

Abstract

Titel: Internetbanken: Chance oder Gefahr für eine filialbasierte Bank? - Auftrag der Raiffeisen Schweiz.

Kurzzusammenfassung: Die wachsende Anzahl an Internetusern ermöglichte in der Bankenbranche ein neues Geschäftsmodell der sogenannten Internet- bzw. Direktbanken. Heute benutzen über 80 % der Schweizerinnen und Schweizer das Internet und weltweit sind es über zwei Milliarden Menschen. Diese Entwicklung wirft bei den klassischen Filialbanken Fragen auf: Kann eine Internetbank unsere Kunden abwerben? Gibt es weitere Gefahren oder sogar Chancen? Unter anderem diese Fragen stellt sich nicht nur die Raiffeisen Schweiz, sondern auch diverse Finanzinstitute weltweit.

Verfasser/-in: Fabian Rutz

Herausgeber/-in: **Raiffeisen Schweiz**

Publikationsformat:

- BATH
- MATH
- Semesterarbeit
- Forschungsbericht
- Anderes

Veröffentlichung (Jahr): 2012

Sprache: Deutsch

Zitation: Rutz, F. (2012). *Internetbanken: Chance oder Gefahr für eine filialbasierte Bank? - Auftrag der Raiffeisen Schweiz.* (Unveröffentlichte Bachelor Thesis). FHS St. Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Schlagwörter (3-5 Tags): Internet, Direktbank, Banking, Filialbank, Universalbank

Ausgangslage, Ziel, Vorgehen, Erkenntnisse, Literaturquellen:

Ausgangslage: In der Schweiz waren im Jahr 1997 gemäss dem Bundesamt für Statistik 7 % der Bevölkerung regelmässig im Internet unterwegs. 14 Jahre später benutzten über 80 % der Schweizerinnen und Schweizer das Internet. Die rasante Steigerung dieses Prozentsatzes bzw. die Änderung des Kundenverhaltens stellt neben den Raiffeisenbanken die meisten Schweizer Banken vor neue Herausforderungen.

Ziel dieser Bachelor Thesis ist es, für den Auftraggeber festzustellen, ob für eine filialbasierte Bank eine Gefahr oder Chance von Internetbanken ausgeht.

Vorgehen: Nach der Definierung des Auftrages wird die aktuelle Forschungslage umfassend und gleichzeitig jedoch möglichst knapp im theoretischen Rahmen dieser Bachelor Thesis beschrieben. Dabei greift der Verfasser nur auf verlässliche, qualitativ hochwertige wissenschaftliche Literatur zurück. Der theoretische Rahmen beinhaltet für die Untersuchung relevante theoretische Ansätze, die für die Beantwortung der Forschungsfrage bzw. zur Erfüllung der Ziele dienlich sind. Die daraus entstandene Forschungslücke wird anschliessend mit der empirischen Untersuchung geschlossen. Diese Untersuchung ist mit einem Forschungsdesign präzise geplant.

Folgende **Erkenntnisse** erbrachte diese Bachelor Thesis:

1. Der technologische Fortschritt bestimmt und verändert nicht nur die Gesellschaft, sondern beeinflusst auch die Bedürfnisse der Kundschaft verschiedener traditioneller Finanzinstitute. Trotzdem konnten sich im Gegensatz zu Deutschland reine Direktbanken in der Schweiz bis 2012 kaum in der Bankenlandschaft etablieren und erscheinen in Statistiken der Schweizerischen Nationalbank nur unter „diversen Banken“.
2. Ein wichtiger Vorteil einer Direktbank sind gemäss den erhaltenen Erkenntnissen dieser Arbeit die niedrigen Kosten. Beispielsweise entstehen Swissquote oder BEKB-net, die weltweit übers World-Wide-Web erreichbar sind, viel weniger Kosten als einer Filialbank mit einem nationalen oder internationalen Filialnetz. Ebenso fällt bei dem Vergleich zwischen Direkt- und Filialbank das Verhältnis von Bankmitarbeitenden zu den betreffenden Bankkundinnen und -kunden auf.
3. Trotz weiteren Vorteilen der Direktbanken und dem Trend der Mobilität sowie des Internets schätzt derzeit die befragte Schweizer Bankkundschaft in verschiedenen Studien die Vorteile des Geschäftsmodells Filialbank höher ein. Es können sich nur wenige Befragte vorstellen ohne Bankfilialen auszukommen und als ihre Hauptbank eine Direktbank zu wählen. Ebenso verringerte sich aber die Anzahl der Filialen und dieser Trend soll weitergehen. Zudem ändern sich derzeit und in

