

# Geld

## Der grosse Finanz-Check

### Zufriedene Kunden

Welche Institute den besten Service bieten

Die grosse Umfrage — 69

### Tiefere Prämien

Wie man bei Versicherungen viel Geld sparen kann

Die wichtigsten Tipps — 70

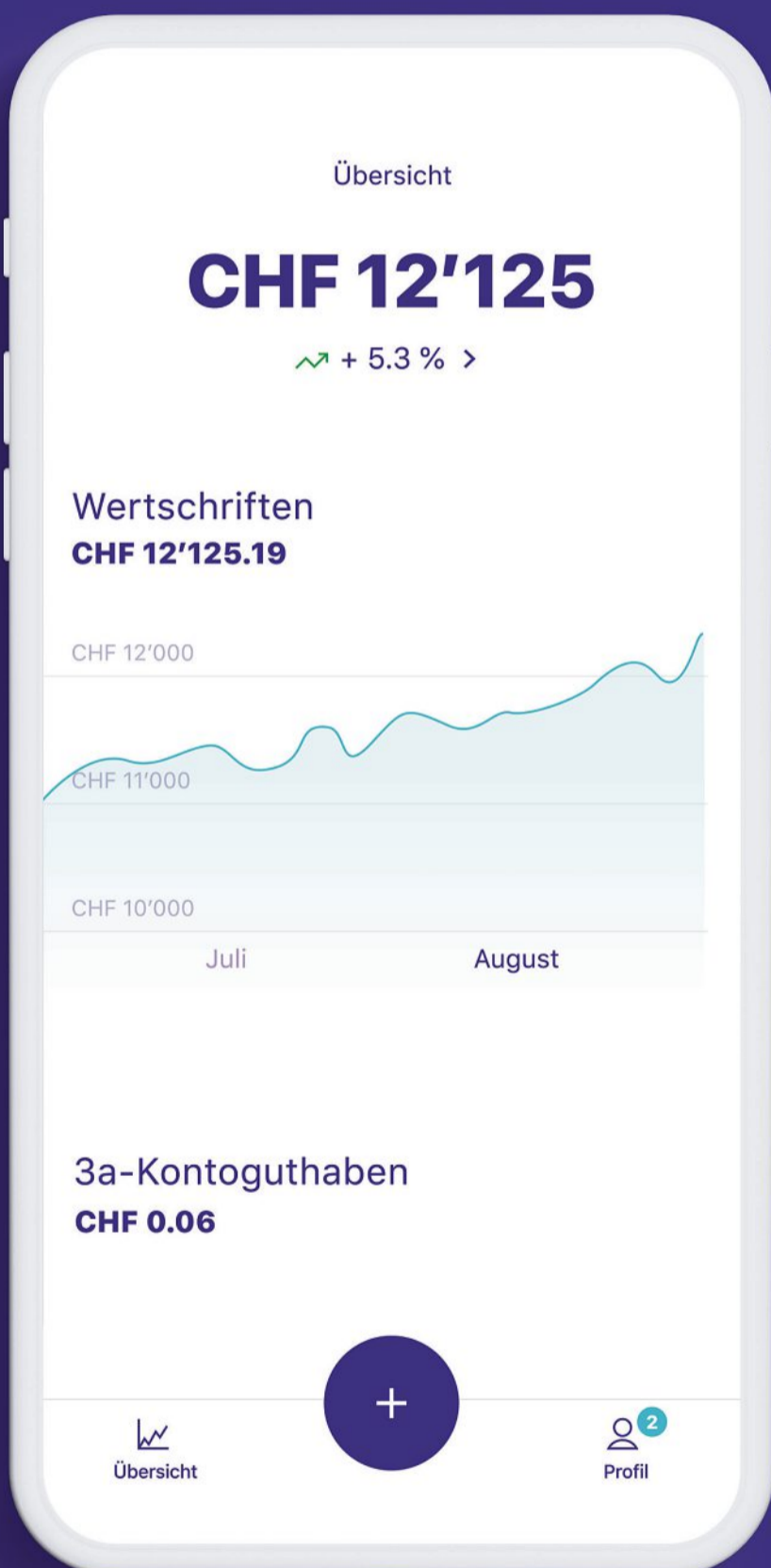


## Die besten VERSICHERUNGEN, BANKEN UND KREDITKARTEN

Das Rating. Die Gewinner

# Die App für deine Säule 3a.

Du hast es in der Hand.



**50.-**  
Gutschein\* auf  
deine Gebühren.  
Gutscheincode:  
FRANKLY345

#### So funktioniert's:

1. App downloaden
2. Säule 3a vollständig digital und in wenigen Minuten eröffnen
3. Gutscheincode in der App eingeben und Gebühren sparen
4. frankly entdecken, erste Einzahlung tätigen und deine bestehende 3. Säule transferieren

Download on the  
App Store

GET IT ON  
Google Play

**frankly.**

# Auf der Suche nach den besten Finanzinstituten der Schweiz

Welche Bank bietet den umfassendsten Service? Welche Kreditkarte die besten Konditionen? Und bei welcher Versicherung ist die Kundenzufriedenheit am grössten? Mit einer breit angelegten Umfrage küren die SonntagsZeitung und Le Matin Dimanche die Top Finanzinstitute der Schweiz

Im letzten Sommer lancierten die beiden Sonntagszeitungen des Tamedia-Verlags, die SonntagsZeitung und Le Matin Dimanche, den grossen Finanzdienstleister-Check. Und suchten erstmals mit einer breit angelegten Umfrage die Top Institute der Schweiz. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Versicherung? Wie gut ist der Service Ihrer Bank? Welche Kreditkarte bietet die besten Konditionen? – Mit solchen Fragen wurde der Schweizer Bevölkerung auf den Zahn gefühlt.

Das weltweit tätige Markt- und Meinungsforschungsinstitut Statista befragte zwischen dem 3. August und 13. September 2020 Schweizer Kunden zu ihren Erfahrungen mit ihren Finanzdienstleistern. Basierend auf den Ergebnissen der Umfrage wurden die Top Banken, die Top Kreditkarten und die Top Versicherungen in der Schweiz ermittelt.

## Mehr als 2500 Teilnehmer bei der Online-Befragung

Die gesamte Befragung wurde online durchgeführt. Mehr als 2500 Personen haben an der Umfrage über die Online-Auftritte (Website, Social Media) von Medientiteln der Tamedia sowie über ein sorgfältig rekrutiertes Online-

Access-Panel teilgenommen. Die Umfragen standen für alle Befragten auf Deutsch und Französisch zur Verfügung und waren über zahlreiche Websites zugänglich.

Teilnehmer der Befragung waren Privat- und Geschäftskunden, die Erfahrungen mit einer Bank oder Versicherung in der Schweiz gemacht hatten und von Statista über ein sorgfältig ausgesuchtes Online-Panel zur Befragung eingeladen wurden. Gleichzeitig richtete sich die Umfrage auch an alle volljährigen Schweizerinnen und Schweizer. Mittels Online-Fragebogen konnten jede und jeder mitmachen und seine Finanzdienstleister bewerten – aber auch Inputs zur Verbesserung von Dienstleistungen und Service geben.

Die Auswertung der mehreren Tausend Fragebogen und Interviews ist inzwischen abgeschlossen. Heute können wir Ihnen das Resultat exklusiv in der SonntagsZeitung und in Le Matin Dimanche präsentieren und aufzeigen, welche Finanzinstitute zu den besten unseres Landes gehören. Vergeben wurden die Auszeichnungen in den Bereichen Top Versicherungen, Top Kreditkarten und Top Banken, die wiederum in die Unterkategorien Top



Banken für Hypotheken, für Geschäftskunden und für digitale Angebote unterteilt wurde. Bei den Banken wurde zudem eine Auswertung der Top Dienstleister nach Regionen vorgenommen (Westschweiz, Wallis, Mittelland, Nordwestschweiz, Zürich, Ostschweiz, Zentralschweiz und Tessin).

## Bewertet wurden Zufriedenheit, Vertrauen und Servicequalität

Die Teilnehmer konnten ihre Bank, Versicherung oder Kreditkarte anhand verschiedener Dimensionen wie Zufriedenheit, Vertrauen, Konditionen oder Servicequalität auf einer Skala von 1 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut) bewerten. Die Aufnahme in eine der Toplisten erforderte eine Mindestanzahl an Bewertungen sowie eine überdurchschnittlich gute Beurteilung in den erwähnten Bewertungsdimensionen.

Die Sieger der jeweiligen Kategorien, die mit den besten Punktzahlen in der Umfrage abschnitten, können das offizielle, von Statista und Tamedia herausgegebene Siegel erwerben und für ihre interne und externe Kommunikation verwenden. Und damit ihre Qualität und Fachkompetenz nachhaltig und wirksam präsentieren.

