

Sparkassen Zeitung



KOMMUNIKATION | Innovationen (3): Voicebanking | mit Tipps

Ok Google, sprich mit Sparkasse Banking

Bankgeschäfte lassen sich einfach und komfortabel per Stimme steuern. Doch steckt die Technologie noch in den Anfängen. Ein Überblick, was heute bereits möglich ist und wo die Chancen liegen.

Das Internet hat sich in den vergangenen Jahren immer stärker im Alltag etabliert. Laut [ARD/ZDF-Onlinestudie](#) sind bereits 90 Prozent der deutschen Bevölkerung online. Dieser kontinuierliche Anstieg ist unter anderem auf zahlreiche technische Innovationen wie Sprachassistenzsysteme zurückzuführen. Dabei ist die reine Sprachsteuerung von den smarten Lautsprechern zu unterscheiden.

Sprachassistenzsysteme nutzt bereits jeder Dritte, zumeist für

Sprachnachrichten. Hier hat Apples Siri (18 Prozent) vor Amazons Alexa (13 Prozent) und dem Google Assistant (zwölf Prozent) die Nase vorn. Smart Speaker stehen dagegen nur in jedem 10. Haushalt. Aber der Markt wächst dank massiver Werbung – vor allem durch Amazon – rasant.

Nach einer aktuellen Untersuchung der Marktforscher von **Canalys** konnte das US-amerikanische Unternehmen im dritten Quartal 2019 rund 10,4 Millionen Geräte absetzen. Damit stammen 36,6 Prozent der weltweiten Lautsprecher von Amazon. Im selben Zeitraum verkaufte Google nur 3,5 Millionen Geräte und rangiert mit 12,3 Prozent nur noch auf Platz 4 der Rangliste hinter den Asiaten Alibaba und Baidu, die auf einen Marktanteil von jeweils zirka 13 Prozent kommen.

Die smarten „Freunde“ können bereits sehr viel. Sie wecken Sie mit Ihrer Lieblingsmusik, heizen die Wohnung energetisch optimiert, versorgen Sie mit News und kochen sogar Kaffee. Und wenn Sie Ihren Kontostand wissen wollen, kann Ihnen Voicebanking die Antwort geben.

Wie funktioniert Voicebanking?

Ohne weitere Eingabegeräte wie Laptop oder Tastatur fordern Sie Ihren Lautsprecher per Sprache auf etwa Ihre Umsätze zu checken. Dieser stellt die Informationen prompt bereit.

Was einfach klingt, ist im Hintergrund allerdings ein hochkomplexer Prozess: Die Audiodaten werden an die Server von Google & Co. übermittelt und durch eine Spracherkennungs-Software in einen Textbefehl übersetzt. Dieser gelangt durch eine gesicherte Verbindung zur Hausbank, die gegebenenfalls vor Ausgabe der gewünschten Information eine sogenannte Voice PIN abfragen lässt. Stimmt diese

mit den hinterlegten Daten überein, wird die Anfrage ausgeführt.

Um Voicebanking zu nutzen, benötigt man lediglich einen Lautsprecher oder alternativ ein Handy mit Sprachassistenten sowie einen Account beim jeweiligen Anbieter (z. B. ein kostenfreies Google-Konto). Das onlinefähige Bankkonto muss dann nur noch mit der Anwendung (z. B. „Skill“ bei Alexa oder „Action“ bei Google) verknüpft werden.

Vorteile von Voicebanking

Mit Voicebanking lassen sich viele Bankgeschäfte schnell, rund um die Uhr von Zuhause oder Unterwegs mit der Stimme regeln. Das ist bequem und spricht nicht nur technisch affine Kunden an. Auch Menschen mit eingeschränkter Mobilität oder einer Sehbehinderung können das umfangreiche Angebot unter anderem nutzen für:

- Kontostandsabfragen
- Kartensperren
- TAN-freie Überweisungen
- Infos zu den Öffnungszeiten.

Was hier aktuell möglich ist, zeigt unsere interaktive PDF-Liste 1 (als Download am Ende oder hier).

