

# Schalterschluss bei den Banken

**BANKING** Die regionale Bankenszene ist im Umbruch. Banken heben reine Schalterstandorte auf und setzen auf digitale Serviceangebote. Grund sind die veränderten Kundenbedürfnisse.

Die Bank Linth und die Clientis Zürcher Regionalbank (ZRB) haben es vorgemacht: Beide Institute haben kürzlich einen oder mehrere Schalterstandorte geschlossen. Während die Bank Linth ihre Tore in Hombrechtikon, Gommiswald, Kempratzen und Weesen dichtgemacht hat, hat sich die Clientis ZRB in Zumikon zu diesem Schritt entschlossen.

Schon länger bekannt ist, dass die Zürcher Kantonalbank (ZKB) ihren Schalter in Herrliberg per Ende November aufhebt – im Verbund mit vier weiteren Standorten im Kanton. Zudem denkt die Staatsbank nach Angaben des Finanzportals Finews.ch vom Frühjahr intensiv über die Schliessung weiterer Standorte nach. Die ZKB selbst nimmt zu solchen Plänen nur pauschal Stellung. Es gehöre zur unternehmerischen Tätigkeit, sich laufend auf die Bedürfnisse der Kunden auszurichten, heisst es auf Anfrage. Die ZKB werde auch inskünftig allfällige Optimierungen im Filialnetz prüfen.

## Branchenweiter Trend

Hinter dem vordergründigen Leistungsabbau vor Ort verbirgt sich ein branchenweiter Trend. Auslöser dafür sind die rasante Digitalisierung der Branche und ein verändertes Kundenverhalten. Sie machen auch vor den Regionalbanken nicht halt, die stets ihre Nähe zu den Kunden betonen. Tatsächlich haben sowohl die Bank Linth als auch die Clientis Zürcher Regionalbank seit 2010 neue Filialen eröffnet, in Erlenbach und Winterthur respektive in Zürich-Stadelhofen und Uster.

Dennoch steht der Weg, den die Bank Linth einschlägt, exemplarisch für die Neuausrichtung der Branche: Im Sommer hat die Zürcher Regionalbank in Sargans den ersten Vertreter einer neuen Generation von Geschäftsstellen in Betrieb genommen. Dabei steht erstmals nicht mehr das klassische Schaltergeschäft im Mittelpunkt, sondern die Beratung.

Bei allen angefragten Banken sind die Bargeldbezüge am Schalter seit Jahren rückläufig. Im Gewahren der Wahlfreiheit, über welchen Kanal ein Kunde mit seiner Bank in Kontakt treten will, sieht Bank-Linth-Sprecher Armin Diethelm den Schlüssel zum künftigen Erfolg. Aus Sicht seiner Bank definiert sich heutige Kundennähe durch die menschliche Zugänglichkeit: «Man kennt sich, vertraut sich und engagiert sich als Bankmitarbeiter auch ausserhalb des reinen Zahlengeschäfts für die Region und die Menschen, die hier leben.»

Das Argument, dass gerade ältere Menschen ohne Internet



Mangelnde Kundenfrequenz: Die ZKB schliesst ihren Schalter in Herrliberg per Ende November.

Reto Schneider

auch weiterhin auf die gute Erreichbarkeit von Schalterstandorten angewiesen sind, lässt Diethelm so nicht gelten: «Es ist gar

«Kundennähe definiert sich durch die menschliche Zugänglichkeit.»

Armin Diethelm, Bank Linth

nicht so selten, dass ältere Personen die elektronischen Hilfsmittel ebenso aktiv nutzen wie jüngere». Der physische Standort blei-

be aber auch in Zukunft über alle Generationen hinweg wichtig, um Kunden ohne Internetanbindung nach ihren Wünschen bedienen zu können.

## Stadt-Land-Gefälle

Bei der Clientis Zürcher Regionalbank in Wetzikon hatte die Filiale Zumikon seit dem 1. Februar 2012 nur noch vormittags geöffnet. Seither nahm die Anzahl Kunden, die den Bankschalter regelmässig aufsuchten, nach Angaben des Vorsitzenden der Geschäftsleitung, Rolf Zaugg, nochmals markant ab. Den Grund sieht er vor allem darin, dass die Kunden immer intensiver Dienstleistungen wie Onlinebanking nutzen oder ihre Bankgeschäfte über Bancomaten oder das Kontaktcenter erledigten, «was letztlich zur Schliessung der Filiale führte». Vor allem die jüngeren Generationen benutzten den heutigen

Bankschalter kaum mehr. Von daher geht Zaugg davon aus, «dass dieser Trend weitergeht und Banken in Zukunft vielleicht tatsächlich «nur» noch Beratungen anbieten». Allerdings weist er darauf hin, dass unterdessen auch viele ältere Kunden ihre Zahlungen mittels E-Banking erledigten. Es gebe nach wie vor auch analoge Möglichkeiten, wie etwa die Einzahlung von Einzahlungsscheinen per Post oder eine telefonische Auftragserteilung.

