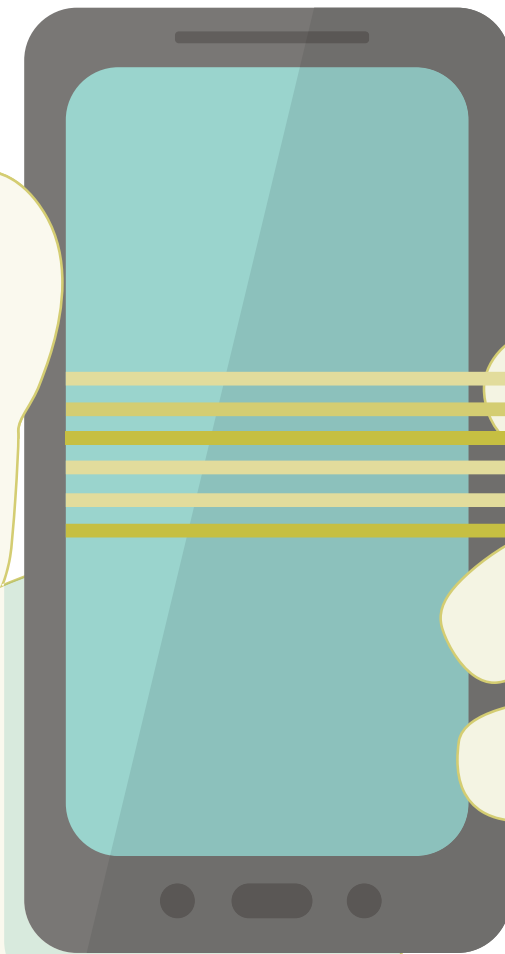


# DIE BANK IN DER EIGENEN TASCHKE

Schlange stehen vor dem Post- oder Bankschalter? Dieses Bild ist schon fast aus unserem Gedächtnis verschwunden. Neue Technologien haben das Finanzgeschäft in den letzten Jahrzehnten radikal verändert. Zum Vorteil für die Kunden: Sie haben jederzeit Zugang zu ihrer Bank, daheim im Wohnzimmer oder unterwegs aus der Handtasche.



Das Smartphone  
ist der neue Trendsetter  
im Finanzbereich.

**E**ine erste Umwälzung brachte die Ausbreitung der Bancomaten seit den 1970er Jahren: Geld war von da an 24 Stunden rund um die Uhr zu haben. Eine weitere kündigte sich im nächsten Jahrzehnt an: Die Bank of Scotland führte 1983 als erstes europäisches Finanzinstitut ein Home-Banking ein.

### Die Credit Suisse als Vorreiterin

Zu einem Massenphänomen wurde das Electronic Banking erst mit dem Durchbruch des Internets. Die USA leiteten den Boom des Online Banking 1995 ein, dicht gefolgt von den europäischen Staa-

ten und Schwellenländern wie Indien, Korea oder Brasilien.

In der Schweiz spielte die Credit Suisse eine Vorreiterrolle, als sie im April 1997 ein umfassendes Online Banking einführte: Im Angebot waren Konto- und Depotübersicht, Zahlungsverkehr, Kursinformationen ohne Zeitverzögerung sowie Börsentransaktionen. Wenige Monate später zogen andere Banken nach. Zwar war die Schweiz gegenüber anderen Ländern zeitverzögert gestartet, doch schon im Jahr 2000 nutzten hierzulande doppelt so viele Leute Online-Banking-Dienstleistungen wie im europäischen Durchschnitt. Andreas Dietrich, Professor für Banking and Finance an der Hochschule Luzern und Autor mehrerer Studien zum Internet-Banking, stellt fest: «Die Schweiz gehörte anfangs nicht zu den Trendsettern im Online Banking. Doch in jüngster Zeit hat sich dieses extrem entwickelt: Die Nutzerzahl verdoppelt sich etwa alle vier Jahre.»

### Boomendes Mobile Banking

Noch höhere Wachstumsraten sind beim Mobile Banking zu beobachten, bei dem Bankverbindungen von Smartphones oder Tablet-Computern ausgehen.

Mobile Banking eröffnet den Bankkunden ganz neue Horizonte. Sie behalten stets die Übersicht über Transaktionen von Konten und Kreditkarten – egal wann, egal wo.

