Digitales Marketing

Kundenzentrierung ist für Banken essenziell

Der Druck auf das Dienstleistungsangebot von Geldhäusern entsteht und wächst seitens ihrer Kunden. Diese erwarten zunehmend Produkte und Services, die ihrer Bedürfnislage entspringen. Vorreiter dieser Entwicklung sind die Tech-Giganten wie Amazon, Google oder Apple. Die Internetkonzerne haben ihren Vorsprung erreicht, indem sie die Bedürfnisse der Nutzer nicht nur kennen oder gar vorhersagen, sondern sie auch nahezu in Echtzeit ins Portfolio aufnehmen.

Der Schlüssel hierzu schlummert in den Kundendaten der Institute. Ein Kreditnehmer eines US-amerikanischen Bigtechs müsste kaum nach einer Ratenpause fragen. Sie würde ihm oder ihr bei bestimmten Anschaffungen oder Einkommensausfällen automatisch angeboten. Zu solchen Antizipationsleistungen sind Algorithmen imstande, die aus Ort und Zeitpunkt des Kundenkontakts, den Digitalgewohnheiten der Kunden und vor allem ihren Kontobewegungen ein ganzheitliches Profil der Lebensumstände, der Risikobereitschaft und weiteren Faktoren zu erstellen vermögen.

Zur Vervollständigung der Kundenprofile dienen externe Informationsquellen wie Webtracking, Social-Media-Profile, Daten zu Demografie und Kaufkraft. Allerdings müssen Institute darauf achten, sich immer im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben wie der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zu bewegen. Sie müssen sich im Wettbewerb damit arrangieren, einer strengerer Regulatorik zu unterliegen als die Tech-Konkurrenz.

Für die Zukunft ist nicht auszuschließen, dass Bigtechs weiter in den Bankensektor vordringen und Amazon womöglich Bausparkredite vergibt oder sich Arbeitnehmer ihr Gehalt direkt per Paypal aufs Google-Konto überweisen lassen. Selbst wenn die Internetgiganten den Eintritt in diesen hochkomplexen und stark regulierten Markt scheuen sollten, werden Kunden die Performance ihres Geldhauses immer mit der Customer Centricity dieser Marktteilnehmer vergleichen.

Lesen Sie einen Gastbeitrag zu diesem Thema unter www.springerprofessional.de/link/24616292.

Blockchain

Mit KI gegen Krypto-Betrug

Ein Stuttgarter Start-up entwickelt gemeinsam mit der Universität Ulm eine auf Künstlicher Intelligenz (KI) basierende Technologie, die künftigen Betrugsrisiken auf dem Kryptomarkt und bei blockchainbasierten Finanzprodukten aufdecken soll. Die unter dem Kurztitel „DeFi-Risk Advisor KI“ firmierende Risikoberatungs-KI soll Anleger bei Investitionen auf dem dezentralisierten Finanzmarkt (DeFi) als Entscheidungshilfe unterstützen. Ein datenbasiertes Frühwarnsystem identifiziert dabei Betrugsrisiken beim Handel mit Kryptowährungen, Non-Fungible Token (NFT) und anderen blockchainbasierten Finanzprodukten. Das Land Baden-Württemberg unterstützt das Projekt und fördert es für zwei Jahre mit rund 900.000 Euro.

IT-Sicherheit wird dringlich

Weltweit ist Deutschland von den meisten Cyberangriffen betroffen. Laut Kaspersky Lab 2018 ist jede zweite gefährliche E-Mail an einen deutschen Empfänger adressiert. Auch auf anderen Wegen ist die Sicherheit von Unternehmen und Verbrauchern bedroht, zeigen aktuelle Kasperksy-Zahlen. Diesen Zufolge blockierte der IT-Sicherheitsdienstleister 2022 rund 200.000 neue mobile Banking-Trojaner, was einer Verdopplung gegenüber dem Vorjahr entspricht. Diese gehörten zu den am weitesten verbreiteten Gefahren für mobile Endgeräte. Cyberkriminalle suchen mit der Schadsoftware nach Daten im Zusammenhang mit Onlinebanking- und E-Payment-Systemen.

Die digitale Resilienz und die IT-Compliance werden daher in der Branche dringlich. Zur Einhaltung der Informationssicherheit spielt insbesondere die nach den Bankaufsichtlichen Anforderungen an die IT (BAIT) ein- zurichtende Stelle des oder der Informationssicherheitsbeauftragten (ISB) eine herausragende Rolle. Den Stand in Sachen IT-Sicherheit sowie der umgesetzten und geplanten Maßnahmen zur Reduzierung der Risiken vor allem bei kleineren Instituten (Less Significant Institutions, kurz LSI) zeigen im September 2022 veröffentlichte Ergebnisse des LSI-Stresstests. Mehr als drei Viertel der Institute planen, die finanziellen Ressourcen zum Schutz vor IT-Risiken in den kommenden fünf Jahren zu erhöhen. Knapp 80 Prozent haben eine Versicherung gegen Cyberrisiken abgeschlossen. Zum 1. Mai 2023 müssen alle Banken und Finanzdienstleister die Vorgaben des IT-Sicherheitsgesetzes als Betreiber kritischer Infrastrukturen umgesetzt haben.