

Fortsetzung Das Leiden der Manager

nagergilde. Er könne auch seine menschliche Seite zeigen, attestieren ihm selbst Kritiker. So habe er nach dem Tod eines Kadermannes dessen Familie in einer schwierigen Zeit sehr unterstützt.

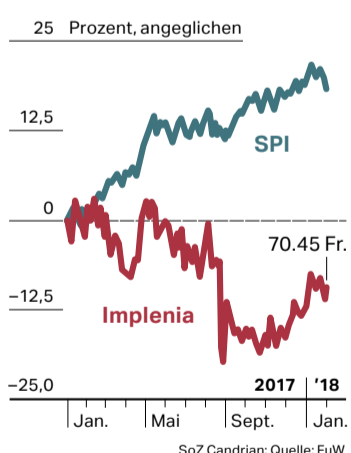
Der Aktienkurs von Implenia hat in den letzten 12 Monaten 7 Prozent eingebüsst. Grossaktionär Rössler ist mit Implenia dennoch zufrieden: «Ich bleibe am Unternehmen interessiert.» Die Baubranche sei für ihn trotz der fast chronisch tiefen Gewinnmargen nicht unattraktiv. «Gebaut wird immer», sagt Rössler. Dass die Implenia-Aktien 2017 schlechter gelaufen sind als der Börsenindex, beunruhige ihn nicht. «Ich bin ein langfristiger Investor.»

«Affentranger ist vielleicht eine schwierige Person»

Noch sind keine Detailzahlen zum zweiten Halbjahr 2017 publiziert. Im Gegensatz zum ersten Semester 2017. Dort sorgte der Baukonzern mit einer Gewinnwarnung für Argwohn. 12 Millionen Franken Verlust wurden ausgewiesen. Dahinter stehen Wertanpassungen auf Projekten in Norwegen von 15 Millionen Franken sowie Wertberichtigungen von 20 Millionen Franken vor allem aus Forderungen für das Stadion Letzigrund in Zürich. Hier besteht seit Jahren ein Streit mit der Stadt Zürich. Affentranger will juristisch weiterkämpfen.

Vom Rückzug Affentrangers nach zwei Jahren redet niemand mehr. Bei Hauptaktionär Rössler und Verwaltungsratspräsident Meister geniesst er weiterhin Rückhalt. Der 78-jährige Investor trifft sich regelmässig mit ihm: «Anton Affentranger ist vielleicht eine schwierige Person und stösst an», sagt Rössler. Er bestätigt, dass mehrere Untergebene gegangen seien – aus unterschiedlichen Gründen. «Aber insgesamt finde ich ihn gut als CEO.» Hans-Ulrich Meister meldet auf Anfrage: «Zum Thema einer allfälligen Nachfolge von Implenia-CEO Anton Affentranger gibt es keine Neuigkeiten.»

Schlecht gelaufen



Schlechte Noten für Schweizer Banken beim Onlineservice

In der Kundenbetreuung via App und Website sind ausländische Institute weit voraus

Erich Bürgler

Zürich Die Chefs von Schweizer Banken werden nicht müde, zu betonen, wie wichtig ihnen das Thema Digitalisierung sei. Einige tüfteln in eigenen Laboren an digitalen Innovationen, andere entwickeln mit Start-up-Firmen neue Onlinelösungen. Doch beim digitalen Banking hinken die Schweizer Institute der ausländischen Konkurrenz trotz der Bemühungen hinterher. Das zeigt eine Analyse des Strategieberatungsunternehmens Oliver Wyman.

In einem Vergleich mit Banken aus Deutschland, Frankreich und Spanien schneiden die Schweizer Institute am schlechtesten ab. Im Digital-Banking-Index des Beratungsunternehmens erreichen die Schweizer Banken von maximal 10 Punkten lediglich 5,3. Spanien liegt mit der Note 6,1 mit deutlichem Abstand auf dem ersten Rang. Untersucht wurden 60 Banken aus den vier Ländern, darunter 8 aus der Schweiz. Eine schwache Durchschnittsnote (3,9) erhalten die Schweizer Institute besonders bei der Möglichkeit, Pro-

dukte online zu kaufen. Oft müssen Kunden stattdessen noch Formulare ausdrucken und in die Filiale bringen.

Auch bei der digitalen Kundenbetreuung sei die ausländische Konkurrenz besser, besonders beim Kontakt via Smartphone-App, sagt René Fischer, Partner und Digitalexperte bei Oliver Wyman. «In der Kundenberatung über digitale Kanäle sind zum Beispiel spanische Institute den Schweizer Banken meilenweit voraus.»

Junge gehen lieber zum Zahnarzt als zum Bankberater

So können Kunden der spanischen BBVA ihren Kundenberater via Chat auf dem Smartphone erreichen. Sie sehen dort auch, ob er gerade für ein Gespräch zur Verfügung steht. Falls nicht, schlägt die App einen anderen Berater in der Nähe vor. Bei vielen ausländischen Instituten gehören Videoberatung und ein 24-Stunden-Service zum Standard, falls die Kunden keine Lust haben, eine Filiale zu besuchen. Ein solches Servicepaket sucht man in der Schweiz vergebens.

Auch Andreas Dietrich, Professor für Banking und Finance an der Hochschule Luzern, sieht Verbesserungspotenzial. «Im digitalen Vertrieb und in der digital unterstützten Kundenberatung sind die Schweizer Banken im Rückstand.» Viele Institute hätten ihren Fokus derzeit auf die Digitalisierung interner Prozesse gelegt und nicht auf neue Apps oder digitale Kundenangebote.

