

«Bankkunden werden mehr Freiheit haben»

Die Art und Weise wie wir bezahlen und wie wir Bankgeschäfte abwickeln, wird sich noch stark verändern. Im Interview spricht Bankenprofessor Andreas Dietrich über das Schweizer Aufholpotenzial und die Folgen für Banken.

18.11.2016 12:15

Interview: Ivo Ruch



Andreas Dietrich, Wirtschaftsprofessor an der Hochschule Luzern.

Bild: ZVG

Kurz das Handy hinhalten und die Coop-Einkäufe werden abgebucht. Bezahlen mit dem Mobiltelefon hat viele Vorteile, wovon Geschwindigkeit und Effizienz die grössten sind. Doch trotz den zahlreichen Annehmlichkeiten neuer Bezahlformen greifen die Schweizerinnen und Schweizer immer noch am liebsten zum Portemonnaie. Mobile Payment habe sowieso nur dort richtig viel Potenzial, wo es den Kunden einen Zusatznutzen biete, sagt Bankenprofessor Andreas Dietrich im Gespräch mit cash.

Der Digitalisierungsexperte sieht aber noch viele weitere Neuerungen auf die Banken und ihre Kunden zukommen. Denn Mobile Payment ist nur eine Ausprägung der Finanzbranche im digitalen Umbruch. Nicht nur für Banken, auch für ihre Kunden dürfte sich deshalb in Zukunft einiges ändern. Im Anlagebereich könnte das zum Beispiel zu tieferen Preisen und einer grösseren Auswahl an Produkten führen.

cash: Herr Dietrich, die Schweiz gilt im europäischen Vergleich als sehr Bargeld-fixiert. Woran liegt das?

Andreas Dietrich: Die hiesige Bevölkerung hat traditionell eine grosse Affinität zu Bargeld, was auch Teil der konservativen Grundhaltung ist. Auch Sicherheitsbedenken spielen in der Schweiz eine grössere Rolle als anderswo. Obwohl es wahrscheinlicher ist, dass einem Bargeld gestohlen wird als dass beim elektronischen Bezahlen etwas schief geht.

Damit sich mobiles Bezahlen im grossen Stil durchsetzt, braucht es neben den Konsumenten noch andere Akteure. Woran happert es in der Schweiz?

Es braucht nicht nur Coop und Migros, dass sich eine Bezahlösung durchsetzen kann. Auch mittelgrosse und kleine Händler müssen überzeugt werden. Für diese ist eine zusätzliche Bezahlmöglichkeit unter Umständen ein wichtiger Kostenpunkt. Solche Läden zum Mitmachen zu bewegen, ist ein aufwändiger und zeitintensiver Prozess.

Skandinavische Länder sind diesbezüglich schon viel weiter. Wäre auch der Schweizer Staat gefordert, neue Bezahlösungen zu fördern?

Die Regulierung versucht unter dem Aspekt der "Technologieneutralität" auch mobile Lösungen zuzulassen. Gleichzeitig gibt es gute Gründe dafür, weshalb sich der Bund in Bezug auf den Verbot von Bargeld oder ähnlichem und damit auf das aktive Fördern von Mobile Payment zurückhält. Jedes Mal, wenn die Diskussion über die Einschränkungen oder ein Verbot von Bargeld aufkommt, geht ein Aufschrei durchs Land. Eine Volksabstimmung, die in diese Richtung ginge, hätte keine Chance. Deshalb überlegen es sich Politiker gut, wie sie sich bei diesem Thema positionieren.

Die bekannteste Schweizer Lösung für mobiles Bezahlen ist Twint, ein Zusammenschluss der grössten Banken und Detailhändler des Landes. Wie lange sind die Detailhändler noch bereit, Geld zu investieren?

Nackte Umsatz- oder Transaktionszahlen sind weniger wichtig. Für Coop und Migros ist es vor allem eine weitere Möglichkeit, die Kunden bezahlen zu lassen. Sie haben Geduld und loten verschiedene Optionen aus.

Wie schätzen Sie aktuell die Chancen ein, dass sich Twint gegen Apple Pay durchsetzen kann?

