

Gute Kunde für die Bankkunden

Digitalisierung Banken werden zu besserer persönlicher Betreuung gezwungen

VON FELIX HORLACHER

Am vergangenen Dienstag im Haus der Schweizer Börse in Zürich an der «Finance 2.0»-Konferenz über die laufende digitale Revolution: Der Moderator fragt die meist jüngeren über 200 anwesenden Finanzprofis und Journalisten, wer jetzt im 13. Jahr des 21. Jahrhunderts in den letzten Monaten noch eine Bankfiliale physisch besucht habe. Mehr als die Hälfte hebt die Hand. «Ich hätte weniger erwartet», sagt der Konferenzleiter etwas enttäuscht. Die spontane Abstimmung drückt aus, was dann etliche Referenten ebenfalls unterstreichen: Bei den Banken dauert die in andern Branchen bereits weiter fortgeschrittene «totale Digitalisierung» offenbar etwas länger – und wird sich wohl gar nie ganz durchsetzen. Wenn sich die Geldinstitute etwas sputen und sich geschickt an die neuen Erfordernisse der digitalen Revolution anpassen, werden ihnen die meisten Kunden treu bleiben.

Hohe Eintrittshürden

Dafür gibt es zumindest drei Hauptgründe. Erstens verhalten sich die Menschen rund um die Finanzen sehr konservativ. Sie suchen, soziale Medien und Foren hin oder her, in wichtigen Geldangelegenheiten unverändert den persönlichen Rat einer vertrauten Fachperson. Zweitens halten die Dauerberichte über die wachsenden cyberkriminellen Vorgänge viele davon ab, total digitalisierte innovative Finanzdienstleistungen ausserhalb der «sicheren Banken» zu nutzen. Zumal Geldangelegenheiten für Schweizerinnen und Schweizer zu den hochsensiblen persönlichen Geheimnissen zählen. Laut einer zitierten Umfrage stehen die Banken als Bewahrer von soch sensiblen Daten nach wie vor mit Abstand an der Spitze. Drittens sind die Eintrittshürden für neue Anbieter im Bankengeschäft wegen der stets strengeren Regulierungen ziemlich hoch. Bestehende Geldhäuser haben schon deshalb einen Wettbewerbsvorsprung.

Kunde will «sowohl als auch»

Eine Folgerung von «Finance 2.0»: Der moderne, digital mit Smartphone, iPad und Laptop ausgerüstete Bankkunde jeden Alters will «sowohl als auch». Sich jederzeit und von überall her übers Internet aufgrund seiner persönlichen Geldbedürfnisse umfassend, rasch und übersichtlich informieren und bei Bedarf mit sei-

ner Bank online kommunizieren. Zudem will er Routinegeschäfte wie Zahlungen oder Wertpapiertransaktionen sicher übers Netz abwickeln. Aber auch der durchdigitalisierte Mensch entscheidet sich zuweilen spontan, mit seiner Vertrauensperson bei seiner Vertrauensbank zu sprechen.

Beim Mix zwischen «State of the Art»-Digitalangebot und der persönlichen Betreuung wird sich bei den Anbietern die Spreu vom Weizen trennen: Der Internetauftritt und alle digitalen Kanäle müssen top sein. Daneben ist sicherzustellen, den persönlichen Gesprächs- und Beratungsbedürfnissen der Kunden jederzeit genügen zu können. Auch in diesem Zusammenhang wird an der «Finance 2.0» eine Umfrage erwähnt: Demnach ist der Hauptgrund für den Wechsel der Bank nicht etwa ein ungenügendes digitales Angebot, sondern vielmehr die verspätete persönliche Rückmeldung des zuständigen Bankberaters auf eine dringende Anfrage seines Kunden.

Laufende Innovationen

Alles in allem sind die Banken wegen des Eindringens der elektronischen Kommunikationswerkzeuge in den Alltag der Menschen gezwungen, digital mächtig aufzurüsten. Der Verbesserungszwang wird verstärkt durch den Innovationsstrom von Newcomern, der etablierte Anbieter ständig zur Vervollkommnung ihres Angebots antreibt. Kommt dazu: Das Internet ermöglicht Vergleichsportale, welche die Kostentransparenz und damit den Gebührenwettbewerb ankurbeln. Trotz des daraus entstehenden Margendrucks muss aber die persönliche Beratung auf Höchstniveau gewährleistet sein. Deshalb die gute Kunde: Die digitale Revolution verbessert das Onlineangebot sowie die Qualität der persönlichen Beratung der Banken und senkt gleichzeitig deren Gebühren.

