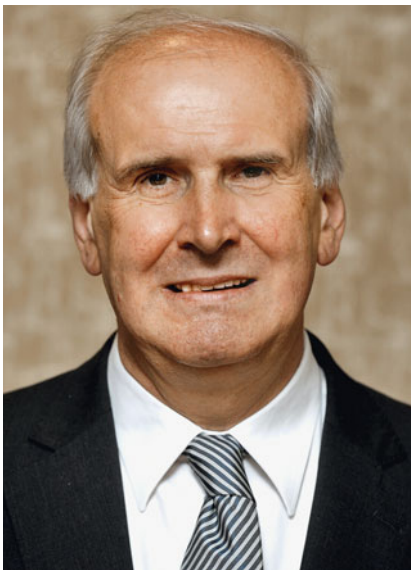


Sustainable Finance

Digitale Transformation im Finanzdienstleistungssektor

Von Otmar Hasler, Regierungschef a.D., Member of the Board, Kaiser Partner



Die rasante Entwicklung der Internettechnologien verändert das Leben und Arbeiten von immer mehr Menschen und öffnet den Zugang zu einer beinahe unbegrenzten Fülle an Informationen. Mobile Endgeräte wie Smart Phones und Tablet Computer, Breitbandnetze der neuesten Generation sowie technologische Entwicklungen wie Cloud Computing führen zu noch kaum abschätzbaren Chancen, stellen aber auch neue Herausforderungen für die Gesellschaft dar.

Trotz weit verbreiteten illegalen Datenzugriffen durch Geheimdienste, Datendiebstählen unvorstellbaren Ausmasses, trotz des wachsenden Bewusstseins, dass Datensicherheit in der digitalen Welt kaum gewährleistet werden kann, beschleunigt sich der Trend zur mobilen Internetnutzung weiter. So werden in Deutschland von 2012 bis 2015 rund 40% mehr Smart Phones verkauft werden. Der Verkauf von Tablet Computern wird ebenfalls über 50% zulegen. Es wird damit gerechnet, dass innerhalb der kommenden Jahre rund zwei Drittel aller Deutschen über einen mobilen Internetzugang verfügen werden. Der gleiche Trend gilt für vergleichbare andere Länder. Das wiederum verändert das Verhalten der Menschen in Freizeit und Beruf. Um nachhaltig im Markt bestehen zu können, wird sich die Wirtschaft, auch die Finanzwirtschaft, an den neuen Bedürfnissen ihrer Kunden ausrichten müssen. Das heisst, Dienstleistungen und Waren werden unabhängig von Zeit und Ort, rund um die Uhr im Angebot stehen.

Als Beispiel der neuen Wirklichkeit kann das US-amerikanische Unternehmen eBay, das weltweit grösste Internetauktionenhaus, dienen. Der eBay Marketplace hat 2012 Waren im Wert von 75,3 Mrd. US\$ umgesetzt. Derzeit stehen rund 400 Millionen Dinge zum

Verkauf. Täglich werden 250 Millionen Nutzeranfragen bearbeitet. Das Beispiel soll verdeutlichen, wie sehr die Menschen dank der neuen Möglichkeiten ihr Verhalten verändern.

Die Veränderung der Arbeits- und Lebenswirklichkeit durch die Informationstechnologie stellt wohl eine der umfassendsten gesellschaftlichen Umbrüche in der Menschheitsgeschichte dar. Sie zu verdrängen bzw. diese Entwicklung zu verpassen, wird weitreichende Folgen für die Unternehmen haben. Die Finanzdienstleistungsbranche wäre nicht die erste, die von der Schnelligkeit und Radikalität der digitalen Transformation überrascht würde. Noch liegt der Fokus auf Steuerthemen und dem Übergang zum automatischen Informationsaustausch. Das werden jedoch schon sehr bald Themen von gestern sein und von den neuen Bedürfnissen global ausgerichteter Kunden verdrängt werden. In diesem Zusammenhang stellen sich grundsätzliche Fragen, die auch von den Finanzinstituten mit Blick auf die Digitalisierung zu beantworten sind:

- Wie kann die Datenqualität gesichert und der Austausch von Informationen intelligent miteinander vernetzt werden?
- Wie können geschäftskritische Prozesse laufend dynamisch den neuen technologischen Möglichkeiten angepasst werden?
- Wie kann der Datenschutz auch über mobile Endgeräte bestmöglich gewährleistet werden?
- Wie wird die laufende Einhaltung der neuesten regulatorischen Vorschriften sichergestellt?
- Da ein umfassender Schutz der Privatsphäre kaum mehr möglich sein wird, ist kundenspezifisch zu klären, welche Bereiche einem erhöhten Schutz unterstellt werden sollen und wie dieser gewährleistet werden kann. Kann mit der Schaffung eines Daten-Safes für besonders sensible Daten dem Kundenbedürfnis nach erhöhtem Schutz der Privatsphäre Rechnung getragen werden?
- Wie wird der Dialog mit den Kunden sichergestellt, um deren Vorstellungen und Bedürfnisse möglichst frühzeitig zu erkennen, um massgeschneiderte Lösungen anbieten zu können?

Um in einem sich tiefgreifend verändernden Markt bestehen zu können, müssen die vor sich gehenden Veränderungen verstanden werden, um rechtzeitig die Weichen für die Zukunft stellen zu können. Dass sich die Finanzdienstleistungsbranche in einem derartigen Veränderungsprozess befindet, ist unbestritten. Die Digitalisierung verändert nicht nur das Verhältnis des Kunden zu seinem Finanzinstitut, sondern auch das gesamte Arbeitsumfeld. Die zeitlich unbeschränkte Verfügbarkeit von Dienstleistungen und die vertiefte Möglichkeit zum Dialog sind dabei zentrale Elemente eines neuen Verhältnisses zwischen dem Kunden und seinem Finanzinstitut.

otmar.hasler@kaiserpartner.com / www.kaiserpartner.com