

Die Bank der Zukunft. Kundenorientiert, visionär, sicherheitsorientiert – so werden Geldinstitute im Jahr 2044 arbeiten.

Wenn Tom ein Haus baut



Hausbau der Zukunft: Simple Finanzierungsfragen beantwortet der Roboter.

Angeregt durch eine Diskussion mit Gerald Resch, dem Generalsekretär des Bankenverbandes, haben Schütlerinnen und Schütler der Handelsakademie Plus in der Wiener Schönbornrgasse ein Szenario für die Bank der Zukunft, für das Jahr 2044 entworfen:

Heute ist ein wichtiger Tag für Tom. Er lebt im Jahr 2044 und arbeitet in der IT-Abteilung einer regionalen Bank. Den typischen Bankangestellten am Kassenschalter gibt es nicht mehr, da Maschinen und Robo-Advisor diesen Beruf obsolet gemacht haben. Doch das soll uns nicht weiter stören, denn Tom steht vor der Entscheidung seines Lebens.

Verschiedene Wege zum Ziel

Er befindet sich gerade vor dem Gelände, auf welchem eines Tages sein neues Haus stehen soll. 400 Quadratmeter gähnende Leere. Mit einem kurzen Handgriff in seine Hosentasche und einer lässigen Bewegung setzt er seine Google Glasses auf.

Auf dem langweiligen Stück Wiese vor ihm steht plötzlich ein großes schönes Haus mit einem Garten und einer Sandkiste für seinen kleinen Sohn. Im linken oberen Eck seines Sichtfeldes erscheinen Eckdaten zum künftigen Gebäude wie Größe, Design und Preis. Das Projekt ist teuer, aber

leistbar für den hart arbeitenden Tom. Für die Finanzierung des Hauses stehen ihm mehrere Türen offen. Nachdem er leise einen Befehl an seine Brille geflüstert hat, erscheint rechts vom Gebäude ein Pop-up-Fenster mit Finanzierungsvorschlägen verschiedener Großbanken, welche sich in den zurückliegenden Jahren auf Grund von Fusionen zu den „Global Players“ entwickelt haben, den „Banken der Zukunft“. Deren Tätigkeit lässt sich mit drei Schlagwörtern charakterisieren: kundenorientiert, visionär, sicherheitsorientiert.

Kundenorientiert

Die Mitarbeiter sind Spezialisten in ihrem Fach; den typischen „Bankbeamten“ gibt es nicht mehr. Gefragt sind Angestellte mit spezialisierter Ausbildung in Bereichen wie Risikomanagement und Produktgestaltung, hauptsächlich jedoch in den Sektoren Beratung und IT. Nach dem Umbruch in der Branche am Beginn des 21. Jahrhunderts haben sich Banken entwickelt, deren Schwerpunkt auf der Beratung und damit auf der Kundenorientierung liegt.

Dies wird durch eine umfangreiche Digitalisierung möglich, die Neuerungen wie Robo-Advice mit sich gebracht haben: Der Kunde der Bank der Zukunft erhält simple Beratung durch einen speziell darauf ausgerichteten Roboter. Schwierigere Anfragen werden jedoch immer noch persönlich von Beratern aus Fleisch und Blut bearbeitet. Diese Optimierungen sind perfekt auf die Kunden abgestimmt und sollen bestmögliche Kundenorientierung garantieren können.

Visionär

Traditionelle Banken haben ihr Online-Segment ausgebaut, um mit Online-Banken insbesondere hinsichtlich einfacher Standardprodukte wie Überweisungen mithalten zu können. Bankfusionen waren die Folge dieser Entwicklung, doch die Vielfalt der Banklandschaft mit Universal-, Regional- und Spezialbanken besteht weiterhin. Online-Banken erleben dank der zunehmend online vorgenommenen Transaktionen und durch das bargeldlose Zahlen einen

[Pothovy]

Aufschwung. Diese Neuerung im Banken-Bereich spielt zwar eine große Rolle, einen vollständigen Verzicht auf Bargeld gibt es allerdings nicht; es bleibt als Zahlungsmittel weiter relevant – besonders für kleinere Transaktionen. Viele Kunden schätzen die gewisse Sicherheit und Kontrolle über ihre Finanzen, die sie durch Bargeld haben, weshalb die Bank der Zukunft nicht auf das Angebot des Bargeld-Services verzichtet.

Ein technisch hochversierter Sicherheitskomplex mit Hauptaufgaben im Bereich der Datensicherung und des Datenschutzes – so sieht die Bank der Zukunft aus.

Sicherheitsorientiert

Die Kosten für Software zum Schutz von Bank- und Kundendaten machen einen großen Teil der jährlichen Aufwendungen aus. Diese Ausgaben sind für die Bank essenziell, weil der Kunde der Zukunft sehr viel von seinem Bankinstitut erwartet: Seine Daten müssen von ihm jederzeit abrufbar sein, und er wünscht sich auch, dass nur er Zugriff darauf hat, denn immerhin unterschreibt er den Vertrag für sein Konto nur unter der Prämisse, dass jede Art von bekanntgegebenen Daten von seiner Bank bestmöglich geschützt wird. Um das zu gewährleisten, arbeiten die Banken der Zukunft sehr eng mit der Regierung der Zukunft zusammen. Der Verbund aller Banken spielt im Osterreich der Zukunft eine tragende Rolle bei der Entwicklung neuer Datenschutzgesetze und -richtlinien, mithilfe derer der Schutz der Daten aller österreichischen Bürger garantiert wird.