## ACHTEN SIE AUF DIESE QUALITÄTS-SIEGEL DER BESTEN FINANZINSTITUTE



Jene Banken, Kreditkarten und Versicherungen, die bei der grossen Umfrage der SonntagsZeitung und Le Matin Dimanche von den über 2500 Teilnehmern am besten bewertet wurden, haben die Möglichkeit, ein Siegel zu erwerben und so die Qualität des Unternehmens wirksam und nachhaltig zu präsentieren. Dieses Qualitäts-Siegel kann auf der Website oder bei digitalen und analo-

gen Werbemitteln eingesetzt werden und weist die Kunden darauf hin, dass es sich bei dem jeweiligen Finanzinstitut um ein besonders kundenfreundliches und qualitativ hochstehendes Unternehmen handelt. Herausgegeben wird das Siegel in Zusammenarbeit mit dem renommierten Markt- und Meinungsforschungsinstitut Statista, das weltweit Rankings und Unternehmens-Toplisten mit bedeutenden Medienpartnern erstellt. Mehr zur Methodik und dem Gütesiegel unter: <https://de.statista.com/page/finanzdienstleistercheck-ch-2021>

## DIE TOP BANKEN

| Für Privatkunden                          | Für Hypotheken                      | Für Geschäftskunden          |
|---|-------------------------------------|------------------------------|
| <b>Mittelland</b>                         | <b>Westschweiz</b>                  | <b>Westschweiz</b>           |
| . Raiffeisenbank                          | . Baloise Bank SoBa                 | . Migros Bank                |
| . Freiburg Ost                            | . Swissquote                        | . Berner Kantonalbank        |
| . Banque Cantonale Neuchâteloise          | . Raiffeisenbank Gros-de-Vaud       | . Banque Cantonale Vaudoise  |
| . Berner Kantonalbank                     | . Bank Cler                         | . Zürcher Kantonalbank       |
| . Raiffeisenbank Neuchâtel et Vallées     | . Raiffeisenbank d'Arve et Lac      | . PostFinance                |
| . AEK Bank 1826                           | <b>Wallis</b>                       |                              |
| <b>Nordwestschweiz</b>                    | . Raiffeisenbank Martigny et Région | <b>Für digitale Angebote</b> |
| . Raiffeisenbank Aarau-Lenzburg           | . PostFinance                       | . Clientis                   |
| . Hypothekarbank Lenzburg                 | . Walliser Kantonalbank             | . Neon                       |
| . Bank Cler                               | . Raiffeisenbank de Sierre & Région | . St. Galler Kantonalbank    |
| . BLKB (Baselland)                        | . Raiffeisenbank Sion et Région     | . Hypothekarbank Lenzburg    |
| . Neue Aargauer Bank                      | <b>Ostschweiz</b>                   | . Berner Kantonalbank        |
| <b>Zürich</b>                             | . Glarner Kantonalbank              | . Schaffhauser Kantonalbank  |
| . WIR Bank                                | . Raiffeisenbank Appenzell          | . Nidwaldner Kantonalbank    |
| . Bank Linth                              | . Appenzeller Kantonalbank          | . Graubündner Kantonalbank   |
| . Migros Bank                             | . Raiffeisenbank St. Gallen         | . Swissquote                 |
| . Swissquote                              | . Migros Bank                       | . Raiffeisen Gruppe          |
| . Zürcher Kantonalbank                    | . Glarner Kantonalbank              | . Zürcher Kantonalbank       |
| <b>Zentralschweiz</b>                     | . Migros Bank                       | . Graubündner Kantonalbank   |
| . Raiffeisenbank Rigi                     | . Bank Linth                        | . Swissquote                 |
| . Raiffeisenbank Nidwalden                | <b>Zentralschweiz</b>               | . Raiffeisen Gruppe          |
| . Raiffeisenbank Luzern                   | . UBS                               | . Valiant                    |
| . Bank Cler                               | . Migros Bank                       | . Bank Cler                  |
| . Valiant                                 | . Nidwaldner Kantonalbank           | . WIR Bank                   |
| <b>Tessin</b>                             | <b>Tessin</b>                       |                              |
| . Banca Stato                             | . Raiffeisen Gruppe                 |                              |
| . PostFinance                             | . Banca Stato                       |                              |
| . Credit Suisse                           | . UBS                               |                              |
| . UBS                                     |                                     |                              |
| . Banca Raiffeisen del Basso Mendrisiotto |                                     |                              |

## DIE TOP VERSICHERUNGEN

| Hausrat                  | Motorrad                                 | Krankenkassen-Zusatzversicherung (z.B. Zähne; ambulanz) |
|--------------------------|--|---|
| . Die Mobiliar           | . Basler Versicherungen                  | . Axa   |
| . Vaudoise               | . Zürich                                 | . Swica   |
| . Smile Direct           | . Die Mobiliar                           | . KPT   |
| . Axa                    | . Generali                               | . Concordia   |
| . Zürich                 | <b>Rechtsschutz</b>                      | . Visana  |
| . Basler Versicherungen  | . Die Mobiliar                           | . Sanitas   |
| . Allianz                | . CSS                                    | . CSS   |
| . Helvetia               | . Axa-Arag                               | . ÖKK   |
| . CSS                    | . Dextra                                 | . Helsana   |
| . Generali               | . Basler Versicherungen                  | . Sympany   |
| <b>Privathaftpflicht</b> | . Coop Rechtsschutz                      | <b>Krankenkassen-Zusatzversicherung (stationär)</b>     |
| . Die Mobiliar           | . Zürich                                 | . Axa   |
| . Vaudoise               | . TCS Versicherungen                     | . Swica   |
| . Axa                    | . Protekta                               | . Helsana   |
| . Allianz                | . Helsana                                | . Swica   |
| . Smile Direct           | <b>Bauwesen-Versicherung</b>             | . Helsana   |
| . CSS                    | . Die Mobiliar                           | . KPT   |
| . Basler Versicherungen  | . Allianz                                | . CSS   |
| . Zürich                 | . Axa                                    | . Concordia   |
| . Visana                 | <b>Bauherrenhaftpflicht-Versicherung</b> | . Visana  |
| . Helvetia               | . Basler Versicherungen                  | . Sanitas   |
| <b>Auto-Versicherung</b> | . Die Mobiliar                           | . Atupri  |
| . Die Mobiliar           | . Vaudoise                               | . ÖKK   |
| . Vaudoise               | . Basler Versicherungen                  | <b>Tier-Krankenversicherung</b>                         |
| . Basler Versicherungen  | . Die Mobiliar                           | . Die Mobiliar  |
| . Smile Direct           | . Zürich                                 | . Epona   |
| . TCS Versicherungen     | . Allianz                                | . Animalia  |
| . Axa                    | <b>Wohngebäude-Versicherung</b>          | . Helvetia  |
| . Allianz                | . Die Mobiliar                           | . Generali  |
| . Zürich                 | . Basler Versicherungen                  |   |
| . Helvetia               | . Vaudoise                               |   |
| . Generali               | . Zürich                                 |   |
|                          | . Axa                                    |   |

## DIE TOP KREDITKARTEN

| Jahresgebühr bis Fr. 100.-                             | Ohne Jahresgebühr                                      |
|--|--|
| . BCV World  | . Neon-Mastercard                                      |
| . Mastercard Silver                                    | . TCS Mastercard                                       |
| . BEKB World   | . Cumulus-Mastercard World                             |
| . Mastercard Silber                                    |  |
| . PostFinance Visa Gold                                | <b>Für Auslandsnutzung</b>                             |
| . Cornèrcard Classic Visa                              | . Swiss Miles & More Gold                              |
| . BEKB World   | . PostFinance Visa Platinum                            |
| . Mastercard Basic                                     | . Cornèrcard Gold                                      |
| . PostFinance  | . Mastercard   |
| . Mastercard Standard                                  | . Neon-Mastercard                                      |
| . Cornèrcard Visa                                      | . UBS Visa Gold/UBS Mastercard Gold (Kartenduo)        |
| . PostFinance  | . Cornèrcard Gold Visa                                 |
| . Mastercard Gold                                      | . Cumulus-Mastercard World                             |
| . UBS Visa Classic/UBS Mastercard Standard (Kartenduo) | . Swiss Miles & More Gold                              |
| . ZKB Visa Classic                                     | . PostFinance  |
| <b>Jahresgebühr über Fr. 100.-</b>                     | . Mastercard Gold                                      |
| . Swiss Miles & More Gold                              | . PostFinance Visa Gold                                |
| . PostFinance Visa                                     | . Cornèrcard Visa                                      |
| . PostFinance Visa Platinum                            | . Swisstransplant Silver                               |
| . BCV Visa Gold  | . Credit Suisse Visa Gold                              |
| . Cornèrcard Gold                                      | . UBS Visa Platinum                                    |
| . Mastercard   | . Cornèrcard Classic Visa                              |
| . Cornèrcard Gold Visa                                 | . Visa   |
| . UBS Visa Gold/UBS Mastercard Gold                    | . PostFinance  |
| . Credit Suisse Visa Gold                              | . Mastercard Standard                                  |
| . UBS Visa Platinum                                    | . UBS Visa Classic/UBS Mastercard Standard (Kartenduo) |
| . ZKB World Mastercard                                 |  |
| . Credit Suisse  |  |
| . American Expr. Gold                                  |  |

Gelistet nach der Reihenfolge der jeweiligen Punktzahl, die eine Top Bank, Versicherung oder Kreditkarte erreicht hat.

