

**Kommunikation**

Postfach, CH-8022 Zürich  
Telefon +41 58 631 00 00  
[communications@snb.ch](mailto:communications@snb.ch)

Zürich, 27. August 2019

---

## Ergebnisse der Umfrage zu Digitalisierung und Fintech bei Schweizer Banken

Die Schweizerische Nationalbank (SNB) hat im vierten Quartal 2018 eine Umfrage zu Digitalisierung und Fintech bei Schweizer Banken<sup>1</sup> durchgeführt. Die Befragung erfolgte im Rahmen ihres gesetzlichen Mandats, wobei die Perspektive der Finanzstabilität im Vordergrund stand. Ziel der Umfrage war es, ein repräsentatives Gesamtbild vom Einfluss der Digitalisierung und von Fintech auf die Banken im Einlagen- und Kreditgeschäft zu gewinnen.

Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass die Banken eine starke Digitalisierung der Finanzintermediation erwarten. Dabei sehen sie überwiegend Chancen, besonders um die Kosten zu reduzieren und die Qualität der Dienstleistungen zu erhöhen. Gleichzeitig rechnen sie auch mit Herausforderungen, insbesondere durch einen zunehmenden Wettbewerb sowohl zwischen den Banken als auch mit den neuen Marktteilnehmern wie grossen Technologieunternehmen (Bigtechs) oder Digitalbanken. Vor diesem Hintergrund streben die Banken bei der Digitalisierung hohe Ziele an, sie investieren in eigene Innovationen oder erwerben solche von spezialisierten Unternehmen wie Fintechs. Die Digitalisierungsstrategie und die entsprechenden Ziele unterscheiden sich allerdings je nach Grösse der Finanzinstitute.

Die zentralen Erkenntnisse der Umfrage in Kürze:

**Längerfristig gehen die Banken davon aus, dass sie in der Finanzintermediation weiterhin eine zentrale Rolle spielen werden. Dies jedoch in einem Umfeld verschärfter Konkurrenz und starker Digitalisierung der Finanzdienstleistungen.** Nach Einschätzung der Banken pflegen die Kunden künftig weniger eine dauerhafte Beziehung mit einem einzigen

---

<sup>1</sup> Die Stichprobe umfasst 34 Schweizer Banken, die überwiegend im Kredit- und Einlagengeschäft tätig sind. Sie berücksichtigt die entsprechenden Bankkategorien und ist repräsentativ in Bezug auf die Grösse der Banken. Auf die in der Stichprobe enthaltenen Banken entfallen rund 80% der Aktiven des für die Umfrage relevanten Bankensektors.

**Medienmitteilung**

Finanzinstitut. Stattdessen dürften sie vermehrt digitale Angebote vergleichen und auf verschiedene Intermediäre aus dem Banken- und Nichtbankensektor zurückgreifen, um die besten Dienstleistungen zu erhalten. In einigen Segmenten, wie dem Zahlungsverkehr oder bei der Kreditvergabe an Unternehmen, könnten Bigtechs sowie Digitalbanken wichtige Konkurrenten der Banken werden. Fintechs werden dagegen angesichts ihrer bescheidenen Grösse und ihrer Spezialisierung eher als Partner wahrgenommen.

**Auf strategischer Ebene streben die Banken eine hohe Digitalisierung des gegenwärtigen Geschäftsmodells an, um Kosten zu senken und für Kunden attraktiv zu bleiben.** Im Bereich der Einlagen sowie im Zahlungsverkehr ist der aktuelle Digitalisierungsgrad bereits fortgeschritten. Weitere Digitalisierungsmassnahmen sind zur Automatisierung der Kontoeröffnung und einer verbesserten Benutzerfreundlichkeit vorgesehen. Damit soll dem Markteintritt von Bigtechs und Digitalbanken begegnet werden. Im Bereich der Hypothekarkredite an private Haushalte beabsichtigt eine Mehrheit der grösseren Banken, den Prozess weitgehend zu digitalisieren. Nach Einschätzung der Banken werden Beratung und persönlicher Kontakt in Zukunft weiterhin eine wichtige Rolle spielen und durch digitalisierte Prozesse unterstützt werden.

**Die Digitalisierungsstrategien unterscheiden sich wesentlich je nach Grösse der Banken.** Die grösseren Institute verfolgen anspruchsvollere Digitalisierungsziele als die kleineren Banken, insbesondere im Hypothekargeschäft. Auch der aktuelle Digitalisierungsgrad ist bei den grösseren Banken höher. Im Geschäft mit den Einlagen und im Zahlungsverkehr sind die Unterschiede weniger ausgeprägt, und der aktuelle Digitalisierungsgrad ist bei allen Banken bereits fortgeschritten.

**Nach Einschätzung der Mehrheit der Banken sind die regulatorischen Rahmenbedingungen angemessen, gleichwohl wird auch konkreter Verbesserungsbedarf genannt.** Die meistgenannten Hindernisse sind das Fehlen gesetzlicher Grundlagen für den elektronischen Identitätsnachweis sowie die Notwendigkeit von physischen Dokumenten und Unterschriften bei gewissen Geschäften.

Die Umfrage der SNB ergibt ein repräsentatives Bild des Einflusses von Digitalisierung und Fintech auf die Banken im Einlagen- und Kreditgeschäft. Allerdings handelt es sich dabei um eine Momentaufnahme. Die Nationalbank wird diese dynamischen Entwicklungen in Zusammenarbeit mit den Akteuren des Finanzsystems auch in Zukunft aufmerksam verfolgen.

Den vollständigen Bericht der Umfrage zu Digitalisierung und Fintech bei Schweizer Banken finden Sie auf der Website der Nationalbank: [www.snb.ch, Finanzstabilität/Publikationen/Bankensektor](http://www.snb.ch/Finanzstabilität/Publikationen/Bankensektor).