Nun aber zurück zu Tom. Mit einem simplen Befehl wählt er den besten Finanzierungsvorschlag und wird via „Skype“ direkt zu einem persönlichen Berater weitergeleitet. Nach einem kurzen Gespräch und einem Iris-Scan zwecks Identifikation seiner Person und Bestätigung des Vertrages wird Tom ein hoher Geldbetrag auf sein Konto gutgeschrieben. Der Hausbau kann dank der Bank der Zukunft beginnen.

Michael Baer, David Idi, Theresa Schwenner

Leben ohne Plastikkarte?

Wenn man Falcos Songtext zu „Rock me Amadeus“ Glauben schenkt, verließ sich schon Mozart auf „plastic money“ als Zahlungsmöglichkeit. Dass



Ohne Karten scheint ein Leben in der Zukunft kaum möglich. [Wahl]

der Musik-Virtuose bargeldloses Zahlen noch nicht nutzen konnte, ist klar. Unser heutiges Leben aber wäre ohne Kredit- und Bankomatkarten kaum möglich. Ein Zeitalter mit neuen technischen Errungenschaften ist angebrochen – und wir mittendrin.

Banken der Zukunft

In immer kürzerer Zeit entwickeln sich immer mehr Zahlungsmöglichkeiten – eine Bank verspricht in ihrem TV-Spot, dass Bezahlen jetzt schon per Hundehalsband möglich sei. Aber die Chips, die uns das erlauben, lassen sich genauso gut im Fußball, dem Armband oder dem Laufschuh verstecken. Damit werden wir nicht nur immer unabhängiger vom Bargeld, sondern verabschieden uns generell vom traditionellen Bankwesen.

Diese Entwicklung gilt auch für andere Arbeitsbereiche, vom Modedesigner bis zum Techniker. Und das global vernetzt. Die Banken der Zukunft vereinen, was wir, was unsere Generation, was die zukünftigen Kunden wollen.

Natürlich. Stichwort „Gläserner Mensch“. Banken der Zukunft haben auch ihre dunklen Seiten, die uns zum Verhängnis werden können. Aber für wen sind verbesserte Flexibilität, hohe Funktionalität und damit verbundene Freiheit nicht verlockend? Mozart jedenfalls hätte das sicher auch schon zu schätzen gewusst.

Maria Aigner, Anne-Sophie Stadler

PROJEKT

Am Projekt „Jugend - Zeitung - Wirtschaft“ der „Presse“ nehmen teil: Bundes-Bildnerziehungsinstitut Wien, HAS 1 und 2; Sprengyumnasium Wien, Eco 1 und 2; HAK/HAS/AUL Sacré Coeur Wien, 2 und 2 HAK; Vienna Business School HAK III, Schönbornrgasse Wien, 3CK HAK Plus; Vienna Business School Hammerlingplatz, Wien, 4 HAK; BAK/BHAS Wien 13, 1CK und 2 CK; SZ Friesgasse/HAK-Aufbaulehrgang, Wien 2 BK; BHAk Wien 22, 3 ABCDK; BHAk-Korneuburg, 3AK; BHAk/BHAS/HKB Baden; Medien und 4bK; BHAk/BHAS Perg, 3BK und 4BK; BHAk/BHAS Bad Ischl, 11bK und 1bK; BHAk & BHAS Schwarz; Handelsakademie Landeck, 3 BK; Medien HAK Graz, 4 HAK; Medien HAK Graz, 4 HAK

Projektpartner: Bankenverband, Industriellenvereinigung, OMV, Verbund, Wiener Städtische Versicherung AG

Pädagogische Betreuung: IZOP-Institut zur Objektivierung von Lern- und Prüfungsverfahren, Aachen, Ansprechpartner: Titus Horstschäfer



Gerald Resch, Generalsekretär des Bankenverbandes. [Georg Willel]

Glossar

AR: „augmented reality“, computergestützte Erweiterung der Realitätswahrnehmung

Compliance: sinnngemäße Einhaltung bestimmter Gesetze bzw. Regeln; spielt im Bankenbereich eine wichtige Rolle

NFC: „near field communication“ oder Nahfeldkommunikation, greift auf drahtlose Technik auf Induktionsbasis, die im Bereich von bis zu 10 cm arbeitet, zurück

PayPass: System für kontaktloses Zahlen, bei dem die Bankkarte nur an das Bezahlerterminal gehalten werden muss

Peer-to-peer: Kredite, die direkt von Privatpersonen zu Privatpersonen als Privatkredite vergeben werden, ohne dass ein Finanzinstitut (Bank) als Vermittler auftritt

Robo-Advisor: Algorithmen-basiertes System, das automatische Empfehlungen zur Vermögensanlage gibt und diese auch umsetzen kann

VR: „virtual reality“, Schaffung einer scheinbaren Welt ohne reale Gegenstände, in die der Betrachter eintaucht, in der er sich bewegen, seine Fantasien und Vorstellungen umsetzen kann

Watson: kognitive Technologie, die Algorithmen der Natürlichen Sprachverarbeitung nutzt

Nicole Wagner, Sarah Strickler, Laurenz Trichter, Ferdinand Holdhaus, Nina Koller