## Impressum

DER GROSSE FINANZ-CHECK ist eine Sonderbeilage der SonntagsZeitung und Le Matin Dimanche, herausgegeben von der Tamedia Publikationen Deutschschweiz AG, Zürich  
**Leitung und Produktion:** Dominic Geisseler **Redaktion:** Erik Brühlmann, Fredy Gilgen, Marius Leutenegger, Elisabeth Rizzi, Frédéric Papp, Daniel Scheiber **Art Direction:** Tobias Gaberthuel  
**Layout:** Natalie Seitz **Fotoredaktion:** Suse Heinz **Leitung Verlag:** Marcel Tappeiner **Goldbach Publishing:** Philipp Mankowski (Managing Director), Adriano Valeri (Director Client Sales)

Eine Zusammenarbeit mit dem Markt- und Meinungsforschungsinstitut Statista.  
**statista**

## 1 Mehrfach-Versicherungen künden

Eine eigentliche Überversicherung gibt es nicht. Wer allerdings gleich mehrfach für Dasselbe versichert ist, zahlt definitiv zu viel Prämien. Ein klassischer Fall ist die Reiseversicherung. Eine Versicherung für Annullation, Assistance-Leistungen und Bergungskosten kann für ein Jahr oder nur für Einzelreisen abgeschlossen werden. Für viele ist sie aber unnötig. Denn diese Leistungen decken auch viele Kreditkartenanbieter ab.

Teilzeit-Arbeitenden droht zudem die Doppelversicherung bei Unfall. Wer mehr als acht Stunden pro Woche bei einem Arbeitgeber tätig ist, kann die Krankenversicherung ohne Unfalldeckung abschliessen. Der Arbeitgeber zahlt in diesem Fall die Kosten von Berufs- und Nichtberufsunfällen. Das ist vorteilhaft für den Arbeitnehmenden, weil Franchise und Selbstbehalt für Unfälle entfallen.

## 2 Unnötige Versicherungen vermeiden

Viele Versicherungen brauchen die meisten Menschen in der Schweiz gar nicht. Ein Beispiel ist die sogenannte Insassen-Unfallversicherung. Wer in der Schweiz wohnt, ist entweder durch den Arbeitgeber oder die Grundversicherung gegen die Folgen von Unfällen versichert. Autounfälle sind hier eingeschlossen. Auch Ski-Versicherungen sind meist unnötig. Sie decken Skibruch und Diebstahl. Wer in der Hausratversicherung den Zusatz «Diebstahl auswärts» mit entsprechender Deckung ab-

# So sparen Sie bei den Versicherungen

Nicht jede Versicherung ist wirklich nötig. Und bei manchen verstecken sich die Tücken im Kleingedruckten. Diese 5 Tipps helfen bei der richtigen Wahl

geschlossen hat, besitzt bereits einen Versicherungsschutz gegen einen Versicherungsschutz gegen Diebstahl. Bei kaputten Mietskis greift überdies die private Haftpflichtversicherung.

Aber auch Mietkautionsversicherungen sind fragwürdig. Grund: Eine auf der Bank deponierte Mietkaution erhalten Sie beim Auszug verzinst zurück. Bei der Mietkautionsversicherung zahlen Sie hingegen jährlich Prämien. Mieterschäden wiederum sind nicht durch die Versicherung gedeckt. Für junge Leute ohne Familie, Haus oder Unternehmen ergibt zudem eine Todesfall-Risikoversicherung wenig Sinn. Wer das Todesfall-Risiko absichern will, tut wiederum gut daran, den Spar- und Risikoteil zu trennen und auf eine gemischte Police zu verzichten.

## 3 Leistungen vergleichen

In der Schweiz sind Privathaftpflichtversicherungen sowie in diversen Kantonen die Hausratversicherung freiwillig. Auf beides sollten Sie allerdings nicht verzichten. Denn im Schadenfall können

die Kosten schnell ein Vielfaches der Prämien betragen. Autohalter sind verpflichtet, eine Motorhaftpflichtversicherung abzuschliessen. Eine zusätzliche Teil- oder Vollkaskoversicherung sollten Sie abhängig von Alter und Zustand des Autos wählen. Für Bergungs- und Krankentransportkosten ist eine Zusatzversicherung sehr empfehlenswert. Eine Rechtsschutzversicherung kann vor allem im Hinblick auf Verkehrsunfälle sinnvoll sein. Wichtig ist in jedem Fall: Die Prämien der einzelnen Gesell-

schaften für dieselben Leistungen sind höchst unterschiedlich. Ein Vergleich lohnt sich.

Eine Analyse von Comparis.ch zeigt Unterschiede von bis zu sechzig Prozent bei Hausrat- und Privathaftpflicht-Prämien. Besonders teuer sind oft Kombiprodukte. Wichtig bei Hausratversicherungen: Schätzen Sie den Neuwert Ihres Haushalts regelmässig und sorgfältig ein. Sonst droht Ihnen im Schadenfall eine Unterdeckung. Bei den Autoversicherungen wiederum hat gemäss einer weiteren

Comparis-Analyse gut jeder Zweite noch nie ohne Fahrzeugwechsel die Versicherung gewechselt. Das rächt sich: Denn die alte Police bleibt so weiter bestehen, während bei Neuabschlüssen die Prämien durchschnittlich stark gesunken sind. Was oft vergessen geht: Auch Hausfrauen und Hausmänner profitieren massiv von einer Taggeldversicherung bei Krankheit und Unfall. Ihre Arbeit ist zwar unbezahlt. Aber bei längerer Arbeitsunfähigkeit entstehen unter Umständen hohe Fremd-Betreuungskosten oder Einnahmeausfälle (etwa wenn der Partner beruflich kürzer tritt, um einzuspringen).

oder nur eingeschränkt zum Tragen. Das gilt etwa im Bereich der Sozialversicherungen, im Erb- oder Familienrecht oder bei arbeitsrechtlichen Fällen.

Aber auch Reiseversicherungen können böse Überraschungen bringen. Reise-Annullationsversicherungen zahlen mitunter nur bei «schweren» Krankheiten. Eine banale Erkältung genügt nicht. Auch Krankheiten, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses schon bestanden, sind häufig nicht gedeckt. Vorsicht bei Neuabschlüssen: Verschiedene Versicherer bringen Ausschlüsse im Zusammenhang mit Covid-19 an. Bei diversen Eventversicherungen (etwa für die Hochzeit) sind Pandemien ebenfalls ausgeschlossen.

Apropos Corona: Bei Hausratversicherungen wiederum sind Eigenschäden an den aktuell boomenden E-Bikes nicht eingeschlossen. Hier ist entweder eine Kaskoversicherung oder eine spezielle Veloversicherung erforderlich. E-Bikes mit Tretunterstützung von mehr als 500 Watt gelten zudem als Motorräder und fallen nicht mehr unter die normale Privathaftpflichtversicherung.

## 5 Prämien verhandeln

Wer zufrieden ist mit seinem bisherigen Produkt, kann ebenfalls sparen. Das gilt besonders für die Autoversicherung. Erkundigen Sie sich, was der Preis bei einem Neuabschluss wäre und verhandeln Sie mit Ihrem bestehenden Anbieter. Elisabeth Rizzi und Frédéric Papp, Versicherungsspezialisten beim Vergleichsportal Comparis

### DIE TOP 3 DER BRANCHE NACH KATEGORIE



Diese Versicherungen haben bei der Umfrage am besten abgeschnitten: **Hausrat:** Mobiliar, Vaudoise, Smile Direct. **Privathaftpflicht:** Mobiliar, Vaudoise, Axa. **Auto:** Mobiliar, Vaudoise, Basler. **Motorrad:** Basler, Zürich, Mobiliar. **Rechtsschutz:** Mobiliar, CSS, Axa-Arag. **Krankenkassen-Zusatzversicherung (ambulant):** Axa, Swica, KPT. **Krankenkassen-Zusatzversicherung (stationär):** Axa, Swica, Helsana. **Wohngebäude:** Mobiliar, Basler, Vaudoise. **Bauwesen:** Mobiliar, Allianz, Axa. **Bauherrenhaftpflicht:** Basler, Mobiliar, Vaudoise. **Tier-Krankenversicherung:** Mobiliar, Epona, Animalia.

## 4 Kleingedrucktes studieren

Ein wichtiger Aspekt bei Versicherungen ist immer der Leistungsumfang. Hier steckt der Teufel oft im Kleingedruckten der Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Die Prämien von Rechtsschutzversicherungen fallen mit bis zu 450 Franken pro Jahr ins Gewicht. In vielen Fällen jedoch kommt die Versicherungen nicht

Anzeige

# Die Zukunft ist Conversational

Bankkunden entscheiden sich zukünftig für den bequemsten Kanal, um Bankgeschäfte zu erledigen. Conversational Banking ist ein Game Changer – sicher und schnell implementiert begleitet er den Kunden über alle Themen hinweg.