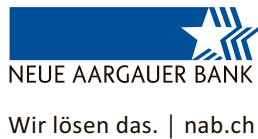
Ratgeber Ihr Geld



Dr. Felix Horlacher, Leiter des IFFP Institut für Finanzplanung (www.iffp.ch)

Der E-Safe ist ein elektronischer Onlinespeicher und erlaubt den Benutzern, ihre digitalen Dokumente, Daten und Passwörter sicher elektronisch aufzubewahren. Kundinnen und Kunden der NEUEN AARGAUER BANK (NAB) können diesen Service ein Jahr lang kostenlos nutzen.

Die NAB bietet ihren Kundinnen und Kunden in Kooperation mit SecureSafe eine einmalige Dienstleistung. Sie haben die Möglichkeit, und dies weltweit und wann immer Sie wollen, dank



Wir lösen das. | nab.ch

ANLAGEFONDS KURSE VOM 11.10.2013

Titel	Inventarwert	Veränd. in % 2013
Baloise Fund Invest		
BFI Activ CHF RC	112.35	+2.83
BFI Activ EUR RC	62.21	+1.48
BFI Cap Prot CHF C	11.43	-3.63
BFI Cap Prot EUR C	12.47	-1.81
BFI Cap Pr PI EUR C	10.61	-0.84
BFI Dynamic CHF RC	99.05	+10.19
BFI Dynamic EUR RC	52.10	+7.93
BFI Eq EUR RC	139.06	+11.83
BFI EuroSt EUR RC	38.16	+11.06
BFI InterSt CHF RC	72.22	+14.36
BFI C-Quadrat Con. CHF	10.92	+2.15
BFI C-Quadrat Con. EUR	11.05	+2.41
BFI C-Quadrat Bal. CHF	10.89	+3.91
BFI C-Quadrat Bal. EUR	11.05	+3.95
BFI C-Quadrat Dyn. CHF	10.74	+5.81
BFI C-Quadrat Dyn. EUR	10.96	+6.30
BFI Progres CHF RC	110.20	+5.33
BFI Progres EUR RC	60.94	+5.23
BFI SwissSt CHF RC	97.97	+17.18
BFI EuroBd EUR RC	79.62	-0.34
BFI Swiss Bd CHF RC	112.57	-0.68

Titel	Inventarwert	Veränd. in % 2013
MIGROS BANK		
Mi-Fonds (CH) 10-A	104.21	+0.25
Mi-Fonds (CH) 10-V	105.91	+0.37
Mi-Fonds (Lux) 30 AD	121.96	+3.88
Mi-Fonds (Lux) 30 BC	195.41	+3.88
Mi-Fonds (CH) 30-A	102.88	+3.54

Datenquelle

Sponsor

finanzverlag
 Kurse ohne Gewähr

Titel	Inventarwert	Veränd. in % 2013
Mi-Fonds (CH) 30-V	103.73	+3.67
Mi-Fonds (CH) 40-A	103.34	+5.19
Mi-Fonds (CH) 40-V	103.71	+5.32
Mi-Fonds (Lux) 40 EUR AD	105.29	+3.63
Mi-Fonds (Lux) 40 EUR BC	154.25	+3.63
Mi-Fonds (CH) 45 S A	112.97	+7.37
Mi-Fonds (CH) 45 S V	113.26	+7.55
Mi-Fonds (CH) 50-A	99.74	+6.74
Mi-Fonds (Lux) 50 AD	135.29	+7.12
Mi-Fonds (Lux) 50 BC	212.15	+7.12
Mi-Fonds (Lux) InterBd AD	80.86	-1.40
Mi-Fonds (Lux) InterBd BC	146.76	-1.40
Mi-Fonds (CH) CHFBd A	107.95	-1.20
Mi-Fonds (CH) CHBdMT A	106.10	+0.03
Mi-Fonds (CH) EuSt A	71.77	+13.97
Mi-Fonds (CH) IntSt A	82.76	+15.36
Mi-Fonds (Lux) InterSt AD	84.32	+13.58
Mi-Fonds (Lux) InterSt BC	109.31	+13.58
Mi-Fonds (CH) SwSt A	102.07	+17.99
Mi-Fonds (Lux) SwissSt AD	103.54	+18.28
Mi-Fonds (Lux) SwissSt BC	124.33	+18.27

