Steuerung der Beratungsintensität und –qualität noch essentieller
- Berater mit zusätzlichen Qualifikationen



Steuerung der Beratungsintensität

Vertriebscockpit



Berater mit anderen Skills

- Bankmitarbeiter sind sehr gut qualifiziert
- Digitalisierung erfordert neue Ausbildungsschwerpunkte und -wege
- Anzahl von Mitarbeitern mit IT-Ausbildung muss stark steigen
- Hohe Veränderungsbereitschaft ist erforderlich



**„Es ist nicht die stärkste Spezies,
die überlebt, auch nicht die
intelligenteste, es ist diejenige,
die sich am ehesten dem Wandel
anpassen kann.“**

Charles Darwin

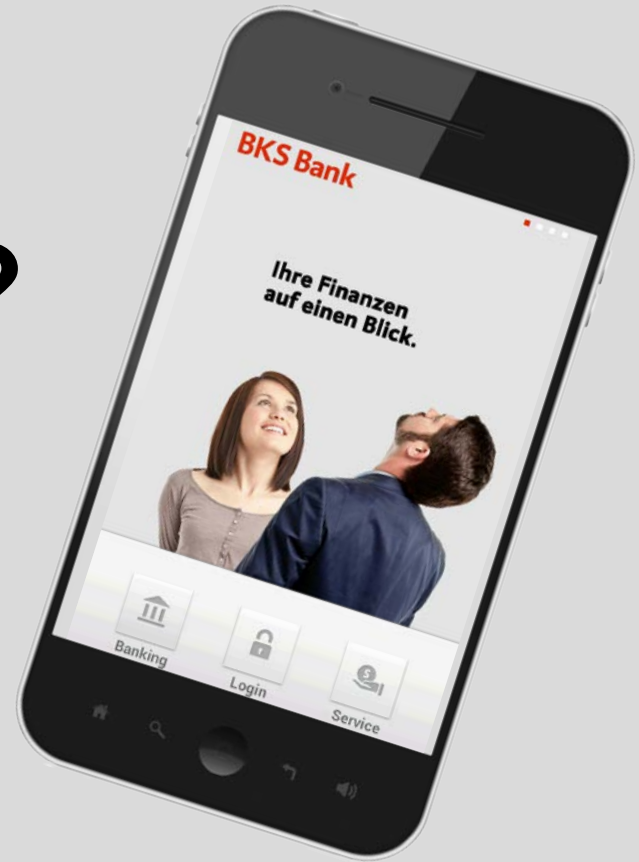


Unternehmensqualität als Basis

- BKS Bank ausgezeichnet mit EFQM – recognised for excellence 5*
- Investitionen in Unternehmensqualität lohnen sich nicht nur durch Effizienzsteigerungen, sondern durch bessere Beratungsprozesse
- Sehr gute Note von 1,68 bei Kundenbefragung
- Mehr als 8 von 10 Kunden sind mit der BKS Bank „sehr“ oder zumindest „eher zufrieden“
- Jeder zweite Privatkunde würde BKS Bank weiterempfehlen



Grenzenlose Digitalisierung? Ja, aber...



... Digitalisierung schafft neue Problemfelder und Fragestellungen

- Ist die „technological literacy“ gut genug?
- Entsteht eine neue Form der Systemrelevanz?
- Reichen die regulatorischen (IT-Sicherheits)Standards?



Quelle: Ettl: Kreditwesen 15/2016

IT-Sicherheit als Erfolgsfaktor

- McAfee schätzt, dass weltweit 4.000 Cybercrime-Attacken pro Tag erfolgen
- Mit über 10.000 Anzeigen zählt Cybercrime zu den „Big Five“ in der österreichischen Kriminalstatistik
- Sicherheit der Transaktionen steht täglich auf dem Prüfstand
- Banken haben jahrzehntelange Erfahrung mit IT-Sicherheit



IT-Sicherheit als Erfolgsfaktor

Banking Banana-Skins:

Bedeutung von Kriminalität auf CEO-Agenda steigt stark an

2012

- 1 Macro-economic risk
- 2 Credit risk
- 3 Liquidity
- 4 Capital availability
- 5 Political interference
- 6 Regulation
- 7 Profitability
- 8 Derivatives
- 9 Corporate governance
- 10 Quality of risk management

2014

- 1 Regulation
- 2 Political interference
- 3 Macro-economic envt.
- 4 Technology risk
- 5 Profitability
- 6 Pricing of risk
- 7 Credit risk
- 8 Corporate governance
- 9 **Criminality**
- 10 Capital availability

2015

- 1 Macro-economic envt.
- 2 **Criminality**
- 3 Regulation
- 4 Technology risk
- 5 Political interference
- 6 Quality of risk management
- 7 Credit risk
- 8 Conduct practices
- 9 Pricing of risk
- 10 Business model

Quelle: PWC, CSFI, Banking Banana Skins 2015 – Recovery under threat

**Beraterlose
Bank?
Nein, aber ...**



... Zukunft der Beratung ist keine Fortsetzung des Status Quo

- Beratung – Individuell. Verständlich. Transparent. Digital.
- Anytime and anywhere
- Digitales Angebot rückt ins Zentrum der Beratung
- Big Data als neuer Wert und Ansatzpunkt einer professionellen Kundenberatung



... Zukunft der Beratung ist keine Fortsetzung des Status Quo

- End-to-End-Fokus der Anwendungen
- Befähigungen von Mitarbeitern und Management für die digitale Welt als Voraussetzung
- Flippige IT-Lösungen für den Kunden und Berater





Wir sind ausgezeichnet.

