

18.09.2018 - 16:42 Uhr

Schweizer Banken Report 2018: Digitale Kundenerlebnisse für nachhaltige Ertragsstrukturen

Zürich (ots) -

Die Lage des Schweizer Inlandbankenmarktes ist gut; die Aussichten sind gemischt. Langfristig müssen die Banken ihre Ertragsbasis durch Investitionen in digitale Kundenerlebnisse verteidigen. Das zeigt der jährliche Report zur Entwicklung des Schweizer Bankenmarkts der Strategieberatung Oliver Wyman.

Die Entwicklung in der Vergangenheit ist keine Gewähr für die Zukunft. Und diese wird bestimmt durch sinkende Margen im Zinsgeschäft - mit dem Banken noch immer einen Grossteil ihrer Erträge erwirtschaften - und steigende Kosten. Zusätzlich zur ungünstigen Entwicklung der Ertrags-Kostenschere treten neue Wettbewerber in den Markt. Sie markieren den Beginn eines verstärkten nationalen Wettbewerbs. Schweizer Banken sind gut beraten, ihr digitales Angebot zügig weiter auszubauen, wie der aktuelle «Schweizer Banken Report 2018» von Oliver Wyman zeigt.

Neue digitale Banken bieten ihren Kunden heute schon Produkte und Dienstleistungen von der Kontoeröffnung bis hin zur Genehmigung eines Konsumkredits zu attraktiven Konditionen online an. Noch haben diese Banken ein beschränktes Angebot und wesentlich weniger (Retail-)Kunden als ihre eingesessenen Wettbewerber. Aber die Beispiele von N26 aus Deutschland und Revolut aus Grossbritannien zeigen, dass erfolgreiche Herausforderer mit schlanken Kostenstrukturen ihre Produkte und Dienstleistungen weit günstiger beziehungsweise kostenlos anbieten können, was sich in hohen Wachstumsraten dieser Herausforderer niederschlägt. Aber auch im Geschäft mit institutionellen und Firmenkunden gibt es entsprechende Entwicklungen, wie zum Beispiel Kredit-Plattformen wie Loanbox, Instimatch oder Cosmofunding zeigen.

Das Kundenerlebnis entscheidet über den Erfolg

Die grossen Technologiefirmen Amazon, Apple, Facebook und Google haben die Art und Weise, wie Kunden Informationen, Dienstleistungen und Produkte beziehen und nutzen, revolutioniert. Die «Big Techs» und auch erfolgreiche FinTechs oder Innovatoren im Bankensektor setzen den Fokus besonders auf das Kundenerlebnis, die Erfahrung des Kunden im Umgang mit dem Anbieter.

Entscheidend für eine nachhaltige Ertragsbasis ist es, ein positives Kundenerlebnis zu schaffen. Gleichzeitig müssen Betriebsmodelle und Kostenstrukturen radikaler überarbeitet werden, die wiederum über Prozesseffizienz massgeblichen Einfluss auf das Kundenerlebnis haben. Denn wem der Kunde gehört, dem gehört das Geschäft. Investitionen in diese weitgehend digital basierte Schnittstelle sind teuer, lohnenswert - und unvermeidlich. Dies gilt für alle Kundensegmente: Retail-Kunden, vermögende Privatkunden sowie institutionelle und Firmenkunden, wie der Report ausleuchtet.

Banken sind in der neuen Welt digitalisierter Angebote nicht mehr zwingend die Herren der Kundenschnittstelle, wie man am Vordringen anderer IT-getriebener Anbieter in den Bankenmarkt sieht. Noch ist der im europäischen Vergleich relativ kleine Schweizer Markt nicht im Fokus der grossen digitalen Anbieter aus dem Ausland. Dies wird sich jedoch ändern, sind sich die Oliver Wyman-Berater sicher. Hinzu kommen zusätzlich neue, digitale Schweizer Anbieter. «All dies wird der Beginn eines verstärkten nationalen Wettbewerbs sein», sagt Tobias Würzler, Partner bei Oliver Wyman und Co-Autor des Reports. Entscheidend für Schweizer Banken ist daher, ihre Ertragsbasis zu stärken und die Kostenstruktur anzupassen. «Dreh- und Angelpunkt einer Verbesserung der Ertragssituation der Schweizer Inlandbanken ist die Stärkung der Kundenbasis. Passgenaue Produkte, ein attraktiver leichter Zugang zu Bankdienstleistungen, all das resultiert in einer positiven Service-Erfahrung der Kunden mit ihrer Bank», meint Tobias Würzler.

Der «Schweizer Banken Report 2018» kann vollständig auf www.oliverwyman.ch eingesehen werden.

Kontakt:

Davina Zenz-Spitzweg
Oliver Wyman
Communications Manager
davina.zenz-spitzweg@oliverwyman.com

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100012607/100819954> abgerufen werden.