Auch die Sparkassen profitieren von diesem Wachstumstrend. Beantwortet der Smart Speaker einfache Serviceanfragen, wird das Callcenter oder die Geschäftsstellen entlastet. Die haben dadurch mehr Zeit für intensivere und anspruchsvollere Beratungen. Perspektivisch lassen sich auch Angebote als Kampagne über diesen Vertriebsweg steuern. Die gezielte Datenauswertung – auch in Verbindung mit Künstlicher Intelligenz – bestimmt dabei das Produktangebot.

Aktuelle Umsetzungshürden

Die Voicebanking-Technologie ist noch relativ neu. Erst Fortschritte innerhalb von Spracherkennung, Endgeräten und Netzkapazitäten haben die notwendigen Grundlagen geschaffen. Der Einsatz dieser Technik ist jedoch mit einigen Hürden verbunden, denkt man allein an die Abstimmungsprozesse mit den Programmanbietern oder den Internet-Unternehmen. Schließlich geht es auch um sensible Kundendaten.

Bereits eine einfache Überweisung tangiert rechtlich viele Bereiche wie die AGBs, die Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr oder Echtzeit-Überweisungen, die Vereinbarungen für das Online-/Telefon-Banking, das elektronische Postfach oder das Preis- und Leistungsverzeichnis. Weitere regulatorische Anforderungen (z. B. die Mindestanforderungen an das Risikomanagement, MaRisk), gelten ebenso. Eine spannende Frage ist in diesem Zusammenhang, was wäre, wenn ein Anbieter plötzlich seine Schnittstelle für das Voicebanking schließen würde.

So verhält es sich aktuell bei Amazon. Das Unternehmen gibt in Europa keine Banken-Skills für Kontoabfragen oder Überweisungen frei. Nur Informationsauskünfte (z. B. zu Öffnungszeiten) sind möglich. Eine Begründung, warum Amazon Voicebanking seit 2017 unterbindet, steht aus. Insider vermuten einen Grund in Problemen mit der Zahlungsdienstrichtlinie PSD2. Damit ist der Weltmarktführer für Smart Speaker momentan aus dem „Rennen“.

Die Entwicklung von Voicebanking-Anwendungen ist rechtlich und technisch somit sehr komplex, kosten- und zeitintensiv. Neben der noch fehlenden Hardware-Durchdringung sind das die Gründe, warum viele Banken noch keine Lösungen für ihre Kunden bieten.

Ist Voicebanking sicher?

Obwohl beim Voicebanking kein Verstoß gegen das Bankgeheimnis vorliegt, da die Nutzer ja vorab der Datenübermittlung zustimmen, bewerten viele Kunden die Sicherheit sehr kritisch. Diese Sorge ist jedoch unbegründet, wenn man ein paar Sicherheitsvorkehrungen beherzigt.

Wie bei jeder Internet-Anwendung gibt es eine potenzielle „Hacker-Gefahr“. Wer ein sicheres Passwort, ein geschütztes WLAN und regelmäßige Software-Updates nutzt, dämmt das Risiko deutlich ein.

Jedem Nutzer sollte jedoch bewusst sein, dass Sprachassistenten ihre Daten auf Servern der Anbieter speichern. Daher ist es ratsam, den Aktivitätenverlauf von Zeit zu Zeit zu löschen.

Die Voice PIN schützt zusätzlich vor unautorisiertem Zugriff. Perspektivisch könnte darauf sogar verzichtet werden. Die Citibank India praktiziert dies bereits unter dem Slogan „Your voice is your identity“ mittels biometrischer Stimmerkennung im Telefonbanking.

Internationale Entwicklungen

Bei den ersten Finanzinstituten wird Voicebanking bereits seit 2014 eingesetzt. Seither entwickelt sich das Thema global sehr heterogen. Die interaktive PDF-Liste 2 gibt einen Überblick über weltweite Entwicklungen. Neben dem eigentlichen Voicebanking reicht die Spanne von der reinen Spracherkennung bis zur Authentifizierung bis zur eigenen App, um anbieterunabhängig zu sein. So kann man über die „lernende“ Ally Assist(SM) Customer Voice Interaction-App der US-amerikanischen Ally Bank seine Konto- und Umsatzabfragen oder auch Überweisungen per Sprache steuern.

