

Wenn der Bankberater per Whatsapp antwortet

von Valeska Blank - Als erstes Finanzinstitut der Schweiz bietet die Glarner Kantonalbank Services per Whatsapp an. Ist das sicher für die Kunden?

Die Glarner Kantonalbank (GLKB) meint es ernst mit der Digitalisierung. Während viele andere Banken noch an ihrer Online-Strategie herumdoktern, lanciert die GLKB einen weiteren digitalen Kanal: Kunden – und auch Nicht-Kunden – können neu per Whatsapp oder Swisscom iO mit dem Finanzinstitut kommunizieren. Damit wird die GLKB ihrem Ruf gerecht, die «digitalste Bank der Schweiz» zu sein. Denn eine Kommunikation per Smartphone-Messenger bietet bisher noch keine andere Schweizer Bank an.

Für die GLKB ist es der nächste logische Schritt, nachdem sie sich mit ihren Online-Angeboten Hypomat, Investomat, Risikomat und Kontomat über das geografisch eingeschränkte Glarner Marktgebiet hinaus einen Ruf als digitaler Finanzanbieter erarbeitet hat. «Wir rechnen damit, dass das Bedürfnis nach einer schnellen, einfachen Kommunikation mit der Bank steigen wird», sagt GLKB-Sprecher Patrik Gallati.

«Berater kennen die Grenzen»

Bedenken, dass durch den neuen Kommunikationskanal sensible Kundendaten in die falschen Hände geraten könnten, hat die Bank nicht. Beantwortet würden nur allgemeine Anliegen, etwa Terminanfragen, Fragen zum Login, zum E-Banking oder zu Konditionen der Bankprodukte, erklärt Gallati. «Anfragen zu Kontobewegungen und Kontosaldis sowie Zahlungs- und Börsenaufträge können aus Datenschutzgründen nicht über die Messaging-Dienste beantwortet werden.» Die Berater am Smartphone seien gut geschult und wüssten genau, wo die Grenzen des Bankkündengeheimnisses liegen.

20 Minuten hat den neuen Service getestet und der GLKB per Whatsapp die Frage gestellt, wie viel Zins ein Jugendsparkonto abwirft. Nach fünf Minuten trifft die Information ein: 0,75 Prozent. Die Folgefrage, ob es sich lohnt, 20'000 Franken auf ein Jugendsparkonto einzuzahlen, beantwortet die Bank nicht im Messenger. Stattdessen ruft sie den vermeintlichen Kunden an – mit dem Hinweis, dass für eine Anlageberatung ein persönliches Gespräch empfehlenswert sei. Damit hat die Bank ihr Versprechen eingehalten, nur unverfängliche Inhalte per Whatsapp zu kommunizieren.

«Andere werden folgen»

Bankenprofessor Andreas Dietrich von der Hochschule Luzern begrüsst den Ausbau des digitalen Angebots. «Die Kommunikation per Messenger ist ein spannender Versuch, dem vermutlich bald auch andere Banken folgen.» Auch Web-Chats und Videoberatung seien Projekte, an denen einige Banken arbeiteten. Die Digitalisierung sei wichtig für die Finanzinstitute, um die künftigen Ansprüche der Kunden zu erfüllen. «Die Kommunikationskanäle verändern sich nicht nur im Privaten, sondern auch bei geschäftlichen Angelegenheiten – dem müssen die Banken Rechnung tragen», so Dietrich.

Die Banken entdecken Whatsapp zunehmend für ihre Zwecke, beispielsweise zur Geldüberweisung. In Indien hat die Axis-Bank, die drittgrösste Privatkundenbank des Landes, kürzlich den Dienst Ping Pay gestartet. Mit diesem Service lässt sich via Whatsapp Geld an Freunde schicken.

Gagma napiri (2011)

Manor zapft
Smartphones ab

33 Kommentare

Login

Die beliebtesten Leser-Kommentare

122
24 → **hans wut** am 04.08.2015 16:33
Whatsapp ist super!
 da freuen sich die amis:)


108
23 → **Norkan** am 04.08.2015 17:01 via 
Facebook & Co....,
 WhatsApp gehört Facebook und man weiss ja wie die es mit dem Datenschutz halten. WhatsApp ist daher für mich nichts für Bankgeschäfte.


