

## Brauchen junge Leute noch Bankfilialen?

Montag, 28. September 2015 13:55



**Wenn junge Leute nicht mehr zur Bank gehen, wo liegen dann die Touchpoints, über die sie mit ihrem Finanzinstitut kommunizieren?**

*Young@Shutterstock*

Das [Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ](#) hat untersucht, wie oft und für welche Zwecke Personen zwischen 14 und 30 Jahren eine Bankfiliale aufsuchen. Vorab ein Resultat: 22 Prozent der befragten Personen haben abgesehen von Automatenbenutzungen im vergangenen Jahr nie eine Bankfiliale besucht. Die restlichen Befragten nennen Fremdwährungsbezüge und Kontoeröffnungen als wichtigste Gründe für einen Filialbesuch.

Die Anzahl Bankfilialen in der Schweiz hat denn auch in den letzten Jahren stark abgenommen. Lag diese im Jahr 1992 noch bei mehr als 4'000, so hat sie sich auf aktuell etwa 2'500 reduziert. Besonders in den 1990er-Jahren war ein starker Rückgang zu beobachten.

### Die Frage der Filialnutzung

Durch die fortschreitende Digitalisierung ist es für die Banken zunehmend schwierig geworden, jüngere Kunden frühzeitig an sich zu binden. Entsprechend taucht in diesem Zusammenhang immer wieder die Frage auf, über welche Touchpoints die jungen Personen hierzulande derzeit mit ihrer Bank kommunizieren.

**Simon Rohrer**, Student an der Hochschule Luzern – Wirtschaft, hat sich im Rahmen seiner Bachelorarbeit der Frage der Filialnutzung von jungen Personen angenommen. Die nachfolgenden Resultate der Arbeit basieren auf einer Umfrage unter 622 Personen zwischen 14 und 30 Jahren aus der Deutschschweiz, wovon rund die Hälfte zwischen 22 und 25 Jahre alt ist. 54 Prozent der Teilnehmenden waren weiblich.

Fast ein Viertel besuchte im Jahr 2014 keine Bankfiliale

### Anzahl Filialbesuche in einem Jahr

#### ZUM THEMA

- ▶ Schweizer Hypo-Markt: «Roter Riese» ist nicht zu stoppen
- ▶ Negativzinsen: So trotzen die Retailbanken dem SNB-Dikat
- ▶ Konsumkredite: Die Krux mit dem Rigozzi-Effekt
- ▶ Diese Schweizer Retailbank hat die wertvollsten Mitarbeiter
- ▶ Das sind die 21 neuen Master im Banking an der Hochschule Luzern
- ▶ Wer hat das beste digitale Anlageprodukt?
- ▶ Die Bankfiliale ist tot – was nun?
- ▶ IT: Die Angst der Schweizer Banken-Chefs vor der Dunkelheit
- ▶ Banken lassen Kunden warten

#### Follow us



#### Lohnvergleich



Verdienen Sie genug? Vergleichen Sie doch mal Ihren Lohn.

[zum Lohnvergleich](#)

#### DOSSIER BANKEN



#### Die wichtigsten Schweizer Banken auf einen Blick:

- ▶ UBS
- ▶ Credit Suisse
- ▶ Julius Bär
- ▶ Vontobel
- ▶ Zürcher Kantonalbank

#### SwissBanking

Themen und Thesen aus der Finanzbranche

#### ZÜRCHER BANKENVERBAND

Führende Vertreter der Schweizer Finanzbranche zum Thema Regulierung.

[Beiträge lesen](#)

#### Newsletter

 [Kostenlos abonnieren](#)

Abonnieren Sie jetzt den *finews.ch*-Newsletter und Sie erhalten kostenlos 2x wöchentlich die wichtigsten News aus der Schweizer Finanzwelt per E-Mail.

