

Banken verändern ihr Gesicht

Filialen In der Schweiz gibt es immer weniger Niederlassungen von Geldhäusern. Doch totgesagt werden sie nicht so rasch. Vielmehr ändert sich im Zuge der Digitalisierung die Funktion der Filialen – und die Rolle der Mitarbeitenden.

Thomas Griesser Kym

Sie werden weniger, und das seit Jahren, die Bankfilialen in der Schweiz. Gab es nach der Jahrtausendwende gut 3800 Filialen, so waren es 2015 noch gut 3100, wie die Statistik der Schweizerischen Nationalbank zeigt (siehe Grafik).

Die Gründe des Rückgangs sind vielfältig. Zum einen stehen die Institute unter Kosten- und Spardruck, besonders in der Tiefzinsphase. Dann ist die zunehmend schärfere Regulierung teurer. Zum anderen schreitet die Digitalisierung voran. So fördert das Onlinebanking bargeldlose Zahlungstransaktionen, und wer dennoch und trotz Kreditkarten und Bezahl-Apps Bargeld benötigt, bedient sich an Geldautomaten mit immer mehr Funktionen.

«Der Bankschalter als Bargeldbezugsort wird für unsere Kundschaft immer unwichtiger», sagt Cécile Bachmann, Sprecherin von Raiffeisen Schweiz. «Die Transaktionen am Schalter, wie Geld abheben oder wechseln, haben in den letzten zehn Jahren um über ein Viertel abgenommen», sekundiert Simon Netzle von der St. Galler Kantonalbank (SGKB). Andreas Kern von der Credit Suisse (CS) nennt es «ein Branchenphänomen», dass ein grosser Teil des früheren Filialgeschäfts nun am Geldautomat und im Internet abgewickelt wird. Und Acrevis-Chef Stephan Weigelt prophezeit: «Die Nachfrage nach traditionellen Schalterkontakten wird weiter abnehmen.»

Laut Martin Blessing, Chef der UBS Schweiz, hängen Grösse und Ausgestaltung des Filialnetzes in zehn Jahren «von der Entwicklung der Digitalisierung aus Sicht des Kunden ab». In einer

Umfrage des Instituts für Finanzdienstleistungen in Luzern unter der Leserschaft des «Tages-Anzeigers» gaben denn auch über 30 Prozent der 4000 Teilnehmenden an, wichtigstes Kriterium ihrer Wahl der Hausbank sei deren Internetangebot. Gleichzeitig sagten über 60 Prozent, ihr letzter Besuch einer Bankfiliale sei mindestens sechs Monate her. Für Andreas Dietrich, Bankenprofessor an der Hochschule Luzern, ist klar, dass die Institute ihre Filialstrategie überdenken: «Die klassischen Bankfilialen mit Schalter- und Kassenpersonal werden ausgemustert. Dafür werden die Geschäftsstellen zu Begegnungszonen umgebaut, in denen kein Bargeld mehr fliesst.»

Beratung und Hilfe bei digitalen Themen

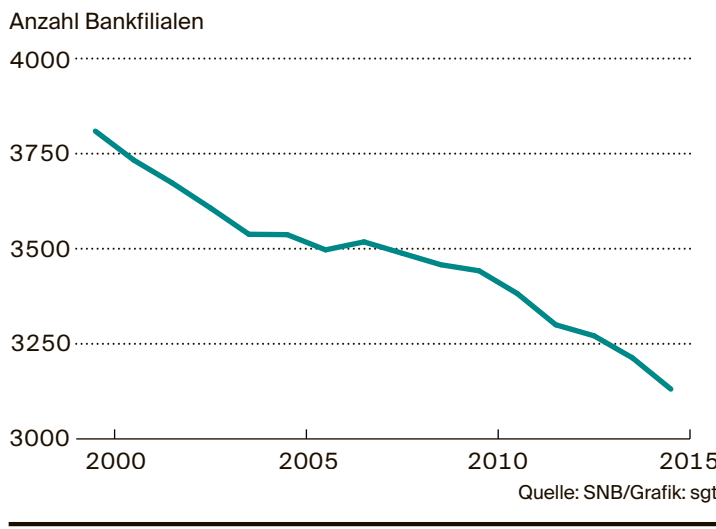
Die Institute bestätigen diesen Befund. «Die veränderten Kundenbedürfnisse führen dazu, dass Geschäftsstellen an wenig frequentierten Lagen geschlossen werden», sagt Bachmann. Sie betont aber, Raiffeisen betreibe mit 955 Filialen «das dichteste Bankstellennetz der Schweiz, heute und auch in Zukunft». Kundennähe sei und bleibe wichtig, und im Zuge der Digitalisierung habe sich «das Modell der Beratungsbank» bewährt. Konkret heisst das bei Raiffeisen, Ein- und Auszahlungen würden am Geldautomat abgewickelt, und so hätten die Berater mehr Zeit für die Kunden. Ähnlich äussert sich Netzle von der SGKB: «Der klassische Bankschalter in der heutigen Form wird mittelfristig abgelöst werden.»

