

VR Aktuell

EIN THEMA. VIELE FACETTEN.



Ihre Daten – unser Versprechen

1

VORTEILHAFT
 Smarte Datennutzung
 für mehr Service

2

INDIVIDUELL
 Kompetente Beratung
 auf Datenbasis

3

VERTRAUENSVOLL
 Das genossenschaftliche
 Datenversprechen

Smarte Daten? Aber sicher!

**Unvorstellbare Datenmengen –
 der weltweite Datenverkehr nimmt stark zu**

Lust auf ein kleines Quiz? Gesucht ist das weltweite Wachstum neuer und duplizierter Daten pro Tag. Keine so einfache Frage, vielleicht 1.000 Petabyte? Das würde einem Bedarf von etwa einer Million neuer Festplatten pro Tag mit einem Speicher von einem Terabyte entsprechen. Leider weit vorbei. Inzwischen erzeugt die Menschheit mehr als 79 Zettabyte täglich. Das entspricht einer Trilliarde Bytes, einer Eins mit 21 Nullen. Einige Gründe für diese Zunahme: das Wachstum des Internets der Dinge (IoT), die zunehmende Verbreitung von Mobilgeräten und die fortschreitende Digitalisierung.

**Die Basis für guten Service –
 verantwortungsvoller Umgang mit Daten**

Aktuell werden bereits mehr als 70 Prozent unseres Bruttoinlandsprodukts unter Einsatz digitaler Technologien erwirtschaftet. Bis 2025 soll sich die erzeugte Datenmenge pro Tag mehr als verdoppeln. In dieser Ausgabe von VR Aktuell erfahren Sie, welche Mehrwerte die Genossenschaftsbanken aus der Nutzung der generierten Daten für ihre Kunden und Mitglieder schaffen können. Ebenso, was es mit der neuen Einwilligung zur Datenverarbeitung für eine passende Kundenansprache auf sich hat und wie die Volksbanken und Raiffeisenbanken auf Basis des genossenschaftlichen Datenversprechens verantwortungsvoll mit Kundendaten umgehen.

1 VORTEILHAFT SMARTE DATENNUTZUNG FÜR MEHR SERVICE

Datennutzung stiftet Mehrwerte

Die fortschreitende Digitalisierung bringt enorme Mengen von Daten hervor – Tendenz steigend. Die Daten an sich entfalten keinen Nutzen. Erst die smarte Nutzung der verfügbaren Daten ermöglicht es, Vorteile für die Gesellschaft und die Wirtschaft zu generieren.

Für Banken und deren Kunden ergeben sich vor allem fünf wesentliche Vorteile:

1. Effizientere Prozesse: Die Verwendung von Daten ermöglicht es den Banken, ihre internen Prozesse zu optimieren und effizienter zu gestalten. Durch die Analyse großer Datenmengen können sie beispielsweise Betrugsmuster erkennen und Maßnahmen ergreifen, um ihre Kundinnen und Kunden zu schützen. Darüber hinaus ermöglichen Datenbanken eine schnellere und genauere Verarbeitung von Transaktionen und Anfragen. Dies führt zu einem verbesserten Kundenservice.

2. Personalisierte Angebote: Daten geben den Banken Einblicke in das Verhalten und die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden. Banken können diese Daten nutzen, um personalisierte Angebote und Empfehlungen zu entwickeln, die auf die individuellen Bedarfe zugeschnitten sind. Zum Beispiel können sie anhand von Transaktionshistorien und demografischen Informationen ihren Kundinnen und Kunden passgenaue Kredit- oder Anlageprodukte anbieten. Dies verbessert das Kundenerlebnis und erhöht damit die Kundenzufriedenheit.

3. Risikomanagement: Banken sind stark abhängig von ihrer Fähigkeit, potenzielle Risiken frühzeitig zu erkennen und zu minimieren. Durch die Analyse von Daten können sie Modelle entwickeln, um Risiken wie Zahlungsausfälle oder Kreditrisiken vorherzusagen. Diese ermöglichen es den Banken, ihre Kreditvergabeprozesse zu verbessern und das Ausfallrisiko zu minimieren. Das wiederum trägt zur Stabilität des Finanzsystems bei und schützt sowohl die Banken als auch ihre Kundinnen und Kunden.

4. Verbesserte Kundenservice: Die Nutzung von Daten ermöglicht es den Banken, einen besseren Kundenservice anzubieten. Anhand der Analyse von Kundendaten können sie etwa Vorschläge machen, um potenzielle Liquiditätsengpässe zu vermeiden.

5. Innovationsförderung: Daten bieten Banken die Möglichkeit, neue und innovative Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln. Durch die Analyse von Daten können sie noch besser Trends und Kundenbedürfnisse identifizieren, die in neuen Angeboten und Services münden.