RAIFFEISEN
www.raiffeisen.ch Tel. 0844 888 808

Titel	Inventarwert	Veränd. in % 2013
Raiffeisen *		
Swiss Money A CHF	1017.37	+0.20
Swiss Money B CHF	1307.26	+0.19
Swiss Oblis A CHF	114.99	-0.34
Swiss Oblis B CHF	186.44	-0.34
SwissAc A CHF	289.91	+16.37
SwissAc B CHF	324.89	+16.38
Euro Money A EUR	503.25	+0.22
Euro Money B EUR	747.84	+0.22
Euro Oblis A EUR	77.00	+0.30
Euro Oblis B EUR	164.96	+0.30
EuroAc A EUR	85.83	+9.34
EuroAc B EUR	116.78	+9.34
Clean Technology A CHF	143.15	+16.52
Clean Technology B CHF	143.35	+16.53

*Inventarwert vom 10.10.2013 (plus Ausgabe Kommission)

Titel	Inventarwert	Veränd. in % 2013
Future Resources A CHF	143.86	+5.69
Future Resources B CHF	143.86	+5.69
Convert Bond Global B CHF	100.14	+10.21
Multi Asset Cl. Flex Growth CHF	86.72	+2.83
Multi Asset Cl. Absol. Ret. CHF	95.61	-0.16
Multi Asset Cl. Flex Bal. CHF	91.86	+0.28
Futura Swiss Franc Bond CHF	106.22	-1.15
Futura Global Bond CHF	86.33	-0.45
Futura Swiss Stock CHF	175.54	+21.91
Futura Global Stock CHF	68.67	+12.30
Index SPI CHF	120.97	+18.38
Index EURO STOXX 50 EUR	111.89	+19.06
Index Pension Growth CHF I	105.99	+6.74
Index Pension Growth CHF A	106.00	n.a.
Solid Gold A-Klasse USD	4127.91	-21.95
Solid Gold H-Klasse CHF	3804.77	-21.95
Solid Gold Ounces A CHF	1171.38	-22.10
Solid Gold Ounces H CHF	1182.34	-22.22
Global Inv. Yield A CHF	102.31	+0.32
Global Inv. Yield B CHF	133.80	+0.32
Global Inv. Balanced A CHF	112.56	+3.51
Global Inv. Balanced B CHF	140.73	+3.51
Global Inv. Growth A CHF	95.40	+6.19
Global Inv. Growth B CHF	99.08	+6.18
Global Inv. Equity A CHF	82.81	+10.43
Global Inv. Equity B CHF	86.31	+10.44
Pension Inv. Fut. Yield A CHF	124.68	+1.63
Pension Inv. Fut. Yield I CHF	132.08	+1.62
Pension Inv. Fut. Bal. A CHF	108.27	+5.34
Pension Inv. Fut. Bal. I CHF	113.68	+5.35

Aargauische Kantonalbank

www.akb.ch/swisscanto
Swisscanto (Schweiz)

SWC(LU)BI MT CHF A	100.22	-0.32
SWC(LU)BI MT CHF B	117.64	-0.33
SWC(LU)BI MT EUR B	134.07	-0.84
SWC(LU)BI MT USD B	144.71	-0.60

