

die bank

ZEITSCHRIFT FÜR BANKPOLITIK UND PRAXIS

NR. 5

2020

www.die-bank.de



FINTECH-MARKT IN DEUTSCHLAND REIFT DIE JUNGEN WILDEN WERDEN ERWACHSEN

Euro 16,00

Covid-19-Pandemie Wie Banken und FinTechs darauf reagieren

Pfandbriefe Altes Instrument mit modernen Werten

Blockchain-Technologie Erfolgsfaktoren und Hürden

G 8790

CORONA UND DIE NEUE ARBEITSWELT

Banker zwischen Filiale und Homeoffice

Am Abend des 11. März 2020 stufte die Weltgesundheitsorganisation die Verbreitung des Coronavirus als Pandemie ein. Seitdem hat sich auch der Alltag von Banken und FinTechs von Grund auf verändert, im Job und privat. Wie gehen die Chefs und die Mitarbeiter mit dieser Herausforderung um? *die bank* hat sich in der Branche umgehört und mit Betroffenen gesprochen.



die bank: Wo erreiche ich Sie?

Claudia Leonhardt-Witt: *In unserer Filiale in Berlin-Tempelhof. Wir gehören zu den rund 200 Filialen, die seit der Kontaktsperre durchgehend geöffnet hatten.*

die bank: Fühlen Sie sich sicher an Ihrem Arbeitsplatz? Neben „Bleiben Sie gesund“ hört und liest man ja vor allem den Satz „Bleiben Sie zuhause“.

Leonhardt-Witt: *Ja, auf jeden Fall. In den Filialen haben wir sofort große Spuckschutzwände bekommen. Es ist ausreichend Desinfektionsmittel vorhanden, und eine Kollegin hat sogar Mundschutzmasken besorgt. Wer will, kann sie tragen. Ein Wachmann achtet zudem darauf, dass die wartenden Kunden ausreichend Abstand halten. (Anm. d. Red.: Die Interviews wurden vor der allgemeinen Verpflichtung der Bundesländer zum Tragen von Masken geführt.)*

„Die Digital-Skeptiker denken jetzt um“

Claudia Leonhardt-Witt leitet bei der Commerzbank den Markt-
bereich Berlin-Tempelhof und geht wie sonst auch jeden Tag in
die Bank. Mit neuen digitalen Produkten will das Institut seine
Kunden unterstützen.



die bank: Halten sich denn alle Kunden an die neuen Regeln? Viele sind doch aktuell auch sehr gestresst.

Leonhardt-Witt: Die meisten sind diszipliniert. Aber es gibt leider auch welche, die noch vor der Filiale an der Schlange vorbeigehen. Dann wird es plötzlich laut in der Menge, und der Wachmann muss einschreiten.

die bank: Sie haben insgesamt 20.000 Kunden. Wie hat sich die Kontaktsperre der Regierung auf den Filialbesuch ausgewirkt?

Leonhardt-Witt: Es kommen ca. 50 Prozent weniger Kunden. Das bedeutet allerdings nicht, dass wir entsprechend weniger zu tun haben. Das Geschäft hat sich stark auf das Telefon verlagert. Zudem öffnen sich jetzt viele Digital-Skeptiker für Online- und Mobile Banking.

die bank: Haben Sie nach Ausbruch der Krise Produkte digitalisiert?

Leonhardt-Witt: Ja, man kann jetzt zum Beispiel einen Ratenkredit online beantragen. Für kleine Unternehmen und Selbstständige haben wir zudem eine Corona-Kredit-Antragstrecke für KfW-Mittel online gestellt. Auch Versicherungsverträge können die Kunden online abschließen. Die notwendige Unterschrift leisten sie über eine Unterschriften-App.

die bank: Wie ist die Stimmung bei den Kunden?

Leonhardt-Witt: Wir führen schon hoch emotionale Gespräche. Viele Privatkunden und auch Unternehmer stehen mit dem Rücken zur Wand. Wir versuchen dann, sehr schnell zu helfen. Wir können zum Beispiel bei Ratenkrediten eine dreimonatige Zahlungspause einräumen oder in der Baufinanzierung sogar die Tilgung bis zu sechs Monate aussetzen. Das entspannt die Situation erst einmal.

die bank: Und wie kommen Sie persönlich mit der Situation klar?