Wichtige Voraussetzungen: Datenschutz und Datensicherheit

Banken, die Daten smart nutzen, können ihren Kundinnen und Kunden damit Mehrwerte bieten. Bei der Schaffung dieser Mehrwerte sind jedoch auch wichtige Rahmenbedingungen zu beachten. Allen voran die Einhaltung des Datenschutzes und die Gewährleistung einer hohen Datensicherheit.

Beim Datenschutz ist für die Speicherung und Verwendung personenbezogener Daten für eine stärkere Personalisierung in der Kundenansprache die Europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) gesetzlich relevant. Mit der neuen Einwilligung zur Datenverarbeitung für eine passende Kundenansprache (siehe Infokasten) wird das Einverständnis der Kundin oder des Kunden dazu eingeholt.

Einwilligung zur Datenverarbeitung für eine passende Kundenansprache

Die Einwilligung berechtigt die Banken, die Kundendaten zu verarbeiten, um den Kunden individualisierte Informationen, Empfehlungen und Angebote zu den von ihnen angebotenen und vermittelten Produkten (inklusive eventueller Vorteile) und Dienstleistungen zukommen zu lassen. Hierzu speichern sie die Daten, werten sie aus, führen sie zu einem individuellen Kundenprofil zusammen und ordnen sie bestimmten Kundensegmenten zu.

Ihre Einwilligung können Kundinnen und Kunden auf verschiedenen Wegen abgeben:

- im Onlinebanking über einen Klick auf den Button „Zur Einwilligung“
- in der VR Banking App
- im persönlichen Gespräch

Für Fragen zur neuen Einwilligung stehen die Beraterinnen oder Berater der Volksbanken und Raiffeisenbanken gern zur Verfügung.



2 INDIVIDUELL KOMPETENTE BERATUNG AUF DATENBASIS

Passende Angebote zur richtigen Zeit

Mit der neuen Einwilligung in die Datenverarbeitung zur passenden Kundenansprache profitieren die Kundinnen und Kunden der Volksbanken und Raiffeisenbanken künftig von individuellen Informationen. So erhalten Kunden und Kundinnen Tipps zu Baufinanzierungen, wenn die Banken erkennen, dass dieses Thema für deren Lebens- und Finanzsituation relevant ist. Es kann aktiv Kontakt aufgenommen werden, um bei Besitz eines Autos zum Beispiel auf einen neuen Tarif in der Kfz-Versicherung hinzuweisen.

Häufig stellt sich zunächst die Frage: Erhalte ich mehr Werbung? Die Antwort lautet: Nein – im Gegenteil. Die Datennutzung hilft den Volksbanken und Raiffeisenbanken dabei, die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden zu verstehen und exakt passende Angebote und Services auszuwählen, die der jeweiligen Lebenssituation und dem daraus resultierenden Bedarf entsprechen. Dabei wählen die Genossenschaftsbanken nach Möglichkeit den von den Kundinnen und Kunden präferierten Kanal – seien es das persönliche Gespräch oder digitale Wege. Die Ausrichtung auf die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden spart zugleich Papier und schont die Umwelt.

Digital und persönlich: kein Widerspruch

Das Leben ist geprägt von Ereignissen, die eine kompetente, individuelle finanzielle Beratung erfordern. Sei es die Anschaffung eines E-Autos, der Kauf der Wunschimmobilie, die Investition in nachhaltige Geldanlagen, die Absicherung der Familie oder vieles mehr. In einer zunehmend digitalen Welt werden dabei immer stärker auch digitale Kontaktpunkte genutzt – zum Beispiel das VR Online Banking oder die VR Banking App.

Auch in diesen digitalen Kanälen ist heute eine personalisierte Kundenansprache möglich. Durch passgenaue und individuell gestaltete Informationen, Empfehlungen und Angebote zum richtigen Zeitpunkt und über den bevorzugten Kanal sparen Kundinnen und Kunden Zeit, die Komplexität reduziert sich, nicht relevante Werbung wird vermieden und die persönliche

Nähe kann auch in einer zunehmend digitalen Welt aufrechterhalten werden.

Ziel ist es, die Kundinnen und Kunden auf Basis ihrer individuellen Lebens- und Finanzsituation kompetent und umfassend zu betreuen. Mit einer sicheren und verantwortungsvollen Nutzung von Daten können die Volksbanken und Raiffeisenbanken die Ziele und Wünsche ihrer Kundinnen und Kunden trotz weniger persönlicher Vor-Ort-Kontakte noch besser kennenlernen und sie aktiv zu individuell relevanten Themen ansprechen.

Zudem werden die Gesprächsvorbereitung und auch das Kundengespräch optimiert. Denn: Durch die Zusammenführung, Analyse und Verwendung von Daten auf Grundlage der neuen Einwilligung (siehe Seite 2) können individuell passende Empfehlungen gegeben werden. Repräsentative Befragungen zeigen: Kundinnen und Kunden wünschen sich neben einer klaren Ersichtlichkeit der Vorteile auch ein hohes Maß an Datensicherheit und Datenschutz sowie Transparenz bei der Datennutzung. Ebenso wichtig ist es für sie, die Datennutzung und die Weitergabe ihrer Daten jederzeit kontrollieren zu können.