#### MEISTGELESEN

#### NEUESTE ARTIKEL

- ▶ Die Ehe von CS-Chef Tidjane Thiam ist am Ende
- ▶ Bank Hottinger: Es gibt immer einen Gewinner
- ▶ Ex-Clariden-Leu-Banker mit Top-Job bei der China Construction Bank
- ▶ So viel Lohn zahlen die Banken 2016
- ▶ Die UBS legt in Deutschland den Hebel um

#### DAS BESTE IM WEB

#### Gute Stories und Links aus aller Welt

- ▶ Der «Banksy» der EZB
- ▶ Das sind die «gefährlichsten» Banken der Welt
- ▶ Lieber Saurier-Knochen als Job bei der Credit Suisse
- ▶ Jetzt hat auch George Soros genug von Bill Gross
- ▶ So ticken die neuen Wall-Street-Banker
- ▶ Networking: So werden Sie König der Kontakte

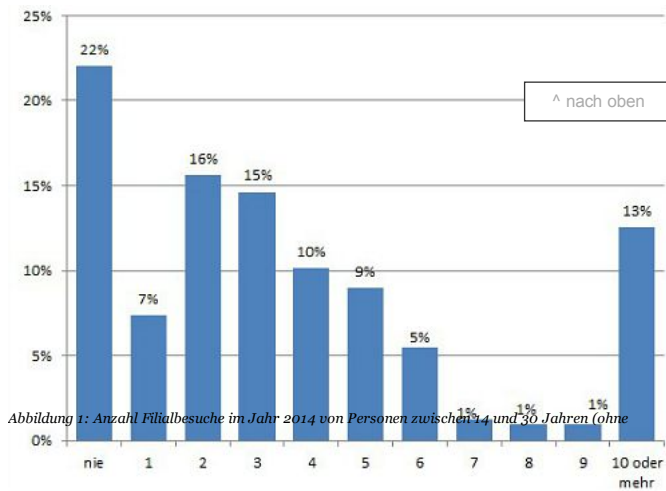


Abbildung 1: Anzahl Filialbesuche im Jahr 2014 von Personen zwischen 14 und 30 Jahren (ohne

Benützung von Bankomaten oder anderen Automaten in den Filialen; Quelle: Rohrer, 2015)

22 Prozent der Digital Natives haben im Jahr 2014 keine Bankfiliale aufgesucht. Davon ausgeschlossen sind Filialbesuche für die Benützung von Automaten (Geldwechsler, Bankomat). Die grosse Mehrheit der Befragten (57 Prozent) ging ein bis fünf Mal in eine Bankfiliale, während 21 Prozent der befragten Personen mindestens sechs Mal eine Filiale besuchten.

### Administrative Erledigungen

70 Prozent der befragten Digital Natives, welche mindestens einmal in einer Filiale waren, tat dies für den Bezug von Fremdwährungen. Zu den weitere oft erwähnten Gründen für den Besuch einer Filiale gehören Kontoeröffnungen (39 Prozent), Barbezüge (37 Prozent) sowie Bareinzahlungen (35 Prozent). Interessant ist, dass die beiden letztgenannten Dienstleistungen Vorgänge sind, welche in der Regel auch mittels Bankomaten erledigt werden könnten.

Ein Drittel der Befragten hat die Filiale für administrative Erledigungen aufgesucht. Darunter werden beispielsweise Adressänderungen oder Vollmachtenerteilungen subsumiert. Beratungen zu Produkten (etwa Karten) wurden von 26 Prozent in Anspruch genommen. Wenig überraschend war die Beratung für komplexere Bankprodukte (etwa Hypotheken- oder Anlageberatungen) noch wenig relevant für dieses Kundensegment.

### Gründe für einen Filialbesuch

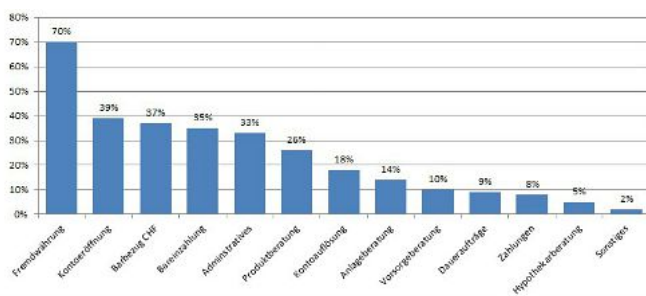


Abbildung 2: Gründe für den Besuch einer Bankfiliale im Jahr 2014 von Personen zwischen 14 und 30 Jahren (ohne Benützung von Bankomaten oder Automaten in den Filialen; Quelle: Rohrer, 2015)

Wenn nicht in der Bankfiliale, wo findet die Interaktion sonst statt?

