



GAME CHANGER: KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

imv/Getty Images
Laurmaton/Getty Images
vpopovic/Getty Images
X_C/Getty Images
Frank Ramspott/Getty Images
antonio.kh/Getty Images
takrixel/Getty Images
znm/Getty Images
cris180/Getty Images
IRINA KROLEVETC/Getty Images



KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IM EINSATZ

**faScan – modern und ökologisch
nachhaltig**

Beitrag auf Seite 6



AUFBRUCH IN EINE NEUE WELT

**Künstliche Intelligenz und die
Finanzbranche**

Artikel auf Seite 3



DA HAT SICH WAS VERÄNDERT

**Generation Z und ihr Einfluss auf
Kaufentscheidungen**

Mehr dazu auf Seite 16

Liebe Leserinnen und Leser,

„absolute necessary, disruptive, game changing“

– viele Unternehmen aus ganz unterschiedlichen Branchen hegen die Erwartung, dass die Digitalisierung und der Einsatz von Künstlicher Intelligenz ihnen einen Markt erschließen wird, der weit größer ist als die Traditionellen. Neue Ufer werden angefahren, unbekanntes Terrain erkundet, Grenzen abgesteckt, mit dem Ziel, im Markt dabei zu sein.

Über die Vorteile und die Notwendigkeit von Digitalisierung ist genug geredet worden. Wer von ihrer Unerlässlichkeit immer noch nicht überzeugt ist, gehört nicht mehr zur Zielgruppe, obwohl auch dies im Angesicht des analogen Trends seine Berechtigung hat. Zeit, einen Blick darauf zu werfen, was Digitalisierung für Banken konkret bedeutet.

Die Digitalisierung hat Einfluss darauf, wie wir in Zukunft Arbeit und Freizeit gestalten. Arbeit- und Freizeitgestaltung fordern ein Umdenken im Hinblick darauf, wie geführt wird und wie Unternehmens- und Arbeitskultur gestaltet werden müssen. Der „cultural change“ muss bei jedem selbst beginnen. Wer ihn verpasst und an überholten Strukturen festhält, verpasst die Möglichkeiten der Zeit.

Wie moderne Software dem digitalen Zeitgeist Rechnung trägt, stellen wir Ihnen mit „faScan“, der intelligenten Dokumentenerkennung, und dem sicheren und digitalen Dokumententransfer, dem „Portal“, vor.

Zukunftsorientierte Einstellungen sind gefragt. Unsicherheiten und Sorgen sind teilweise vorhanden, aber durch die Entwicklungen auf dem aktuellen Arbeitsmarkt bei Veränderungswillen und Weiterbildungsunterstützung im Grunde nicht berechtigt. Wir stellen Wege vor, wie Banken ihre Mitarbeiter für den Einsatz von Technologie begeistern können und sich soziale Innovation durch Digitalisierung im Einklang gestalten lässt.

Wir beschäftigen uns mit jungen Menschen, der sogenannten Generation Z, die Banken und Finanzunternehmen mit ihren ganz eigenen Wertvorstellungen und Mediengewohnheiten konfrontiert.

Und Sie erfahren im Interview mit einem Datenschutzbeauftragten und aus seiner Kenntnis in der Umsetzung, was die neue EU-Datenschutzgrundverordnung für Finanzinstitute und ihren Arbeitsalltag bedeutet.

Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Lesen der neuen Ausgabe von „Vorsprung“ und freuen uns auf anregende Gespräche!

Herzliche Grüße

Natalie Gude Losada und Siegfried Fichtler



Inhalt

3 Künstliche Intelligenz
Aufbruch in eine neue Welt

6 faScan
Modern und nachhaltig

10 Da ist ja noch jemand!
Digitalisierung und soziale Innovation

12 Experte im Gespräch
EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

15 Sicherer Datenverkehr
Das Portal im Portrait

16 Da hat sich was verändert!
Generation Z und ihre Ansprüche

18 Cartoon
Impressum

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ UND DIE FINANZBRANCHE



Adelevin/Getty Images, Geber86/Getty Images, Calmar/Getty Images, goloro/Getty Images, LightFieldStudios/Getty Images
-iznogood-/Getty Images

AUFBRUCH IN EINE NEUE WELT

Durch die Nutzung Künstlicher Intelligenz wird es intuitiver und leichter, Prozesse zu optimieren, Arbeitszeit effizienter zu nutzen und Angebote für Kunden rund um die Uhr erreichbar zu machen. Viele Branchen haben längst den ersten Fuß in die neue Welt gesetzt. Doch es gibt noch viel zu entdecken. Das Ziel immer vor Augen: Mehrwert durch neue disruptive Geschäftsmodelle, Steigerung der Produktivität, Gewinnmaximierung, Arbeitserleichterung und eine verbesserte Kundenbindung. Das formuliert sich einfach, aber was steckt dahinter, was ist zu tun und welche Auswirkungen wird es in „meinem“ Umfeld haben? Die Finanzbranche



ist gefragt, sich mit den unternehmerischen und sozialen Möglichkeiten und Auswirkungen der neuen Technologie auseinanderzusetzen.

Aber was ist Künstliche Intelligenz überhaupt? Das Beratungsunternehmen PricewaterhouseCoopers (PwC) definiert Künstliche Intelligenz als Überbegriff für „smarte“ Technologien, die selbstständig ihre Umwelt wahrnehmen, von ihr lernen können und auf diese Weise zunehmend eigenständig arbeiten. Der Unterschied zu herkömmlicher Technologie liegt darin, dass KI automatisch auf außerweltliche Signale reagiert – ohne direkte Kontrolle durch einen Programmierer. KI sorgt dafür, dass zum Beispiel Roboter menschenhaft agieren können, und zieht einen Nutzen aus der Datenflut, die aus dem Internet der Dinge (Internet of Things, IoT) stammt. Für den Businessbereich wird KI vornehmlich als Wachstumstreiber gehandelt, der gesteigerte Innovation und erhöhte Produktivität ermöglicht. Künstliche Intelligenz – eine neue, noch unerforschte Welt, deren reiche Schätze nur noch entdeckt und gehoben werden müssen?