132
48 → **Dee Eff** am 04.08.2015 16:21
Threema
 Wie wäre es mit der App Threema? Schweizer Qualität und sehr viel sicherer als Whatsapp.

Die neusten Leser-Kommentare

6
7 → **Marc** am 05.08.2015 07:43 via 
nicht nur whatsapp sondern auch iO
 Finde den Bericht von 20min wieder einmal sehr einseitig. Die GLKB bietet auch iO als Kanal an. iO ist mindestens so gut wie whatsapp und erst noch eine schweizer app welche in der schweiz entwickelt und betrieben wird und in CH Rechenzentren läuft - also keine Daten welche an FB & Co gelangen oder zu Werbezwecken eingesetzt werden.....

6
1 → **It-ler** am 05.08.2015 10:05
iO-Server
 iO machte aber Schlagzeilen, dass eben dessen Server in den USA stehen...

2
7 → **Frecher Dachs** am 05.08.2015 06:36 via 
Stimmt nicht ganz?
 Die Stu Card hat ebenfalls eine aktive Whatsapp Nummer. Diese ist sogar schon seit über einem Jahr in Betrieb und funktioniert bei mir ganz gut.

21
5 → **Lesen** am 05.08.2015 00:04 via 
Könnt ihr nicht lesen?
 Hallo? Ist ja auch auf der Homepage zu lesen. Sind ja keine Kundendaten. Wollt ihr jetzt für alles ein Gesetz?

5
5 → **Der Ingenieur** am 05.08.2015 12:20
Kannst du nicht denken?
 Für dich mal vereinfacht: Whatsapp = FB = USA. Es ist sehr wohl eine kritische Information, dass eine Person eine Verbindung zu einer Bank hat. Ist ja egal, ob man wirklich Kunde ist oder nur Interessent. Also: FB weiss WER du bist (FB), weiss, was du den ganzen Tag schreibst (WA) und mit welchen Leuten du zu tun hast. Nun wissen Sie auch noch, welche Bank dich interessiert. Ein wenig viel Infos, findest du nicht? Man aktiviere sein Kopfkino und erahne die dadurch gebotenen Möglichkeiten ;-)

Tell III am 04.08.2015 22:43

18 ▶ **super**
Bravo GLKB! In anderen Ländern bereits möglich. In der Schweiz erst jetzt. Die GL der Bank zeigt Weitsicht und gesundes Unternehmer denken.

8 ▶ **dw** am 04.08.2015 22:02 via 
10 ▶ **nur Threema oder PGP**
Wenn dann nur via Threema. Alles andere nein danke. Email übrigens wäre via PGP erwünscht.

7 ▶ **iCleo** am 05.08.2015 10:41
2 ▶ **Threema**
warum vertraust du Threema? Weil es ein schweizer Produkt ist? 1. Handy ist generell unsicher 2. du kennst den Quellcode nicht (Threema ist somit potentiell gefährlich) 3. Service ist serverbasiert - und der Server gehört nicht dir Von den Permissions her könnte das Teil in Echtzeit deine Location an die NSA melden und deine Kontaktliste und SMSsen in Utah hochladen. Versteh mich nicht falsch, ich nutze Threema auch, aber man sollte realistisch bleiben

1 ▶ **Stef Bühler** am 05.08.2015 18:36
0 ▶ **I cleo**
was du schreibst stimmt schon, nur ist es sobald es geschrieben ist, ein verschlüsseltes Signal. Den schlüssel kennt nur der Empfänger

0 ▶ **iCleo** am 05.08.2015 19:24
1 ▶ **Stef**
Der Quellcode von Threema ist nicht bekannt. Da kann die End2End Verschlüsselung noch so stark sein, ein Backdoor reicht, Traffic läuft über Threema-Server und wir haben den Salat: Metadaten und Inhalt im Klartext sind auf dem Threema-Server gespeichert. Solange eine Software nicht quelloffen ist darf man nie blind vertrauen!

↓ Alle 33 Kommentare