Conversational Banking mit CREALOGIX erfolgreich umsetzen? Nutzen Sie unsere Expertise und kontaktieren Sie uns.

crealogix.com | solutions@crealogix.com

Laden Sie unser Whitepaper zu Conversational Banking herunter.



Frey Gilgen

Nein, besonders frisch tönt der Name Kreditkarte nicht. Tatsächlich ist sie schon so alt, dass sie einen festen Platz im Museum haben müsste. Die ersten Kreditkarten wurden nämlich schon 1894 von Hotels in den USA an gute Gäste ausgegeben. In den 20er-Jahren folgten die Ölkonzerne und die Warenhausgesellschaften. Weitere Branchen wie Restaurantketten und Fluglinien begannen erst nach 1945 mit der Herausgabe solcher Kundenkreditkarten (Proprietary Credit Cards).

Echte Kredit- oder Universalkreditkarten (General Purpose Credit Cards) kamen erst viel später auf den Markt. Sie wurden an Konsumenten mit guter Bonität ausgegeben und konnten nicht nur bei einem Unternehmen zur Zahlung eingesetzt werden, sondern bei allen, die einen Akzeptanzvertrag für die jeweilige Kreditkarte abgeschlossen hatten. Die erste derartige Universalkreditkarte war jene des Diners Club, der im Februar 1950 gegründet wurde.

Doch so alt dieses Zahlungsmittel auch ist, es hat sich immer wieder gut an die Erfordernisse der Zeit angepasst. Und die Kreditkarte wird sich auch in Zukunft unter den beliebtesten Zahlungsmitteln halten können, sind Experten wie auch die Kreditkartenbranche fest überzeugt. Viele neue Bezahlformen wie etwa mobile Portemonnaies (Wallets) oder Wearables (Uhren, Fitnessarmbänder) basieren nämlich auf Kreditkarten. Physische Kreditkarten werden in Zukunft grösstenteils durch virtuelle Kreditkarten ergänzt oder ersetzt, die rein digital verfügbar sind und sofort nach der Ausstellung eingesetzt werden können. Kreditkarten werden deshalb auch in Zukunft eine wichtige Rolle spielen.

#### Neue Bezahlformen bedrängen Kreditkarten nicht

«Bargeldlose Zahlungen werden generell weiterhin zunehmen, egal ob mit Kreditkarte, Debitkarte oder via mobiles Bezahlen», sagt Marcel Stadelmann, wissenschaftlicher Mitarbeiter des ZHAW Instituts für Marketing Management. Und für Zahlungen im Ausland dürfte die Kreditkarte weiterhin eines der beliebtesten Zahlungsmittel bleiben. «Das bargeldlose Bezahlen entspricht einem Kundenbedürfnis und wird deshalb weiterwachsen», ist auch das Kreditkartenunternehmen Swisscard überzeugt. Und vor neuen Bezahlformen müsse sich die Branche nicht fürchten.

Denn diese seien fast samt und sonders kreditkartenbasiert: «Deshalb sind Apple Pay oder Google Pay keine Konkurrenz zu Kreditkarten, sondern eine Erweiterung. In allen diesen digitalen Wallets werden Kreditkarten hinterlegt. So auch bei verschiedenen anderen In-Apps oder Online-Lösungen.» Konsumenten können diese Bezahlformen nur im Zusammenhang mit ihrer Kreditkarte nutzen.

#### Die Debitkarte schlägt Bargeld um Längen

So positiv die Zukunft der Kreditkarte gesehen wird, ein anderes Zahlungsmittel steht ihr aber vor dem Licht. Gerade in der Schweiz. Weit beliebter ist hierzulande nämlich die Debitkarte. Im Vergleich mit der Kreditkarte wird sie nach Angaben des ZHAW Instituts für Marketing Management mehr als doppelt so häufig eingesetzt. Sie schlägt auch Bargeld um Längen und ist das klar beliebteste Zahlungsmittel der Schweizerinnen und Schweizer. Mit der Debitkarte geben sie 28 Prozent ihres Geldes aus. Bar werden 23 Prozent der Ausgaben bezahlt und mit der Kreditkarte 21 Prozent.

Bei Umfragen wird die Debitkarte speziell beim jungen Publikum als zuverlässiger, vertrauenswürdiger und auch als sicherer eingestuft als die Kreditkarte, obschon die Branche diese für sehr sicher hält. Doch das Bargeld wird ebenfalls nicht so rasch verschwinden.

#### Der typische Kreditkartenzahler ist männlich und über dreissig

Gemessen an der Transaktionsanzahl ist es nämlich immer noch das am häufigsten genutzte Zahlungsinstrument in der Schweiz.

Die klassische Kreditkarte kann ihre Stärken besonders im Einzelhandel für längerfristige Anschaffungen, an Tankstellen, in Restaurants sowie unterwegs auf Reisen ausspielen. «Die Kreditkarte wird nach wie vor sehr stark mit dem Bezahlen im Ausland und mit dem Bezahlen von grossen Beträgen assoziiert», erklärt ZHAW-Experte Marcel Stadelmann.

Es tönt schon fast klischeehaft, aber das Zücken der Kreditkarte ist typischerweise Männersache. «Der

#### Mehrfache Sicherungen

«Die Kreditkartenherausgeber haben viel in das Betrugsmanagement und das Verhindern von Kreditkartenmissbrauch investiert, etwa durch technische Weiterentwicklungen, wie die Zwei-Faktor-Authentifizierung», sagt der ZHAW-Experte Marcel Stadelmann. Für die Grossbank UBS etwa sind Kreditkartentransaktionen sehr sicher: «Sie werden gleich durch mehrere Verfahren geschützt – durch die PIN-Eingabe, die Kartenprüfziffer sowie die Authentifizierung des Karteninhabers im Rahmen des Sicherheitsstandards 3-D-Secure.» Zudem verhindern zusätzliche Betrugspräventionssysteme missbräuchliche Transaktionen.

«Kreditkarten sind ein sehr sicheres und einfach zu handhabendes Zahlungsmittel für die Konsumenten und die Händler», unterstreicht auch das Kreditkartenunternehmen Swisscard. Sofern die Sorgfaltspflichten eingehalten werden, haften Kunden nicht für missbräuchliche Belastungen. Bei Kartenmissbrauch kann der Kunde die Transaktion beanstanden. Sind Bean-

standungen berechtigt, wird die Belastung des Kartenkontos rückabgewickelt und der Betrag dem Kartenkonto des Kunden wieder gutgeschrieben. Im Vergleich zu Bargeld oder der direkten Belastung von Konten bei Banken besteht also ein sehr hoher Schutz des Kreditkartenkunden. «Sofern der Nutzer nicht grobfahrlässig oder mit betrügerischer Absicht handelt, bleibt er in der Regel schadlos beim Missbrauch der Karte durch Dritte», erklärt Stadelmann.

Wichtig aber: Der Kartenutzer sollte die Sorgfaltspflichten kennen und unbedingt einhalten. Generell sollten Konsumenten aufmerksam sein in Bezug auf Phishing-Versuche und niemals Kreditkarteninformationen an Dritte weitergeben. Ein allfälliger Missbrauch der Karte sollte umgehend gemeldet werden. «Da der Missbrauch der Kartendaten etwa durch Skimming auch ohne Diebstahl der physischen Kreditkarte geschehen kann, ist es für die Nutzer wichtig, die Kreditkarten-Abrechnung regelmässig zu kontrollieren», rät Stadelmann.

Foto: Getty Images

# Immer noch viel Kredit für die Kreditkarte

Sogar in der bargeldaffinen Schweiz wird weit mehr mit der Karte bezahlt als mit Noten und Münzen. Allerdings in erster Linie mit der Debitkarte



#### DIE TOP 3 DER BRANCHE NACH KATEGORIE\*



Bei der Umfrage der SonntagsZeitung und Le Matin Dimanche bekamen diese Institute die höchste Punktzahl: **Kostenlose Kreditkarten:** Neon-Mastercard, TCS Member Mastercard, Cumulus-Mastercard World. **Kreditkarten bis Fr. 100.- Jahresgebühr:** BCV World MasterCard Silver, BEKB World Mastercard Silber, PostFinance Visa Gold. **Kreditkarten über Fr. 100.- Jahresgebühr:** Swiss Miles & More Gold, PostFinance Visa Platinum, BCV Visa Gold. **Kreditkarten für Auslandsnutzung:** Swiss Miles & More Gold, PostFinance Visa Platinum, Cornèrcard Gold Mastercard.

