

„Die Fusion mit der DAB Bank war eine einzigartige Erfahrung“

Interview mit Kai Friedrich



Im November 2016 hat die Consorsbank die Integration des Privatkundengeschäfts der DAB Bank abgeschlossen. Nicht ohne Stolz verweist Kai Friedrich darauf, dass die technische Migration ohne Störungen und nennenswerte negative Reaktion seitens der Kunden vorstattgegangen ist. Das führt er nicht nur auf die gute Kommunikation im Vorfeld zurück, sondern auch darauf, dass auch Vieles aus der DAB Bank übernommen wurde. Ganz abgeschlossen ist die Integration der beiden Online-Broker noch nicht: Die Migration des B2B-Geschäfts steht noch aus. Red.

fessional Partners, zur DAB umgezogen. Die DAB behält ihre eigene IT-Plattform. Aktuell wird diese im Rahmen eines Right-sizing-Projekts angepasst, damit sie noch besser die Bedürfnisse der unabhängigen Vermögensverwalter erfüllen kann.

Wir treten dann mit zwei klar profilierten Marken auf: Consorsbank für Privatkunden und DAB für unabhängige Vermögensverwalter und institutionelle Kunden. Durch diese Zwei-Marken-Strategie heben wir die Besonderheiten der beiden Geschäftsfelder hervor und profitieren vom hervorragenden Ruf, den beide seit Jahren bei ihren jeweiligen Zielgruppen genießen.

bm Wie ist die Migration gelaufen, wie war das Kundenfeedback?

Die technische Migration ist reibungslos und ohne Fehler verlaufen. Darauf sind wir sehr stolz. Die Kunden, die am Freitagabend noch bei der DAB Bank waren, konnten sich am Sonntagabend bereits im Portal der Consorsbank einloggen. Wie erwartet hatten die ehemaligen DAB-Kunden zu Anfang sehr viele Fragen und mussten sich zunächst einmal neu zurechtfinden. Das führte in den ersten Wochen nach der Migration zu einem deutlich angestiegenen Volumen an Anfragen. Mittlerweile hat sich das aber wieder normalisiert, was wir auch daran merken, dass die Kunden der DAB Bank wieder genauso aktiv sind, wie sie es vor der Migration waren.

bm Im November haben Sie die Migration des Privatkundengeschäfts der DAB Bank auf die IT-Plattform der Consorsbank vollzogen. Ist damit die Integration abgeschlossen? Oder welche Schritte folgen noch?

Die Integration für die Privatkunden ist mit der technischen Migration weitgehend abgeschlossen. Es folgen aber weiterhin Maßnahmen, um den ehemaligen DAB-Kunden die Orientierung in der Welt der Consorsbank zu erleichtern. Im Herbst 2017 steht die zweite, allerdings deutlich kleinere Migration an. Dann werden die Depots aus dem B2B-Bereich der Consorsbank, Pro-



Kai Friedrich, Chief Executive Officer, Consorsbank, BNP Paribas S.A. Niederlassung Deutschland, Nürnberg

bm Gab es negative Reaktionen auf die Abschaltung des Online-Bankings während des Migrationswochenendes?

Wir haben die Kunden im Vorfeld ausführlich über die für sie anstehenden Änderungen informiert und auch das Migrationswochenende mit einem Vorlauf von fast drei Monaten angekündigt. Folglich haben sich die Kunden auch gut darauf eingestellt und es gab keinerlei negative Reaktionen, zumal am Wochenende grundsätzlich keine Überweisungen oder andere Buchungen vorgenommen werden.

bm Konnten Sie von den Erfahrungen aus dem Zusammenschluss von Cortal und Consors noch etwas übertagen? Oder hat sich seit damals zu viel verändert?

Der Zusammenschluss mit Cortal liegt tatsächlich schon 15 Jahre zurück. Diese Integration hatte damals auch einen ganz anderen Charakter, da sie sich über nationale Grenzen hinweg vollzog, gleichzeitig aber die IT-Plattformen nicht miteinander verschmolzen wurden. Auch deshalb war die Fusion mit der DAB Bank eine einzigartige Erfahrung.

bm Welche Synergieeffekte bringt die Integration von Consorsbank und DAB Bank mit sich?

Die Integration bringt deutliche Synergieeffekte mit sich, da die Geschäftsmodelle beider Häuser ja recht ähnlich waren. Glücklicherweise wachsen wir weiter sehr stark, sodass Personalabbau nur in Einzelfällen ein Thema war und wir sogar weiter einstellen. Wir sind jetzt eine Bank mit rund 1 300 Mitarbeitern an den Standorten Nürnberg und München.

bm Was bleibt jetzt von der alten DAB Bank, was von der Consorsbank und was ist ganz neu?