Auch Kontoüberträge und Zahlungen können jederzeit von unterwegs erledigt werden.





**Kometenhaft:** Jedes Jahr steigt die Zahl der Mobile-Banking-Nutzer um 60–100%.



**Voller Service online:** Das Angebot an Bankdienstleistungen für das Smartphone nimmt laufend zu.



**Technologiesprung:** Der Zugang per Fingerabdruck verspricht erhöhte Sicherheit.



**Menschen rücken wieder in den Vordergrund:** Die Banken personalisieren ihre Online-Auftritte.

In den europäischen Ländern liegt der jährliche Nutzerzuwachs bei 60 bis 100 Prozent. Dieser Boom hat erst mit dem iPhone eingesetzt. Gegen eine Million Personen haben laut Dietrich eine Mobile Banking App heruntergeladen, oft allerdings nur, um das neue Phänomen einmal auszutesten oder um Börsenkurse zu verfolgen.

Trotzdem ist Dietrich überzeugt: «Mobile Banking ist weit mehr als ein kurzfristiger Trend.» Dies schon deshalb, weil die Verkäufe von Desktop-PCs und Notebooks stagnieren, während der Absatz mobiler Geräte kometenhaft in die Höhe schnell. Global machten die Smartphone- und Tablet-Verkäufe 2012 bereits zwei Drittel des Computermarkts aus – Tendenz stark steigend.

### **Trends – Blick in die Zukunft**

Der fehlende direkte Kontakt zum Bankberater hält noch manchen Kunden vom Wechsel zum Online Banking ab. Durch die Personalisierung ihrer Online-Auftritte steuern die Banken jetzt gegen. So werden die Kunden bei der Credit Suisse neu persönlich angesprochen und auf für sie vorteilhafte Dienstleistungen aufmerksam gemacht (vgl. Kasten).

«Ich bin überzeugt, dass sich der Online- und Mobile-Banking-Markt noch weiter entwickeln wird», betont Dietrich. Noch wird das Mobile Banking vorwiegend genutzt, um den Kontostand abzufragen, Rechnungen zu bezahlen oder Geld zu überweisen. Doch werden die Möglichkeiten dank der rasanten Entwicklung der Handy-Technologie stetig wachsen. So ermöglicht die Spracherkennung neue und weitergehende Formen der Bedienung.

Erhöhte Sicherheit verspricht der Gerätezugang per Fingerabdruck, der sich zu

den bestehenden Sicherheitsmassnahmen auch für das Mobile Banking nutzen lässt. Der Kunde hat nach wie vor einen Benutzernamen sowie ein Passwort, jedoch zusätzlich eine Karte, die den Fingerabdruck lesen kann.

Voraussichtlich werden sogenannte Online-Vollbanken gegründet, die sämtliche Dienstleistungen ausschliesslich online anbieten und ganz ohne Geschäftsstelle funktionieren. Ob sich solche reinen Cyber-Banken durchsetzen können, bleibt abzuwarten. Sicher ist, dass die etablierten Institute ihre Online-Dienste massiv ausbauen werden. Oberstes Ziel ist, bequeme Bedienbarkeit mit höchster Sicherheit zu verbinden.

### **Zahlen mittels App**

Standortbasierte Apps ermöglichen neue Anwendungen. Mit ihnen können zum Beispiel der jeweils nächste Bancomat lokalisiert oder Immobilienangebote in einem bestimmten Rayon angezeigt werden. Beides wiederum lässt sich mit Dienstleistungen der Bank verknüpfen. Die App-Technologie ist vor allem beim Mobile Payment gefordert und lässt das Mobile Banking boomen. «Mit dem Mobile Payment zeichnet sich die eigentliche Revolution ab», prognostiziert Andreas Dietrich. Einige Detailhändler haben das Bezahlen mit dem elektronischen Portemonnaie bereits eingeführt. So kann ein Kunde, der im Besitz der entsprechenden Kundenkarte ist, eine App auf dem Handy installieren. Wenn er mit dieser Karte bezahlen will, wird ein Barcode bestellt, der später beim Zahlvorgang an der Kasse gescannt wird. Diese Technologie zu vereinfachen und zu optimieren wird die Forscher noch eine Weile beschäftigen.