Leonhardt-Witt: Solch eine Krise habe ich natürlich noch nie erlebt. Trotzdem versuche ich wie sonst auch, die Arbeit gedanklich nicht mit nach Hause zu nehmen. Um sich selbst zu schützen, muss man den Hebel nach Feierabend umlegen. Ab einer bestimmten Uhrzeit lese ich auch keine Nachrichten mehr. Insgesamt sind die Tage anstrengender geworden, weil ich jetzt alle Einkäufe für meine Eltern übernehme. Das ist eine zusätzliche Belastung. Zum Glück haben wir aber einen schönen Garten, in dem ich mich erholen kann. Das macht das Zuhause bleiben angenehmer.

die bank: Wie reagiert Ihr Arbeitgeber in der Ausnahmesituation?

Leonhardt-Witt: Von meinem Arbeitgeber fühle ich mich auch in der Krise gut abgeholt. Wir sind alle eng vernetzt und halten uns in TelKos auf dem Laufenden. Und wir haben zum Beispiel einen „Audio-Doc“ mit unserem leitenden Betriebsarzt, Dr. Michael Drees, der regelmäßig Hintergründe zum Virus liefert. Dr. Drees beleuchtet in den rund vierminütigen Podcasts Facetten von Covid-19 und gibt Empfehlungen für die individuelle Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.

INTERVIEW 2:

Die Krise wird die digitale Transformation massiv beschleunigen

Chris Bartz, CEO der digitalen Vermögensverwalter-Plattform Elinvar, profitiert von einer cloudbasierten Infrastruktur und dem erprobten Business Continuity Management.



die bank Herr Bartz, wo erreiche ich Sie gerade, im Büro oder im Homeoffice?

Chris Bartz: Wir arbeiten schon seit dem 11. März mit allen mehr als 90 Mitarbeitern ausschließlich remote. Nur eine Kollegin ist vor Ort, um sich beispielsweise um die Post zu kümmern. Und neue Mitarbeiter holen sich ihre Laptops vor Ort ab. Uns fiel die Umstellung leicht, weil wir im Rahmen des Business Continuity Management den Ernstfall immer wieder geübt haben.

die bank Eine Übung zieht sich aber nicht so lange hin wie der jetzige Ernstfall...

Bartz: Ein Nachteil ist, dass der soziale Austausch fehlt. Der Wert der kurzen Gespräche zwischendurch, etwa an der Kaffeemaschine, ist nicht zu unterschätzen. Wir haben deshalb eine virtuelle Coffee Area eingerichtet, in die man sich spontan einloggen kann, und treffen uns auch virtuell zum Lunch.

die bank: Welche Folgen wird die Pandemie für die Digitalisierung haben?

Bartz: Diese Krise ist ganz anders als die globale Finanzkrise 2008 oder der Zusammenbruch der New Economy, die ich beide bewusst erlebt habe. Sie wird die digitale Transformation massiv beschleunigen. Das gilt zum Beispiel für den geschäftlichen Austausch in Videokonferenzen oder die intensivere Nutzung von Cloud-Services. In der Krise wird jeder Player in der Finanzwirtschaft sehen, wie gut seine IT-Infrastruktur funktioniert. Das ist wie ein gigantisches Experiment, aus dem alle sehr viele Lerneffekte ziehen werden.

die bank Geben Sie uns ein Beispiel?

Bartz: Prozesse müssen end-to-end komplett digital funktionieren. Nur ein schönes Frontend reicht nicht, wenn alle remote arbeiten. Wer vor der Krise noch nicht mit moderner IT-Architektur gearbeitet hat, wird spätestens jetzt die Vorteile einer Cloud-basierten Infrastruktur erkennen. Auch die Zusammenarbeit mit Partnern wird evaluiert werden: Auf wen konnte ich mich in der Krise verlassen, wer sichert mich im Ernstfall ab? Neben Individualisierung und Skalierung erhält Business Continuity Management als wesentliches Entscheidungskriterium neue Bedeutung.



INTERVIEW 3

„Die Dankbarkeit vieler Kunden motiviert mich“

Kerstin Schwan, Produktspezialistin Cash Lending bei der Deutschen Bank in Berlin, ist auf öffentliche Fördermittel spezialisiert und deshalb aktuell noch gefragter als in normalen Zeiten.

die bank: Wo erreiche ich Sie?

Kerstin Schwan: Ich bin schon seit Freitag, dem 13. März, im Homeoffice. Das war der Tag, an dem die Bundesregierung den Corona-Schutzschirm für die Wirtschaft aufgespannt hat. Mein Sohn gehört zur Risikogruppe, deshalb war sofort klar, dass ich von zuhause arbeiten werde.

die bank: Wie hat sich Ihr Arbeitsalltag durch Covid-19 verändert?