Ganz so einfach ist es nicht. Es bedarf kluger und effizienter Lösungen, damit Künstliche Intelligenz sinnvoll in das jeweils eigene Aufgabenspektrum eingebunden werden kann. Dafür müssen im Vorfeld Ressourcen bereitgestellt werden. Der Aufwand wird sich lohnen: „Wer die Technologie für sinnvolle Anwendungen weiterentwickelt, hat gute Chancen, sich mit Alleinstellungsmerkmalen und Service für den Markt zu qualifizieren“, fasst Siegfried Fichtler, Geschäftsführer von PRO-DIRECT-FINANCE, die Vorteile von KI zusammen. Einer aktuellen PwC-Studie zufolge ist Künstliche Intelligenz die größte wirtschaftliche Chance in der heutigen, sich schnell wandelnden Ökonomie. Das weltweite BIP soll sich bis 2030 durch den Einsatz von KI um bis zu 14% vergrößern können. Das entspricht einem Betrag von 15,7 Billionen US-Dollar, der damit größer ist als das heutige BIP von China und Indien zusammen. Gewinne versprechen vor allem eine erhöhte

Produktivität durch Automatisierung und Zeiteinsparung sowie Konsumnebeneffekte, die durch eine verbesserte Personalisierung von Angeboten und eine verfeinerte Bedienung von Kundenwünschen zustande kommen.

Menschen in Unternehmen dürfen nicht das Vertrauen in die neue Technologie verlieren, bevor die Reise zu neuen Ufern überhaupt beginnt. „Es geht weniger darum, Meutereien auf dem eigenen Schiff zu verhindern, als vielmehr darum, die Vorteile und den Nutzen von Künstlicher Intelligenz aufzuzeigen – insbesondere für die eigenen Arbeitsabläufe“,

erklärt Siegfried Fichtler. KI soll vor allem dabei helfen, Prozesse zu vereinfachen und monotone Arbeiten zu vermeiden. Mensch und Maschine sollen näher zusammenrücken. KI soll Tätigkeiten ersetzen – aber keine Mitarbeiter.

Inwiefern dieser hehre Anspruch realistisch ist, bleibt abzuwarten und hängt ebenso von den Werten, Zielen und der Ausrichtung des jeweiligen Unternehmens ab. Tatsächlich scheint die Wahrnehmung von KI von Seiten der Unternehmen und der Arbeitnehmer unterschiedliche Wege zu gehen. Dass Künstliche Intelligenz auf lange Sicht gesehen Arbeitsplätze obsolet macht, ist jedenfalls die Befürchtung von Seiten der Arbeitnehmer, wie eine aktuelle Studie des Instituts für Innovation und Technik zum Einfluss von Künstlicher Intelligenz auf die Zukunft der Arbeit zeigt. Dass diese Befürchtung aber nicht zu hoch einzuschätzen sei, dass im Gegenteil der Einsatz von KI zur Einstellung von Spezialisten und damit zu einem Mitarbeiterwachstum führen kann, will eine Umfrage der

IT-Consultingfirma Capgemini zeigen, die unter 993 Firmen durchgeführt wurde. „Es geht den Menschen vielleicht auch weniger um die Abschaffung von Arbeitsplätzen, sondern eher um die Veränderung von Arbeitsaufgaben. Unternehmensführung ist hier gefragt, die zwischen diesen beiden Polen verhandelt, die Richtung klar aufzeigt, allen auf transparente und überzeugende Weise die Angst nimmt und Chancen aufzeigt, um gemeinsam die Segel zu setzen“, so Siegfried Fichtler.

GANZ SO EINFACH IST ES NICHT. ES BEDARF KLUGER UND EFFIZIENTER LÖSUNGEN, DAMIT KÜNSTLICHE INTELLIGENZ SINNVOLL IN DAS JEWEILS EIGENE AUFGABENSPEKTRUM EINGEBUNDEN WERDEN KANN.

Der goldene Dreischritt: Transparenz – Akzeptanz – Vertrauen

Es wird wichtig sein, Vertrauen und Akzeptanz zu schaffen. Transparenz und Nachvollziehbarkeit sind die Wege dorthin. Für Unternehmen bedeutet das: Verantwortliche müssen finanzielle und zeitliche Ressourcen zur Verfügung stellen, um ihre Expedition adäquat für die Reise in die Welt der Technologien und auch der Künstlichen Intelligenz auszurüsten. Es ist wichtig, den Menschen Räume und Zeit für Fort- und Weiterbildungen zu schaffen, damit Mitarbeiter lernen, sich neu zu orientieren, Technologien kennenzulernen und zu verstehen, diese als Werkzeuge zu nutzen und zu kontrollieren. Es werden die sogenannten „soft skills“ wieder wichtiger, welche den Menschen von der Technologie unterscheiden. Dies kann sich als berufliche Chance entpuppen: Wer Veränderungen im Aufgabenprofil und Weiterbildungen prinzipiell offen begegnet, kann sicher von der Veränderung durch den Einsatz von Technologien und KI profitieren.

Und der genaue Nutzen für die Finanzbranche? Fragt man zum Beispiel PwC, so wird dort der gewinnbringende Einsatz von KI in drei Bereichen gesehen: 1) in der personalisierten Finanzplanung, 2) in Verbesserungen im Risikomanagement und in der Bekämpfung von Geldwäsche sowie 3) in der Prozessautomatisierung.

In der personalisierten Finanzplanung wird es das Ziel sein, dem Kunden ein optimiertes Produkt auf Grundlage seiner Wünsche und Präferenzen bieten zu können. Der Einsatz von KI hilft dem Kunden, Zeit zu sparen und die komplexen Finanzplanungen besser zu verstehen. Das birgt wiederum ein hohes Potenzial für Banken, die in der Lage sein werden, mit Hilfe von prescriptive analytics maßgeschneiderte Lösungen anbieten zu können – ohne ins Blaue raten zu müssen, was ihre Kunden denn vielleicht wollen.

„Die Entdeckungsreise in die digitale Welt hat in Vielem eine ebenso große Bedeutung wie seinerzeit die, die Kolumbus nach Amerika oder Vasco da Gama nach Indien geführt haben. Für die Anwendung innovativer Technologien sind Unternehmen gefragt, die in der Lage sind, die rechtlichen Anforderungen zu erfüllen, und welche die Gewinnmaximierungsbemühungen nicht über Werte und Wertschätzung stellen, denn das ist zu kurz gesprungen, um das Vertrauen aller zu gewinnen“, so Siegfried Fichtler. Wem das gelingt, der wird das eigene Unternehmen und die eigene Marke ganz souverän auf der digitalen Landkarte gewinnbringend platzieren können.



KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IM EINSATZ

faScan – MODERN UND ÖKOLOGISCH NACHHALTIG



Berge von Aktenordnern, Meere aus Papier, ein dichter Unterlagenschun- gel – die Zeiten sind vorbei, in denen sich zeitraubend durch dieses Terrain gear- beitet werden muss. Mit faScan setzt sich die Reise in die papierlose Welt fort – digital und ökologisch. Dokumente erkennen und zuordnen – mit mindestens drei neuronalen Netzen in Kombination mit vielen weiteren Analysemet- hoden wird es möglich, eine kontrollierte Dokumenten- erkennung durchzuführen: die Basis für zügiges Weiterarbeiten und Trans- parenz im Prozess.

In der professionellen Immobilienfinanzierung geht es in der Kreditvergabe und -genehmigung um ein extrem breites Spektrum an Unterlagen. Alle Lebenskonstellationen spiegeln sich in der Komplexität von Kreditgenehmigungsunterlagen und Auszahlungsvoraussetzungen wider. Unmengen an Variablen wie: Wer finanziert das Vorhaben? Ein verheiratetes Ehepaar mit zwei Kindern oder zwei getrennt lebende Menschen in neuen Partnerschaften? Ist einer selbstständig oder freiberuflich? Oder ist es vielleicht ein Mehrgeneratio- nenprojekt?

Allein daraus ergeben sich schon etliche fallbezogene Dokumente für die Prüfung. Hinzu kommen Unterlagen, wie zum Beispiel Dokumente eines Notars, die keine einheitli- chen Formate aufweisen, ferner Kaufverträge, Teilungserklä- rungen oder Architektenunterlagen mit unterschiedlichen Baubeschreibungen oder Flächenberechnungen der Objekte. Jedes Exposé sieht anders aus, Fotos von einem Objekt sind mal separat oder mal in das Exposé integriert. Arbeitsverträge

und Gehaltsbelege, Formulare von Banken und Kreditinstituten – alle unterscheiden sich in Aussehen und Inhalt. Ein Spektrum, das alle Lebensbereiche abdeckt: Arbeiten und Leben, Einnahmen und Ausgaben, Objekte, Vermögen und Verbindlichkeiten und noch vieles mehr. Hinzu kommt eine Vielzahl von Varianten, dieses Spektrum abzubilden. Es gibt keinen einheitlichen Standard – und genau das ist die Herausforderung.

Eine Tätigkeit der Erkennung und Zuordnung, die bisher durch einen spezialisierten Bearbeiter hergestellt wird mit dem Ziel, Übersicht in die unterschiedlichen Dokumentenformen und -inhalte zu bringen: Das erreicht nun faScan, indem es Dokumente intelligent erkennt und zuordnet. Dadurch wird Zeit gewonnen, um sich nun der eigentlichen Aufgabe, der Abarbeitung und Genehmigung der Vorgänge zu widmen.

Alles zu erkennen – das ist noch illusionär. Zu viel Kreativität liegt in der Individualität und in den andauernden Veränderungen. Aber ganz nah dran zu sein und fortlaufend dazu zu lernen – das ist das Ziel. Die aktuellen Erkennungsquoten von faScan auf Seitenebene liegen bei ca. 90%.

faScan übernimmt die Segmentierung – Klassifizierung – Spezifizierung

faScan: Segmentierung

Die Reise beginnt mit der Segmentierung der Dokumente: faScan erkennt, wo ein Teildokument innerhalb eines Dokumentenstapels beginnt und wo es endet – ganz ohne Zutun eines Menschen. Der digitalisierte Dokumentenstapel wird mit Hilfe dieser Informationen an den jeweiligen Anfangs- und Endpunkten der Teildokumente durchtrennt. Keine Trennblätter, kein Barcode.

faScan: Klassifizierung

Anhand der aufgeschlüsselten Informationen erkennt die Software, um welche Dokumentenart es sich inhaltlich handelt. Nehmen wir zum Beispiel einen Kontoauszug: Handelt es sich dabei um einen Eigenkapitalnachweis oder den Nachweis einer Einnahme? Ist das Dokument ein Kaufvertrag mit der Angabe von Miteigentumsanteilen oder eine Teilungserklärung? Ist es eine Baubeschreibung oder ein Bestandteil einer Beschreibung innerhalb eines Exposé? Handelt es sich um Bilder des Beleihungsobjektes oder um eine Immobilie als Zusatzsicherheit?

Die Software durchläuft dabei in Millisekunden eine ganze Reihe von Methoden, die sich gegenseitig absichern, um auf diese Weise eine möglichst exakte Erkennung zu gewährleisten. Und das nicht nur bei einzelnen Dokumenten, sondern bei ganzen Akten, bei mehreren Antragstellern, mehreren Objekten usw. Hunderte von Seiten in nur einer einzigen Finanzierung. In einem Finanzinstitut laufen Unmengen solcher Unterlagen jeden Tag auf unterschiedlichen Wegen ein. Postverteilungsstellen schichten um, Bearbeiter verteilen, andere sichten und ordnen zu. Alles will erkannt sein und soll im Idealfall an den richtigen Platz im System und zu dem richtigen Bearbeiter kommen.

Das Einsatzgebiet von faScan deckt hier alle Unterlagen und Informationen im gesamten Finanzierungsprozess oder sollte man besser sagen: Finanzierungsleben ab. Dazu gehören alle Dokumente aus dem Bereich des Antrags- und des Bearbeitungsprozesses, Vertragsunterlagen, notarielle Eintragungen, Informationen zur Liegezeit, zum Forderungsmanagement, Mahnwesen und zur Abwicklung.

faScan: Spezifizierung

Mit der spezifischen Unterlagenerkennung geht es in die Tiefe. Bei diesem Schritt erfasst faScan auf Basis der erkannten Dokumentenklasse im Detail, welcher Gehaltsbeleg von welcher Person vorliegt, ob es sich um den Grundbuchauszug von dem Objekt „Einfamilienhaus in Gutstadt“ oder einem Zusatzobjekt aus „Nochbesserstadt“ handelt. Ziel ist es, zu erkennen, welcher Eigenkapitalnachweis vorliegt, welcher Personalausweis vorhanden ist usw. Die Spezifizierung geht in die Tiefe und ist aktuell in der Datenhaltung und Digitalisierung in nur wenigen Instituten in diesem Detailgrad vorhanden.



