

# Grenzüberschreitende Bankgeschäfte trotz den Grenzschießungen

Von Thomas Harrer und Isabella Lehner



Der durch die Corona-Pandemie nochmals verstärkte Trend zur Digitalisierung kommt Banken in Zeiten von Grenzschießungen zugute, so Thomas Harrer und Isabella Lehner. Für die österreichische Oberbank konstatieren sie keine ernst zu nehmenden Einschränkungen. Das gilt für den Zahlungsverkehr ebenso wie für das Beratungsgeschäft. Auch das grenzüberschreitende Pendeln von Beschäftigten sehen sie inzwischen gesetzlich und gesundheitspolitisch gut gelöst. Red.

Die Corona-Pandemie hat die Welt vor zahlreiche Herausforderungen gestellt. Grenzschießungen und zum Teil nationalen Einschränkungen haben das Verhalten der Kunden, wie sie ihre Bankgeschäfte erledigen, beziehungsweise deren Zahlverhalten beeinflusst.

Im Bankgeschäft hat die Pandemie aus unserer Sicht sehr positive Spuren hinterlassen.

– Einerseits hat die Digitalisierung gerade in dieser oft schwierigen Zeit einen bedeutenden Schub erhalten.

– Andererseits ist das Zahlungsverhalten der Kunden im Umbruch. Sogenannte „Green Payments“ gewinnen immer mehr an Bedeutung. Der gesamte Zahlungsverkehr wird noch digitaler und somit noch „grüner“.

Dem gegenüber haben sich jedoch auch die Anforderungen der Kunden in

Bezug auf Verfügbarkeit und Flexibilität in anspruchsvollen Bankgeschäften an eine moderne Bank wesentlich verändert. Andererseits sind auch grenzüberschreitende Bankgeschäfte verstärkt zum Thema geworden.

## Grenzschießungen ohne ernst zu nehmende Einschränkungen

Die Corona-Pandemie hat die sich seit Jahren abzeichnenden Trends im Bankgeschäft rasant beschleunigt. Was vor einigen wenigen Jahren noch als Vision galt, ist im Jahr 2020 plötzlich Realität geworden. Corona hat wie ein Digitalisierungsturbo in unserer Branche gewirkt. War im Firmenkundenbereich ein digitaler Zahlungsverkehr ohnehin „State of the Art“, so hat sich hier auch im Privatkundengeschäft die Welt zuletzt maßgeblich in Richtung der Digitalisierung hin verändert.

Seit dem ersten Lockdown im Frühjahr 2020 hat sich das Potenzial, Kunden fürs Onlinebanking zu begeistern, vervierfacht, in der Silver Society sogar versechsfacht. So haben sich bei einfachen Bankdienstleistungen die Touch Points der Kunden exponentiell stark auf den Online-Bereich verlagert. Der belegte Zahlungsverkehr, der gerade seit Jahren rückläufig ist, ist ein gutes Beispiel für den digitalen Weg der Oberbank. Schon heute werden mehr als 95 Prozent aller Zahlungsverkehrstransaktionen elektronisch beauftragt und sind somit „Green Payments“.

Einen regelrechten Umbruch gibt es seit dem letzten Jahr beim Bezahlen am PoS (Point of Sale). Hier erfreuen sich unbare Bezahlmöglichkeiten über Debit- und Kreditkarten exponentiell gesteigerter Beliebtheit und Nachfrage. Kontaktloses Bezahlen via NFC sowie Mobile Payments via Smartphone oder Smartwatch sind hier ganz klar auf unaufhaltsamem Vormarsch. Nicht nur durch die Aufforderungen vieler Unternehmen im Handel, sondern vor allem auch die oft damit verbundenen Erleichterungen nimmt das kontaktlose Bezahlen immer mehr Fahrt auf.

Auch im (inter)nationalen E-Commerce führt kein Weg an diesen einfachen und effizienten Bezahlssystemen vorbei. Mit Einführung der neuen Debitkarte, mit



Thomas Harrer,  
Leiter Privatkunden,  
Oberbank AG, Linz

der auch E-Commerce-Transaktionen durchgeführt wurden, stieg die Anzahl dieser Transaktionen sprunghaft an. Für kleine, einfache Zahlungen im Internet wird nun verstärkt die Debitkarte verwendet, wohingegen bei größeren Zahlungen, Reise- und Hotelbuchungen weiter die Kreditkarte eingesetzt wird. Insofern sind bargeldloses Zahlen mit Karte, Smartphone oder Smartwatch und 24/7-Onlinebanking kein wirklicher Wettbewerbsvorteil mehr, sondern ein Must-have für jede moderne Bank.

In einer vernetzten Welt mit überwiegend digitalem Zahlungsverkehr stellen somit Grenzschiebungen für das moderne Bankgeschäft keine wirklich ernst zu nehmenden Einschränkungen dar.

