

## Social Distancing und Digitalisierung - hat jetzt die Stunde der Direktbanken geschlagen?

**Am 20. Mai 2021 fand der erste Vortrag der Stiftung Kreditwirtschaft im Sommersemester 2021 statt. Wie auch im vergangenen Jahr musste das Event, aufgrund der anhaltenden Covid-19-Pandemie, digital per Zoom stattfinden. Diesmal war Dr. Joachim von Schorlemer, Stellvertretender Vorsitzender der ING in Deutschland, zu Gast am Lehrstuhl für Bankwirtschaft und Finanzdienstleistungen der Universität Hohenheim. Der Vortrag zum Thema: „Social Distancing und Digitalisierung – hat jetzt die Stunde der Direktbanken geschlagen?“, war mit über 100 interessierten Zuhörern zahlreich besucht.**

Herr Dr. von Schorlemer studierte Betriebswirtschaftslehre in Hamburg, wo er auch promovierte. Seine Karriere begann in mehreren international ausgelegten und weltweit bekannten Banken wie, J.P. Morgan, Deutsche Bank, BNP Paribas und der Royal Bank of Scotland. Seit 2016 ist er Mitglied des Vorstands bei der ING in Deutschland. Durch die Erfahrung in vielen verschiedenen internationalen Banken bringt er ein breitgefächertes Wissen aus der Bankenwelt mit.

Dr. Joachim von Schorlemer beginnt seinen Vortrag mit einem Vergleich der letzten Finanzkrise von 2008 mit der jetzigen Pandemie und dem entsprechenden Einfluss auf die Banken. Während die Finanzkrise die Banken stark beeinflusst hatte, ist das mit der Pandemie anders. Sie beeinflusst mehrere Sektoren und die wirtschaftliche Situation. Dabei handelt es sich aber zum jetzigen Zeitpunkt um keine „Bankenkrise“. Die Banken haben sich seit der Finanzkrise stark verändert und sind besser aufgebaut und regulierter. Deshalb sind laut von Schorlemer Banken heute viel sicherer in dem was sie tun und haben eine stärkere Kapitalbasis als während der Finanzkrise. Zudem geht es den Kunden finanziell trotz der Pandemie überwiegend gut. Aufgrund der Unsicherheit über die Pandemieentwicklung

im letzten Jahr, waren die meisten Menschen auch in Bezug auf ihre Finanzen etwas vorsichtiger. Das Hauptziel war demnach lediglich die Liquiditätssicherung. Bereits im vierten Quartal 2020 konnten die Banken sich jedoch über eine positive Geschäftsentwicklung freuen. Deshalb ist die Pandemie, als kein großes Problem anzusehen.



Die Frage, ob die Stunde der Direktbanken geschlagen hat, bejaht von Schorlemer. Er betont, dass die Stunde der Direktbanken schon lange geschlagen hat, die Digitalisierung nichts Neues ist und es sich um eine Entwicklung handelt, die sich schon seit Jahren abzeichnet. Die Pandemie führt dabei lediglich zur Beschleunigung der Digitalisierung.

Die ING hat schon seit 1965 immer als Direktbank gearbeitet. Anfangs gab es keine Filialen und es handelte sich ursprünglich um eine Briefbank. Die Grundidee war einfache Produkte zu günstigen Konditionen anzubieten. In der Zwischenzeit hat jedoch insbesondere die Digitalisierung das Bankensystem in vielen Bereichen stark beeinflusst, vereinfacht und geformt.

Im Laufe der Zeit mussten sich Direktbanken vielen Herausforderungen stellen. Anfang der 2000er Jahre, nach dem Platzen der „Dotcom-Blase“, waren insbesondere in Deutschland viele Menschen zunehmend skeptisch gegenüber Wertpapieren und zogen es vor nur Spargelder zu halten. Anfang der 2010er Jahre hingegen entwickelte sich das Online und Mobile Banking, das dazu führte, dass viele Bankfilialen geschlossen wurden. Heute findet zunehmend eine Verschmelzung der digitalen und vernetzten Welt statt, wodurch die Bargeldzahlung stark abgenommen hat. Auch das Mobile Banking durch Apps wie PayPal, Apple Pay oder Google Pay hat gerade auch während der Pandemie enorme Beliebtheit gewonnen. Die Anzahl und das Volumen der Bargeldverfügungen sind dadurch innerhalb eines Jahres enorm gesunken und Covid-19 fungiert als Katalysator für die Beschleunigung der Digitalisierung.

Vor allem der Kundennutzen steht laut von Schorlemer beim Thema Digitalisierung im Fokus. Es soll deshalb ein hoher Automatisierungsgrad bestehen, weg von der Papierarbeit, hin zur digitalen Lösung. Durch beispielsweise den digitalen Abschluss von Verträgen, das Hochladen von Dokumenten und der Identifizierung durch digitale Unterschriften soll der Kundennutzen gesteigert werden. Außerdem ist auch eine positive Entwicklung hinsichtlich des Wertpapiergeschäfts festzustellen. Vor allem junge Menschen investieren zunehmend in Wertpapiere und teilen die vorherrschende Skepsis gegenüber dem Kapitalmarkt von einem großen Teil der älteren Generation nicht. Damit der Trend, von den Spargeldern weg, hin zur Investition in Wertpapiere, auch immer weiter steigt, werden vor allem die Gebühren und Transaktionskosten bei der Depotstellung bzw. bei Wertpapiertransaktionen sehr gering gehalten.

