

## **Sparkassen und Retailbanken in einer digitalisierten Welt Erklärung des 24. Weltkongresses der Sparkassen und Retailbanken Washington, 24. – 25. September 2015**

### *Digitale Wege beschreiten, Menschennähe bewahren*

Die Mitglieder des WSBI (World Savings Banks Institute), das Sparkassen und Retailbanken aus aller Welt unter einem Dach vereint, haben sich in Washington zum 24. Weltkongress der Sparkassen und Retailbanken zusammengefunden, um das Thema „Main Street Banking in einer digitalisierten Welt“ zu erörtern.

Ihre Schlussfolgerungen:

- Sparkassen und Retailbanken gibt es in den unterschiedlichsten Größenordnungen und Rechtsformen. Diese Vielfalt ist für die Stabilität des Finanzsystems von entscheidender Bedeutung. Unserer Ansicht nach muss die Konzentration wirtschaftlicher und finanzieller Ressourcen auf einige wenige Akteure verhindert werden, um ein Finanzsystem zu gewährleisten, das möglichst vielen Menschen und Unternehmen gerecht wird.
- Die Finanzierung der Realwirtschaft spielt in unserem Geschäft eine zentrale Rolle. Wir verwahren Einlagen und nutzen diese für eine effektive und verantwortungsvolle Kreditvergabe. Im Retail-Geschäft kümmern wir uns um die finanziellen Bedürfnisse von Privatpersonen, Haushalten, kleinen und mittleren Unternehmen aus allen Sektoren sowie Gebietskörperschaften. Das ist unser Alleinstellungsmerkmal. Wir bieten im Retailbanking eine breite Palette an Produkten und Dienstleistungen an, die unseren Kunden in finanzieller Hinsicht das Leben erleichtern.
- Wir legen Wert auf enge, interaktive Beziehungen zu den Kunden und Gemeinden, die wir betreuen. Wir erreichen unsere Kunden über eine Vielzahl benutzerfreundlicher Kanäle, sodass ihnen die gewünschten Dienstleistungen überall zur Verfügung stehen – ob in ländlichen Gebieten, im Zentrum einer Metropole oder andernorts. Wir unterhalten enge, synergistische Beziehungen zu der Gemeinschaft in ihrer Gesamtheit.
- Wir verfolgen im Bankgeschäft einen „Double-Bottom-Line“-Ansatz, der ein ausgewogenes Verhältnis zwischen finanzieller Nachhaltigkeit und sozialer Rendite anstrebt. Die Förderung finanzieller Inklusion hat für uns traditionell einen hohen Stellenwert und zählt auch heute noch zu unseren wichtigsten Aufgaben. So setzen wir uns in den Gemeinschaften unseres Wirkungskreises für die Verbesserung der finanziellen Bildung ein.

Wie wird die anhaltende Digitalisierungswelle diese Ziele beeinflussen, und welche Möglichkeiten werden sich daraus ergeben? Die Mitglieder des WSBI bestätigten die folgenden Einschätzungen in Washington:



