

» Im Interview. Roel Huisman CEO ING DiBa Direktbank Austria

# Onlinebanker entdeckt die Liebe zur Filiale

Während andere Banken ihr Filialnetz aus Kostengründen verkleinern, eröffnet Österreichs größte Direktbank ihr erstes Kundencenter: ING-DiBa-CEO Roel Huisman spricht über seine Motive dazu, über Onlinetrends und warum er von den Kreditkunden für Fixzinskonditionen keine Aufschläge verlangt.

**WirtschaftsBlatt:** Sie eröffnen Mitte Mai in der Wiener Innenstadt erstmals eine Bankfiliale in Österreich, die sie Servicepoint nennen und die täglich bis 19:00 Uhr sowie auch am Samstag geöffnet hat. Warum plötzlich ein Servicepoint? Wollen Sie mehr ältere Kunden ansprechen, die kein Internet haben?

**Roel Huisman:** Wir haben eine Location gewählt, wo viele Leute zum Einkaufen unterwegs sind und die Öffnungszeiten erweitert. Wir wollen Interessenten erreichen, die zwar von unserem Angebot überzeugt sind, die letzte Hürde aber im fehlenden persönlichen Kontakt sahen. Wir wissen aus Umfragen, dass die Österreicher darauf großen Wert legen. Außerdem gibt es beratungsintensive Produkte wie etwa Konsumkredite.

Während andere Banken aus Kostengründen ihr Filialnetz verkleinern, bauen Sie also eines auf. Rentiert sich das?

Das macht es spannend, dass wir uns in die andere Richtung bewegen. Aber wir haben nicht vor, österreichweit ein Filialnetz aufzubauen. Wir nützen nur die demografischen Möglichkeiten in Wien, weil hier ein signifikanter Teil der Bevölkerung Österreichs lebt.

Wird man in der neuen Filiale auch mit Bargeld hantieren?

Nein, alles läuft bargeldlos.

Ihre Bank, die ING DiBa-Deutschland, hat 2013 den Vorsteuergewinn von 486 auf 691 Millionen € gesteigert. Wie schafft man das, obwohl Sie höhere Sparzinsen als viele andere Banken bieten?

Wir konzentrieren uns auf wenige und einfache Produkte, die den Massenbedarf abdecken. Das ist auch ein Trend, weil nach der Finanzkrise ganz einfache Produkte ohne komplexe Bedingungen immer stärker nachgefragt werden. Und wir fokussieren uns auf den Direktvertrieb, der ein Filialnetz unnötig macht. Das ist ja der große Kostenblock bei den Banken.

Sie zahlen für täglich fällige Einlagen ein Prozent Zinsen. Das ist aktuell nicht einfach zu verdienen. Vergeben Sie die Einlagen primär in Form von Krediten weiter oder kaufen Sie spanische Staatsanleihen, weil die besser rentieren?

Hochrisikoinvestitionen in südeuropäischen Ländern machen wir nicht. Insgesamt hat ING acht Milliarden € in Österreich investiert, in Firmen und Staatsanleihen. Wir bauen in Österreich aber auch ein Kreditportfolio auf und setzen verstärkt auf Konsumentenkredite. Das Treasury ist zwar in Frankfurt, aber die investieren die Gelder wieder in Österreich.

Ist der österreichische Direktbankenmarkt schwieriger oder leichter als anderswo?

Der österreichische Markt war lange von einer hohen Loyalität zur Hausbank geprägt. Ich habe aber den Ein-



ING-DiBa-Chef Huisman inspizierte mit dem WirtschaftsBlatt die Baustelle für den Servicepoint, den er Mitte Mai eröffnet

» *Es ist spannend, dass wir uns in die andere Richtung bewegen, aber wir haben nicht vor, österreichweit ein Filialnetz zu eröffnen*

*Unser Wettbewerbsfokus liegt weniger bei Online- als bei Filialbanken, wo immer noch 94 Prozent der Spareinlagen liegen*

druck, dass zuletzt eine deutliche Steigerung der Wechselbereitschaft stattfand.

*Glauben Sie, das liegt auch daran, dass die Kunden von den Filialbanken gedrängt werden, ihre Bankgeschäfte online zu erledigen - und sie dann draufkommen, dass es attraktiver ist, gleich zu reinen Onlinebanken zu wechseln?*

Ja, das glaube ich, denn die Internetautzung steigt rasant und die Unterschiede bei den Sparzinsen sind trotz Niedrigzinsumfeld weiter groß.

