

# Liebe Leserinnen und Leser, liebe Kunden,

am 13. Januar 2018 sollte eine neue Ära im Bankgeschäft beginnen – haben Sie es bemerkt? »Mit der Payment Service Directive 2 – kurz PSD2 – wird rund um Konto und Zahlungsverkehr alles anders, alte Spielregeln gelten nicht mehr, der Untergang des klassischen Bankings steht bevor!« So der Tenor von Analysten, Beratern und Journalisten in den letzten Jahren. Doch für die meisten Deutschen hat sich spürbar nichts geändert. Statt Revolution nur ein Revolutiönchen und alles nur falscher Alarm? So einfach darf man es sich bei diesem Thema dann wiederum nicht machen.

PSD2 kommt wirklich – schrittweise bis 2019 – und wird vieles verändern – aber nicht sofort und jetzt, sondern allmählich, dafür aber grundlegend. In der Sparkassen-Finanzgruppe sind bereits seit längerem kluge Köpfe damit beschäftigt, das Beste aus dieser De- und Neuregulierung zu machen. Zum einen, um die geschäftlichen Risiken durch neue Wettbewerber zu minimieren, zum anderen, damit die Institute die Chancen, die sich ihnen hier bieten, optimal nutzen können. Mit ihrem Angebot können die Sparkassen für viele Kunden – auch neue – zur bevorzugten digitalen Finanzplattform werden. Eine Plattform, die so attraktiv ist und in die der Kunde so viel Aufmerksamkeit und Zeit »investiert«, dass er sie nicht mehr tauschen will. Bei der FI sind wir gemeinsam mit der Sparkassen-Finanzgruppe intensiv dabei, die Lösungen und Produkte dafür zu schaffen.

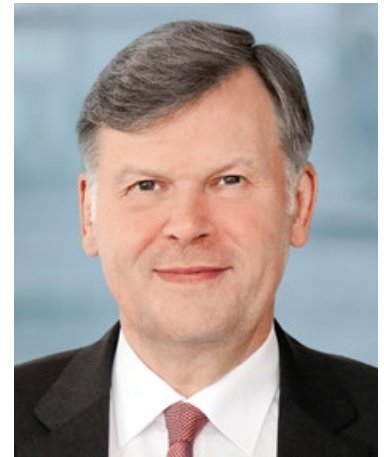
Für Sparkassenkunden entstehen dadurch spannende Innovationen: Die Internet-Filiale ermöglicht künftig auch den Zugriff auf Konten anderer Banken und wird so zum Manager aller persönlichen Finanzen. Die kann der Kunde bereits heute über smarte Lautsprecher und digitale Assistenten bei seiner Sparkasse abfragen – »Conversational Banking« heißt das neudeutsche Zauberwort für diesen neuen Dialogkanal. In den Elektronischen Safe der Internet-Filiale lädt er künftig vielleicht auch die Police einer Versicherung hoch, weil er alle Unterlagen an einem sicheren digitalen Ort haben will. Und wenn er seinen Berater nicht per Elektronischem Postfach sondern per WhatsApp erreichen will, wird es auch dafür eine Lösung geben.

Eine Welt entsteht, die vielen fremd und ungewohnt erscheint. Noch viel stärker als bisher orientieren wir uns daran, was der Kunde will, welche Kommunikations- und Zugangswege er primär nutzen will – kurz: was für ihn am praktischsten ist. Daran arbeiten wir gemeinsam mit dem ganzen Verbund. Dabei steht auch weiterhin die persönliche Beratung im Mittelpunkt – sei es über die digitalen Kanäle oder vor Ort. Denn viele Kunden kommen doch gerne spontan oder geplant in der Filiale vorbei. Auch dafür entwickeln wir die passenden Lösungen.

Für uns alle heißt es aber auch, mit den Themen und Trends der Digitalisierung Schritt zu halten, damit uns der Kunde nicht überholt. Unser Magazin – mit der neuen Kolumne von Pascal Finette von der Singularity University im Silicon Valley – soll Sie auf diesem Weg ein Stück mitnehmen.

Bleiben wir mutig und neugierig!

Ihr

**Franz-Theo Brockhoff**  
Vorsitzender der Geschäftsführung  
der Finanz Informatik