Das Privatkundengeschäft knüpft nach der Integration an das bisherige Angebot der Consorsbank an, während sich das Geschäft mit unabhängigen Vermögensverwaltern auf Basis des B2B-Geschäfts der DAB Bank weiterentwickelt. Das schließt natürlich die Übernahme erfolgreicher Produkte in die jeweils andere Welt nicht aus.

So haben wir schon vor der Integration in der Consorsbank das Star Partner Programm der DAB Bank adaptiert, in dessen Rahmen Kunden Derivate und ETFs ausgewählter Produktpartner zu einem sehr günstigen Pauschalpreis handeln können.

bm Wie sehen Sie die Consorsbank derzeit in den Bereichen Banking und Wertpapiergeschäft aufgestellt?

Unsere Wurzeln liegen im Online-Brokerage. In der anhaltenden Niedrigzinsphase, in der mit klassischen Banking-Produkten kaum noch Geld zu verdienen ist, spielt das Wertpapiergeschäft eine noch bedeutendere Rolle als vor einigen Jahren. Nach der Integration mit der DAB Bank gehören wir hier zu den größten Anbietern. Kaum eine andere Bank wickelt im Privatkundengeschäft so viele Wertpapiertransaktionen ab. Auf der anderen Seite ist es für uns aber auch wichtig, ein gutes Banking-Angebot zu haben, damit die Kunden alles aus einer Hand vorfinden.

bm Wie sieht das Profil der „neuen“ Consorsbank aus? Wie differenziert sie sich von anderen Instituten?

Das Profil der Consorsbank hat sich durch die Integration mit der DAB Bank nur wenig verändert. Wir sind eine digitale Bank und als solche befähigen wir unsere Kunden, ihre persönlichen Finanzen – wann und wo immer sie wollen – im Griff zu haben und durch informierte Entscheidungen zu gestalten. Dazu können die Kunden beispielsweise auf unsere Apps oder unseren digitalen Finanzplaner zurückgreifen.

Aktuell arbeiten wir an einem wirklich digitalen Beratungstool, das mit Elementen künstlicher Intelligenz deutlich mehr leisten wird als die gängigen Angebote des Wettbewerbs. Darüber hinaus lassen wir die Kunden aktiv an der Gestaltung des Angebots der Bank teilhaben: über Co-Creation-Workshops, die Möglichkeit, die Produkte auf der Website der Bank zu bewerten oder auch über die Community, die sehr rege genutzt wird.

bm Welche Kommunikationsmaßnahmen wurden vor der Mi-

gration eingesetzt, welche sind noch geplant? Und wie hoch sind die entsprechenden Budgets?

Wir haben die Kunden der DAB Bank seit Ende August sehr ausführlich über die anstehenden Veränderungen informiert, beispielsweise über Mailings oder eine eigene Broschüre. Aktuell gibt es noch weitere Onboarding-Maßnahmen, damit sich die Kunden immer mehr in der Consorsbank zu Hause fühlen können. Und natürlich werden die Marketing- und Werbemaßnahmen für die Consorsbank weiter geführt. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir uns nicht zur Höhe der Budgets äußern.

bm Sie haben ja bereits Erfahrungen mit der Einbeziehung der Kunden-Community in die Weiterentwicklung der Bank. Inwieweit wurde das im Rahmen des Integrationsprojekts genutzt?

Im Vorfeld wurden bereits Themen, die bei den DAB-Kunden sehr beliebt waren, in die Consorsbank-Welt übernommen, beispielsweise das Star-Partner-Programm oder die Integration des DAB-Sekundenhandels in den Active Trader der Consorsbank. Und natürlich wird die Bank auch weiterhin die Anregungen der Kunden, die sie beispielsweise in der Community äußern, genau anschauen und die besten Vorschläge auch umsetzen.

bm In der Community wurde im Vorfeld darüber diskutiert, was mit den Geschäftskunden der DAB werden soll. Werden die als Geschäftskunden weiterbetreut?

Tatsächlich hat die DAB Bank für Privatkunden auch Girokonten auf Betriebsvermögen geführt, was in der Consorsbank nicht üblich war. Diejenigen Kunden, die bereits bei der DAB Bank solch ein Konto auf Betriebsvermögen hatten, können dieses in der Consorsbank auf Guthabenbasis weiterführen.