



## Breaking Banks<sup>1</sup>

Brett King (1968, Melbourne, Australien) ist Bestseller-Autor, Branchen-Beobachter und Moderater. Er ist Mitgründer und CEO der New Yorker Firma Moven, die eine revolutionäre, handy-basierte Banking-Dienstleistung bietet.

Mit „Breaking Banks“ geht es King um „Durchbrüche“ und nicht um die Zerstörung des traditionellen Banksystems. Das Buch ist eine Abschrift von Radio-Interviews, die er seit Mai 2013 mit führenden Disruptoren für den Podcast-Kanal und Online-Radiosender „Voice of America“ geführt hat. Unter „Disruptoren“ versteht er „Innovatoren, Schlitzohren und Strategen, die das Bankwesen von Grund auf erneuern werden“.

Durch das vorgegebene Format liest sich das Buch leicht, Minuspunkte gibt es für die schlechte Übersetzung und gewisse Doppelspurigkeiten. In zwölf Kapiteln beleuchtet King verschiedene Bankbereiche und wie sich der technologische Durchbruch darin manifestiert.



Thema „Bargeld“: 1661 wurde in Schweden das Papiergeld eingeführt - gut möglich, dass es das erste Land sein wird, das das Bargeld wieder abschafft, denn Papiergeld ist teurer als wir denken; die Technologie zeigt, dass Cash langsam und ineffizient ist und es gibt ein vermehrtes Interesse an alternativen Währungen (Mit Blick auf die ausgeweiteten Geldmengen kann man eigentlich auch bei \$, € und ¥ von virtuellen Währungen reden...) King prophezeit, dass 2020 das verbreitetste Bankkonto untrennbar mit dem Handy verbunden sein wird - sozusagen Konto und Brieftasche im Smartphone!

Thema „Banken ohne Filialen“: King zeigt auf, dass die Digital Natives ihr Leben komplett auf digital ausgerichtet haben und das auch von ihrer Bank erwarten. In der Bankbranche ging es schon immer um Beziehungen. Genau darum geht es auch bei Sozialen Medien. Was den Banken Mühe bereitet: In der Welt der sozialen Medien geht es nicht um Kontrolle. Es geht um den Dialog. Das setzt die Bereitschaft voraus, dem Kunden zuzuhören und sich anzupassen.

„Die Bank“ war in der Vergangenheit das Filialnetzwerk. Was im Moment aber mehr zählt, ist die Technologie-Plattform und die Fähigkeit, die Erwartungshaltung der Kunden zu bedienen, die es aus Interaktionen mit Google und Amazon gewohnt sind, sofort ein Feedback und eine Dienstleistung zu erhalten.

Es gibt Länder wie Tansania, Uganda, Kenia und Madagaskar, da haben bereits mehr Menschen ein Bankkonto auf dem Smartphone als ein traditionelles Bankkonto. Daher sollten die Banken gemäss King besser darüber nachdenken, wie eine Kunde sein Konto per App runterladen kann, als wie man die Kunden für eine „Beratung“ in die Filialen locken soll.

Interessant ist das Kapitel 7 über das persönliche Finanzmanagement: PFM ermögliche es dem Kunden, sich mit seinen Finanzen auseinanderzusetzen, sie besser zu verwalten und dadurch seine finanzielle Lage zu verbessern. Gemäss King tun gerade viele Bankprodukte das Gegenteil, weil Banker den Kunden mittels Kreditkarten und Privatkrediten dazu verleiten, Ausgaben zu tätigen, die sie sich nicht leisten können.

PFM wird also in Zukunft nicht nur vermehrt ins Online-Banking integriert werden, sondern auch unser Smartphone in Beschlag nehmen: Ähnlich wie bei Fitness-Trackern soll dabei angezeigt werden, ob das Spar- und Ausgabe-Verhalten im grünen Bereich liegt. Der nächste Schritt sind dann Geofencing-Lösungen, also eine Art „Warnhinweis“ auf dem Handy, wenn Gefahr droht, das Budget zu überziehen - zum Beispiel bevor man ein Geschäft betritt!

Ob Google, Facebook & Apple die besseren Banken wären? Das Know-how für eine mobile Geld-App wäre wohl schon vorhanden, die Daten-Visualisierung gilt als der Schlüssel dazu. Die Killer-Applikation wäre ein „Siri für das Bankwesen“... King sieht aber momentan Compliance-Gründe als Hindernis.

„Es geht darum, die richtige Botschaft zur richtigen Zeit zu liefern, entsprechend dem Bedarf, Verhalten und Kontext, den ein Kunde aufweist, wobei die Bank als Plattform dient.“ Wer es also schafft, dem Kunden zu intelligentem Ausgabeverhalten zu verhelfen, ist im Vorteil. In diese Kerbe schlägt auch ein weiterer Interview-Partner, Prof. Michael Norton, der sich mit der Frage beschäftigt, wie Geld zur Glück-Maximierung zu nutzen sei: Wir verschwenden Geld für Dinge, die uns nicht glücklich machen - und (fehlendes) Geld verursacht uns Stress. Man soll Erfahrungen und Erlebnisse statt unnötiger Dinge kaufen. Weitere Tipps: Zeit kaufen (langer Arbeitsweg eliminieren) und auf Anschaffungen warten, das steigert die Vorfreude: wer den Urlaub Monate im Voraus bezahlt, kommt am Ziel an und fühlt sich frei.

King serviert uns mit diesem Buch also ein ausgefallenes Potpourri an Einsichten. Seine Zweifel, dass Banken künftig Hilfe bieten, bewusste Verbraucher zu werden, sind wohl berechtigt. Seine Prognose, dass der Filialabbau durch eine Finanz-App kompensiert wird, die in Echtzeit kontextgebundene Beratung ermöglicht, ist nachvollziehbar. Ob Banking in Zukunft eine Art Lifestyle-Management und Entscheidungshilfe bietet, lassen wir mal offen.

Der Leckerbissen zum Schluss: echte Beratung bietet seiner Ansicht nach nur ein unabhängiger Finanzberater.

© Reto Spring  
Finanzplaner mit eidg. Fachausweis  
Präsident Finanzplaner Verband Schweiz, Zollikon

<sup>1</sup> Brett King (2014) Breaking Banks, Weshalb Banken der Vergangenheit angehören - und wer in Zukunft unser Geld verwaltet, Börsenmedien AG, Kulmbach, 2014, ISBN 978-3-86470-238-9