

und Mitarbeitermanagement gilt es, entsprechende Maßnahmen zu setzen, um eine stabile Fortführung des Geschäfts sicherzustellen“, sagt Dominik Damm, Partner bei Deloitte Österreich.

Diese Resilienz ist laut dem Branchenexperten auch erforderlich, um die Realwirtschaft weiter zu unterstützen und staatliche Förderprogramme flankierend mit Finanzierungen begleiten zu können.



© Deloitte/feilimage

”

Banken sind gefordert, ihre Widerstandsfähigkeit unter Beweis zu stellen.

Dominik Damm
Deloitte Österreich

„Auch wenn wir derzeit global bereits einen erhöhten Wertberichtigungsbedarf vor allem in den Segmenten Kreditkartenforderungen, Gewerbeimmobilien und KMU-Kredite sehen, erwarten wir in der laufenden Krise insgesamt weniger Ausfälle als während der Finanzkrise nach 2007. Eine mittelfristige Erholung des Return on Equity ist ab 2022 realistisch“, so Damm.

2. Erkenntnisse umsetzen

Banken sind jetzt gefordert, die Lehren und Erkenntnisse aus den vergangenen Monaten auch langfristig zu institutionalisieren.

Ein agileres Geschäftsmodell, flachere Hierarchien und schnellere Entscheidungsprozesse sind dabei zentrale Punkte.

Außerdem werden die Förderung der Entscheidungsfähig-

keit der einzelnen Mitarbeiter und die Einführung flexibler Arbeitsplatz- und Zeitmodelle auch nach der Pandemie ein großes Thema bleiben.

3. Digitalisierung ausbauen

Laut Studie haben die Kunden in der derzeitigen Krise verstärkt digitale Leistungen der Banken in Anspruch genommen.

Viele Digitalbanken verzeichneten im Neukundengeschäft beeindruckende Erfolge. Nun gilt es, diesen Kurs im Bereich der Digitalisierung beizubehalten und Innovation weiter anzukurbeln, meint Dominik Damm.

Die Pläne liegen bereits am Tisch: Fast die Hälfte aller befragten Banken will etwa eine Live-Interaktion mit Bankangestellten über den Bankomaten einführen, einen mit Künstlicher Intelligenz (KI) ausgestatteten Roboter im Eingangsbereich von Kernfilialen positionieren oder Bankomaten mit branchenübergreifenden Services erweitern.

„Durch die Verknüpfung von umfassenden Datenanalysen und Künstlicher Intelligenz können Banken individuell zugeschnittene Dienstleistungen anbieten und so die Kundenzufriedenheit holistisch erhöhen“, sagt der Deloitte-Experte.

4. Risikomanagement im Fokus

Die Covid-19-Krise hat es offengelegt: Das Risikomanage-

Dominik Damm

Der Finanzexperte ist Partner bei Deloitte Österreich. Er leitet die von ihm gegründete Deloitte FSI Advisory Österreich seit 2002.

ment von Banken muss sich weiterentwickeln. So bedarf es gerade bei einer dezentralen Arbeitsweise der Mitarbeiter einer stärkeren Integration von Verhaltensrisiken – insbesondere in den Bereichen Compliance-, Cyber- und Geldwäsche-Risiko. Viele Banken haben das bereits erkannt, meint der Deloitte FSI Advisory-Gründer.

Mehr als 70% der befragten Branchenvertreter geben aktuell an, dass sie derzeit an Projekten zur Reduzierung von Verhaltensrisiken arbeiten.

„Wir sehen oftmals unklare Zuständigkeiten und Kontrollen mit schwach ausgeprägten Überwachungen, die weder effektiv noch effizient sind – eingebettet in eine nicht durchgängig gelebte Risiko-Governance. Das operative Management muss sich seiner Verantwortung im Risikomanagement wieder stärker bewusst werden“, so Damm.

5. Nachhaltigkeit ankurbeln

Als aktive Treiber der globalen Wirtschaftsentwicklung spielen Banken auch beim Thema Nachhaltigkeit eine bedeutende Rolle.

Von Banken wird erwartet, hier federführend zu agieren und sich regelmäßig mit Kunden, der Aufsicht, der Industrie und Stakeholdern auszutauschen, um Nachhaltigkeit auch im Finanzbereich voranzutreiben.

„Bei Nachhaltigkeit geht es nicht nur darum, regulatorische Mindestanforderungen zu erfüllen, sondern nachhaltige Geschäftsmodelle, innovative Produkte und Dienstleistungen sowie Kollaborationsmodelle zu entwickeln und auch auf andere Bereiche auszuweiten“, sagt Damm.

„Die ernsthafte Auseinandersetzung mit Nachhaltigkeitsaspekten soll letztlich auch zu einem wirtschaftlichen Vorteil für Banken führen“, ist der Deloitte-Experte überzeugt.

“

Erkenntnis

Die Krise zeigt: Das Risikomanagement muss weiterentwickelt werden. Mehr als 70% der befragten Branchenvertreter geben an, dass sie bereits an Projekten zur Reduzierung von Verhaltensrisiken arbeiten.

70%

1.450

Österreichweit

Deloitte Österreich betreut Unternehmen und Institutionen mit rund 1.450 Mitarbeitern an 13 Standorten.