Da der Mensch trotz Digitalisierung ein soziales Wesen bleibt, spielen der Kontakt und die Beziehung zum Kunden weiterhin eine große Rolle. Dr. Joachim von Schorlemer betont, dass es wichtig ist, die Kunden zu verstehen, ihnen zuzuhören und ihre Wünsche zu kennen. Demnach seien vor allem „Customer

Journey“ und „Customer Experience“ zwei sehr wichtige Aspekte. Die Herausforderung besteht vor allem darin, den Kundenservice und Kontakt digital leisten zu können. Dabei sind die Kanäle, mit denen der Kundenkontakt stattfindet, zu managen und auszuweiten. Laut Hr. Dr. Von Schorlemer ist die ING gut für die Pandemie aufgestellt und nutzt die Vorteile der Digitalisierung effizient.

Das Thema Digitalisierung steht auch in der anregenden Diskussion, die nach dem Vortrag stattfindet, im Fokus. Von Schorlemer erläutert, dass eine vollständige end-to-end Digitalisierung über alle Blöcke der Wertschöpfungskette in allen Geschäftsbereichen bei der ING aktuell noch nicht besteht. Lediglich beim Wertpapiergeschäft ist dieses Ziel bereits erreicht. In 2 bis 3 Jahren soll jedoch die vollständige end-to-end Digitalisierung der ING erreicht werden.

Ein wichtiges Thema im Zusammenhang mit der Digitalisierung sind auch FinTechs. In der Diskussion geht es unter anderem um deren Wettbewerbsposition aus Sicht von Direktbanken. Die Strategie der ING ist hierbei, die Vorteile der FinTechs für sich selbst zu nutzen. Dementsprechend arbeitet die ING aktuell bereits mit 16 FinTechs zusammen. Diese Zusammenarbeit ist wichtig, um neue und innovative Ideen voranzutreiben und letztendlich den Nutzen für den Kunden zu erhöhen.

Auch das Call Center der ING und insbesondere dessen Wirtschaftlichkeit wird vom Publikum hinterfragt. Hr. Dr. von Schorlemer gesteht ein, dass ein Telefonat unter Umständen lange andauern kann und dementsprechend teuer ist. Trotzdem ist es wichtig, dass Kunden auch wirklich den Service bekommen und das Problem gelöst wird, wenn sie anrufen. Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft hat dabei in den Call Centern höchste Priorität und auch längere Telefonate werden in Kauf genommen. Es wird jedoch darauf geachtet, dass schon der Online Kundenservice so gut funktioniert, sodass die Kunden gar nicht erst im Call Center anrufen müssen. Deshalb hat die ING auch nicht vor, ihre Call Center outzusourcen.

Auch die Wettbewerbsposition der ING im Vergleich zu traditionellen Sparkassen, Volksbanken und Privatbanken wird diskutiert. Herr Dr. von Schorlemer erklärt, dass es für die ING ursprünglich gar nicht das Ziel war zu einer der führenden Banken zu gehören. Erst seit ca. 2015/16 kam der Grundgedanke auf, dass man zur Kernbankengruppe gehören muss, wenn man eine Relevanz haben möchte. Deshalb fing die ING vor allem an mit großen Kunden zu arbeiten, da man dabei am schnellsten skalieren kann. Dies hat auch laut von Schorlemer bis heute gut geklappt.

Auf die Frage, ob wir uns aktuell in einer „Aktien-Blase“ befinden, antwortet Hr. Dr. von Schorlemer, dass er keine Blase sieht, die von 100 auf 1 herunterbrechen würde. Die Unternehmen sind mit guten Geschäftsmodellen und validen Cashflows zu gut aufgestellt. Er geht davon aus, dass nach Corona noch Wachstum bestehen wird. Zurzeit findet eine reine Quersubventionierung und Verlagerung von Spargeldern statt.

Vor dem Hintergrund, dass von Schorlemer schon in vielen unterschiedlichen Banken gearbeitet hat, bezieht sich die letzte Frage auf seine Einschätzung in Bezug auf die eigenen Kulturen in den Banken. Ob inzwischen schon in den Banken alles dem „Mainstream“ der angelsächsischen Kultur gleicht, bejaht von Schorlemer für den Investmentbereich. Dort ist laut von Schorlemer schon das Meiste sehr angelsächsisch orientiert. Die Kulturen der jeweiligen Banken sind dennoch spürbar.

Nach dieser angeregten Fragerunde beendet Professor Burghof die Veranstaltung. Unser Dank gilt Herrn Dr. von Schorlemer, für seinen spannenden Vortrag und dass er sich bereit erklärt hat, an diesem Event teilzunehmen.

Wir danken auch allen unseren Vortragsgästen und Zuschauern für Ihr reges Interesse und hoffen, Sie auch bei weiteren Vorträgen begrüßen zu dürfen.

*Zoi Nazlidou, B.Sc. cand.*