Weniger eine Generationenfrage als ein unterschiedliches Verhalten von Stadt/Land macht der Mediensprecher der Raiffeisen-Gruppe, Franz Würth, aus, «und das über alle Alterssegmente hinweg». Kunden in Städten und städtischen Agglomerationen bevorzugten digitale Kanäle, da das Aufsuchen von Geschäftsstellen zum Teil an grosse Wege und zusätzlich an Öffnungszeiten ge-

bunden sei. Eine zusätzliche Trennlinie verlaufe zwischen Kunden mit kleinem Geschäftsanteil und grossem Geschäftsanteil: «Je geringer das Geschäftsvolumen eines Kunden ist, desto eher sucht er oder sie den persönlichen Kontakt.»

In der Region Zürichsee sind die Raiffeisenbanken nach Auskunft von Würth flächendeckend vertreten und betreiben aktuell 41 Bancomaten. Die Anzahl Standorte sei in den letzten Jahren stabil geblieben. An Orten mit sehr niedrigen Kundenfrequenzen werde die Versorgung mit Bancomaten ausgedehnt. Eine steigende Zahl von Kunden wolle transaktionale Dienstleistungen – also Geldbezüge und -überweisungen – unabhängig von Zeit und Ort tätigen. Gleichzeitig erhöhe sich der Bedarf nach Beratung, Gespräch und Analyse und die Kundenkontakte dauerten länger.

## Beratung wird ausgebaut

Auch die ZKB trägt der Digitalisierungswelle Rechnung. Bei der «nahen Bank» haben derzeit 16 Filialen ohne Beratungsdienstleistungen nur halbtags geöffnet. Allerdings wurden nicht nur Öffnungszeiten eingeschränkt, sondern teils auch verlängert. Nach Angaben von ZKB-Sprecher Patrick Friedli erfolgen mittlerweile über 80 Prozent aller Bargeldbezüge in Schweizer Franken und Euro via Bancomaten. Auch das E-Banking werde immer mehr genutzt. An Standorten mit regionaler Ausstrahlung baut die ZKB zudem ihre Beratungsleistungen für komplexe Bankgeschäfte aus.

Laut Friedli verfügt die ZKB mit ihren rund 80 Niederlassungen auch weiterhin über das dichteste Filial- und Automatenetz im Kanton Zürich. Obwohl die Digitalisierung des Bankgeschäfts die Kunden der ZKB nachhaltig beeinflusse, soll dies «keine umfassende Ablösung der physischen Standorte, sondern vielmehr eine sinnvolle Ergänzung zwischen physischen und digitalen Kanälen nach sich ziehen».

Insgesamt kommt Friedli zum Schluss, «dass mit Blick auf die sich verändernden Kundenbedürfnisse Nähe nicht mehr nur physische Nähe bedeutet». Die Kunden bevorzugten stattdessen zunehmend eine zeit- und ortsunabhängige Palette von Dienstleistungen. Thomas Schär

## Chefsache



Gaby Stäheli  
Co-CEO Gryps.ch

## «Es braucht einen langen Atem»

Das Online-Offertenportal Gryps.ch wurde vor fünf Jahren von zwei ehemaligen IBM-Managerinnen in Rapperswil gegründet. Diese leiten den Start-up, der zwischen Käufern und Anbietern vermittelt, gemeinsam. Das Unternehmen steht Geschäfts- und Privatkunden individuell ausgewählter Anbieter zur Verfügung.

## Wie ist es möglich, in nur fünf Jahren zum grössten Offertenportal der Schweiz zu wachsen: Schlüft die Konkurrenz?

Gaby Stäheli: Gryps.ch übernimmt die Anbietersuche sowohl für Unternehmen wie auch für Private. Gerade im Business-to-Business-Umfeld braucht es einen langen Atem und sehr hohe Servicequalität, um sich das Vertrauen von Anbietern und Nutzern zu verdienen. Dies ist Konkurrenz oft zu aufwendig, und sie beschränken sich aufs Business-to-Consumer-Segment oder geben nach einiger Zeit wegen Liquiditätsmangel auf.

