

Neuer Schub fürs Online-Banking

Seit über zwanzig Jahren kann man in der Schweiz Finanzgeschäfte online abwickeln. Vom anfänglichen Entwicklungstempo ist jedoch nur noch wenig zu spüren. Das Gewicht hat sich vor allem zum Mobile Banking verschoben. Neue Impulse verspricht das Virtual Banking

Fredy Gilgen

Online-Banking, das ist mittlerweile ein weit verbreitetes Standardprodukt. Auch in der Schweiz. Bereits 1997 lancierte die Credit Suisse mit Direct Net ein umfassendes Online-Banking. Motiviert wurde sie durch ein Referat von Microsoft-Gründer Bill Gates in Zürich. Innerhalb von sieben Monaten wurde die Idee des E-Banking umgesetzt. Dann ging im Online-Geschäft buchstäblich die Post ab. Die grossen Institute gewannen anfänglich pro Monat rund 6000 neue Online-Benutzer dazu.

In den letzten Jahren hat sich der Neuerungsseifer nach Ansicht von Andreas Dietrich, Professor an der Hochschule Luzern (HSLU) jedoch in Grenzen gehalten: «Einige Banken haben seit 2015 ihr Design angepasst und neue Funktionalitäten hinzugefügt. Insgesamt sind die Veränderungen seit 2015 aber nicht substanziell.» Hingegen stellt Postfinance, die Schweizer Marktleaderin im Online- und Mobile-Banking, fest: «Die Nutzung unserer Bankdienstleistungen wird weiterhin Jahr für

Jahr digitaler. Online Banking wird heute jedoch nicht mehr nur von zu Hause am Computer gemacht, sondern immer häufiger auch von unterwegs via App über mobile Devices wie Smartphone oder Tablet.» Insbesondere im Mobile-Geschäft sei die Entwicklung rasant.

Der Eindruck, dass die Eidgenossen weniger konsequent auf die neue Technologie umgestiegen sind, ist also falsch. Vor allem im Bereich Online-Banking können Schweizer Banken nach wie vor Wachstumsraten ausweisen. «Im europäischen Vergleich sind die Nutzungszahlen sogar überdurchschnittlich hoch. Im Vergleich zu den skandinavischen Ländern hingegen deutlich unterdurchschnittlich», sagt Dietrich. Sind die angebotenen Online-Dienstleistungen zu komplex, oder sind es Sicherheitsbedenken, die zu dieser Zurückhaltung führen?

An der Komplexität kann es nicht liegen. Die Angebote in der Schweiz sind laut Dietrich nicht komplizierter als in skandinavischen Ländern. «Es sind einerseits Sicherheitsbedenken, andererseits gibt es auch Leute, die E-Banking

aus Bequemlichkeit meiden», erklärt er. Ein dritter Grund sei das teilweise fehlende Wissen. Vor allem ältere Personen, Frauen, auf dem Land lebende Personen oder Personen mit einer schlechteren Ausbildung hielten sich bei der Nutzung des E-Banking zurück. Für weniger versierte Kunden bietet deshalb etwa die Zürcher Kantonalbank E-Banking-Kurse an.

«Es gibt in der Tat auch Kunden, die ihre Finanzen aus Sicherheitsgründen nicht online bewirtschaften wollen», ergänzt Postfinance-Sprecher Johannes Möri. Gemäss einer aktuellen Umfrage nutzen aktuell aber nur noch rund zwölf Prozent der Schweizer kein Online-Banking. Wohl nicht zuletzt wegen des Eindrucks, E-Banking sei auch nach zwanzig Jahren noch besonders pannen anfällig.

Dieser Eindruck ist aber falsch. Dietrich: «Insgesamt haben wir in der Schweiz ganz eindeutig kein Stabilitäts- oder Performance-Problem beim E-Banking.» Marktleaderin Postfinance bestätigt dies: «Über einen längeren Zeitraum betrachtet funktionieren unsere digitalen Dienstleistungen äusserst sta-

bil, sicher und zuverlässig. Wenn man die geplanten Unterbrüche für Wartungsarbeiten abzieht, kommen wir auf eine Verfügbarkeit von mehr als 99 Prozent.»

Die Digitalisierung steht erst am Anfang

Technische Neuerungen erfolgen bekanntlich meist schubweise. Das ist auch beim E-Banking der Fall. Als neuester digitaler Schrei wird im Ausland momentan das Virtual Banking angepriesen. Bis zu 95 Prozent des Bankangebots soll in Zukunft in virtuellen Bankfilialen angeboten werden. An vorderster Front agiert hier die US-Bank Citigroup. Vom virtuellen Banking erhoffen sich die Finanzinstitute vor allem höhere Erträge.

Andere Konzepte des Virtual Banking sehen den Einsatz von Virtual-Reality-Brillen vor. In der Schweiz würden diese jedoch in den nächsten zwei bis drei Jahren noch nicht relevant sein, ist HSLU-Professor Dietrich überzeugt. Ansatzweise virtuelle Filialen seien aber bereits vorhanden, zum Beispiel bei der Basler Kantonalbank, in Form von einfachen Portalen,

auf denen man die Online-Angebote gebündelt darstelle. Wichtiger seien aber die Projekte zur umfassenden Digitalisierung der Bankdienstleistungen. Vorerst sind erst Nischenangebote vorhanden, etwa bei den Online-Hypotheken oder bei der automatisierten Vermögensverwaltung (Robo-Advisor). Dieses Thema werde sicherlich an Bedeutung gewinnen.

Postfinance will hier jedoch nichts überstürzen: «Momentan beobachten wir den Markt und das Kundenbedürfnis in diesem Bereich. Virtual Banking kann aber durchaus eine Ergänzung zum Online-Banking werden.» Das gelbe Finanzinstitut sieht sich in einer guten Ausgangslage: «Von unseren drei Millionen Kunden nutzen mehr als 1,7 Millionen E-Finance. Die Durchdringung ist also bereits relativ hoch.» Mit einem neuen Filialkonzept und einem Pop-up-Store soll dieser Anteil weiter gesteigert werden. Ziel sei es, die Kunden in ihrer individuellen Situation anzusprechen, Berührungspunkte abzubauen und ihnen den Zugang zu allen digitalen Dienstleistungen zu erleichtern.

Anzeige



**FLIEGENDE AUTOS
KOMMEN VIELLEICHT.
DIE VORSORGE LÜCKE
KOMMT GARANTIIERT.**

Schliessen Sie die Lücke in Ihrer Altersvorsorge.
Mit der Allianz Zukunftsvorsorge.

**Jetzt: Gratis
Vorsorgecheck**
allianz.ch/zukunftsvorsorge

Allianz 