Zukunft das Design und der hauptsächliche Zweck der Filialen. Das Geschäft mit dem Geld ist bei vielen Schweizerinnen und Schweizern immer noch eine vertrauensvolle Angelegenheit, die allgemein persönlichen Kontakt braucht. Die Beratungen und Kundenkontakte bzw. die freundlichen und hilfsbereiten Mitarbeitenden einer Bank sind dadurch eine der wichtigsten Kernkompetenzen einer filialbasierten Bank. Diese Kompetenz gilt es zu pflegen, um eine langfristige Kundenbindung schaffen zu können.

Bei bestimmten Bankprodukten, die kaum auf Beratung oder persönlichen Kontakt angewiesen sind, ist eine Filialbank wegen der Kostenstruktur mit einer Direktbank nicht konkurrenzfähig. Beispielsweise können Direktbanken gewinnbringend für jedermann kostenlose Privat- wie auch Sparkonten sowie Transaktionen anbieten. Für viele filialbasierte Banken ist das aufgrund der Kostenstruktur nicht lukrativ, um unter anderem Neukunden zu gewinnen, nehmen das aber viele Banken in Kauf.

4. Ein Vergleich mit Deutschland hat gezeigt, dass die dort schnell wachsenden Direktbanken von den Filialbanken nicht ernst genommen wurden. Deswegen haben dort filialbasierte Finanzinstitute in vielen Bereichen Marktanteile verloren. Einige Experten meinen, dass die Schweiz in dieser Hinsicht Deutschland mehrere Jahre hinter her hinkt. Ein direkter Vergleich kann aber wegen diversen weiteren Rahmenbedingungen nur mit viel Vorsicht gemacht werden.
5. Die Ergebnisse der empirischen Untersuchung widerlegen ebenfalls, dass der Vertriebskanal Bankfiliale ein Auslaufmodell ist (siehe folgende Abbildung 1).

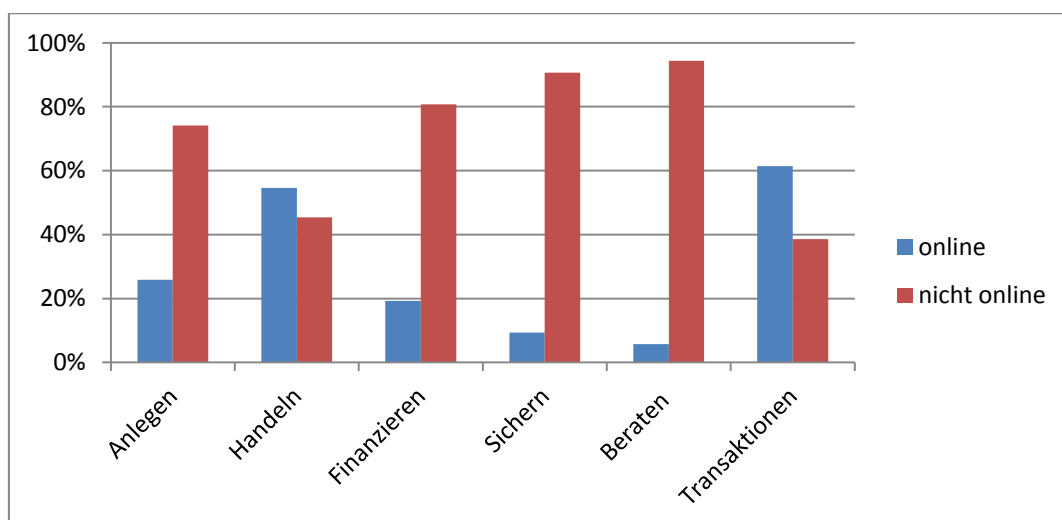


Abbildung 1: Bankkundenbedürfnisse über das Internet befriedigen. Quelle: Eigene Darstellung.