### Customer Journeys haben sich drastisch verändert

Während für einfache Bankdienstleistungen und Services des täglichen Bedarfs ein Filialbesuch immer weniger Stellenwert hat, gewinnen Bankfilialen als Kompetenz-, Beratungs- und Verkaufsstützpunkte in komplexen und beratungsintensiven Bankgeschäften hingegen weiterhin enorm an Bedeutung. Dies umfasst jedoch auch eine höhere Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Beratungsgespräche. Die geführten Gespräche werden immer komplexer und umfangreicher, was den richtigen Weg der Erweiterung der Beratungszeiten untermauert.

Die Customer Journeys haben sich in den letzten Jahren und vor allem in den letzten Monaten drastisch verändert. Die Bedürfnisse anspruchsvoller



Isabella Lehner, stellvertretende Abteilungsleiterin Privatkunden, Oberbank AG, Linz

Kunden in einer veränderten, modernen Welt zu erkennen und dafür individuelle und maßgeschneiderte Angebote und Lösungen zur Verfügung zu stellen, ist heute die tägliche Herausforderung an eine moderne Bank, wie wir sie sind.

### Digitale Gesprächsmöglichkeiten kennen keine Grenzschiebungen

Gerade aber auch in den Beratungsgesprächen haben sich die Voraussetzungen aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung geändert. Die Kunden haben seit geraumer Zeit bezüglich eines Beratungsgesprächs die Qual der Wahl. Neben den bisherigen Varianten der Gesprächsführung in der Filiale oder beim Kunden können wir Gespräche bequem und einfach auch über Videoberatung koordinieren. Somit kann der Kundenkontakt öfter, flexibler und in jeder Situation Face to Face stattfinden.

Die dementsprechenden positiven Effekte der Beratungsgespräche via Video sind ja hinlänglich bekannt. So kann man auch über weite Distanzen Gespräche führen, ohne an zeitliche Einschränkungen der Fahrten oder der örtlichen Einschränkungen gebunden zu sein. Die Flexibilität und vor allem auch die damit verbundenen Beiträge der Nachhaltigkeit sind nur einige Aspekte, die den positiven Effekt darstellen. Abgesehen davon kennen diese digitalen Gesprächsmöglichkeiten auch keinerlei Grenzschiebungen und so ermöglichen diese Formate neben den hier schon angeführten positiven Effekten auch jederzeit und unabhängig von Einschränkungen des öffentlichen Lebens die Einbindung und Zuschaltung internationaler Experten und Partner.

Auch hier führte die Corona-Pandemie zu einem sehr positiven Entwicklungsschub. „Distance Banking“ erfreut sich sehr großer Beliebtheit und wird sehr gerne in Anspruch genommen.

### Grenzüberschreitendes Pendeln gesundheitspolitisch gelöst

Last, but not least können wir in Bezug auf unsere Mitarbeiter in den grenznahen Filialen darauf hinweisen, dass es wohl unmittelbar zu Beginn der Pande-

mie im Frühjahr 2020 naturgemäß aufgrund der ersten Einschränkungen der grenznahen Reisetätigkeit kurzfristig Unsicherheiten gab. Heute ist grenzüberschreitendes Pendeln beziehungsweise Arbeiten gesetzlich sowie gesundheitspolitisch gut gelöst, bestens geregelt und stellt somit auch keinerlei ernstzunehmende Einschränkung mehr dar. Adäquate Arbeitszeitregelungen und Homeoffice-Möglichkeiten tragen das Übrige zu einem quasi uneingeschränkten und effizienten Geschäftsbetrieb im Sinne der Kunden bei.

Die Oberbank als starke Regionalbank im Herzen Europas und fest verankert in den fünf Ländern Österreich, Deutschland, Tschechien, Slowakei und Ungarn sieht somit weder im nationalen wie internationalen Zahlungsverkehr, im Dokumenten-, Kredit- und Veranlagungs- wie auch Vorsorgegeschäft noch in der Aufrechterhaltung kompetenter Beratung in allen Bereichen des Firmenkunden- und Privatkundengeschäftes sowie im Private Banking ernstzunehmende Einschränkungen.

Grenzüberschreitende Geschäfte waren schon vor der Corona-Pandemie unter Einhaltung aller nationalen und internationalen rechtlichen und regulatorischen Vorgaben bestens geregelt. Diesbezüglich hat sich die Bank rasch im Sinne ihrer Kunden an die veränderten Rahmenbedingungen angepasst. Der Ausbruch der Pandemie hat die Krisenresistenz der Bank unter Beweis gestellt. Sie war zu jedem Zeitpunkt des Jahres in der Lage, den sprunghaft gestiegenen Bedürfnissen der Kunden zu entsprechen. ■

Sie haben Fragen zum Abonnement?



Fritz Knapp Verlag GmbH  
Karin Matkovics

Telefon 069/97 0833-25  
E-Mail k.matkovics@kreditwesens.de