Kurzum: Die Funktion der Filiale und deren Angebot ändert sich. «Das Bedürfnis der Kunden nach kompetenter und umfassender



Schalterszene in der jüngst umgebauten Kundenhalle der Regionalbank Acrevis am Hauptsitz in St. Gallen. Bild: Ralph Ribi

Immer weniger Bankfilialen in der Schweiz



Expertentext

Kleine Unternehmen ganz gross

Anlagen Kleine und mittlere Unternehmen sind eine wichtige Stütze der Schweizer Wirtschaft. In den Portfolios gehen sie aber oft vergessen. Dabei würden Anlagen in sogenannte Small und Mid Caps oft hohe Renditen bei vergleichsweise tiefer Volatilität bieten.

Die Vielfalt der kleinen und mittelgrossen Unternehmen in der Schweiz ist ein wichtiger Treiber der Stabilität unserer Wirtschaft: Kriselt es in einer Branche, können Unternehmen in anderen Bereichen auffällige Schocks auffangen. Wie wichtig KMU für die Schweizer Wirtschaft sind, zeigt ein Blick auf die Zahlen: Den 281 Grossunternehmen mit 250 oder mehr Beschäftigten stehen mehr als 560 000 KMU gegenüber, welche rund zwei Drittel aller Arbeitskräfte beschäftigen.

Nicht nur die Rendite ist entscheidend

In den Portfolios gehen die kleineren Aktiengesellschaften hingegen oft vergessen. Der Swiss Performance Index (SPI) wird beispielsweise von den Grossen dominiert: Die grössten zehn Unternehmen machen rund 70 Prozent der Marktkapitalisierung aus. Damit gehen dem Anleger attraktive Opportunitäten verloren. Ein Performance-Vergleich über die letzten Jahre zeigt nämlich: Während sich eine Anlage in den Swiss Market Index vor 22 Jahren bis heute verfünf-

facht hätte, wäre eine Anlage in die 80 nächst kleineren Werte gut sechsmal so viel wert. Eine Investition in die verbleibenden noch kleineren Werte des SPI, die Small Caps, hätte sich sogar verzehnfacht.

Doch das ist nur die halbe Wahrheit, denn entscheidend ist, wie diese Rendite zustande gekommen ist. Wie gross war das Risiko, welches man eingegangen ist? Eine wichtige Kennzahl ist in diesem Zusammenhang die Sharpe Ratio, entwickelt durch den Ökonomen William F. Sharpe. Indem die jährliche Rendite durch das jährliche Risiko (Volatilität) geteilt wird, erhält man eine risikobereinigte Performancekennzahl. Je grösser die Sharpe Ratio, umso mehr macht eine Investition Sinn. Seit 1995 haben Investitionen in die Small und Mid Caps besonders gut abgeschnitten: Während die Sharpe Ratio für den SPI nur bei 0,5 liegt, beträgt sie für Mid Caps 0,74 und für die Small Caps sogar 1,46. Das zeigt, dass nicht nur die Rendite grösser ist, sondern auch die Volatilität bedeutend kleiner. Diese Outperformance hat mehrere

Gründe. Oft sind Schweizer KMU globale Nischenplayer, die in ihren spezialisierten Branchen sehr hochwertige, margenstarke Produkte herstellen. Gerade weil die Schweiz rohstoffarm ist, sind Unternehmen zur ständigen Innovation gezwungen, um überleben zu können. Mit diesen «Hightechprodukten» können sich Schweizer KMU gegen die internationale Konkurrenz durchsetzen und gute Gewinne erzielen, was sich in höheren Aktienkursen zeigt. Hinzu kommt, dass KMU oft Familienunternehmen sind, die über Generationen hinweg investiert sind. Es geht den Geschäftsführern um Langfristigkeit; das resultiert langfristig in einer besseren Performance.



Wird ein KMU aufgekauft, profitiert auch der Anleger.