Dabei drohen sie die jüngere Kundschaft zu vernachlässigen. Diese sei sich gewöhnt, jederzeit von ihrem Smartphone auf Informationen und Dienstleistungen zugreifen zu können, sagt Sven Probst, Leiter Finanzdienstleistungen beim Beratungsunternehmen Deloitte. «Junge Leute gehen laut Umfragen lieber zum Zahnarzt als zum Bankberater. Um diese Kunden zu erreichen, müssen Banken neue Onlineangebote auf den Markt bringen.»

Schweizer Institute sehen sich offenbar nicht unter Zugzwang. «Bisher fehlte der Druck. Keine Schweizer Bank hat die Konkurrenz mit einem herausragenden digitalen Angebot bedrängt»,

sagt Probst. Das könne sich aber rasch ändern. Im Ausland haben sich Onlinebanken ohne Filialnetz etabliert. Laut René Fischer von Oliver Wyman liegt in der Schweiz viel Potenzial brach. «Die Schweizer Bank, die als erste einen rundum guten mobilen Service bietet, hat gute Chancen, schnell neue Kunden zu gewinnen.»

Unter den analysierten Schweizer Instituten schnitt die Postfinance mit der Note 6,1 am besten ab. Dahinter liegen die Zürcher Kantonalbank und die UBS. An den Gewinner ING Spain mit dem Wert 8,1 kommen die Schweizer aber nicht heran.

Hiesige Banken sollten sich aber nicht nur mit anderen Geldhäusern vergleichen, sondern auf branchenfremde Konkurrenz vorbereitet sein. Die finanzkräftigen Technologieriesen Google, Amazon und Facebook schielen auf ihre Kunden. Und die auf Geldwechsel spezialisierte App Revolut beispielsweise gewinnt in der Schweiz rasch an Beliebtheit. Das Finanz-Start-up baut seine im Vergleich zu Banken viel günstigeren Serviceangebote laufend aus.

Unattraktiv für die junge Kundschaft: Schweizer Banken setzen zu wenig auf Apps oder digitale Angebote



Zürich/Washington Am WEF überboten sich die Chefs globaler Konzerne mit Lob für die Steuerreform von US-Präsident Trump. Der Gewinnsteuersatz sinkt von 35 auf 21 Prozent. Doch nicht alle Unternehmen sind mit dem neuen Gesetz glücklich. International tätigen Versicherungskonzernen drohen durch das 600 Seiten dicke Reformpaket neue Steuern.

In der Schweiz sind davon besonders die Zurich Insurance und der Rückversicherer Swiss Re betroffen, die beide in den USA Geschäfte machen. Kapitalströme der Versicherer aus den USA in die Schweiz sollen einer neuen Be-

steuerung unterliegen, der sogenannten Base Erosion and Anti-Abuse Tax. Betroffen sind hohe Beträge, weil Schweizer Versicherungen einen Grossteil ihrer globalen Prämieinnahmen und die damit verbundenen Risiken bündeln. Dieses Risk-Pooling, das für einen Risikoausgleich sorgt, betreiben die Versicherer vom Hauptsitz in der Schweiz aus.

Für ausländische, in den USA tätige Versicherungen, sei der Zugriff auf Kapital ausserhalb der USA zur Deckung von Risiken zentral, sagt ein Sprecher der Zurich. Laut Swiss Re bestraft die neue Steuer Rückversicherer und

Trump-Reform bringt Swiss Re und Zurich neue Steuern

Die Versicherer haben im Kampf gegen die US-Abgaben auch Bundesrat Ueli Maurer eingespannt

Versicherer, deren Geschäftsmodell auf internationale Risiko- und Kapitalflüsse baut. «Dies könnte signifikante Auswirkungen auf grenzüberschreitende gruppeninterne Transaktionen zwischen den USA und der Schweiz haben», sagt eine Swiss-Re-Sprecherin.

Die neue Steuer gilt schon im laufenden Jahr und soll stufenweise von derzeit 5 auf 12,5 Prozent angehoben werden.

Schätzungen, wie stark der Konzerngewinn dadurch geschmälert wird, wollten die beiden Unternehmen nicht abgeben. Laut Branchenkennern werden allerdings die

Einsparungen im Zusammenhang mit der Senkung der US-Gewinnsteuern durch die Zusatzsteuer wieder aufgeessen. Die Steuerreform könnte unter dem Strich auch negative Auswirkungen haben, heisst es bei den Experten. Zudem drohe ein Wettbewerbsnachteil gegenüber US-Anbietern.

Klare Worte fand Dennis Kerrigan, Chefjurist des Versicherungskonzerns Zurich für Nordamerika, im Vorfeld des Reformbeschlusses. «Höhere Kosten, mehr Risiko und weniger Wachstum», seien die Folge für globale Versicherungskonzerne in Nordamerika.

Laut Dorothea Bachmann, zuständig für Steuerfragen beim Schweizerischen Versicherungsverband, besteht bei der Umsetzung der Reform noch Handlungsspielraum. «Es wird daran gearbeitet, die negativen Auswirkungen zu minimieren», sagt sie.

Dafür hat die Versicherungsbranche im Vorfeld des WEF auch Bundesrat Ueli Maurer eingespannt. Er hat in Davos seinen Amtskollegen, US-Finanzminister Steven Mnuchin, getroffen und bei ihm die Sorgen der Branche deponiert. Das sagte er vergangene Woche im Interview mit dieser Zeitung. Erich Bürgler