"DAS IST TATSÄCHLICH ECHTE DIGITALISIERUNG."

**Das alles ist eine enorme Zeitersparnis
– das ist tatsächlich echte Digitalisierung.**

Vertrauen ist gut, Kontrolle besser

faScan bedeutet reine Erkennung und Zuordnung und sendet am Ziel die erkannten und zugeordneten Unterlagen an eine digitale Akte und in die dort dafür vorgesehenen Fächer.

Bevor aber alles weitergeleitet wird, stellt die komfortable Nutzeroberfläche des DocMasters die gesamten Unterlagen in ausgesprochen übersichtlicher Form dar. Hier hat der Nutzer die Möglichkeit, schnell und bequem in den Arbeitsprozess einzugreifen. Per Drag & Drop können Unterlagen, die nicht eindeutig waren, schnell an die richtige Position geschoben werden.

Informationen mitgeben

Ein Indizierer oder Bearbeiter hat hier dann sogar noch die Möglichkeit, dem Dokument weitere Informationen mitzugeben. Besonderheiten lassen sich per virtuellen Stift einkreisen, Markierungen oder eigene Notizen hinzufügen, und all diese Informationen werden automatisch in die jeweilig angebundene digitale Akte des Systems übertragen. Übernommen werden auch alle Verbesserungen der Qualität am Dokument. Das Originaldokument kann auch getrennt übergeben werden: eine lückenlose reversionssichere Aufbewahrung.

Lernkompetenz

Eingaben und Änderungen, die im DocMaster vorgenommen werden, werden in Lernphasen in den komplexen Algorithmus von faScan zurück gespeist: ein Training für die Verbesserung. Und damit auch tatsächlich das Richtige gelernt wird, absolviert faScan zur Sicherheit vor der Anwendung des Neugelerten eine Prüfung, in der die Ergebnisse verglichen werden. Auf diese Weise findet eine Symbiose zwischen User und Software statt.

Anwendungsmöglichkeiten und Vorteile

In perfekter Abstimmung befindet sich faScan mit dem Kreditprocessingsystem MONTO in High Speed-Verarbeitung. Die Nutzungsmöglichkeiten bis hin zur detaillierten spezifischen Unterlagenzuordnung in der digitalen Akte sind perfekt aufeinander abgestimmt.

Aber auch die Übertragung von Dokumenten in SAP-Systeme und andere Bankanwendungen stellen aktuelle Szenarien dar. Da nicht jedes Finanzinstitut über eine leistungsfähige digitale Akte oder überhaupt über eine solche verfügt, wird es diese bald als optionales Paket zu faScan geben.

Beispiele von Anwendungsfällen in der Immobilienfinanzierung (Business Cases) für faScan können sein:

Ein zentraler Posteingang eines Kredit- oder Versicherungsinstitutes digitalisiert den eingegangenen papierhaften Schriftverkehr. Dieser und eingehende E-Mails werden per Batchprozesse bzw. Dunkelverarbeitung mit faScan analysiert. Die zentrale Nachbearbeitung erfolgt mit dem DocMaster vor Weitergabe an die Fachabteilungen.

Ein Finanzierungsbearbeiter oder -berater erfasst die Daten nicht mehr aus dem Papierdokument, sondern auf Basis der am zweiten Bildschirm im DocMaster strukturiert angezeigten und durch faScan analysierten Dokumente. In diesem Fall ist alles digital. Alles ist ortsunabhängig und variabel zuweisbar.

Ein Finanzierungsbearbeiter oder -prüfer verifiziert die erfassten Daten mit Hilfe der erkannten Dokumente (am zweiten Bildschirm per DocMaster oder digitaler Akte).

Die Vorteile durch den Einsatz von faScan sind zahlreich.

**DIE MÖGLICHKEITEN
GEHEN IN DIE BREITE
VIELER BRANCHEN
UND IN DIE TIEFE
ALLER THEMEN.**

Stellen wir uns doch einmal die Frage:

Warum sollte ein Antragsteller noch den Weg zur Post auf sich nehmen, wenn er sein Anliegen zusammen mit den benötigten Dokumenten gleich in ein Transportfach geben kann? Der richtige Sachbearbeiter hat blitzschnell alle Informationen und Unterlagen digital und sortiert auf seinem virtuellen Tisch und kann die Bearbeitung beginnen. Erkennungslücken sind auf der komfortablen Oberfläche des DocMasters schnell zugeordnet.

Das Resultat ist für alle Beteiligten ein sehr viel schnelleres und unkompliziertes Arbeiten. Die Zeiten, in denen Informationen aufwendig in einer Papierakte gesucht werden müssen, haben ein Ende. Noch nicht zu 100%, aber viel ist schon erreicht und es wird immer besser werden. Tag für Tag.

faScan verbessert wesentlich die Kommunikation und Geschwindigkeit in den Arbeitsabläufen, ohne dass dafür echte Bäume geopfert werden müssten. Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit gehen dadurch Hand in Hand.

Über dieses Thema können alle reden.





Digitalisierung und soziale Innovation

DIE BEGEGNUNG MIT DEM FREMDEN – DA IST JA NOCH JEMAND!

„Es ist leichter, einen Atomkern zu spalten als ein Vorurteil“, wusste schon Albert Einstein. Denn nichts ist schwieriger zu durchdringen als eine Mauer festgefahrener Strukturen. Wer eine neue Idee einbringen möchte, findet anfangs nicht nur Freunde. Wandel und Veränderung machen vielen Menschen Angst und bereiten Sorgen. Wie lässt sich die Zukunft gestalten? Ist es nicht sicherer an Altbewährtem festzuhalten? Auch Digitalisierung bedeutet Wandel und Veränderung – Vorbehalte und Ressentiments sind in allen Etagen groß. Wird neue Technologie meinen Beruf obsolet machen? Ist es die richtige Entscheidung? Wie wird sich mein Tätigkeitsbereich in den

kommenden Jahren verändern? Bin ich überhaupt noch qualifiziert und flexibel genug, um mit den Neuerungen Schritt zu halten? Digitalisierung darf daher nicht nur auf ihre technischen Aspekte reduziert werden. Es ist wichtig, die Ängste und Sorgen ernst zu nehmen und Akzeptanz und Vertrauen zu schaffen, damit Innovationen nicht blockiert und Vorurteile keine Bremsklötze des Fortschrittes werden. Zudem ist Innovation kein Selbstzweck. Sie dient einem besseren Leben.