Gut ist, dass Twint und Paymit fusioniert haben und nun mit einer Stimme sprechen. Doch nun gilt es, Geschwindigkeit in der Weiterentwicklung wieder aufzunehmen, die im Zuge der Fusion verloren ging. Denn weitere internationale Anbieter werden ebenfalls in die Schweiz drängen.

Es gibt bereits einzelne Schweizer Banken, die ihren Kunden Twint sowie Apple Pay anbieten. Ist es eine Frage der Zeit, bis weitere Banken diesbezüglich nachziehen?

Wirklich relevant ist Apple Pay in der Schweiz derzeit noch nicht. Und jene Banken, die es anbieten, tun es vor allem, um sich kundenfreundlich zu geben. Aber dass die ganz grossen Player, die Twint und Paymit von Anfang unterstützt haben, auch Apple Pay anbieten, kann ich mir derzeit nicht vorstellen. Sie werden zuerst versuchen, Twint im Schweizer Markt zu etablieren.

Beim Einkaufen im Geschäft hat man ja bereits mehrere Möglichkeiten zu bezahlen: mit Bargeld, mit der Debitkarte oder auch kontaktlos. Hat dort das Bezahlen mit dem Handy viel Potenzial?

Wenn ein Kunde keinen grossen Zusatznutzen sieht, passt er sein Bezahlverhalten nicht an und die Zeitersparnis mit dem Handy ist tatsächlich sehr gering. Einen Vorteil sehe ich bei der automatischen Erfassung der jeweiligen Loyalitätsprogramme wie Supercard oder Cumulus oder dem Couponing, also Rabatten, die man Kunden über die mobile App gewähren kann.

In welchen Bereichen erwarten Sie denn mehr Wachstumspotenzial für mobiles Bezahlen?

Grundsätzlich überall dort, wo für den Kunden ein Problem gelöst wird. Beim Einkaufen im Internet zum Beispiel. Heute ist es umständlich, wenn der Kunde jedes Mal die Kreditkartendetails eintippen muss. Mit dem Handy würde das viel schneller und effizienter ablaufen.

Persönlich vermisse ich Mobile Payment immer dann, wenn nur Bargeld akzeptiert wird, zum Beispiel an einem Billettautomaten oder an einer Parkuhr. Wieso passt man sich dort nicht schneller den Kundenbedürfnissen an?

Für Parkuhren sind in der Regel die Gemeinden verantwortlich. Sie müssten die Geräte an einen neuen Standard anpassen. Aber das geschieht nicht von heute auf morgen.

Noch wenig verbreitet ist das Konzept der digitalen Brieftasche, wo zum Beispiel auch Treueprogramme hinterlegt werden. Welches sind hier die Bremsklötze?

Jeder Anbieter versucht selber, eine App zu entwickeln und den Kunden an sich zu binden. Es macht aber nur Sinn, wenn es eine zentrale Schnittstelle gibt. Die entscheidende Frage ist hier, wie bringt man die Unternehmen dazu, zusammenzuarbeiten.

Die Schweizer Banken investieren neben dem Mobile Payment derzeit allgemein viel Geld in die Digitalisierung. Wird das auch am richtigen Ort eingesetzt?

Vom entsprechenden Budget, das jede Bank hat, wird ein grosser Teil für die laufenden Kosten aufgewendet und ein eher kleinerer Teil für Innovationen. Jede Bank hat andere Prioritäten und eine andere Sichtweise auf den Kunden. Insgesamt sind die Schweizer Banken diesbezüglich aber ein gutes Stück weitergekommen. Viele haben eine Digitalisierungsstrategie, gewisse Sachen werden ausprobiert, andere wieder verworfen. Das ist der normale Prozess.

Dennoch ist die grosse Digitalisierungswelle bei den Kunden noch nicht angekommen. Oder sehen Sie das anders?

Mobile Payment wird von vielen Leuten wahrgenommen. Auch im Anlagebereich gibt es einige Neuerungen. Aber für den Durchschnittskunden hat sich noch nicht so viel geändert.

Welchen Bereich der Digitalisierung werden die Banken am hartnäckigsten verfolgen?

