

KAPITEL 4

In diesem Zusammenhang dominiert der Zahlungsverkehr und dabei vor allem die Kartennutzung. Das erstaunt eigentlich wenig, stellt der Zahlungsverkehr doch die häufigste Interaktion mit den Dienstleistungen einer Bank dar. Interessanterweise möchten die befragten Bankkunden vor allem ihre Kreditkartentransaktion und E-Bill-Rechnungen einsehen und auch bezahlen, Auslandzahlungen tätigen oder die Kredit- oder Debitkarte online temporär oder dauerhaft sperren oder verwalten. Kunden erwarten also eine vollständige Integration der Kreditkarte in das E-Banking. Das zeigt, dass es auch für den Kunden einen klaren Vorteil hat, wenn die Kreditkarte von der Hausbank

herausgegeben wird.

Im Mittelfeld finden sich Funktionalitäten wie das Anzeigen von laufenden Hypotheken, das Bestellen von Fremdwährungen, Multi-banking, also die eigeninitiierte Verbindung von Bankkonten bei unterschiedlichen Banken, um einen Gesamtüberblick über die Finanzen zu haben, oder das elektronische Schliessfach.

Schlussendlich werden digitale Beratungsprozesse zu den Themen Vorsorge und Versicherung sowie zu Anlagethemen oder Kryptowährungen von den Befragten als weniger wichtig eingestuft.



In den letzten Jahren hat sich die Art und Weise, wie Kunden mit Banken interagieren, stark verändert. Traditionelle Filialen werden zunehmend durch digitale Touchpoints ersetzt, wie Online-Banking und mobile Apps. Diese Entwicklung wird sich fortsetzen, da Kunden zunehmend Wert auf Bequemlichkeit und Schnelligkeit legen. Banken müssen daher sicherstellen, dass ihre Touchpoints benutzerfreundlich, sicher und personalisiert sind, um eine positive Kundenerfahrung zu gewährleisten. Die Integration von KI und Machine Learning wird es Banken ermöglichen, massgeschneiderte Dienstleistungen anzubieten und Kundenbedürfnisse besser zu verstehen. Es ist wichtig, dass Banken mit den sich ständig ändernden Technologien Schritt halten, um wettbewerbsfähig zu bleiben und das Vertrauen ihrer Kunden zu stärken.



STEFAN NAUMANN

msg for banking ag
Country Lead Schweiz