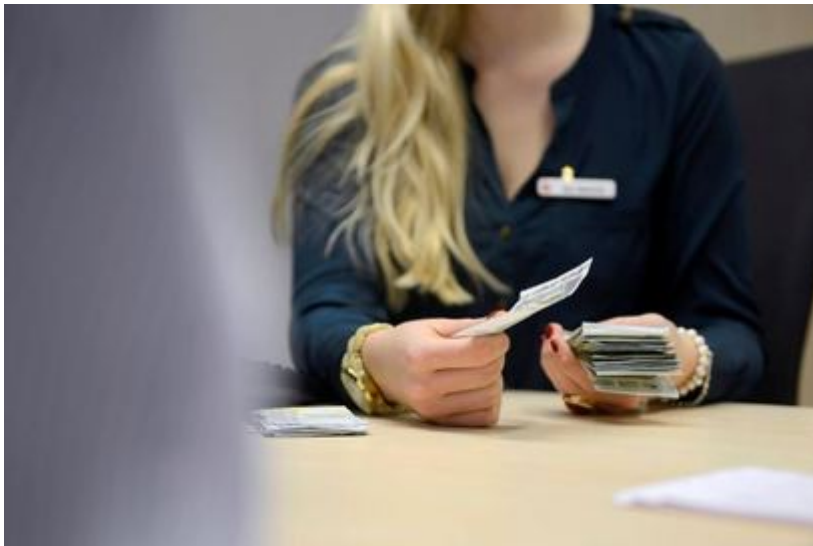


## Berufe im Wandel der Digitalisierung: Bankkaufleute/ Finanzbranche (Hintergrund)

# Banken auf dem Weg in die Digitalisierung

Der klassische Arbeitstag von Bankmitarbeiter\*innen hat sich in den letzten zehn bis fünfzehn Jahren stark verändert: Online- und Mobile-Banking erfordern von Bankkaufleuten weniger Präsenz am Schalter, dafür mehr Kenntnisse im Umgang mit digitalen Medien. Dieser Wandel schlägt sich nun auch in einer neuen Ausbildungsordnung für Bankkaufleute nieder.



Barauszahlung war gestern: Online- und Mobile-Banking erfordern von Bankkaufleuten weniger Präsenz am Schalter, dafür mehr Kenntnisse im Umgang mit digitalen Medien.

Foto: Martin Rehm

Ein Smartphone besitzt mittlerweile beinahe jeder. Es ermöglicht mobile Internetnutzung, E-Mail-Verkehr und vieles mehr. Viele Smartphone-Nutzer\*innen folgen früher oder später dem Trend, Bankgeschäfte per App zu erledigen – das ist bequem und spart Zeit. Doch dann stellen sich viele Fragen, etwa nach der richtigen App, der Datensicherheit und der Übermittlung von TANs. Viele brauchen Hilfe, um hier einen Einstieg zu finden.

Stephan Weingarz

Foto: privat

Dr. Stephan Weingarz, Abteilungsleiter Personalmanagement beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken, bezeichnet die mobilen Bankgeschäfte als klassische Situation bei der Digitalisierung in der Finanzbranche: „Kunden möchten oftmals stärker in Richtung Mobile Banking gehen, haben aber noch Fragen dazu. Sie können sich dann ganz einfach in der Filiale beraten und sich alles erklären lassen.“ Denn Bankmitarbeiter\*innen

kümmern sich längst nicht mehr nur um das traditionelle Filialgeschäft, sondern haben ihre Kompetenzen erweitert auf professionelle Beratung in digitalen Angelegenheiten. „Hier sieht man die klassische Filiale auf dem Weg ins Digitale“, erklärt Dr. Stephan Weingarz.

## Kundenberatung über digitale Kanäle

Die Digitalisierung der Banken hat vor allem mit dem Wandel der Kund\*innen an Bedeutung gewonnen: „Sie haben zunehmend ihr Verhalten geändert“, sagt Dr. Stephan Weingarz. „Sie gehen nicht mehr in Filialen, sondern wollen ihre Bankgeschäfte online erledigen und sich über verschiedene Kanäle wie E-Mail, Live-Chats oder Videochats beraten lassen.“

Die Auswirkungen für die Bankmitarbeiter\*innen war ein Rückgang der traditionellen Beratung am Schalter. „Es ist ein Unterschied für die Mitarbeiter, ob sie am Schalter stehen und hier die Kunden beraten oder ob sie die verschiedenen digitalen Kanäle im Blick haben und schauen, welche Anfragen hier reinkommen“, erklärt Dr. Stephan Weingarz. „Und die Banken wollen natürlich jede Art von Erreichbarkeit gewährleisten, die gewünscht wird. Für Kunden gibt es durch die Digitalisierung somit eine viel größere Zahl von Möglichkeiten, insbesondere für junge, digital-affine Kunden.“