Schwan: Die Tage sind deutlich länger geworden. In den ersten vier Wochen, in die ja auch Ostern fiel, hatte ich nur wenige Tage frei. Statt vieler persönlicher Kundengespräche bin ich jetzt ständig in Video- und Telefonkonferenzen. Da ich sehr digital-affin bin, macht mir das aber nichts aus.

die bank: Welche Rolle spielt die Digitalisierung bei den Corona-Krediten?

Schwan: Eine ganz massive. Zusammen mit Kolleginnen haben wir via Videokonferenzen binnen weniger Tage 1.700 Firmenkundenbetreuer im Umgang mit den KfW-Fördermitelanträgen geschult. Unter anderem haben wir Schritt für Schritt am Schirm erklärt, wie man das KfW-Antragstool nutzt. So intensiv wie jetzt sind bei uns in der Regel nur 20 Experten mit staatlichen Förderprogrammen befasst.

die bank: Der Staat hat sehr schnell mit diversen Programmen auf die Krise reagiert. Trotzdem kritisieren viele Unternehmer: „zu lahm, zu kompliziert, zu wenig“. Finden Sie das angemessen?

Schwan: Ich glaube, dass sich diese Kritik vor allem auf die Zuschüsse für kleinere Unternehmen bezog. Die Co-

rona-Kredite, bei denen die KfW 90 Prozent und die Hausbank 10 Prozent des Risikos trägt, sind ja oftmals gar nicht sofort beantragt worden. Viele Unternehmer, die nicht so unmittelbar betroffen waren wie Händler oder Gastronomen, haben erst einmal in Ruhe geschaut, wieviel Liquidität sie brauchen. Der Höhepunkt der Anträge wird wohl erst im Mai erreicht.

die bank: Als Bankerin sind Sie ja gewöhnlich nicht von morgens bis abends von Kunden umgeben, denen das Wasser bis zum Hals steht. Wie gehen Sie im Job damit um?

Schwan: Die Stimmung ist bei den Kunden verständlicherweise oft von Ungeduld geprägt. Die persönlichen Schicksale, etwa eines Hoteliers oder eines Händlers, berühren mich sehr und treiben mich an, eine Lösung zu finden. Als Bank wollen wir ein Teil der Lösung sein und helfen so schnell und gut es geht. Viele Unternehmer brauchen gar nicht unbedingt das Geld sofort, sondern nur die Sicherheit, dass sie liquide bleiben. Und es gibt Kunden, die rufen an und bedanken sich, dass es geklappt hat. Diese Dankbarkeit motiviert mich.

die bank: Wie kommen Sie privat mit der Situation klar? Selbst die Mitarbeiter der FinTechs können es offenbar kaum abwarten, wieder ins Büro zu gehen...

Schwan: Die Familie hat sich arrangiert. Ich sitze die meiste Zeit im Arbeitszimmer, telefoniere oder aktualisiere die bankinternen Informationsunterlagen (PI.) zu den Corona-Hilfen. Mein Sohn muss seine Hausaufgaben jetzt allein machen. Ab und an bringt er mir ein Stück Schokolade vorbei, weil ich oft gar nicht zum Essen komme. Ich hoffe, dass das neue Gemeinschaftsgefühl, das in einer Familie, aber auch in der Gesellschaft entsteht, beibehalten wird. Dann hätte man etwas aus der Krise gelernt.

INTERVIEW 4

„Unsere Mitarbeiter spenden Überstunden und Urlaub“

Sven Mücklich, Bereichsleiter Kommunikation bei der Sparkasse Chemnitz, hat einen internen Corona-Newsticker eingerichtet, um die Kollegen zeitnah über Aktuelles informieren zu können. An guten Ideen mangelt es den Sachsen in der Corona-Krise nicht.



die bank Erreiche ich Sie im Homeoffice?

Sven Mücklich: Nein, ich arbeite vom Büro aus, hier in unserer Zentrale. Viele Kollegen von mir sind jedoch seit mehreren Wochen im Homeoffice. Weitere Kollegen aus den Stabsbereichen haben ihren Arbeitsplatz in eine unserer Filialen verlegt, die vorübergehend für den Kundenverkehr geschlossen sind. Durch diese Aufteilung gewährleisten wir auch im Fall einer Corona-Ansteckung, dass die einzelnen Abteilungen einsatzfähig bleiben.

die bank Wie hat sich Ihr Job als Unternehmenssprecher verändert?