*Sie agieren in Österreich mit einer deutschen Banklizenz. Gibt es Pläne, das zu ändern?*  
Nein.

*ING-DiBa Deutschland hat insgesamt 8,1 Millionen Kunden, davon 521.000 in Österreich. Wenn man bedenkt, dass Deutschland zehn Mal so viele Einwohner hat, haben Sie in Österreich - Pi mal Daumen - Aufholbedarf...*

Ja, aber wir haben in Österreich erst 2004 mit dem jetzigen Geschäftsmodell begonnen. Und wir haben in Deutschland ein Vollbankmodell, inklusive Girokonten. Es ist aber ein schönes Ziel, diese Ratio zu erreichen.

*Um dem Ziel näher zu kommen, könnten sie Girokonten anbieten, wie das etwa die Easybank macht. Fürchten Sie nicht, Kunden zu verlieren, die*

*Spar- und Girokonto aus einer Hand wollen?*

Derzeit ist das nicht geplant, aber wenn sich Kunden massiv melden, machen wir das vielleicht. Unser Wettbewerbsfokus liegt weniger bei Online- als bei Filialbanken, wo immer noch 94 Prozent der Spareinlagen in Österreich liegen, mit einer Durchschnittsverzinsung von 0,38 Prozent. Zudem haben wir den Vorteil, eine reine Onlinebank zu sein und nicht Tochter einer lokalen Filialbank. Da kann es interne Vertriebskonflikte geben.

*Gelten die Spar- und Kreditkonditionen auch für Geschäftskunden?*

Wir sind zu 100 Prozent auf Privatkunden fokussiert. Um eine Zielgruppe perfekt betreuen zu können, schließen wir andere aus. Aber wenn ich „wir“ sage, meine ich die ING DiBa Austria. Wir haben auch in Wien eine ING-Bank, die Geschäftskunden bedient.

*Welche Bankentrends finden Sie gut, welche nicht?*

Die Geschwindigkeit des Wandels vom Internet- zum Mobile Banking ist unglaublich. Das geht drei-, viermal schneller als die Akzeptanz des Internet-Bankings, die zehn Jahre gedauert hat. Ich finde das gut und spannend.

*Wie viel Prozent Ihrer Kunden kommunizieren über PC, Handy oder Post - falls es Letzteres überhaupt noch gibt?*

Gibt es noch, aber die Post geht extrem schnell zurück. Man kann die Kunden auch nicht in Handy- und PC-Kunden unterteilen, denn die Zahl der Multichannel-Kunden steigt rasant. Dazu passt auch unser neuer Servicepoint gut. In Zukunft wird man vielleicht im Servicepoint Kunde werden und später über unterschiedliche Kanäle zugreifen.

» *Der österreichische Markt war lange von einer hohen Loyalität zur Hausbank geprägt*

*Sie verzichten im Gegensatz zu anderen Banken auf die Aufschläge bei Fixzinskrediten. Wieso?*

Die Absicherung des Zinsänderungsrisikos ist auch für die Bank eine gute Sache, denn das reduziert das Risiko, dass das Geld nicht zurückgezahlt wird. Daher verstehe ich nicht, dass unsere Wettbewerber nicht stärker auf Fixzinsen setzen. Vor allem, da es großen Bedarf gibt. Die Kunden möchten dieses Risiko ohne Mehrkosten abschließen. Im Neugeschäft sind bei uns zwei Drittel Fixzinsvereinbarungen. 20 Jahre Fixzinsen bei Baufinanzierungen wie in Holland gibt es in Österreich ja gar nicht.

Das Interview führte  
MANFRED HAIDER

manfred.haider@wirtschaftsblatt.at

## ZUR PERSON

**Roel Huisman**  
CEO, ING-DiBa Austria

■ Der Niederländer leitet seit 1. November 2010 die größte Direktbank Österreichs. Bei der ING Group ist er seit 1999.

## ING-DIBA AUSTRIA

■ Die Österreich-Niederlassung von ING-DiBa Deutschland steigerte 2013 die Kundenzahl von 514.000 auf 521.000. Die Retail Balances (Summe aus Spareinlagen, Krediten und Depots) wuchs von 7,3 auf 7,6 Milliarden €. In Wien arbeiten 147 Mitarbeiter.