Eine Frage, die sich dabei stellt: Inwieweit braucht es die traditionelle Bankfiliale überhaupt noch? Tatsächlich wurden bereits Filialen geschlossen – und der Trend setzt sich fort. „Es ist bei jeder Schließung ein individuelles Abwägen“, sagt Dr. Stephan Weingarz. „Banken orientieren sich immer daran, wie sie ihren Kunden am besten entgegenkommen, wie sie sie am besten erreichen und wie sie sich auf diese Veränderungen einstellen können. Eine Schließung ist immer eine Reaktion auf das Nutzungsverhalten der Kunden.“ Der gesellschaftliche Wandel führt folglich dazu, dass vor allem kleine Filialen mit wenig Kundenfrequenz abgebaut und dafür digitale Angebote stärker ausgebaut werden.

## Weniger Buchhaltung, mehr Kommunikation

Die neuen Herausforderungen, vor denen die Banken durch den gesellschaftlichen Wandel stehen, schlagen sich auch in der Berufsausbildung nieder: Am 1. August 2020 trat eine neue Ausbildungsordnung für Bankkaufleute in Kraft. „Die letzte Ausbildungsordnung war von 1996 und noch traditionell auf das Filialgeschäft ausgelegt“, sagt Dr. Stephan Weingarz. In der neuen Fassung ging es vorrangig darum, die Digitalisierung der Banken in die Ausbildungsordnung zu integrieren. Für Bankkaufleute ist es heute wichtig, mit digitalen Tools und Medien umgehen zu können. „Vieles vom Grundwissen, was Bankkaufleute haben sollten, ist erhalten geblieben“, erklärt der Experte. „Aber beispielsweise war die Ausbildung früher stärker mit dem Bereich Buchhaltung und Zahlungsverkehr verbunden. Das ist heute nicht mehr nötig, das erledigen vielfach die Computer.“

Viel stärker ist nun der Beratungsaspekt in den Vordergrund getreten: Die Kommunikation mit den Kunden über verschiedene digitale Kanäle. „Die Auszubildenden, die ja in der Regel zur jüngeren Generation gehören, sind für die Banken eine extrem spannende Ziel- und Mitarbeitergruppe“, sagt Dr. Stephan Weingarz. „Denn sie haben keine Berührungsängste mit digitalen Themen, sie bringen die nötige Offenheit mit und probieren gerne Neues aus. Ein Beispiel sind zwei Auszubildende der Volksbank Mittelhessen, die einen TikTok-Account für das Recruiting der Bank aufgemacht haben, der tatsächlich sehr erfolgreich ist.“

## Video



Weitere Filme findest du auf der [abi» Videoübersicht](#).

## Weitere Informationen

### berufsfeld-Info

Das Informationsportal der Bundesagentur für Arbeit zeigt Berufswelten im Überblick (Suchwort: Bankkaufmann/-frau)

[berufsfeld-info.de](https://berufsfeld-info.de)

### BERUFENET

Das Netzwerk für Berufe der Bundesagentur für Arbeit mit über 3.500 ausführlichen Berufsbeschreibungen in Text und Bild (Suchwort: Bankkaufmann/-frau)

[berufenet.arbeitsagentur.de](https://berufenet.arbeitsagentur.de)

### Bankenverband

Der 1951 gegründeter Bundesverband deutscher Banken (Nachfolger der 1901 gegründeten Landesorganisation Centralverband des deutschen Bank- und Bankiergewerbes) informiert zum Thema Digitalisierung

[bankenverband.de](https://bankenverband.de)

### Bitkom

Die Digitalisierung der Finanzbranche in Zahlen, vom Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien (Bitkom)

[bitkom.org](https://bitkom.org)



Überblick

## Finanz- und Rechnungswesen, Controlling, Steuern

Wie entwickeln sich der Wettbewerb und die Märkte? Unternehmen sind auf betriebswirtschaftliche Kennzahlen angewiesen, um zielführend und effizient reagieren zu können. Genau damit beschäftigt sich... » Weiterlesen

[www.studienwahl.de](https://www.studienwahl.de)  
**studienwahl.de**

abi» 18.11.2020



Diese Seite ist erreichbar unter:

[https://abi.de/beruf-karriere/karriere\\_und\\_praxis/hintergrund-berufe-im-wandel-d017815.htm?zg=schueler](https://abi.de/beruf-karriere/karriere_und_praxis/hintergrund-berufe-im-wandel-d017815.htm?zg=schueler)

oder scanne einfach den QR-Code