Es überrascht wenig, dass das Online Banking der zentrale Kanal für die Digital Natives ist. So verwenden 96 Prozent der befragten Personen Internet Banking. Immerhin 54 Prozent der Befragten nutzen bereits Mobile Banking (Tendenz steigend: Rund 74 Prozent können sich vorstellen, in fünf Jahren Mobile Banking zu benutzen).

Betrachtet man die Social Media Kanäle, so zeigt sich, dass derzeit 14 Prozent der Befragten mindestens einer Bank via Facebook folgen. Twitter-Kanäle von Banken werden hingegen derzeit nur gerade von zwei Prozent der Digital Natives verfolgt.

mehr



- ▶ Schwellenländer werden investorenfreundlicher
- ▶ Vietnams Automarkt auf der Überholspur
- ▶ Südafrikaner kaufen ein
- ▶ Kräftiges Lohnwachstum in Polen
- ▶ Chinas Wirtschaft wächst kräftig
- ▶ Schwellenländer mit geringeren Schulden
- ▶ Immer mehr Erwerbstätige in Osteuropa

[Beiträge lesen](#)

**J.P.Morgan**  
Asset Management

### LESERMEINUNGEN DAS GIBT ZU REDEN

Na, das wird ja lustig werden wenn alle Portfolio-Manager ähnliche Programme anwenden werden. Wer's glaubt, wird seelig, die Casinos sind voll mit solchen Quants.

02.11.2015 20:31 von Heinz Geyer

Liebe Redaktion, Ihr Artikel ist genau so fies: Wieso sagen Sie nicht im ersten Satz was Herr Hottinger verdient? Stattdessen liest man im letzten Satz Ihre ...

30.10.2015 08:14 von Hansjürg Willi

Weil done! Gratulation für das gute Research.

29.10.2015 19:25 von Thomas Fedler

Das hört sich dann doch etwas nach Zweck-Optimismus an. Nach Abzug der zu erwartenden Strafzahlung an den deutschen Staat dürfte das Jahresergebnis deutlich unter ...

28.10.2015 11:19 von Robert Mansung

Ich kann's auch nicht mehr lesen. Man könnte denken, dass 10 Prozent des Schweizer Bruttoinlandsprodukts durch Fintech erwirtschaftet werde. Fintech ist eine ...

27.10.2015 18:54 von Oskar Tobler

## Bereit zum Chat mit der Bank

Interessanterweise ist es für junge Leute durchaus vorstellbar, sich vermehrt mit Banken via Chats auszutauschen (22 Prozent). Diese Zustimmung weist darauf hin, dass First Mover im Bereich des Web-Chats, wie die UBS oder die Luzerner Kantonbank, mit ihren Chat-Angeboten einem Kundenbedürfnis bei dieser Generation entsprechen.

*In der diesjährigen «IFZ Retail Banking Studie» stehen die strategischen Prioritäten von Banken im Vordergrund. Die Resultate dieser Umfrage und weitere interessante Erkenntnisse werden an der «IFZ Retail Banking Konferenz» am Nachmittag des 19. November 2015 vorgestellt. Das Programm und alle Referenten finden sich unter diesem Link.*

◀ 6

◀ 1



[Kommentar schreiben](#)

### SELECTION



#### Die effizienteste Kantonbank

Welches ist die Bank, in welcher man am besten verdient?

[Selection](#)



#### Auf diese zehn Leute sollten Sie 2015 achten

Die neuen Akteure auf dem Schweizer Finanzplatz.

[Selection](#)

### NEWS GANZ KURZ

#### UBS

Der viel beachtete Immobilienblasen-Index verhartete im 3. Quartal 2015 praktisch unverändert in der Risikozone. Nominal stagnierende Eigenheimpreise und ein Rückgang der Investitionsnachfrage nach Eigentumswohnungen dämpften den Zähler.

#### Private Equity Holding

Die an der Börse SIX gelistete Privatmarkt-Beteiligungsgesellschaft schrieb im ersten Halbjahr des Finanzjahres 2015/2016 eine ökonomischen Gewinn von 12,1 Millionen Euro. Der Inventarwert pro Aktie beträgt 75,41 Euro, was laut der Gesellschaft einem Anstieg von 7,8 Prozent gegenüber Ende letzten März entspricht.