\*Auszug, die Gesamtergebnisse finden Sie auf Seite 69.

typische Kreditkartenzahler ist männlich, über dreissig Jahre alt, verfügt über ein gutes Bildungsniveau und über ein höheres Einkommen. Er ist stark leistungsorientiert, risikofreudig und probiert gerne Neues aus», geht aus dem jährlichen Swiss Payment Monitor hervor.

#### Kreditkartenumsatz hat sich seit 2005 mehr als verdoppelt

Doch auch gewöhnliche Konsumentinnen und Konsumenten halten sich keineswegs zurück. Mit Schweizer Kreditkarten sind 2019 rund 47 Milliarden Franken umgesetzt worden, davon rund 26 Milliarden im In- und rund 21 Milliarden im Ausland. Und das Geschäft brummt immer stärker. Der Umsatz mit Kreditkarten hat sich seit 2005 mehr als verdoppelt. Und

#### In der Schweiz sind sieben Millionen Kreditkarten im Umlauf

die Schweizer Kreditkartentransaktionen sind in dieser Periode um das Fünffache gewachsen.

Interessant sind auch die Pro-Kopf-Zahlen: Gemäss dem Swiss Payment Monitor hat eine Schweizerin oder ein Schweizer seine Kreditkarte im Jahr 2019 exakt 74 Mal gezückt, davon 46 Mal im In- und 28 Mal im Ausland. Und er tätigte damit Käufe im Betrag von 6463 Franken. Von 2005 bis 2019 hat der Kreditkarteneinsatz pro Kopf um mehr als das Vierfache zugenommen.

Die Folgen dieses stetigen Wachstums: In unserem Land sind laut Angaben der Schweizerischen Nationalbank mittlerweile sieben Millionen Kreditkarten im Umlauf. Rechnerisch besitzen also 85 Prozent der Bevölkerung eine solche Karte. Bemerkenswert: Bereits 34 Prozent des Kreditkartenumsatzes in der Schweiz am stationären Verkaufspunkt ist im Jahr 2019 kontaktlos generiert worden.

Das Wachstum ist sehr dynamisch. Kontaktlose Schweizer Kreditkartentransaktionen sind im Inland im Zeitraum von 2015 bis 2019 um das Siebenfache gestiegen, und der Umsatz mit kontaktlosen inländischen Kreditkarten hat um das Zwölfwache zugenommen.

#### Kosten im Auge behalten

Das Vergleichsportale Moneyland hat vor kurzem die Gebühren, Leistungen und Gesamtkosten von 155 Schweizer Kreditkarten für die ersten zwei Jahre verglichen und dabei Kostenunterschiede von bis zu 1900 Franken festgestellt. Sowohl für Viel- wie für Wenignutzer haben sich die Cashback-Karte American Express von Swisscard sowie die Karten der Grossverleiher, nämlich Coop Supercard Mastercard/Visa und Migros Cumulus Mastercard als besonders günstig herausgestellt. Nicht in den Vergleich einbezogen wurden die Prepaid-Karten. Ein sorgfältiger Vergleich dieser Kosten lohnt sich aber auf jeden Fall.

Weitere Kosten können vermieden werden,

— wenn im Ausland mit der Karte nicht in Franken, sondern in der Währung des Landes bezahlt wird. — wenn Bargeld nicht mit der Kredit-, sondern mit der Debitkarte bezogen wird.

— wenn die Kreditkartenrechnung rechtzeitig bezahlt wird. Sonst drohen happige Verzugszinsen.

# 7 Mio.

Das ist die Zahl der Kreditkarten, die 2019 in der Schweiz im Umlauf waren.

# 79,8 %

Um diesen Wert stieg der nominelle Notenumlauf zwischen 1907 und 2019.

# 199

Die Anzahl der in der Schweiz tätigen Versicherungsunternehmen.

# 218 000

So viele Vollzeitstellen bietet der Finanzplatz Schweiz.

# 83,8 %

So hoch war 2019 der Marktanteil der acht grössten Schadenversicherer (ohne Krankenversicherer).



### Münzen und Noten

Bargeld ist nach wie vor ein wichtiges Zahlungsmittel in der Schweiz – trotz Kreditkarten, Twint und anderen bargeldlosen Bezahlmöglichkeiten. Die Schweizerische Nationalbank (SNB) beziffert den durchschnittlichen Bargeldumlauf – also die durchschnittliche Summe aller Münzen und Noten, die im Verkehr sind – für 2019 auf 83 Milliarden Franken: 488,1 Millionen Banknoten im Wert von 79,8 Milliarden Franken und 5,7 Milliarden Münzen im Wert von 3,2 Milliarden Franken. Die Corona-Krise, während der so manches Geschäft auf kontakt- und bargeldloses Bezahlen besteht, kann den Schweizerinnen und Schweizern das Bargeld ebenfalls nicht verleiden. Der Gesamtumlauf aller Banknoten habe während des Lockdowns sogar noch zugenommen, bestätigt Peter Eltschinger, stellvertretender Direktor der SNB. Diese Entwicklung sei für Krisenzeiten jedoch normal; die Menschen wollen mit einem Notvorrat an Bargeld auf der sicheren Seite sein.

### Starke Banken

Der Schweizer Finanzplatz muss den internationalen Vergleich weiterhin nicht scheuen: Er gehört zu den weltweit wettbewerbsfähigsten Finanzzentren und ist führend beim grenzüberschreitenden Wealth Management. Dazu tragen die 246 Banken bei, die per Ende 2019 in der Schweiz tätig waren. Nur vier davon sind Grossbanken, 24 sind Kantonalbanken und 60 sind Regionalbanken und Sparkassen. Auslandsbanken machen die grösste Bankengruppe aus: 94 ausländische Institute sind in der Schweiz tätig. Auf allen in der Schweiz ansässigen Banken ruht rund ein Viertel des weltweit grenzüberschreitend verwalteten Privatvermögens. 216 der 246 Banken erzielten 2019 einen Jahresgewinn. Der aggregierte Geschäftserfolg der Banken stieg um 1,1 Prozent auf 66,1 Milliarden Franken. Mit 23,8 Milliarden Franken trug das Zinsgeschäft am meisten zum Geschäftserfolg bei. Um rund 10 Prozent oder 0,8 Milliarden Franken rückläufig war hingegen der Erfolg aus dem Handelsgeschäft.



### Immer mehr Kredite

Das ausstehende inländische Kreditvolumen betrug im Jahr 2019 rund 1214 Milliarden Franken – eine Zunahme von 3,3 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Damit stieg das ausstehende Kreditvolumen in den vergangenen zehn Jahren kontinuierlich an; 2009 betrug es noch 902,7 Milliarden Franken, 2012 überschritt es erstmals die 1000-Milliarden-Franken-Marke. Den weitaus grössten Teil des Kreditvolumens machen Hypothekarforderungen aus. Sie betragen 2019 fast 1043 Milliarden Franken. Auch die Hypothekarforderungen wuchsen im vergangenen Jahrzehnt ständig. 2009 betragen sie noch 724,8 Milliarden Franken. Zwischen dem 26. März und dem 31. Juli 2020 konnten von der Pandemie betroffene Unternehmen vom Bund verbürgte Überbrückungskredite beanspruchen. 136 780 solcher Kredite mit einem Volumen von 16,9 Milliarden Franken wurden gewährt.

### Sorgenfreies Alter

In der Schweiz gibt es 1491 Pensionskassen. Deren Bilanzsumme betrug 2019 erstmals mehr als 1000 Milliarden – eine Billion! – Franken. Gemeinsam erwirtschafteten die Pensionskassen 2019 ein Nettoergebnis aus Vermögensanlagen in der Höhe von 95,5 Milliarden Franken. Laut Pensionskassenstatistik gab es 2019 rund 4,3 Millionen aktive Versicherte, 2,3 Prozent mehr als im Vorjahr. 2,4 Millionen Versicherte waren Männer, 1,9 Millionen Frauen. 318 542 Frauen und 501 345 Männer bezogen Altersrenten in einer durchschnittlichen Jahreshöhe von 28 973 Franken. Die Vorsorgekapitalien der aktiven Versicherten und Rentenbezüger betragen zusammen mit den technischen Rückstellungen 914,1 Milliarden Franken, 81,3 Milliarden Franken mehr als im Vorjahr. 17 233 Frauen und 28 193 Männer verlangten insgesamt 8,9 Milliarden Franken als Kapital- oder Teilkapitalauszahlung bei der Pensionierung, ein Anstieg von 11,1 Prozent gegenüber 2018. Die durchschnittliche Höhe des Kapitalbezugs betrug 195 507 Franken.