Wie schafft man Akzeptanz und Vertrauen für den Einsatz einer neuen Technologie? Transparenz, Ehrlichkeit und Integration sind wichtige Schlüssel, um von einer neuen Technologie zu überzeugen. Ein Blick in die Vergangenheit lehrt jedoch, dass Veränderungen wie technischen Innovationen immer erst einmal skeptisch

begegnet wird – wie etwa bei der Einführung der Dampfmaschine, des Automobils oder des Computers. Tatsächlich haben diese Neuerungen aber ganzen Wirtschaftszweigen zu einer neuen Existenz verholfen – und unzähligen Menschen eine Beschäftigung verschafft.

"SIE SOLL
DAZU FÜHREN,
DASS SICH
MENSCHEN
BESSER
MITEINANDER
VERBINDEN
UND IHRE
LEBENSZEIT
SINNVOLL
NUTZEN"

Partizipation als Schlüssel zum Erfolg

Akzeptanz und Vertrauen lassen sich dadurch schaffen, dass Betroffene in den Umstellungsprozess miteinbezogen werden. „Kleine Teams, die aus Menschen ganz unterschiedlicher Fachrichtungen und Disziplinen bestehen, werden in naher Zukunft eine wichtige Rolle spielen“, prognostiziert Natalie Gude Losada, Geschäftsführerin der PRO-DIRECT-FINANCE.

„Miteinander verbunden durch die Möglichkeiten einer digitalen Arbeitswelt können diese ganz unterschiedliche Ideen zusammenbringen, um innovative Problemlösungen zu erarbeiten und zukunftsweisende Konzepte zu entwickeln. Das fängt bereits bei der gemeinsamen Recherche an. Enge Zusammenarbeit und kollektives Lernen stärken im Unternehmen das Wir-Gefühl, die zwischenmenschlichen Beziehungen und vor allem aber eines – ein gemeinsames gutes Ergebnis“.

Begegnung gestalten

„Nehmen die Beteiligten und Betroffenen an der technologischen Umstellung teil, können sie hautnah die Vorteile

für den eigenen Alltag nachvollziehen, ohne das Gefühl haben zu müssen, dass ihnen einschneidende Veränderungen aufoktroiert werden“, fasst Gude Losada den Mehrwert einer gemeinschaftlichen Technologieumstellung zusammen. Auf diese Weise werden Technologien und neue Abläufe unabhängig von der Position im Unternehmen und orientiert an der Sache entstehen. Mit der Schaffung von Räumen, welche die gemeinsame Kommunikation ermöglichen, und der Freiheit, Themen zu diskutieren, können ungezwungen Ängste und Vorurteile abgebaut werden.

Dabei kommt der Freiheit für Weiterbildung oder dem spielerischen Erleben eine zentrale Bedeutung zu. Durch sie entstehen Einblicke, mit moderner Technologie umzugehen, sie als Werkzeuge zu akzeptieren und vor allem aber intensiv zu nutzen. Technik soll nicht verhindern, dass Menschen zueinander finden. Im Gegenteil: Sie soll dazu führen, dass sich Menschen besser miteinander verbinden und ihre Lebenszeit sinnvoll nutzen.

Wie wäre es im Ergebnis mal mit Kommunikation und der Zeit dazu?

EU-DATENSCHUTZGRUND- VERORDNUNG (DSGVO) – SIE KOMMT



LordRunar/Getty Images
rusm/Getty Images
ROMAOSLO/Getty Images
alvarez/Getty Images
StockFinland/Getty Images
DonNichols/Getty Images
koya79/Getty Images
Maxiphoto/Getty Images
warrengoldswain/Getty Images
HunterBliss/Getty Images
undefined undefined/Getty Images



PORTRAIT

_____ ist seit
Jahren der _____
_____ bei der _____
_____ und dort der Ansprech-
partner für alle Themen, die
im Zusammenhang mit der
Bearbeitung von _____
_____ stehen.

IM INTERVIEW MIT _____
VON _____

Am _____ wird es soweit sein: Die neue _____
_____ tritt in Kraft und schafft damit _____
_____ eine _____ für die Arbeit und den Um-
gang mit _____. Für Kunden verspricht die
Gesetzesänderung durch die Möglichkeit der Einsichtnahme mehr
Transparenz, durch das Recht, vergessen zu werden, mehr Hand-
lungsmöglichkeiten und insgesamt mehr Sicherheit im Umgang
mit ihren Daten. Was die Änderungen für Unternehmen bedeuten
und wo die Herausforderungen bei der Umstellung auf die neuen
gesetzlichen Vorgaben liegen, erklärt im Interview _____
_____, der seit 2010 als Datenschutzbeauftragter für die PRO-
DIRECT-FINANCE tätig ist.

HERR _____, WO GENAU LIEGEN IHRE AUFGABENBEREICHE?

Ich bin zuständig für das Beachten und das Einhalten der gesetzlichen

Vorgaben, die das Bundesdatenschutzgesetz vorgibt, das in seiner neusten Fassung gemeinsam mit der DSGVO im Mai in Kraft tritt. Grundsätzlich gehören zu meinem Aufgabengebiet die Dokumentation aller datenschutzrelevanten Vorgehensweisen im Zusammenhang mit den vom Unternehmen entwickelten Bankanwendungen, die Auslagerung von Daten, aber auch die eigenen Mitarbeiterbelehrungen und Schulungen.

INWIEFERN HABEN SIE DENN ÜBERHAUPT ALS SYSTEMHERSTELLER UMGANG MIT PERSONENBEZOGENEN DATEN?