Bild: PD

der Beratung steigt», weiss Bachmann. Weigelt misst dem «persönlichen Kontakt vor Ort für anspruchsvolle individuelle Beratung» grosse Bedeutung zu. Das gilt auch bei der Thurgauer Kantonalbank (TKB), die darum wie auch andere Institute ihre Beratungszeiten schon vor einigen Jahren ausgedehnt hat. Zwecks Kundennähe plant die TKB bei ihrem stabilen Netz aus 29 Filialen keine grösseren Veränderungen, wie Sprecherin Anita Schweizer sagt. Auch die SGKB hält an ihrem Netz aus 37 Filialen in St. Gallen und Ausserrhoden fest. Und die CS hält es «als Universalbank für unabdingbar, in allen Regionen der Schweiz präsent zu sein».

Laut Professor Dietrich können sich die Banken keinen Kahlschlag ihrer Filialnetze leisten – noch nicht. Zum einen ist eine physische Präsenz zur Verteidigung des Marktanteils wichtig. Zum anderen gibt es immer noch viele, vor allem ältere Kunden, die sich mit der Digitalisierung nicht anfreunden können. Doch auch hier setzen die Banken an, wie Blessing sagt: «Die Rolle der Mitarbeitenden ändert sich: Zum einen bieten sie mehr Beratung, zum anderen mehr Hilfe bei digitalen Themen.» So stehen in Filialen Mitarbeitende bereit, um Kunden bei Bedarf die Bedienung der Geräte zu erklären. Gleichwohl bietet die UBS in fast allen 300 Filialen weiterhin Kassentransaktionen. Keinen UBS-Schalter mehr gibt es an der Universität St. Gallen, wo die Kunden vor allem Studenten sind – und damit digital affine Junge.

Netzle sagt, «Kunden sollen auch in eine Filiale kommen können, wenn sie Hilfe im Online-Banking oder mit einer Finanz-

App benötigen.» Und: «Für eine ausgedehnte Beratung trifft sich der Kunde mit dem Berater im Besprechungszimmer. Einfache, schnell zu erledigende Anliegen können an Empfangsdesks erledigt werden.» Auch Kern von der CS sagt: «Für die Besprechung einer Hypothek, den Abschluss eines Firmenkredits oder für eine Anlageberatung bevorzugen die meisten Kunden den persönlichen Kontakt mit unseren Beratern in der Filiale nach wie vor.»

Vereinzelt gibt es auch neue Filialen

Dass Banken neue Filialen eröffnen, kommt nur noch vereinzelt vor. Die SGKB hat Grabs als weissen Fleck identifiziert und plant, dort 2019 eine Niederlassung zu eröffnen. Die Migros Bank möchte ihr Netz durch ein, zwei Standorte abrunden, Valiant in die Romandie expandieren. Weigelt sagt, falls sich das Marktgebiet von Acrevis «aufgrund von Akquisitionen ausweitet, wird es einen Ausbau geben». Das geschah zuletzt durch die Übernahme der Sparkasse Wiesendangen. Keine physische Präsenz in Ausserrhoden plant die Appenzeller Kantonalbank, denn, wie Direktor Ueli Manser weiss: «Die Wege im Appenzellerland sind nicht allzu lang, und nach der Kontoeröffnung dienen auch Telefon und E-Mail der Kontaktpflege.»

Und Manser ergänzt: «Filialen sind extrem teuer.» Gleichwohl sagt Dietrich, zu wichtig sei vielen Kunden der persönliche Kontakt, als dass sie sich von den Banken vollends ins Internet verschieben liessen. Dietrich: «Wir sind noch nicht so weit. In den nächsten zehn Jahren sterben die Bankfilialen noch nicht aus.»

Autor

Edy Tanner ist seit acht Jahren Kundenberater bei der Notenstein La Roche Privatbank und seit Anfang Jahr Leiter der Region Ostschweiz. Zusammen mit seinem Team von 35 Kundenberatern und Assistenten betreut der 34-jährige Ostschweizer Kundinnen und Kunden am Hauptsitz von Notenstein La Roche in St. Gallen. (pd)



Edy Tanner

Ein Blick vor die Haustüre

Eine Investition in Small und Mid Caps kann zur Diversifikation des Portfolios beitragen. Das ist insbesondere im aktuellen Tiefzinsumfeld wichtig. Zwar hat die US-Notenbank Mitte März den Leitzins erhöht, doch es bleibt fraglich, wie die Europäische Zentralbank (EZB) und die Schweizerische Nationalbank reagieren. Es ist – gerade mit Blick auf die Schuldenlast vieler europäischer Staaten – zweifelhaft, dass die EZB das Zinsniveau in nächster Zeit normalisieren wird. Damit dürfte auch der Schweizer Franken stark bleiben. In solchen Zeiten sollte man sich daran erinnern, was der Kernge-