„Erica“ nutzen bereits über zehn Millionen Kunden der Bank of America. Die App informiert zu wesentlichen Nachrichten, Umsatzbewegungen oder zeigt einen Anlagebedarf auf.

Die türkische GarantiBank bietet mit dem Mobile Interactive Assistant (MIA) von der Überweisung bis zur Beantwortung programmierter Fragen auch einen Fremdwährungshandel. 60 Prozent der Downloader nutzen die App regelmäßig mit hohen Zufriedenheitsquoten.

Die U.S.-Bank war das erste Kreditinstitut, das klassisches Voicebanking auf allen drei bekannten Plattformen Apple, Amazon und Google angeboten hat. Unterschiede gibt es jedoch im Funktionsumfang, da Apples Siri etwa keine Kreditkartenumsätze liefern kann. Von ihrer ausgefeilten Spracherkennung und den Sicherheitskomponenten ist die U.S.-Bank so überzeugt, dass sie ihren Kunden eine „Online Risk-Free-Guarantee“ bietet. Damit sind unautorisierte Verluste zu 100 Prozent gedeckt.

Die britische NatWest hat im August 2019 ein Testprojekt mit 500 Kunden für Google-Nutzer gestartet. Obwohl nur Konto- und Umsatzabfragen möglich waren, sind die Kunden begeistert. NatWest will das Angebot nun optimieren und ausbauen.

Voicebanking in Deutschland

Durch die Alexa-Restriktionen, aber auch aufgrund der hohen Sicherheits- und Datenschutzerfordernungen ist Voicebanking in Deutschland noch nicht weit verbreitet. Obwohl viele Finanzdienstleister wie VR-Banken, Hypo oder Commerzbank hohe Potenziale sehen, sucht man entsprechende Angebote meist erfolglos.

2017 ist die Comdirect erstmals mit einer Google-Action sowie einem Alexa-Skill zur Kursabfrage gestartet. Im Laufe der Zeit kam die Ausgabe von Börsen-News oder Push-Alerts bei Kursbewegungen hinzu – wenn es das Endgerät erlaubt sogar per Video. In der Google-Action ermöglicht die Direktbank auch Kontostands- und Umsatzabfragen. Überweisungen können über eine eigene App durchgeführt werden, was die Nutzer im Schnitt drei Mal pro Monat tun.

Das umfassendste Voicebanking bietet jedoch die S-Finanzgruppe. Während der Alexa-Skill aus den dargelegten Gründen auf die Informationsversorgung beschränkt und nur bei wenigen Sparkassen im Einsatz ist, bietet die Google-Action umfängliche Funktionen.

„Sparkasse Banking“-Action

Die von der FI entwickelte „Sparkasse Banking“-Action (SBA) kann jede Sparkasse einsetzen, um die Vorteile des Wachstumsfelds für sich zu nutzen. Dafür müssen sich die Häuser lediglich für den Online-Sprachdienst „Sparkasse Banking“ registrieren und diverse administrative Vorgaben erfüllen.

ABBILDUNG 1

Anmeldeprozess in der „Sparkasse Banking“-Action



© BBL

Der Kunde benötigt neben seinem onlinefähigen Konto einen Google-Account, einen Google-Home-Lautsprecher bzw. ein Smartphone mit Google Assistant-App, was Voicebanking auch mobil ermöglicht. Nach Einrichten und Akzeptieren der Nutzungs-, bzw.

Datenschutzbestimmungen (s. Abb. 1) kommt man in den Genuss des Voice Bankings.

Mit den Worten „Ok Google, sprich mit Sparkasse Banking“ startet man das Voicebanking. Eine Auflistung ausgewählter Sprachbefehle zeigt unsere interaktive PDF-Liste 1 (Download am Ende des Beitrags oder [hier](#)). Kontostände können je Konto oder als Summe im Finanzstatus abgefragt werden, für das DWP- oder Dekabank Depot gibt es Auskünfte zu Einzeltitel- und Depotwerte. Neben Umsatzabfragen können auch Daueraufträge, terminierte Überweisungen oder News gecheckt werden. Überweisungen an hinterlegte Kontakte sind bis 30 Euro

möglich. Abbildung 2 zeigt ein Dialog-Beispiel.