Als Systemhersteller von Bankanwendungssystemen haben wir primär erst einmal keinen direkten Umgang mit personenbezogenen Daten, da wir unsere Systeme und Soft-

ware anhand von Test- und Dummydaten entwickeln. Unsere Kunden wiederum, die unsere Systeme und Anwendungen für die gesamte Bearbeitung und Abwicklung von Immobilienfinanzierungen nutzen, arbeiten natürlich mit personenbezogenen Daten. Daher ist es Voraussetzung und zwingend, dass unsere Systeme immer alle technischen und gesetzlichen Qualitätsstandards erfüllen, welche die Arbeit mit Echtdateien erlauben. Im Sinne unserer Kunden.

WORIN LIEGEN DENN NUN AUS IHRER SICHT DIE ÄNDERUNGEN, DIE MIT DER EU-DATENSCHUTZGRUNDVERORDNUNG EINHERGEHEN?

Wir haben in Deutschland mit dem Bundesdatenschutzgesetz eine ausgereifte und funktionierende Gesetzesvorlage. Zu prüfen ist daher in einem ersten Schritt, welche der fast 90 Artikel in der DSGVO relevant für das eigene Unternehmen sind. Für die PRO-DIRECT-FINANCE sind das in etwa 30 bis 40 dieser Artikel. Der erste Artikel der neuen Verordnung besagt, dass der Datenverkehr nicht einzuschränken, aber gleichzeitig die Datensicherheit zu gewährleisten ist. Ein sehr wichtiger Punkt hierbei ist die Gestaltung der Technik in Kombination mit anderen Regularien oder Anforderungen in der Datenverarbeitung. Zu prüfen ist, ob die technischen Verfahren, die wir bereits anbieten, an die neuen Vorgaben anzupassen sind, ob Qualitätsanforderungen eingehalten werden und wo gegebenenfalls nachjustieren oder zu dokumentieren ist.

Die Erweiterung der Rechte der Betroffenen auf Informationserhalt und insbesondere zum Beispiel das „Recht auf Datenübertragbarkeit“ (Art. 20) stellen Unternehmen vor gänzlich neue Herausforderungen, die Prozesse und Details der Reorganisation neu zu durchdenken.

Die drakonisch verschärften „abschreckenden“ Bußgeldvorschriften bei Datenschutzverstößen (Art. 83) für Unternehmen in Höhe von bis zu 20 Mio. Euro bzw. 4 % des weltweiten Jahresumsatzes verlangen zwangsläufig, einen Datenverstoß jedweder Art unbedingt zu verhindern. Daraus resultiert dann auch die umfangreiche Rechenschafts- und Dokumentationspflicht, ohne die der Nachweis des Unternehmens „alles getan zu haben, einen Verstoß gegen die DSGVO zu verhindern“ eher misslingen würde.

Insgesamt ist aber zu sagen, dass uns die DSGVO natürlich nicht überrascht. Wir hatten in den letzten Jahren Zeit, die notwendigen technischen und organisatorischen Maßnahmen einzuleiten, um adäquat auf die anstehenden Änderungen reagieren zu können, zumal wir als Unternehmen ohnehin den Anspruch haben, in technischer Hinsicht auf dem neuesten Stand zu sein.

“
IM
SINNE
UNSERER
KUNDEN.
“

IST DENN DIE TECHNISCHE ANPASSUNG DIE EINZIGE BAUSTELLE, DIE MIT DER DSGVO ERÖFFNET WIRD?

Nein, keineswegs. Und bei rein technischen Anpassungen wird es in den meisten Fällen bei Unternehmen auch allein nicht bleiben. Auch bei dieser Verordnung gibt es für Banken je nach Arbeitsweise prozessuale oder produktions-technische Änderungen.

Aber unsere Hauptaufgabe im Unternehmen liegt woanders. Um die Rechenschaftspflicht erfüllen zu können, ist eine ausführliche und klare Dokumentation aller Vorgänge und Änderungen essenziell. Wir müssen die Dokumentation auf die neue Verordnung hin anpassen, aktualisieren und damit gleichsam auf neue Füße stellen. Im Falle eines Datenschutzverstoßes oder eines Verdachtes muss jederzeit transparent aufgezeigt werden können, dass nach bestem Wissen und Gewissen und auf dem neuesten Stand der Technik und Sicherheitsanforderungen gearbeitet wurde. Das ist wichtig für das Vertrauen in unsere Arbeitsweise und auch im Hinblick auf mögliche Geldbußen der Beteiligten, die für Verstöße gegen die DSGVO verhängt werden können.

DAS KLINGT SCHON AUFWENDIG. DER NEUESTE STAND DER TECHNIK ERFORDERT AKTIVE LAUFENDE VERÄNDERUNG. AUF WELCHEM WEG GESTALTEN SIE DIE ANPASSUNG AN DIE NEUEN VORGABEN?

Wir haben eigens für diese Aufgabe im September 2017 eine Projektgruppe gegründet, die sich aus Entwicklern, Qualitätsbeauftragten, der Administration und Mitgliedern der Geschäftsleitung zusammensetzt. Seit Februar 2018 arbeiten wir zudem eng mit der HiSolutions AG zusammen, die die Rolle des IT-Sicherheitsbeauftragten übertragen bekommen hat. In Gruppen werden Themen erarbeitet und angepasst und einmal im Monat gemeinsam mit den Arbeitsergebnissen der Pakete zusammengefasst und erweitert. Alle notwendigen Anpassungsmaßnahmen werden damit identifiziert, überwacht und gegebenenfalls in der Gruppe korrigiert. Ziel ist die Etablierung eines an die DSGVO angepassten und ausgereiften Informationssicherheitsmanagements, das den Informationsbedarf im eigenen Unternehmen, aber auch gegenüber dem Gesetzgeber und unseren Kunden gewährleistet.

Diese Anpassung der Dokumentation an das neue Gerüst, das uns die DSGVO vorgibt, ist schon mit einigem Aufwand verbunden. Noch aufwendiger ist aber die sehr unterschiedliche Interpretation und Handhabung der DSGVO durch unsere Kunden, die nach angepassten Dokumentationsanforderungen verlangen. Dabei sind Banken teilweise noch in den Klärungen oder Abstimmungen der Anwendungsvorschriften.