### Sparfreudige Schweiz

Auch wenn die Zinsen minimal sind: Gemäss einer repräsentativen Umfrage der Migros Bank machen Sparkonten einen Grossteil der Vermögen der 18- bis 29-jährigen Schweizerinnen und Schweizer aus. Jede dritte Person dieser Altersgruppe hält über 70 Prozent ihrer frei verfügbaren Mittel auf einem Sparkonto. 67 Prozent der Befragten gaben an, weniger als 1000 Franken pro Monat zu sparen. Auffällig ist, dass in dieser Altersgruppe 92 Prozent der Befragten regelmässig einen Betrag sparen. Bei den über 55-Jährigen sind es jedoch nur noch 80 Prozent. Die wichtigsten Sparziele der unter 30-Jährigen sind laut der Umfrage längere Reisen (18 Prozent), der Erwerb von Wohneigentum (16 Prozent), ein Finanzpolster zu haben (12 Prozent) und der Kauf von Konsumgütern (10 Prozent). Nur gerade 8 Prozent denken beim Sparen an die Altersvorsorge. Dies ändert sich jedoch ab dem dreissigsten Lebensjahr. Ab dann steht die Altersvorsorge bei 25 Prozent der Befragten als Sparziel klar im Vordergrund.



7893,4 Mia.

Das in der Schweiz verwaltete Vermögen in Schweizer Franken.

1879

Aus diesem Prägejahr sind immer noch 10-Rappen-Münzen im Umlauf, die als gesetzliches Zahlungsmittel gelten.

50 Mio.

So viele Münzen prägte Swissmint im letzten Jahr.

1981

In diesem Jahr wurde der «goldene» Fünfräppler eingeführt.

1741

In diesem Jahr wurde die erste Bank der Schweiz gegründet: Wegelin & Co.

Fotos: Getty Images (5), Keystone (2)



#### Beliebte Kreditkarten

In den letzten zehn Jahren stieg die Zahl der Kreditkarten in der Schweiz um 50 Prozent. 2018 nahm der Schweizer Handel über in- und ausländische Kreditkartenzahlungen 32 Milliarden Franken ein – rund 4,5 Prozent des Bruttoinlandsprodukts und rund 8 Prozent des Endkonsums privater Haushalte. Dabei wurden mit inländischen Kreditkarten über 100 Millionen kontaktlose Zahlungen getätigt. Die Kreditkarte ist auch das beliebteste Zahlungsmittel im Internet: Der Schweizer Handel nahm 2018 im so genannten Distanzgeschäft mit Schweizer Kreditkarten 7,3 Milliarden Franken ein. Auch wer im Ausland einkauft oder Rechnungen begleicht, ist mit einer Kreditkarte auf der sicheren Seite. Für Mastercard und Visa gibt es weltweit jeweils 43 Millionen Akzeptanzstellen, für Diners Club 22 Millionen und für American Express 21 Millionen. Das Kreditkartensystem gilt für Konsumenten und Händler als gleichermaßen einfach und sicher.

# Seid umschlungen, Milliarden!

Wie viel Geld ist eigentlich in der Schweiz im Umlauf?  
Was legen wir für die Altersvorsorge auf die Seite?  
Und wie wichtig sind uns Versicherungen und Kreditkarten?  
Die wichtigsten Zahlen zum Finanzplatz Schweiz Erik Brühlmann

#### Hohe Gewinne bei den Versicherungen

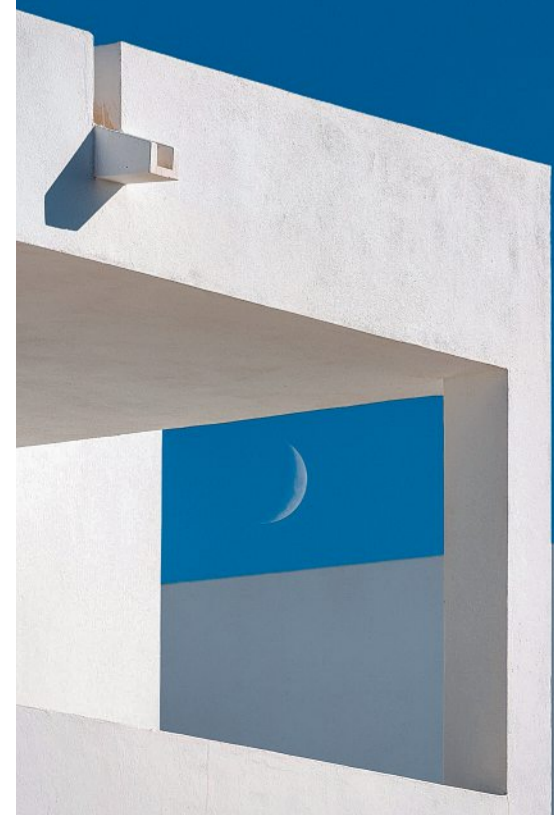
Im Geschäftsjahr 2019 erwirtschafteten die schweizerischen Versicherungsunternehmen Gewinne in Höhe von 15,2 Milliarden Franken – 44 Prozent mehr als im Vorjahr. Dazu trugen vor allem die Nichtlebensversicherer bei, die einen Gewinnsprung um 49 Prozent auf 10,1 Milliarden Franken verzeichnen konnten. Gleichzeitig stiegen zwischen 2018 und 2019 aber auch die Zahlungen für Versicherungsfälle: 100,1 Milliarden Franken wurden ausgegeben, 15,2 Prozent mehr als 2018. Sprunghaft angestiegen sind die Zahlungen für Versicherungsfälle bei den Lebensversicherern. Leisteten sie 2018 noch Zahlungen in Höhe von 33,9 Milliarden Franken, waren es 2019 rund 57,5 Prozent mehr, nämlich 53,5 Milliarden Franken. Mit 25,5 Milliarden Franken stabil geblieben sind die Zahlungen für Versicherungsfälle hingegen bei den Nichtlebensversicherern.

#### Schummeln bei Hausrat und Privathaftpflicht

Es gibt kaum verlässliche Statistiken zum Thema Versicherungsbetrug. 2017 führte jedoch der Schweizerische Versicherungsverband (SVV) die erste umfassende und repräsentative Umfrage unter 2000 Männern und Frauen im Alter zwischen 18 und 74 Jahren zum Thema Versicherungsbetrug in der Schweiz durch. Über ein Drittel der Befragten gab an, es für sehr unwahrscheinlich zu halten, für einen kleinen Versicherungsbetrug bestraft zu werden. Fast ein Viertel hielt Versicherungsbetrug gar für ein Kavaliersdelikt. Am leichtesten sei es, beim Hausrat und bei der Privathaft zu betrügen. Nur gerade 8 Prozent meinten, bei einem Unfall mit einem Versicherungsbetrug davonzukommen. 9 Prozent der Befragten gaben an, dass in ihrem Haushalt schon Schäden oder Kosten geltend gemacht wurden, die nicht oder nicht im angegebenen Mass angefallen sind. Auch hier nahm der Hausrat die Spitzenposition ein. 85 Prozent der Befragten waren der Meinung, dass Versicherungen sowie so mehr Geld einnehmen, als sie ausgeben; 58 Prozent fanden, dass die Versicherungen an ihrer Kundschaft zu viel verdienen.

#### Grosse Kapitalanlagen

Die Schweizer Versicherungsunternehmen wiesen 2019 Kapitalanlagen im Wert von 541,8 Milliarden Franken aus. Gegenüber dem Vorjahr bedeutet dies ein Minus von 0,9 Prozent. 45 Prozent des Gesamtanlagenbestands oder rund 244 Milliarden Franken entfallen auf festverzinsliche Wertpapiere – obwohl die anhaltende Tiefzinslage zu einer weiteren Abnahme gegenüber dem Vorjahr geführt hat. Die Lebensversicherer hielten 50 Prozent, die Nichtlebensversicherer 35 und die Rückversicherer 42 Prozent ihrer gesamten Kapitalanlagen in festverzinslichen Wertpapieren. Auch der Bestand an Immobilien nahm innerhalb dieses Zeitraums von 51 Milliarden Franken auf 47 Milliarden Franken ab. Um rund 5 Milliarden Franken zugelegt haben dafür Beteiligungen mit 65,3 Milliarden Franken. Sie machen derzeit 12 Prozent der gesamten Kapitalanlagen aus und sind damit die zweitgrösste Kapitalanlage der Schweizer Versicherer.



# Die Digitalisierung macht Banking wieder persönlich

Ein Trend prägt derzeit die digitale Kommunikation zwischen Bank und Kunde: Der Einsatz von Messaging-Diensten. Dadurch entsteht ein individueller Dialog. Mit grossen Vorteilen für die Kunden – aber auch für die Bank

Digitale Banking-Lösungen sind heute Standard bei allen Anbietern. Doch viele Finanzdienstleister nutzen deren Potenzial zu wenig und haben die Kunden in der Vergangenheit allzu häufig in den sogenannten «Self-Care»-Modus gedrängt. Sie waren froh, wenn diese ihre Transaktionen auf einem digitalen Kanal selbst abwickelten. Doch damit verloren die Banken mehr und mehr den persönlichen Kontakt zu ihren Kunden und verpassen die Chance, ihnen personalisierte Dienstleistungen anzubieten und ihr Angebot auszubauen.