Vorteile der digitalen Datennutzung im Überblick

- Kompetente Beratung durch die Bank für individuelle Lebens- und Finanzsituationen
- Empfehlungen, die zur individuellen Lebenssituation des Kunden passen
- Aktive Kontaktaufnahme durch die Bank bei Veränderungen (zum Beispiel Marktlage, Lebenssituation) auf dem vom Kunden präferierten Kanal
- Ansprache durch intelligente Datennutzung genau zum richtigen Zeitpunkt, damit keine Vorteile und neuen Angebote verpasst werden
- Zeitersparnis im Gespräch dank klarer Bedarfsermittlung durch intelligente Datennutzung in der Gesprächsvorbereitung



3 VERTRAUENSVOLL DAS GENOSSENSCHAFTLICHE DATENVERSPRECHEN

In Zeiten drohender Cyberkriminalität wächst bei vielen Menschen die Sorge vor dem Missbrauch ihrer persönlichen Daten. Um dieser Sorge entgegenzuwirken, wurde das genossenschaftliche Datenversprechen entwickelt. Dies macht den Umgang der Volksbanken und Raiffeisenbanken mit sensiblen Kundendaten transparent. Die Versprechen der Genossenschaftsbanken hinsichtlich eines verantwortungsvollen Umgangs mit Kundendaten gelten unabhängig von einer erteilten neuen Einwilligung.

Hohe Sicherheit der Daten

Die Kundinnen und Kunden stehen bei den Volksbanken und Raiffeisenbanken an erster Stelle. Entsprechend behandeln sie deren Daten mit der größten Sorgfalt. Die Banken erfüllen dabei die höchsten regulatorischen und sicherheitstechnischen Standards der EU. Modernste Sicherheitstechnik auf den Servern schützt die Verarbeitung der Daten.



Volle Transparenz und Kontrolle

Wichtige Prinzipien sind Datensouveränität und Transparenz. Das bedeutet: Kundinnen und Kunden können selbst bestimmen, wie die Genossenschaftsbanken mit ihren Daten umgehen. Einwilligungen in die Datenverarbeitung sind stets freiwillig. Sie können jederzeit eingesehen oder für die Zukunft widerrufen werden. Details zur Datenverarbeitung erhalten die Kundinnen und Kunden bereits vor Vertragsabschluss.

Vorteile des starken Netzwerks der Genossenschaftsbanken

Zusammen mit ihren Partnern bieten die Genossenschaftsbanken eine ganzheitliche Unterstützung aus einer Hand. Personenbezogene Daten teilen sie nur im gesetzlichen Rahmen oder wenn die Kundinnen und Kunden es ausdrücklich wünschen.

Folglich leiten sie Daten nur dann zu Zwecken der Information über Produkte und Angebote an ihre Finanzpartner in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken oder weitere Kooperationspartner weiter, wenn dem in einer separaten Erklärung zugestimmt wurde oder im Einzelfall eine gesetzliche Grundlage hierfür besteht. Ansonsten erfolgt eine Weitergabe an Dritte nicht. Das Bankgeheimnis und die Vertraulichkeit von Daten bleiben stets gewahrt.

Für mehr Informationen zum Schutz Ihrer Daten wenden Sie sich gern an Ihre Volksbank oder Raiffeisenbank.

Herausgeber und verantwortlich für den Inhalt dieser Ausgabe:
Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken · BVR, Berlin
Leitung/Chefredaktion: Tim Zuchiatti, BVR – Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit
Autor: Christian Schäfer, BVR
Co-Autor: Christian Wilke, BVR
Objektleitung: Manuela Nägel, DG Nexolution eG, Leipziger Str. 35, 65191 Wiesbaden,
E-Mail: manuela.naegel@dg-nexolution.de
Verlag und Vertrieb: DG Nexolution eG, vertreten durch den Vorstand:
Peter Erlebach (Vorsitzender), Marco Rummer (stellvertretender Vorsitzender),
Dr. Sandro Reinhardt; Leipziger Str. 35, 65191 Wiesbaden

Gestaltung und Redaktion: hundertzwölf . agentur für kommunikation GmbH,
Valentin-Senger-Straße 15, 60389 Frankfurt am Main
Herstellung: Görres-Druckerei und Verlag GmbH,
Niederbieberer Str. 124, 56567 Neuwied
Bildnachweis: BVR, shutterstock

Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Herausgebers. Das Manuskript für diese Ausgabe wurde Mitte Februar 2024 abgeschlossen.
Für die Richtigkeit und Vollständigkeit keine Gewähr.