Ich bin aber zuversichtlich, dass sich der Aufwand wieder in gewohnte Bahnen lenken lässt, sobald die Dokumentation erst einmal umgestellt worden ist. Danach befinden wir uns wieder in einem kontinuierlichen Arbeitsprozess, der im Grunde genauso funktioniert wie der bisherige.

HALTEN SIE DAS INKRAFTTRETEN DER DSGVO FÜR EINEN SCHRITT IN DIE RICHTIGE RICHTUNG? WO SEHEN SIE CHANCEN, WO PROBLEME?

Ja, ich selbst glaube schon, dass die DSGVO eine sinnvolle Sache ist. Es hat lange gedauert, ich meine, ganze sechs Jahre, eine übergeordnete Verordnung im europäischen Raum überhaupt zu etablieren, um so etwas Ähnliches zu machen wie hierzulande das Bundesdatenschutzgesetz. So

etwas hat es in anderen Ländern nicht gegeben oder wurde nicht gelebt. Daher ist eine einheitliche Änderung meines Erachtens zu begrüßen.



Heinz-Dieter Köhler ist seit Jahren der Datenschutzbeauftragte bei der PRO-DIRECT-FINANCE und dort der Ansprechpartner für alle Themen, die im Zusammenhang mit der Bearbeitung von personenbezogenen Daten stehen.

IM INTERVIEW MIT HEINZ-DIETER KÖHLER VON PRO-DIRECT-FINANCE

Am 25. Mai 2018 wird es soweit sein: Die neue EU-Datenschutzgrundverordnung tritt in Kraft und schafft damit für den europäischen Raum eine rechtliche Basis für die Arbeit und den Umgang mit personenbezogenen Daten. Für Kunden verspricht die Gesetzesänderung

Probleme sehe ich dennoch, denn der Teufel steckt im Detail: Selbst wenn wir bald eine einheitliche, europäische Verordnung haben, bleibt die Frage, wie diese in den einzelnen Ländern und in einzelnen Unternehmen interpretiert und umgesetzt wird. Es wird einige Zeit dauern, bis gerichtliche Regelungen greifen, die Unschärfen in der Auslegung der neuen Verordnung klären oder ausgleichen. Bis dahin wird man streng nach dem Buchstaben des Gesetzes gehen müssen, ohne im Letzten zu wissen, ob Aufsichtsbehörden mit den Umsetzungen in dieser Form einverstanden sind. Das führt auch zu Überinterpretationen. Hier wird man aber sicherlich in naher Zukunft zu Lösungen kommen. Eine europäische Basis ist, wenn sie gelebt und umgesetzt wird, aber in jedem Fall eine gute Sache.

HERR KÖHLER, VIELEN DANK FÜR IHRE AUSFÜHRUNGEN!



SAFETY FIRST: SICHERER DIGITALER DATEN- UND DOKUMENTENTRANSFER MIT DEM „PORTAL“ VON PRO-DIRECT-FINANCE

Ein komfortabler digitaler Datenaustausch: Das ist, was sich Kunden von ihrer Bank wünschen. Vorbei sind die Tage des zeitraubenden Postverkehrs und der umständlichen Kommunikationswege in diesem Bereich. Der zeitliche Versatz dieser Wege ist zu lang. Mit einem Klick Dokumente und Informationen zielsicher von einem Ort an einen anderen bringen. Sicherer Umgang mit Daten und Datenverkehr – das ist einer der Aspekte, der auch in der neuen EU-Verordnung noch einmal verstärkt Beachtung findet. PRO-DIRECT-FINANCE hat dafür mit dem „DocTransfer“, einem Service im „Portal“, eine Lösung geschaffen.

„Um einen Antrag und Unterlagen zu versenden, ist ein Szenario, in einer Postfiliale in Warteschlangen stehen zu müssen, Briefmarken zu kaufen und lange Versandwege auf sich zu nehmen. Der heutige Interessent oder Kunde hat wenig Lust, für solche Dinge Lebenszeit aufzubringen. Das kostet sehr viel Aufwand und bringt den Antrag oder die Unterlagen auch nicht zeitnah an den Empfänger. Der Mailversand ist hier zwar eine schnelle Alternative, aber keine gesicherte Lösung für den Datentransfer“, erklärt Natalie Gude Losada, Geschäftsführerin von PRO-DIRECT-FINANCE.

Um die persönlichen Informationen für den Darlehensantrag und die Prüfung, aber auch Informationen der Bank und Verträge bereitzustellen, sind gesicherte Daten- und Kommunikationswege ein must have. Das Portal bietet einen für alle Beteiligten leicht handhabbaren integrierten Daten- und Dokumententransfer in Echtzeit, der den immer höheren Anforderungen des Gesetzgebers entspricht. Die Kommunikation wird auf den Punkt gebündelt, steht im zielgerichteten Austausch und wird in einem geschützten Bereich bewahrt.

Die Folge ist vor allem eines: einfache Handhabung und Geschwindigkeit auf einer sicheren Basis.

“
DIE
KOMMU-
NIKATION
WIRD AUF
DEN PUNKT
GEBÜN-
DELT
”

GENERATION Z UND IHR EINFLUSS AUF KAUFENTSCHEIDUNGEN



DA HAT SICH WAS VERÄNDERT

Die Generation Z, jene Menschen, die seit 1995 geboren wurden, wird erwachsen. Großgeworden ist sie in einer digital vernetzten Welt und steigt nun als jüngste Generation in den Arbeitsmarkt ein. Das erste eigene Geld wird verdient, und damit avanciert sie für alle Bereiche zu einem wichtigen Kunden – und in absehbarer Zeit auch für die Finanzbranche.

Die Mitglieder der Generation Z sind Digital Natives: 2/3 aller Zehnjährigen in Deutschland besitzen ein eigenes Smartphone. Bis zu zwei Stunden täglich bewegen sie sich im Internet, surfen, chatten und bloggen. Aufgewachsen schon im digitalen Zeitalter, in dem klare Grenzen zwischen realer und virtueller Welt kaum mehr gezogen werden können, pflegt die neue Generation einen selbstverständlichen Umgang mit modernen Geräten, Technologien und sozialen Netzwerken – und fordert diesen auch ein. Das nimmt in großem Maße Einfluss auf ihr Konsumverhalten und ihre Kaufentscheidung, wie eine Studie der internationalen Managementberatung A. T. Kearny aus dem letzten Jahr zeigt.