Dazu muss ich etwas ausholen. Ich unterscheide vier Felder der Digitalisierung in der Finanzbranche. In der Öffentlichkeit wird vor allem der Bereich Innovation wahrgenommen. Gleichzeitig wird viel in die Digitalisierung von Prozessen investiert, um diese effizienter zu machen. Damit wird sehr viel Geld gespart. Ein dritter Bereich ist die Verarbeitung von Kundendaten, die noch zu wenig genutzt werden. Zum Beispiel, um massgeschneiderte Produkte anzubieten. Unter dem vierten Punkt verstehe ich den Aufbau einer Community unter den Bankkunden, wie es mittels Crowdfunding möglich ist.

Und welche Strategien werden die Banken noch weiter vorantreiben?

Im Anlagegeschäft wird viel Geld in Algorithmen und die Entwicklung effizienter Strategien fliessen. Am meisten Geld sparen die Banken dort, wo es der Bankkunde gar nicht oder nur unbewusst wahrnimmt,

also beispielsweise im Backoffice. Neue innovative Produkte sind hingegen häufig dazu da, um die Kunden an sich zu binden und weniger, um Geld zu sparen.

Auf welcher Stufe der digitalen Transformation stehen die Banken heute?

Noch relativ am Anfang. Bei der Analyse von Daten vielleicht auf Feld eins von 50, bei der Prozesseffizienz auf Feld zwei. Lediglich bei der Innovation sind die Banken schon etwas weiter, aber auch hier werden wir noch viel Neues sehen.

Diese Transformation dürfte auch die zukünftigen Anforderungen an das Bankpersonal auf den Kopf stellen.

Das ist so. Der Bankberater wird zwar weiterhin seine Bedeutung haben. Aber gerade im Anlagebereich dürften die Kunden noch viel stärker mithilfe von digitalen Hilfsmitteln und Kanälen betreut werden. Im Backoffice wird es mittelfristig zwangsläufig zu Stellenabbau kommen.

Was bedeutet das für die Kunden? Werden Bankdienstleistungen günstiger?

Ich hoffe, dass die Dienstleistungen personalisierter werden. Für Private-Banking-Kunden ist das heute schon der Fall, die breite Masse wird aber in der Regel in einen Topf geworfen. Des Weiteren sollten im Anlagegeschäft die Preise durch die neuen Möglichkeiten weiter sinken. Auch glaube ich, dass die Bankkunden mehr Freiheiten haben werden, indem sie von einer breiteren Palette an Produkten auswählen und diese auch online abschliessen können.

Wie nachhaltig ist dieser Digitalisierungstrend? Halten die Banken auch daran fest, wenn wieder bessere Zeiten für die Branche anbrechen?

Für mich ist das ein sehr langfristiger Trend, der sich durchsetzen wird. Auch wenn die Margen wieder steigen sollten, verschwindet der Innovationsdruck nicht. Neue Lösungen und Angebote müssen frühzeitig angepackt werden, weil es schnell gehen kann bis ein anderer, möglicherweise auch branchenfremder Anbieter eine Nische besetzt.


Prof. Dr. Andreas Dietrich studierte an der Universität St. Gallen Wirtschaftswissenschaften und war anschliessend in der Unternehmensberatung tätig. Nach seiner Promotion an der HSG wurde er Dozent an der Hochschule Luzern mit Fokus auf Retail Banking, Crowdfunding und Alternative Investments. Zudem führt er den viel beachteten [Retail-Banking-Blog](#) und sitzt im Verwaltungsrat der Luzerner Kantonalbank.

Weitere Informationen

Crealogix-CEO: «Digitalisierung der Banken...»

Blockchain: Schweizer Banken in der...»

Ab Januar kann mit dem neuen Twint bezahlt...»

0 Kommentare **cash****Anmelden**  **Empfehlen**  **Teilen****Nach Besten sortieren** 

Die Diskussion starten...

Schreiben Sie den ersten Kommentar.

 **Abonnieren**  **Disqus deiner Seite hinzufügen**  **Disqus hinzufügen**  **Hinzufügen**  **Datenschutz**

Meistgelesen

08:30

UBS - neue Personalrotationen und -Unruhen! ...

12:30

Die neue Strategie der Schweizerischen Nationalbank ...

17.11.

Tauchen die Meyer-Burger-Aktien unter einen Franken? ...

17.11.

Vorsicht zum Wochenende! ...

07:33

Kleine Banken sind erfolgreicher als erwartet ...