Eine kürzlich vom Digital-Banking-Spezialisten Crealogix durchgeführte Befragung von Millennials aus acht europäischen Ländern zeigt dies exemplarisch: Das Interesse an Anlagen ist bei 82 Prozent der Befragten sehr hoch, doch nur etwas weniger als die Hälfte tätigt tatsächlich Investitionen via Mobile Banking. Ihnen fehlt die

persönliche Beratung, die sie dabei begleitet. Doch nicht nur Millennials vermissen den Dialog mit ihrer Bank. Grundsätzlich erwarten alle Bankkunden auch digital kurze Reaktionszeiten bei Fragen, eine Erreichbarkeit rund um die Uhr und eine Betreuung, die genauso individuell ist wie in der Filiale. Bevorzugt werden immer mehr Text-, Sprach- oder Video-Messaging über mobile Geräte.

## Den persönlichen Kontakt digital pflegen

Das digitale Angebot vieler Banken und Finanzdienstleister ist auf diese Erwartungshaltung der Kunden bisher nur teilweise ausgerichtet. Denn das klassische Online Banking zielt vor allem darauf ab, gewöhnliche Banking-Aufgaben und -Transaktionen digital abzubilden. Dies macht für den Kunden zwar vieles einfacher, ein wichtiger Faktor bleibt dabei jedoch auf der Strecke: Die persön-

liche Beziehung zwischen Kunde und Berater.

Nicht zuletzt aufgrund des Erfolges der neu entstandenen, komplett digitalen Neobanken sollten die etablierten Anbieter den persönlichen Beziehungsaufbau zu ihren Kunden über digitale Kanäle rasch ausbauen. Denn damit können sie den Unterschied machen und eine emotionale Verbindung zu ihren Kunden aufbauen sowie die Kunde-Berater-Beziehung stärken. Möglich wird dies mit dem sogenannten Conversational Banking, das digitales Banking wieder persönlich macht.

Für Banken werden Messaging-Kanäle deshalb zu immer wichtigeren Touchpoints in der Interaktion mit ihren Kunden. Text-, Sprach- oder Video-Messaging verdrängen dabei immer mehr Telefon und E-Mail als bevorzugte Arten der Interaktion zwischen Kunde und Bank. Naheliegender wäre etwa das Einsetzen von

bekannten Messenger-Diensten wie WhatsApp, Facebook Messenger oder WeChat. Diese erfüllen jedoch meist die regulatorischen Anforderungen bezüglich Dokumentation der Konversation, verschlüsselter Ende-zu-Ende-Kommunikation oder Datensicherheit in der Cloud nicht genügend. Die aktuelle Diskussion über den Umgang mit persönlichen Daten im Zusammenhang mit WhatsApp oder Facebook führen dies klar vor Augen.

## Sicherer Austausch zwischen Bank und Kunde

Aufgrund dieser höheren Anforderungen an die Sicherheit, ist die beste Wahl eine Lösung, die speziell für das Bankenumfeld entwickelt wurde und sich so optimal ins E-Banking-Angebot integrieren lässt. Schon bald wird zudem eine eingebaute E-Signatur es erlauben, die gesamte Kundenkommunikation digital abzuwickeln.

So können über einen Messenger generierte Anfragen und Transaktionen ohne Medienbruch verarbeitet werden und zu einem unkomplizierter Dialog führen.

Denn eine vertrauensvolle Kundenbeziehung erschöpft sich nicht in einer einmaligen, einseitigen Kommunikation, sondern basiert auf einem kontinuierlichen, sicheren Austausch zwischen Bank und Kunde. Conversational Banking ermöglicht es dabei dem einzelnen Berater, seine Kunden proaktiv zu unterstützen – etwa in der Anlageberatung – und mit ihnen dann ein persönliches Gespräch von Mensch zu Mensch zu führen, wenn der Kunde dies wünscht und es ihm tatsächlich einen Mehrwert bietet.



Daniel Scheiber ist Group Head of Conversational & AI beim Digital-Banking-Spezialisten Crealogix

Anzeige

TRADEN SIE MIT KLAREM KOSTENDACH

Werbung

Depotgebühren, die ins Unendliche steigen? Wechseln Sie zum Schweizer Leader im Online-Banking und zahlen Sie maximal CHF 50.- pro Quartal! Bis zum 15. April 2021 erstatten wir Ihnen die Transferkosten zurück.\*

swissquote.com/50

 Swissquote

\* Bis zu CHF 500.-. Siehe Angebotsbedingungen.



# «Spannend wird es, wenn Technologieriesen ins Finanzgeschäft einsteigen»

Manuel Ammann, Professor an der Universität St. Gallen und Direktor am Schweizerischen Institut für Banken und Finanzen, über die Zukunft von Kryptowährungen, Digitalisierung und die Herausgabe von Pandemie-Obligationen

Martin Spieler

**Der Schweizer Finanzsektor hat die Coronakrise scheinbar ohne grosse Blessuren überstanden. Wie robust sind die Banken tatsächlich?**

Sehr robust. Solange keine grossen Unternehmen zusammenbrechen und der Immobilienmarkt stark bleibt, können die Banken die Krise gut meistern.

**Wenn es in den nächsten Monaten vermehrt zu Konkursen und Kreditausfällen im Bereich KMU sowie im Immobiliensektor kommt, dürfte dies auch bei einigen Instituten negative Spuren hinterlassen. Wie stufen Sie die diesbezüglichen Gefahren ein?**

Blankokredite – dort liegt das höchste Risiko – machen bei den meisten Banken nur einen geringen Teil ihrer Bilanz aus und werden in der Regel nur Unternehmen mit guter Bonität gewährt. Alle anderen Kredite sind gesichert, in den allermeisten Fällen mit Immobilien. Solange diese ihren Wert behalten, bleiben die Verluste der Banken überschaubar, auch wenn es zu Konkursen kommt.

**Wesentlich stärker von der Pandemie betroffen sind die Versicherer. Wie beurteilen Sie die Lage bei den hiesigen Versicherungsunternehmen?**

Auch hier ist die Lage nicht dramatisch, weil die Versicherer nur einen kleinen Teil des entstandenen Schadens übernehmen. Der Pandemiefall ist in den Policen meist nicht abgedeckt. Auf der Anlageseite hat den Versicherungen zudem die gute Börsenentwicklung geholfen.

**Die Assekuranz-Unternehmen argumentieren, dass die Risiken einer Pandemie nicht versicherbar seien und sie Schäden aus einer globalen Seuche nicht im Alleingang abdecken könnten.**

Die Aussage ist richtig. Versicherungen können Risiken aus unkorrelierten Ereignissen übernehmen, beispielsweise Unfälle. Bei systematischen Risiken wie einer Pandemie sind sie jedoch überfordert, da die Schäden überall gleichzeitig auftreten.

**Wäre das nicht eine Chance für Rückversicherer wie Swiss Re, bei denen die Versicherung von Katastrophen zum täglichen Geschäft zählt?**

Weltweit tätige Rückversicherer können ihre Risiken international diversifizieren. Deshalb können sie regionale Katastrophen versichern, beispielsweise Wirbelstürme. Diese können hohe Schäden verursachen, treten aber nicht auf der ganzen Welt gleichzeitig auf. Bei weltweiten Ereignissen wie einer Pandemie versagt auch die internationale Diversifikation.

**Helvetia-Konzernchef Philipp Gmür fordert eine Lösung mit dem Bund als Hauptzahler im Schadenfall. Wäre ein Public Private Partnership von Versicherern und Bund wie wir das mit dem Elementarschaden-Pool zur Deckung von Schäden aus Naturereignissen kennen, die Lösung?**

Ganz ohne den Staat wird es nicht gehen, aber auch der Kapitalmarkt kann einen wichtigen Lösungs-

beitrag leisten. Man könnte etwa «Pandemie-Obligationen» emittieren, deren Rückzahlung beim Eintritt gewisser epidemiologischer Bedingungen hinfällig würde. Im Gegensatz zu den Versicherern sind es die Investoren am Kapitalmarkt gewohnt, systematische Risiken zu tragen. Durch die Risikoprämie auf dem Zinssatz werden sie für die Übernahme des Pandemierisikos entschädigt.

**Haben Banken und Versicherer zur Unterstützung der vielen notleidenden Firmenkunden genügend unternommen?**

Bei den Banken hatte ich den Eindruck, dass sie sich im Allgemeinen recht kulant verhalten haben. Natürlich auch aus Eigeninteresse, weil sich viele der betroffenen Unternehmen wieder erholen werden.

**Einige Banken haben nach dem Lockdown einen Teil ihrer Filialen gar nicht mehr geöffnet. Wird der Abbau von Filialen und Stellen noch weiter gehen?**

Davon ist auszugehen. Der Strukturwandel ist eine Folge der technologischen Entwicklung. Die Digitalisierung verändert das Kundenverhalten und die Dienstleistungsangebote der Banken.