Die Zeit ist gekommen, sich gezielt mit dem Konsumverhalten und den Marktinteressen der Generation Z auseinanderzusetzen. Vor allem große Unternehmen und Konzerne scheinen aktuell damit noch Probleme zu haben.

Digitale und durchgängige Wege zu bedienen, ist zwingend, um diese Generation zu erreichen: Dazu gehört wie selbstverständlich, gewünschte Informationen per Smartphone oder Tablet – jederzeit und überall – nur einen Klick entfernt

GEN Z

Zur Generation Z (kurz: Gen Z) zählen Menschen, die zwischen 1995 und 2010 zur Welt gekommen sind und die sich als sog. Digital Natives durch einen selbstverständlichen Gebrauch von digitalen Technologien auszeichnen. Ihre Art des Medienkonsums und ihr Surfverhalten unterscheiden sich deutlich von jenen älterer Generationen.

bereitzustellen. Seh- und Konsumgewohnheiten haben sich gewandelt. Lange unübersichtliche Antragsformulare oder komplexe Produktbeschreibungen – ein No-Go.

Angebote müssen eine klare, ästhetische und spielerische Komponente besitzen. „Eigentlich nicht schwer und doch liegen genau hier die Herausforderungen und auch Chancen für Unternehmen“, erklärt Natalie Gude Losada, Geschäftsführerin von PRO-DIRECT-FINANCE. „Diese Generation zu erreichen, heißt, ausgetretene Pfade zu verlassen und neue Wege zu erschließen. ‚Viele Wege führen nach Rom‘, hieß es früher. Daran hat sich prinzipiell nichts geändert – nur liegt das neue Rom heute woanders, ist sozusagen global und von überall erreichbar.“

Und „neue“ Wege – auch das ist relativ, denn diese Wege werden von der Generation Z schon seit Jahren genutzt.

Es ist Zeit für Unternehmen, sich auf diesen Wegen zu platzieren: Social Media-Plattformen, Videokanäle, Foren und Blogs laufen den althergebrachten Werbe- und Imagewegen immer mehr den Rang ab und sogenannte digitale „Influencer“ üben einen großen Einfluss auf das Kaufverhalten ihrer Follower aus. Wer sich als Unternehmen hier nicht umstellt, an dem wird vorbei gelaufen oder er wird erst gar nicht gesehen.

„Junge Menschen stellen ganz eigene Ansprüche an Unternehmen, Produkte und Dienstleistungen“, so Gude Losada. Die prinzipielle Vergleichbarkeit aller Produkte und Angebote sorgt für einen harten Wettbewerb. Umso wichtiger ist es als Unternehmen, die eigenen Werte, die Verantwortung und Besonderheiten als Alleinstellungsmerkmal herauszustreichen, um das Kundenvertrauen in die eigene Marke zu stärken. Allerdings stellt sich genau hier auch die Entscheidung, denn eine Marke zu sein, bedeutet in der vernetzten Welt nicht nur Erkennbarkeit, sondern vor allem auch Glaubwürdigkeit. Gerade das Vertrauen in die Marke stellt für die Generation Z einen wichtigen Faktor dar. Bekannte Marken waren gerade in den letzten Jahren von Vertrauensverlust betroffen.

Damit haben sich die Schwerpunkte verlagert: Nachhaltigkeit der Produkte und das soziale Engagement eines Unternehmens sind der jungen Generation wichtig. Qualität darf dann auch gerne seinen Preis haben.

Personalisierung ist der zweite große Trend, der für die Gen Z von Bedeutung ist. Maßgeschneiderte Angebote und zielgerichtetes Marketing stehen auf der Wunschliste junger Menschen ganz oben. „Wem es hier durch Umdenken und den Einsatz neuer Technologie gelingt, sein Angebot auf die Wünsche und Vorstellungen des einzelnen Kunden hin abzustimmen, ist schon auf dem Weg, die neue Generation anzutreffen – durch Kulturveränderung, Glaubwürdigkeit und durch Digitalisierung“, fasst Natalie Gude Losada zusammen.

NEUE WEGE



BÜROALLTAG HEUTE UND MORGEN



DIE ZUKUNFT DER BAUFINANZIERUNG

IMPRESSUM

VORSPRUNG

Das Online-Magazin der
PRO-DIRECT-FINANCE
Ausgabe März 2018

Kontakt

magazin@pro-direct-finance.de

Herausgeber

PRO-DIRECT-FINANCE GmbH
Karl-Marx-Allee 90 A, D-10243 Berlin
info@pro-direct-finance.de
Tel.: + 49 (0) 30 530 2809-0

Verantwortlich

Geschäftsführung

Natalie Gude Losada, Siegfried Fichtler

Redaktion & Konzept

Tobias Enseleit, Markus Köller (www.die-lounge.com)

Gestaltung

Fritz Fischer (www.die-lounge.com)

Bildnachweis alle Fotos

© PRO-DIRECT-FINANCE und © gettyimages.com

© Markus Köller www.die-lounge.com

Bildmaterial aus anderen Quellen ist gekennzeichnet.

Sämtliche Beiträge geben die Meinung des Autors wieder. Für alle Fakten besteht das Recht auf Gegendarstellung in angemessenem Rahmen. Leserbriefe können von der Redaktion gekürzt veröffentlicht werden.

Das Magazin des Unternehmens PRO-DIRECT-FINANCE ist ein Fachmagazin für Leser aus der Kredit-Dienstleister- und Banken-Branche. Es erscheint mehrfach im Jahr online. Druckexemplare können kostenpflichtig bestellt werden.

Neben Produktpräsentationen und Innovationen des Unternehmens PRO-DIRECT-FINANCE werden schwerpunktmäßig die Themen Immobilienfinanzierung, Immobiliengeschäft und Kreditvergabe-Prozesse behandelt. Es sollen zudem Werte und die Unternehmensphilosophie des Unternehmens transportiert werden.

Die im Rahmen dieses Magazins zur Verfügung gestellten Informationen stellen keine Rechtsberatung dar. Die Inhalte wurden sorgfältig recherchiert und geprüft, wir übernehmen jedoch keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der bereitgestellten Informationen.