

Freitag, 21.11.2014

Schweizer Banken zögern bei Digitalisierung

Nicht überall ein bisschen, sondern fokussieren, rät Studienautor Andreas Dietrich.

Schweizer Banken glauben nicht recht an die Digitalisierung des Geschäfts. Dies zeigt eine Studie der Hochschule Luzern. Die Autoren raten den Instituten aber, sich auf neue mobile Kommunikationsformen und digitale Technologien einzulassen.

Die Digitalisierung an der Kundenschnittstelle solle zu einem integralen Bestandteil der Geschäftsmodelle der Banken werden, heisst es in einer Medienmitteilung zur Studie des Institutes für Finanzdienstleistungen Zug (IFZ) der Hochschule Luzern. "Banken, welche diesen Schritt nicht oder zu langsam angehen, laufen Gefahr, dass nicht nur direkte Wettbewerber, sondern auch branchenfremde Anbieter wie Hypothekenvermittler oder Technologie-Unternehmen wie Google, Facebook oder PayPal die Kundenbedürfnisse der nachkommenden Generation besser erfüllen werden", erklärte Studienautor Andreas Dietrich.

Die Banken-Umfrage habe gezeigt, dass die Möglichkeiten bei der Kommunikation über digitale Kanäle immens seien, aber auch der Aufholbedarf der Banken erheblich sei. Die befragten Bankenvertreter würden den digitalen Kanälen auch in fünf Jahren noch keine strategische Bedeutung beimessen. Zugleich gingen die Einschätzungen über die Entwicklung der Innovationen im Markt und die eigenen Absichten auseinander.

Nicht überall ein bisschen

Auch dass viele Banken in allen Kanälen ein wenig aktiver werden wollen, hält Dietrich für falsch: "Statt nach dem Giesskannenprinzip alle neuen Kanäle zu bearbeiten, ist es sinnvoller, sich in einem ersten Schritt auf die im Zusammenhang mit der Gesamtstrategie der Bank und der Markteinschätzung passendsten Kanäle zu fokussieren."

Als mögliche Kanäle nannte Dietrich auf Anfrage Webchat, Videoberatung von Kunden, Social Media, Mobile Banking oder Alarmer via Mobiltelefon, falls es beispielsweise im Kundendepot ein Problem gibt.

Das IFZ befragte 413 Bankkundinnen und -kunden zu mobilem Bezahlen. Deren Bereitschaft, neue Technologien zu nutzen, sei trotz Sicherheits- und Datenschutzbedenken ziemlich gross, hiess es. So können sich rund zwei Drittel vorstellen,



künftig mit dem Handy zu bezahlen. Eine Chance für die Banken ist, dass die Befragten ein solches Angebot am liebsten bei ihrer Hausbank beziehen würden und weniger bei Apple oder Google.

Weitere Informationen zur Studie gibt es [hier](#). (sda/mim)

Mehr zu diesem Thema:

Wie viel Potenzial hat Apple Pay?

UBS: Das Smartphone als Kartenterminal

Welche Banking-Apps gefallen am Besten?