**Alle Banken setzen mehr oder weniger stark auf die Digitalisierung. Wo geht die Reise hin?**

Die Automatisierung der Abläufe und die Digitalisierung der Kundenkontakte und Transaktionen führt zu einer Substitution von variablen Kosten durch Fixkosten. Wenn die – teure – digitale Bankenplattform einmal fertig dasteht, kann sie Unmengen von Kunden bedienen und Transaktionen abwickeln. Die Grenzkosten für zusätzliche Geschäfte sind tief. Die hohen Investitionskosten für die digitale Infrastruktur lassen sich aber nur rentabilisieren, wenn sehr viele Kunden und Transaktionen über die Plattform abgewickelt werden. Ein verstärkter Verdrängungswettbewerb und eine weitere Marktkonsolidierung sind die Folgen. Die Zukunft wird geprägt sein von grossen Massen Anbietern und kleinen Spezialisten.

**Immer mehr branchenfremde Anbieter drängen ins Finanzgeschäft. Was bedeutet dies für den Schweizer Finanzplatz?**

Erstmal ist das eine gute Nachricht. Das Angebot wird vielfältiger und die Preise sinken. Spannend wird es, wenn die Technologieriesen ins Finanzgeschäft einsteigen. Dieser Kampf der Giganten wird aber zuerst auf den grossen Märkten ausgetragen. Die Schweiz steht nicht unmittelbar im Fokus.

**Wichtigstes Standbein für viele Banken ist die Vermögensverwaltung. Auch da machen immer mehr digitale Anbieter den traditionellen Banken Konkurrenz. Wie wird die Digitalisierung das Vermögensverwaltungsgeschäft weiter verändern?**

Viele Dienstleistungen aus diesem Bereich, die früher individualisiert angeboten und manuell verarbeitet wurden, können standardisiert und automatisiert werden. Die Portfoliotheorie muss nicht für jeden Kunden neu erfunden werden. Unterschiedliche Portfolios werden mit Standardbausteinen



«Solange keine grossen Unternehmen zusammenbrechen und der Immobilienmarkt stark bleibt, können die Banken die Krise gut meistern»

zusammengestellt und automatisiert periodisch angepasst. Auch bei individuellen Lösungen kommen vermehrt quantitative Ansätze zum Einsatz. Die Margen bei Standardprodukten sinken – davon profitieren die Kunden.

**Als ein Wachstumsmarkt gilt der Bereich Nachhaltigkeit. Die Finanzakteure haben stark in die Entwicklung von nachhaltigen Finanzprodukten investiert. Wird sich dies auszahlen?**

Es ist ein Weg, um die Margenerosion abzubremsen, da viele Kunden bereit sind, für nachhaltige Produkte einen höheren Preis zu bezahlen. Aber das Angebot und der Wettbewerb nehmen in diesem Bereich rasant zu. Das nachhaltige Produkt wird bald zum Standard.

**Unter Margendruck leidet auch die Vermögensverwaltung für institutionelle Kunden. Werden wir da eine weitere Konsolidierung sehen?**

Ja, die Konsolidierung wird weitergehen, denn die Popularität des

## DIE TOP 3 DER BRANCHE NACH KATEGORIE\*

| Kategorie       | Bank  |
|-----------------|---|
| Privatkunden    | Wallis: Raiffeisenbank Martigny, PostFinance, Walliser Kantonalbank.        |
| Mittelland      | Raiffeisenbank Freiburg Ost, Neuenburger Kantonalbank, Berner Kantonalbank. |
| Nordwestschweiz | Raiffeisenbank Aarau-Lenzburg, Hypothekbank Lenzburg, Bank Cler.            |
| Zürich          | WIR Bank, Bank Linth, Migros Bank.  |
| Ostschweiz      | Glarner Kantonalbank, Raiffeisenbank Appenzell, Appenzeller Kantonalbank.   |
| Zentralschweiz  | Raiffeisenbank Rigi, Raiffeisenbank Nidwalden, Raiffeisenbank Luzern.       |
| Tessin          | Banca Stato, PostFinance, Credit Suisse.                                    |
| Westschweiz     | Baloise, Swissquote, Raiffeisenbank Gros-de-Vaud.                           |

\*Auszug, die Gesamtergebnisse finden Sie auf Seite 69.

passiven, indexierten Investierens begünstigt die Anbieter mit den tiefsten Kosten. Zudem sind auch die Preise für aktives Asset Management stark unter Druck, denn institutionelle Kunden sind immer weniger bereit, hohe Gebühren für eine durchschnittliche Anlageperformance zu bezahlen. **Punkt Wertschöpfung hat der Schweizer Bankenplatz in den letzten Jahren stark an Gewicht verloren – andere Sektoren, etwa der Pharmasektor, sind weit wichtiger für unser Land.** Die Sache mit der Wertschöpfung ist zweischneidig, denn eine hohe Wertschöpfung kann bedeuten, dass der Sektor zu wenig Wettbewerb aufweist oder ineffizient ist. Der intensive Wettbewerb und die technologische Entwicklung haben das Bankgeschäft effizienter und billiger gemacht. Das reduziert zwar die Wertschöpfung, ist aber positiv für die Volkswirtschaft. Weniger positiv ist, dass der Schweizer Bankenplatz international Marktanteile verloren hat, mitverursacht durch regulatorische Än-

derungen im Zusammenhang mit der steuerlichen Transparenz. Viel Wertschöpfung vernichten im Moment die tiefen Zinsen, weil sie die Margen der Banken reduzieren.

**Wie gut ist der Finanzplatz Schweiz für die Zukunft aufgestellt?**

Grundsätzlich solide, aber die Trends der Digitalisierung und Spezialisierung bringen grosse Herausforderungen mit sich, welche nicht alle Institute gleich gut bewältigen werden. Die Marktkonsolidierung wird deshalb weitergehen. Der Finanzplatz ist zudem von internationalen Entwicklungen abhängig, im regulatorischen wie im technologischen Bereich.

**Im Wachstumsmarkt Kryptowährungen spielen die meisten Schweizer Banken schlicht keine Rolle.**

**Verschlafen die Institute gerade einen Megatrend?**

Trotz Goldgräberstimmung glaube ich nicht, dass die Finanzinstitute hier etwas verschlafen. Ihre Kundschaft ist eher konservativ. Für die meisten Banken macht es keinen Sinn, bei neuartigen, spekulativen Anlagen als First Mover zu agieren. Wenn sich Kryptowährungen als Zahlungsmittel oder Qualitätsanlage etablieren – davon sind wir noch weit entfernt – werden die Banken die notwendigen Dienstleistungen aufbauen.

**Bitcoin ist zeitweise auf Rekordstände über 50 000 Dollar geklettert. Viele erhoffen sich von Bitcoin einen Inflationsschutz wie Gold.**

**Kann man sich mit Bitcoin gegen eine spätere starke Teuerung schützen?**

Darauf würde ich nicht wetten. Bitcoin hat zwar einen Schutz gegen Inflationierung eingebaut, indem die Anzahl Bitcoins limitiert ist. Nur, wer garantiert, dass in zehn Jahren noch eine Nachfrage nach Bitcoins besteht? Vielleicht gibt es bis dahin eine andere Kryptowährung, die sich zum Standard entwickelt und Bitcoin verdrängt. Ein Bitcoin ist kein Franken, der mit Vermögenswerten gedeckt ist. Im schlechtesten Fall sind die virtuellen Münzen wertlos.

**Im Finanzsektor wird Bitcoin sehr kontrovers diskutiert. Ist Bitcoin eine Zukunftswährung oder nur ein Hype?**


Der Bitcoin taugt nicht als Währung. Seine Kaufkraft schwankt zu stark, und die Technologie eignet sich nicht dafür, in kurzer Zeit eine grosse Anzahl an Transaktionen zu verarbeiten. Bitcoin ist zudem extrem ineffizient in der Nutzung von Rechen-, Netzwerk- und Speicherressourcen, weil alles unzählige Male dupliziert wird. Aber Bitcoin ist nur der Anfang. Die Technologie entwickelt sich weiter.

**Welche Rolle werden Kryptowährungen in Zukunft spielen?**

Die interessante Frage ist, ob private Kryptowährungen wie Bitcoin den hoheitlichen und zentral ausgegebenen Währungen, vielleicht auch den Krypto-Franken der Zukunft, ernsthafte Konkurrenz machen können. Vermutlich nicht, solange es den Zentralbanken gelingt, die Kaufkraft ihrer Währungen zu erhalten. Aber daran wachsen die Zweifel, wenn die Zentralbanken beginnen, die Staatsfinanzierung zu übernehmen.



Die CSS-Haushaltversicherung mit der Privathaftpflicht-, Hausrat- und Gebäudeversicherung ist ein lohnendes Paket-Angebot, das unsere Kundinnen und Kunden von Schadenersatzforderungen bis Gebäudeschäden umfangreich absichert.

 Lassen Sie sich in einer CSS-Agentur in Ihrer Nähe beraten oder auf [css.ch/haushalt](https://css.ch/haushalt)

# Unsere Haushaltver- sicherung.

Gut abgesichert durchs  
Leben – auch beim Hab und Gut.