Mücklich: Man schlüpft in ganz neue Rollen. Über Nacht haben wir zum Beispiel Storyboards für eine zehnteilige Ratgeberserie beim Fernsehsender Chemnitz TV erstellt. In den rund zweiminütigen Spots erklären darin unser Vorstandsvorsitzender und ein Vorstandsmitglied, wie die Sparkasse Kunden und Mitarbeiter vor einer Ansteckung mit dem Coronavirus schützt. Sie zeigen, wie Kunden eine geöffnete Filiale finden oder wie sie an Bargeld kommen. Wir haben viele ältere Kunden, die zum Monatsende gewöhnlich ihre Rente am Schalter abholen. Jetzt bitten wir sie, an die Automaten zu gehen. Deshalb erklären wir in einem der Spots Schritt für Schritt, wie der Abhebe-Prozess funktioniert.

die bank Damit Sie die Kunden in der schwierigen Zeit gut abholen können, hat die Sparkasse sofort die Zahl der Hotline-Mitarbeiter versechsfacht. Kümmert man sich denn auch um die Belegschaft?

Mücklich: Viele Mitarbeiter betreuen aktuell ihre Kinder daheim. Sie nehmen dafür Gleitzeit, Urlaub oder unbezahlte Frei-

stellungen in Anspruch. Die Sparkasse übernimmt dabei freiwillig einen Tag pro Woche. Aber auch die Mitarbeiter untereinander halten zusammen. Der Vorstand hat gemeinsam mit dem Personalrat die Aktion „Zeit spenden, Kollegen unterstützen“ initiiert. Mitarbeiter können Überstunden oder Urlaubstage für Kollegen spenden, die ihre Kinder betreuen müssen. Innerhalb der ersten drei Tage kamen so insgesamt 470 Stunden zusammen. Mitte April waren es bereits mehr als 850 Stunden.

die bank: Wie halten Sie es mit den üblichen Schutzmaßnahmen?

Mücklich: Die Sparkasse hat kurzfristig ein Chemnitzer Unternehmen mit der Herstellung von Schutzmasken beauftragt. Es näht für jeden Mitarbeiter der Sparkasse kostenfrei zwei Schutzmasken. Keine Sorge müssen wir uns über Desinfektionsmittel machen. Wir haben gute Kontakte zu örtlichen Apothekern. Zu unseren Vorsorgemaßnahmen gehört aber auch Obst. Der Vorstand hat gemeinsam mit den Führungskräften bisher über eine halbe Tonne Bio-Obst an die Belegschaft verteilt, die vor Ort die Stellung hält.

INTERVIEW 5

Donnerstagabends gibt es virtuelle Social Drinks

Erik Podzuweit, CEO des Robo Advisors Scalable Capital, hat schnell reagiert und versucht, verunsicherte Anleger mit einer Treueprämie zu locken. Trotz der Krise stellt das Münchner FinTech nach wie vor Mitarbeiter ein.

die bank Wie läuft es im Homeoffice?

Erik Podzuweit: Die Umstellung war für uns kein Problem, aber im Business ist es zurzeit natürlich schon ein bisschen spannend.

die bank: Das ist dann wohl die Untertreibung des Jahres. Wie halten Sie den Kontakt zu Ihren Kollegen?

Podzuweit: Wir treffen uns jeden Morgen mit 20 Teamleitern zum Morning Huddle, um das Tagesgeschäft zu besprechen. Auch mit der gesamten Belegschaft gibt es regelmäßige Video-calls. Wer will, kann dabei das Bild einschalten, wer noch im Pyjama ist, muss es aber nicht. Donnerstagabends gibt es virtuelle Social Drinks, jeder bringt seinen Lieblingsdrink mit, und wir reden, auch mal nicht über Corona und auch nicht übers Geschäft.

die bank: In Ihrer E-Mail-Signatur steht „We are hiring“. Stellen Sie wirklich noch ein?

Podzuweit: Ja, zwischen Mitte März und Ende April haben wir sieben neue Mitarbeiter eingestellt. Wer in dieser Zeit angefangen hat, der hat noch nie jemanden von uns persönlich gesehen. Das ganze Procedere inklusive Onboarding lief virtuell. Neue Softwareentwickler etwa aus Indien können ja im Moment auch gar nicht einreisen.

die bank: Wie viele Kunden bekommen jetzt kalte Füße? Gute Nerven braucht man ja schon, wenn der DAX an einem einzigen Tag um einen zweistelligen Prozentsatz einbricht?