ABBILDUNG 2

Beispiele für einen Überweisungs- und Angebotsdialog

Überweisung

Kunde: „Überweise Carla zehn Euro.“

SBA: „Soll ich für Dich zehn Euro von deinem Konto mit der Kontonummerendung 456 an Carla überweisen?“

Kunde: „Ja“

SBA: „Die Überweisung wurde durchgeführt! Hier nochmal die Details! Kann ich dir noch anders weiterhelfen?“

Angebot

SBA: „Übrigens. Bald ist Urlaubszeit. Deine Sparkasse bietet Dir exklusiv und beitragsfrei im 1. Jahr die Mastercard Gold an. Neben dem bequemen Bezahlen sind hier umfangreiche Versicherungsleistungen und ein Autoschutzbrief enthalten. Möchtest Du weitere Informationen darüber?“

© BBL

Sparkassen können für ihren Internet-Auftritt einen umfassenden Content des Sparkassen-Finanzportals nutzen. Vertrieblich ist künftig noch viel denkbar, etwa die Zusteuerung individueller Angebote (s. Abb. 2).

In Puncto Sicherheit kann jeder Nutzer den Umfang der SBA selbst festlegen. Zudem verschlüsselt die Sparkasse persönliche Kundendaten über die FI-Server und fragt vor dem Funktionsaufruf stets die individuelle Voice PIN ab.

Ist Voicebanking einfach?

Voicebanking entwickelt sich durch den Wachstumsmarkt der Smart Speaker weltweit sehr heterogen. Nachdem Internetunternehmen wie Amazon, Apple, Google & Co. keine Anwendungen bereitstellen, müssen Banken und Sparkassen diese selbst entwickeln. Das ist komplex, kostenintensiv und mit hohem technisch-regulatorischen Aufwand verbunden. Diese Hürden sind in Europa höher als im Rest der Welt, was neben der Bremswirkung, die vom Weltmarktführer Amazon ausgeht, ein Grund für die mangelnde Verbreitung ist.

Fazit

Mit der SBA verfügt die S-Finanzgruppe über ein konkurrenzloses Voicebanking-Angebot in Deutschland. Werden die gängigen Sicherheitshinweise beachtet, sollten auch kritische Kunden durchaus aufgeschlossen auf das neue Banking-Medium reagieren. Auch der Fachausschuss Vertrieb hält den Einsatz der SBA für geschäftspolitisch sinnvoll. Schließlich ist Voicebanking nicht nur zeitgemäß, sondern kann dazu beitragen, Kosten für Serviceanfragen zu senken und vertriebliches Potenzial durch zielgerichtete Ansprachen zu heben. So sollte schon bald die Frage „Ok Google, ist Voice Banking einfach?“, klar beantwortet werden mit „Ja, natürlich.“

Überblick: Voicebanking

In einer [interaktiven PDF-Übersicht](#) hat der Autor für die BBL verschiedene Voicebanking-Varianten zusammengestellt. Daneben gibt er eine Kurzbeschreibung und nennt konkrete Einsatzbeispiele in der Finanzwirtschaft sowie die Anbieter. In einer weiteren [interaktiven PDF-Liste](#) finden Sie eine Auswahl möglicher Sprachbefehle zur SBA-Steuerung. Die nachfolgenden PDF-Files lassen sich virtuell durchblättern, aber auch ausdrucken.

Autor

Christian M. Petzold ist Bereichsleiter Vermögenscenter bei der Sparkasse Bayreuth.

Christian Petzold – 19. Februar 2020 - 07:30



2 Dateianhänge:

[BBL0220_Petzold_Sprich mit Sparkasse Banking_Liste2 \(PDF 0.36 MB\)](#)

[BBL0220_Petzold_Sprich mit Sparkasse Banking_Liste1n \(PDF 0.13 MB\)](#)

[Impressum](#)

[Nutzungsbedingungen](#)

[Datenschutz](#)

© Deutscher Sparkassen Verlag GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