#### Lyxor

Der ETF-Anbieter Lyxor setzt die Umstellung von Swap-ETFs auf physisch replizierte ETFs fort. Nach Abschluss der Umstellung wird die Tochtergesellschaft der Société Générale mehr als die Hälfte seiner Vermögenswerte (rund 25 Milliarden Euro) in physischen ETFs halten. Damit steigt Lyxor zum drittgrössten Anbieter physischer ETFs in Europa auf.

#### Advanon

Das Zürcher Fintech-Unternehmen

#### Commerzbank

Martin Blessing, seit sieben Jahren CEO der Commerzbank, will seinen bis Ende Oktober 2016 laufenden Vertrag nicht verlängern. Er wolle nochmals ein neues Kapitel in seinem beruflichen Leben aufschlagen, begründete Blessing seine Entscheidung, ohne Näheres über seine geplanten Aktivitäten preiszugeben.

#### Credit Suisse

Die Grossbank ist im Zusammenhang mit der Korruptionsaffäre beim Weltfußballverband Fifa ins Visier der Behörden geraten. Auf Gesuch der US-Justiz will das Bundesamt für Justiz Einblick in Unterlagen der Grossbank. Dies legte die Credit Suisse in ihrem Finanzbericht zum dritten Quartal offen.

#### MoneyPark

Das auf unabhängige Hypothekar-, Vorsorge- und Anlageberatung spezialisierte Unternehmen eröffnet in Rheineck (SG) seine dritte Filiale in der Ostschweiz und seine 12. schweizweit. MoneyPark reagiert damit auf die wachsende Kundennachfrage. Standortleiter wird Joachim Braun.

#### UBS

Das Wealth Management der Grossbank weitet den in der

#### VP Bank

Die Liechtensteiner VP Bank hat ihr Aktienrückkaufprogramm erfolgreich abgeschlossen. Zwischen dem 15. und dem 28. Oktober wurden 298'442 Inhaber- und 10'200 Namenaktien zurückgekauft. Die Aktien sollen wie bereits jene eines ersten Aktienrückkaufs von Ende Juni für zukünftige Akquisitionen oder Treasury Management-Zwecke verwendet werden.

#### Quaero Capital

Verwechslung zum Zweiten: Nicht nur der Zürcher Vermögensverwalter JCE Hottinger (siehe unten), sondern auch die Genfer Argos Investment Managers fürchtet Umtriebe aufgrund des Namens. Dies führte bei Argos jetzt soweit, dass sich der Asset Manager in Quaero Capital umbenennet.

#### Quilvest

Der global tätige Vermögensverwaltungs- und Family-Office-Anbieter eröffnet ein neues Büro in Santiago de Chile. Dieses ist der Schweizer Einheit von Quilvest künftig direkt unterstellt. Mit dem neuen Standort sollen die weltweiten Aktivitäten ausgebaut werden, heisst es.

[weitere News](#)

Advanon hat von der Finma die Lizenz als «direkt unterstellter Finanzintermediär» erhalten. Die Finma hatte in den letzten Monaten deutlich gemacht, dass sie sich stärker Fintech-Startups widmen wolle.

### Swiss Fund Data

Die Firma Swiss Fund Data hat eine für mobile Zugriffe verbesserte Website lanciert. Dank Responsive Design werden die Informationen der SFD-Plattform auf jedem Gerät optimal dargestellt.

Schweiz viel beachteten Immobilienblasen-Index auf ausgewählte, städtische Wohnimmobilienmärkte in der ganzen Welt aus. Gemäss dem UBS Global Real Estate Bubble Index ist die Gefahr einer Preisblase in London und Hongkong am grössten. Wohnliegenschaften in Zürich und Genf sind zwar überbewertet, verglichen mit anderen Städten jedoch erschwinglich.

### Raiffeisen

Die Genossenschaftsbanken-Gruppe plant für 2016 die Einführung einer schweizweiten Spenden- und Projektfinanzierungsplattform (Crowddonation). Die gebührenfreie Plattform soll Vereinen und gemeinnützigen Institutionen ermöglichen, Spendengelder auf digitale und Art zu generieren. Lokale Spender und Unterstützer können so per Knopfdruck spenden – im Sinne von «Spenden 2.0», wie Raiffeisen wirbt.