

Mehr Zeit für individuelle Beratung

TECHNOLOGIE GEGEN FACHKRÄFTEMANGEL - Banken erweitern digitale Angebote



Online-Banking ist für viele Bankkunden längst selbstverständlich. Banken und Sparkassen erweitern ihre digitalen Angebote aber immer mehr – auch um dem Fachkräftemangel zu begegnen. archivFoto: dpa

Der Fachkräftemangel verschärft sich fast überall. In unserer Serie stellen wir Firmen verschiedener Branchen vor, die moderne Technologien einsetzen, die die Arbeit erleichtern sollen. Heute geht es am Beispiel der Frankenberger Bank um Veränderungen im Bankenwesen.

Frankenberg – Dass man Überweisungen online tätigen kann und seine Kontoauszüge nicht mehr ausdrucken muss, ist nicht neu. Die Digitalisierung im Bankenwesen geht aber längst darüber hinaus. Und sie wird in Zukunft weiter fortschreiten. Zum einen, weil die Technik dafür da ist. Zum anderen, weil es auch in Banken und Sparkassen an Fachkräften fehlt.

„Die Zahl der Bewerber für Ausbildungsplätze ist in den vergangenen Jahren zurückgegangen“, berichtet beispielsweise Dirk Paulus für die Frankenberger Bank. „Das kann noch mit der Finanzkrise von 2008 zusammenhängen, durch die der Ruf der Banken gelitten hat.“ Aktuell habe die Frankenberger Bank acht Azubis bei rund 80 Mitarbeitern, sagt Paulus, der Teamleiter für Struktur- und Qualitätsmanagement ist.

Mit der technischen Entwicklung ist auch in Banken in den vergangenen Jahren vieles digitalisiert worden. Kontoauszüge und Geldrollen sortieren, was früher viel Zeit in Anspruch genommen hat, machen längst Maschinen. „Die Maschine ist letztlich günstiger als ein Mitarbeiter. Dadurch ist es auch für den Kunden günstiger“, sagt Dirk Paulus. „Die Maschine wird nicht krank, macht keinen Urlaub, man muss sie nicht ausbilden und sie kann gleichzeitig mehrere Kunden betreuen.“

Paulus nennt vier Beispiele, wo Technik die Arbeit für Bank und Kunden erleichtert:

■ **Robo-Advisor:** Ein Roboter gibt dem Kunden Empfehlungen für Geldanlagen, nachdem der Kunde online eingegeben hat, wie viel Geld er wie lange und mit welchem Risiko anlegen oder sparen will. „Wenn wir

keine Fachkräfte mehr bekommen, die die gesetzlich vorgeschriebene Qualifikation für Wertpapierberatungen haben, dann ist der Robo-Advisor eine gute Lösung“, sagt Paulus. „Der Kunde kann aber nach wie vor selbst entscheiden, ob er das online oder persönlich in der Filiale machen möchte“, betont er.

■ **Immobilienberatung:** Über die Plattform PIA, der digitalen persönlichen Immobilien-Assistentin, können Kunden der Frankenberger Bank online Daten für eine Immobilienberatung selbst eingeben und sich rund um Bau, Kauf und Modernisierung informieren. „Dann geht es beim Beratungstermin in der Bank schneller.“ Geplant sei, dass der Kunde online auch direkt ein erstes Finanzierungsangebot für einen Hauskauf oder eine Renovierung bekommt.

■ **Sprachassistenten:** Von Alexa und Siri sind es viele schon gewohnt, mit Geräten zu sprechen. Auch Banking-Apps haben bereits Funktionen, die man über Sprachbefehle nutzen kann – etwa Überweisungen oder die Abfrage des Kontostandes. Zukünftig wird man auch beim Kunden-Service-Center der Frankenberger Bank neben den Mitarbeitern einen Sprachcomputer am Telefon haben, der einfache Fragen – etwa nach Öffnungszeiten – beantworten kann. „Man wird aber nicht hören, dass es ein Computer ist“, sagt Paulus.

■ **Legitimation:** Bei neuen Kunden tippen die Mitarbeiter der Frankenberger Bank die Daten vom Personalausweis noch von Hand ins System. Zukünftig soll das ein Scanner machen. „Dabei passieren weniger Fehler“, sagt Paulus. Zweiter Vorteil: „Software A kann mit Software B kommunizieren. Das erleichtert intern etliche Prozesse, die dann automatisch ablaufen – etwa wenn ein Kunde umzieht oder stirbt.“

„Wenn uns die Technik einfache Sachbearbeitungen abnimmt, brauchen wir dadurch aber nicht weniger Mitarbeiter“, stellt Dirk Paulus klar. „Wir brauchen unsere Kolleginnen und Kollegen für andere Tätigkeiten, die dem Kunden Mehrwerte bieten. Wir können uns zum Beispiel auf individuelle Beratungen konzentrieren.“ Denn das sei der Bank nach wie vor wichtig, betont Paulus: „Der Kunde kann auch zukünftig selbst entscheiden, ob er mit uns persönlich in der Filiale, persönlich digital über Telefon und Chat oder ausschließlich digital zusammenarbeiten möchte.“

Derzeit hat die Frankenberger Bank rund 28 000 Kunden. Neben der Hauptstelle in Frankenberg gibt es drei Filialen in Allendorf-Eder, Hatzfeld und Frankenau. Daran werde sich auch nach der für Herbst 2023 geplanten Fusion mit der Waldecker Bank nichts ändern.

Und was ist bei all den technischen Dienstleistungen mit dem Datenschutz? Der werde natürlich eingehalten, versichert die Frankenberger Bank. „Die Daten sind online genauso sicher wie vor Ort in der Filiale.“

Und die Digitalisierung im Bankenwesen habe auch mit Nachhaltigkeit zu tun, erläutert Bankvorstand Mario Seitz: „Wenn jemand von zuhause mit dem Auto zur Bank fährt, um sich Kontoauszüge auf Papier auszudrucken, den Kontostand abzufragen oder eine Überweisung auf Papier abzugeben, dann ist das nicht nachhaltig. Das geht längst ganz einfach online oder per Telefon.“ jpa

archivFoto: Frankenberger Bank