Lokalwerte

Name	Ankauf	Verkauf	Name	Ankauf	Verkauf	Name	Ankauf	Verkauf
Adev Solarstrom AG	300	375	Espace Real Estate	137	139	SE Swiss Estates AG	35.05	37.45
Adev Wasserkraft AG	925	1150	Gerolag	3.85	-	Stadtcasino Baden	450	470
AEK Energie AG	28000	29000	Gondelbahn Männlichen	85.1	99.9	Tersa AG Rheinfelden	11 300	-
Alpar AG	55	65	Gondrand	820	895	Thermalbad Zurzach	420	434
Aluminium Laufen	11 600	12 500	Hypothekbank Lenzburg	4000	4018	Triba Partner Bank	1320	-
Art & Fragrance	22.5	23.1	IBAarau	1136	1160	Typon Holding	675	750
AZ Medien AG	1595	1675	Kabelwerke Brugg	12 000	-	Valiant Holding	84	-
Bad Schinznach	2050	2150	Kleinkraftwerk Birseck AG	7.8	8.5	Wartec Invest AG	1700	1712
Bank Oberaargau	350	380	Klinik Linde AG	810	820	Welinvest AG	2950	3000
Bern. Oberl.-Bahnen AG	75	80	Kongress- und Kursaal Bern	395	405	WIR Bank	419	421
Biella-Neher AG	8700	9495	Kongresshaus Zürich AG	2625	2770	Zofinger Tagblatt AG	12 600	12 700
BLS AG	0.73	0.8	Lagerhäuser Zentralschweiz	18 800	19 500	Zoo Zürich	150	-
BV Holding AG	6.1	6.75	Montana Tech Comp AG	3.4	4	Zoo Basel	10200	-
Cat Group AG	14.25	14.8	Parkresort Rheinfelden AG	610	625	Zuckerfabriken	41.55	44
Cendres + Métaux SA	9400	9700	Patiswiss AG	298	340	Zur Rose AG	24	24.55
Clientis Bank im Thal	300	450	Pilatus-Bahnen AG	1400	1449	Zürcher Freilager AG	5375	5450
Clientis Bank Küttigen	1580	1600	Rapid Holding AG	320	330	Zürichsee Schifffahrt	160	175
Clientis Bank Leerau	355	-	Regiobank Solothurn	3081	3145			
Clientis Bernerland Bank	440	450	S&L Bucheggberg	4950	5100			
Clientis SK Oftringen	1750	1795	Schauspielhaus Zürich	-	875			

Quelle: NAB

FRAGE DER WOCHE: Ihre Dokumente, Daten und Passwörter sicher aufbewahren?



Patrick Michelotti
 Ressortleiter
 Client Offering & Products
 Mitglied der Geschäftsleitung
 NEUE AARGAUER BANK AG

E-Safe Ihre digitalen Dokumente und Daten sicher zu speichern. Wichtige Verträge, Steuerunterlagen, Arbeitszeugnisse, Fotos oder auch Reiseunterlagen sind so langfristig geschützt und gespeichert. Der Zugriff ist jederzeit und überall möglich. Zudem stellt die Vererbungsbzw. Nachfolgefunktion sicher, dass im Notfall von Ihnen bestimmte Mitglieder der Familie, Freunde oder Geschäftspartner Zugang zu wichtigen Informationen erhalten. Somit gehen keine Dokumente und Daten verloren.

Ihre Vorteile

- Geprüfte, sichere und langfristige Aufbewahrung Ihrer digitalen Unterlagen und Passwörter.
- Höchste Privatsphäre und maximaler Schutz Ihrer Daten (die Server befinden sich in der Schweiz).
- Vererbungs- und Nachfolgefunktion garantiert, dass die Daten nicht verloren gehen.

- Der E-Safe steht Ihnen jederzeit weltweit via Internet zur Verfügung.
- Mobiler Zugriff und Verwaltung via iPhone, iPad und Android – einfach und flexibel.
- Mit dem Einstiegsangebot der NAB können Sie den E-Safe ein Jahr lang kostenlos nutzen.

Sicheres Login

E-Safe bietet dasselbe hohe Sicherheitsniveau wie alle modernen E-Banking-Lösungen. «Secure Remote Password Protokoll» ist bei E-Safe für dieses hohe Sicherheitsniveau verantwortlich. Das hochsichere Verfahren wurde an der Stanford-Universität entwickelt und schützt besonders effizient gegen Internet-Attacken. Die Sicherheit haben wir selbst und durch externe Software-Sicherheitsexperten prüfen lassen. Die Bedienung von E-Safe bleibt trotz hohem Schutz einfach. Probieren Sie es aus und sichern Sie Ihre Daten bequem von zu Hause aus.

E-Safe – ein Produkt in Zusammenarbeit mit SecureSafe



Das Wichtigste in Kürze

- **E-Safe (SecureSafe)**
- Bewahren Sie mit E-Safe Ihre wichtigen Unterlagen digital sicher auf.
- NAB-Kunden können diesen Service jetzt ein Jahr lang gratis nutzen.
- Detaillierte Informationen finden Sie unter www.nab.ch/esafe.