Podzuweit: Etwa zehn bis 20 Prozent der Kunden haben sich gemeldet. Einige waren verunsichert, insbesondere in den ersten Wochen der Krise. Mittlerweile ist wieder mehr Ruhe eingekehrt. Viele Kunden nutzen jetzt die niedrigeren Kurse, um ihren Anlagebetrag weiter aufzustocken.

die bank: Sie haben zwischen Mitte März und Ende April eine nach Höhe der Anlagesumme gestaffelte Treueprämie angeboten. Was hat die Aktion gebracht?

Podzuweit: Es könnten letztlich gut 100 Mio. Euro zufließen.



INTERVIEW 6

Bargeld: Als Virenschleuder gefürchtet, als Sicherheitsanker beliebt

Die Deutschen lieben Bargeld, doch aktuell steigen viele auf kontaktloses Bezahlen um. Beim FinTech barzahlen.de können die Kunden bei 12.000 Filialen im Einzelhandel Rechnungen z. B. von Online-Händlern bar bezahlen sowie Geld vom Girokonto abheben und einzahlen. Wie sich die Corona-Krise auf das Geschäft auswirkt, sagt CEO Sebastian Seifert.

die bank: Sie klingen ja noch ganz fröhlich, haben Sie nicht so langsam die Nase voll vom Homeoffice?

Sebastian Seifert: *Noch geht's. Es funktioniert überraschend gut, wengleich der Abstimmungsaufwand aus der Ferne viel größer und komplizierter ist.*

die bank: Und was sagen die Mitarbeiter?

Seifert: *Anfang des Jahres war es noch ein Top-Thema, wie schön Arbeiten im Homeoffice sei. Jetzt giert wirklich jeder Kollege danach, wieder im Büro arbeiten zu können.*

die bank: Wann kehren Sie ins Office zurück? In solch dicht besetzten Großraumbüros wie bei Barzahlen.de kann man ja schlecht mindestens 1,50 Meter Abstand halten.





Seifert: Das ist noch nicht absehbar. Wir versuchen gerade, über unseren neuen japanischen Großinvestor Glory Schutzmasken für alle zu besorgen. Das wäre schon mal ein erster Schritt.

die bank: Bei Ihrem Geschäftsmodell dreht sich alles ums Bargeld, das die Deutschen ja ganz besonders lieben. Seit Corona fragen sich aber viele, ob auf Scheinen und Münzen Viren lauern. Welchen Einfluss hat diese Sorge?

Seifert: Die Nachfrage nach Bargeld geht deutlicher zurück als in normalen Zeiten. Man darf aber nicht vergessen, dass Bargeld sehr stark von Geringverdienern genutzt wird. Diese Gruppe könnte durch die Krise eher noch größer werden. Und für viele ist Bargeld nach wie vor ein Sicherheitsanker in Krisen. Sie heben deshalb signifikant Bargeld von Ihrem Konto ab.

die bank: Gleichzeitig wird Zahlen mit Karte aktuell sehr gepusht. Selbst mein Bäcker an der Ecke hat jetzt ein Kartenterminal. Und bei ersten deutschen Händlern können Kunden seit Mitte April mit der Girocard Beträge bis zu 50 Euro kontaktlos und PIN-frei bezahlen. Wie wirkt sich Covid-19 auf Ihre Zahlen aus?

Seifert: Uns geht es noch verhältnismäßig gut. Wir akquirieren neue Unternehmenskunden, etwa bei Stadtwerken, deren Kundencenter geschlossen sind. Die Kunden können dann über uns ihre Rechnungen bezahlen. Auch Banken, die Filialen geschlossen haben, arbeiten mit uns zusammen. Deren Kunden können über die Bank-App zum Beispiel im Supermarkt Geld ein- und auszahlen.

die bank: Manche FinTechs wie N26 haben Kurzarbeit angemeldet. Ist das bei Barzahlen.de ein Thema? Oder sogar Personalabbau?

Seifert: Nein, wir haben noch keine Kurzarbeit für unsere rund 60 Mitarbeiter beantragt. Aber es ist vorstellbar. Personal bauen wir jedoch auf keinen Fall ab. Wir haben im April sogar noch drei neue Mitarbeiter eingestellt.

die bank: Sie haben Ihr FinTech 2011 gegründet. Jetzt sind Sie 30 Jahre alt. Wie viel Sorgen bereitet Ihnen diese Krise als junger Unternehmer?

Seifert: Wir haben 2019 eine große Finanzierungsrunde mit unserem neuen Investor aus Japan abgeschlossen. Deshalb schlafe ich recht gut, was die Liquidität angeht. Am meisten macht mir Sorgen, dass man nicht weiß, wie lange die Krise noch dauert und was die mittelfristigen Effekte sind.

Die Fragen stellte Eli Hamacher.