- Digitalisierung ist universell: Sie betrifft alle Menschen weltweit und wirkt sich auf das Privat- und Berufsleben des Einzelnen aus. Digitalisierung beinhaltet weit mehr als die Verbesserung bestehender Verfahren: Sie verändert die Art und Weise, wie wir Dinge erledigen, *und* unsere Interaktionen mit anderen Menschen und Objekten.
- Banken und Regulierungsbehörden stehen vor der Herausforderung, mit dem zunehmenden Tempo der Digitalisierung Schritt zu halten. Allerdings bietet uns die Digitalisierung auch die einzigartige Möglichkeit, unsere Aufgabe noch effektiver zu erfüllen.
- Die Vorteile der Digitalisierung beschränken sich nicht nur auf die Ausnutzung der Möglichkeiten, die sich durch die neuen Technologien ergeben. Hinzu kommt, dass Privatpersonen und Unternehmen über zunehmende Wahlmöglichkeiten verfügen und neue Freiräume für Aktivitäten geschaffen werden. Die Digitalisierung eröffnet den Mitgliedern des WSBI neue Interaktionsmöglichkeiten, wodurch sie ihre Kundenbeziehungen intensivieren können. Sie ist ein Katalysator für gesellschaftliche Innovationen, die das Zusammenleben und die Zusammenarbeit der Menschen verändern werden. Um die mit der Digitalisierung einhergehenden Herausforderungen zu meistern und die sich eröffnenden Möglichkeiten zu nutzen ist es nicht damit getan, die neuesten bahnbrechenden Technologien zu erwerben. Von wesentlicher Bedeutung sind auch unsere personellen Ressourcen und die Frage, wie wir für die Gesellschaft Mehrwert schaffen können.
- Da sich Sparkassen und Retailbanken durch Kundennähe sowie ihre starke regionale und gesellschaftliche Verankerung auszeichnen, sind sie sich der massiven Veränderungen nicht nur bewusst, sondern auch an diesen beteiligt. Denn im Zuge der digitalen Revolution werden auch Sparkassen und Retailbanken von Veränderungen betroffen sein und eine aktive Rolle einnehmen, wenn es darum geht, neue Technologien einzuführen und diese in das bestehende Produktangebot zu integrieren. Schließlich verfügen sie in dieser Hinsicht über langjährige Erfahrung.
- Digitalisierung verändert die Kommunikationswege zwischen Banken und Kunden. Zweigstellen vor Ort werden für die Verarbeitung von Kundentransaktionen an Bedeutung verlieren. Eine wichtigere Rolle werden sie dagegen als Kundenzentren für intensivierte und hochwertige Beratungsleistungen einnehmen. Wir glauben nicht, dass sich Retailbanken zu reinen „Online-Banken“ entwickeln werden.
- Unsere Aufgabe besteht darin, das für enge Kundenbeziehungen unverzichtbare Vertrauen in einer digitalisierten Welt aufrechtzuerhalten und zu stärken. Wir werden weiterhin Investitionen vornehmen, um in unseren Zweigstellen hervorragend ausgebildete Mitarbeiter einsetzen zu können. Da Banktransaktionen zunehmend über digitale Plattformen abgewickelt werden, können wir die frei werdenden personellen Ressourcen für die Vertiefung der Beziehungen zu bestehenden Kunden nutzen. Angesichts des Ziels, unser auf Kundennähe ausgerichtetes Engagement noch zu verstärken, bietet uns die Digitalisierung Möglichkeiten, neue Kunden zu erreichen, vor allem wenn für diese der Zugang zu Finanzdienstleistungen noch unzureichend ist. Um in Zeiten des digitalen Paradigmenwechsels stabile, verlässliche Partner zu sein, müssen Sparkassen und Retailbanken ihre Kunden weiterhin als Menschen und nicht als digitale Daten behandeln.
- Sparkassen und Retailbanken nehmen ihre Verpflichtung ernst, sämtliche digitale Daten streng vertraulich zu behandeln, ganz gleich, ob es sich um anvertraute Kundendaten oder per Data-Mining gewonnene Informationen handelt. Sie weisen auf die besondere Verantwortung der politischen Entscheidungsträger, Regulierungs- und Aufsichtsbehörden in aller Welt hin, die für die Schaffung und Anwendung eines regulatorischen Rahmenwerks zuständig sind, das Innovationen ermöglicht und unterstützt, gleichzeitig aber auch Sicherheit, Daten- und

Verbraucherschutz gewährleistet. Denn dies ist eine wesentliche Voraussetzung für anhaltendes Vertrauen in das Finanzsystem. Allerdings beobachten wir mit Sorge die Tendenz einiger Entscheidungsträger, für neue digitale Wettbewerber im Finanzdienstleistungssektor Regelungen einzuführen, die weniger streng sind als die Vorschriften, an die sich bestehende Sparkassen und Retailbanken halten müssen.

- Die Mitglieder des WSBI unterstützen das strategische Ziel der Weltbank, bis 2020 allgemeinen Zugang zu Finanzmitteln (*Universal Financial Access*) zu gewährleisten. Des Weiteren bekräftigten sie auf Basis der aktuellen Mitgliedschaft das Ziel, bis 2020 1,7 Milliarden Kunden und 400 Millionen neue Transaktionskonten aufzuweisen. Hiermit werden die in der Marrakesch-Erklärung von 2012 enthaltenen Ziele und Verpflichtungen bestätigt. Die WSBI-Mitglieder möchten sich unter anderem verstärkt bemühen, jedem die Eröffnung eines Kontos zu ermöglichen. Dies soll erstens durch weitere gemeinsame Zielsetzungen der Mitglieder erreicht werden, um den Zugang zu Finanzmitteln und -dienstleistungen voranzutreiben. Zweitens setzen die Mitglieder auf Innovationen, um Kunden wettbewerbsfähige und auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Dienstleistungen anbieten zu können, und um in Segmente vorzudringen, in denen noch kein oder ein nur unzureichender Zugang zu Bankdienstleistungen besteht.
- Das WSBI und seine Mitglieder bitten Interessengruppen, Entscheidungsträger und Regulierungsbehörden um Unterstützung ihrer Vision der globalen finanziellen Inklusion, damit diese Ziele erreicht werden können. Aufgabe der Politik ist es, Innovationen und technologische Lösungen zu fördern, nicht zu behindern. Es bedarf eines angemessenen und verhältnismäßigen Rahmens, der sich positiv auf die Vielfalt der Finanzdienstleistungen auswirkt.