Beim Handeln von Wertschriften und bei Transaktionen stellen derzeit die Direktbanken mit ihrem Remote-Kanal Internet eine hohe Gefahr für filialbasierte Banken dar. Andere Kundenbedürfnisse wie das Anlegen (Bargeld, Privatkonto, positi-

ver Kontokorrent, Sparkonto, Säule 3a, Pensionskasse und Lebensversicherung), Finanzieren (Kreditkarte, negativer Kontokorrent, Konsumkredite und Lombardkredite), Sichern (Sachversicherung, Personenversicherung, Vermögensversicherung, Halten von Bargeld und anderen Vermögenswerten, Erbrechtliche & Ehegüterrechtliche Vorbereitung, Hedging und Optionsgeschäft) und Beratungen nehmen derzeit Bankkundinnen und -kunden mehrheitlich nicht online wahr. Gemäss diesen Ergebnissen stellen Direktbanken für Filialbanken bei der Befriedigung von Kundenbedürfnissen wie Finanzieren, Sichern und Beraten eher eine tiefere Gefahr dar.

- Gründe eine Bank zu verlassen sind folgend (Abbildung 2) mit den dazugehörigen Nennungen in % aufgelistet.

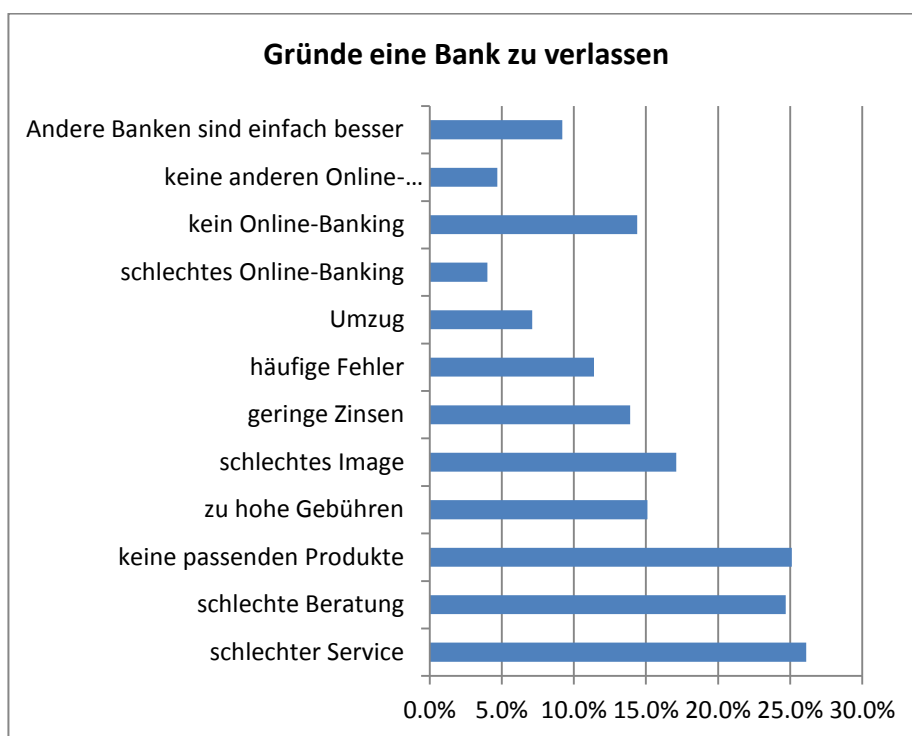


Abbildung 2: Gründe eine Bank zu verlassen [Mehrfachauswahl möglich]. Quelle: Eigene Darstellung.

Aus diesen und weiteren Ergebnissen gemäss Studien oder Untersuchungen von Accenture, Bundesamt für Statistik, Capgemini, Ernst & Young, Finma, Schweizerische Bankiervereinigung und noch Weitere sowie der eigenen Analyse bzw. eigenen empirischen Untersuchung empfiehlt der Verfasser dieser Bachelor Thesis für eine filialbasierte Bank ein Hybridmodell (beispielsweise anhand erklärtem Beispiel in der Arbeit der Berner Kantonalbank und ihrer Direktbank). So wäre ein Finanzinstitut für die unbestreitbaren Hinweise zum untersuchten Trend, den sich schnell ändernden Kundenbedürfnissen und für die zukünftige Digital Natives-Generation (aufgewachsen mit Computer und Internet) gerüstet.