## Gryps.ch wird von zwei Frauen geführt: Ist das typisch weiblich – sich die Verantwortung respektive Macht aufzuteilen?

Für meine Mitgründerin und mich war es naheliegend, weil wir bereits vorher schon jahrelang eine Managementstelle geteilt hatten. Wir schätzen es, einen Sparringpartner auf gleicher Stufe zu haben und 200 Prozent an Wissen und Erfahrung in die Firmenleitung einbringen zu können. Es braucht dazu aber schon ein gewisses Mass an Diskussions- und Kompromissbereitschaft. Letzteres könnte man als eher typisch weibliche Eigenschaft bezeichnen.

## Im vergangenen Jahr gaben Sie an, sich in einer Wachstumsphase zu befinden, die auf Kosten der schwarzen Zahlen gehe: Ist dem immer noch so?

Wir haben 2013 Investoren ins Boot geholt, um in eine Plattform-Modernisierung und in den Ausbau von Marketing und Personal zu investieren. 2014 und 2015 waren geplante Investitionsjahre. Das letzte Quartal hat gezeigt, dass die Gewinnschwelle erreicht ist, und wir planen, im Jahr 2016 mit Gewinn abzuschliessen. ths

**Zur Person** Gaby Stäheli, dipl. Informatikerin (FH), ist Mitgründerin des 2010 gegründeten Offertenportals Gryps.ch. Sie führt das Unternehmen zusammen mit Priska Schoch als Co-CEO und ist schwerpunktmässig verantwortlich für Marketing & Operations.

## UMFRAGE

## Setzen Sie zur Abwicklung Ihrer Bankgeschäfte vor allem aufs Internet oder auf den Gang zur Bank?



Gregor Aeschlimann  
Meilen

Ich bin gerade auf dem Weg zum Bankschalter, denn ich mache nach wie vor alles im «alten System». Ich ziehe es vor, alles im Gespräch zu erledigen. Ich möchte mit den Leuten reden, ich schätze die Kommunikation. Ich finde es schade, dass durch das Internet alles unpersönlicher wird – und schneller. Niemand hat im Alltag Zeit, zu verweilen. aes



Maya Stettler  
Oetwil

Wir haben schon vor einer Ewigkeit auf Onlinebanking umgestellt. Mein Mann ist ein absoluter Computerkenner. Deshalb hat er das Onlinebanking gleich von Beginn an installiert. Wir müssen nur noch sporadisch an den Schalter, zum Beispiel, um das Konto meines Sohnes zu eröffnen. Wenn Postschalter schliessen, trifft uns das mehr. aes



Berta Truninger  
Meilen

An den Bankschalter gehe ich eigentlich nur noch selten. Einzahlungen mache ich per Post, und Geld abheben kann man ja am Bancomaten. Wenn ich jedoch zum Beispiel Währungen wechseln möchte, die am Automaten nicht erhältlich sind, oder wenn der Bancomat nicht funktioniert, sind für solche Spezialfälle Schalter notwendig. aes



Nuria Aeschbach  
Meilen

Wir haben schon lange auf Onlinebanking umgestellt. Nur wenn ich einen grösseren Betrag brauche, gehe ich mit Vorliebe an den Schalter. Oder wenn man ein Problem hat, ist es angenehm, sich an den Schalter zu wenden. Einerseits ist es bedauerlich, dass immer mehr Schalter schliessen, andererseits brauche ich sie tatsächlich nicht mehr häufig. aes

ANZEIGE

**Wassberg**  
HOTEL  
699 Meter über Meer  
8127 Forch, Tel. 043 366 20 40  
hotel-wassberg.ch

Einladung zum Adventsfest  
FEIERN SIE AM 28. NOV. MIT UNS!  
Zwischen 16 und 19 Uhr verwöhnen wir Sie mit winterlichen Köstlichkeiten und weihnächtlichen Klängen.

ANZEIGE

**Ihr Schlosser am Zürisee**

- Metallbau
- Geländer / Handläufe
- Türen Stahl + Alu
- Tore
- Glasbau
- Fenstergitter
- Metall-Restaurationen
- Schmiedeeisen

Martin Cenek  
Rauchgässli 33  
8706 Meilen  
043 843 93 93  
martin@martin-schlosserei.ch