

# Mobile Banking Studie

*Vor fünf Jahren gab es in der Schweiz noch keine Mobile-Banking-Apps: nicht sicher genug und nicht vereinbar mit dem Bankgeheimnis, hiess es. Heute ist eine moderne Bank ohne Mobile-Banking-App nicht vorstellbar. In der heute zum ersten Mal publizierten Mobile-Banking-Studie von Qontis wurden zehn Schweizer Bankenapps untersucht und nach Funktionalität und Innovationskraft bewertet.*

*Generell punkten die Schweizer Bankenapps im Bereich der Informationen, haben aber starkes Verbesserungspotenzial, wenn es darum geht, über den mobilen Kanal Mehrwert zu generieren. Blickt man über die Landesgrenze hinaus, hinken die Schweizer Bankenapps im Funktionsumfang und mit ihrer Innovationskraft klar den Trends im Ausland hinterher.*

*Derzeit bietet die UBS bietet das beste Mobile Banking Erlebnis der Schweiz, gefolgt von der PostFinance.*

«Die beste App erlangt 44/100 Punkte»

«Die getesteten Apps verfehlen es, das Smartphone als Tool zur Kundenbindung zu etablieren»

«Zusatzdienste werden kaum genutzt»

«Schweizer Bankenapps punkten bei Information und Transaktionen»

## Bewertung

Die Mobile Banking Studie wurde im Rahmen einer Abschlussarbeit von Mohamed Ben Hajla an der Hochschule für Wirtschaft Zürich erstellt und von Qontis publiziert.

Für die Bewertung der Apps wurde eine 100-Punkte-Skala, unterteilt in zwei Bereiche, definiert.

Maximal 58 Punkte können im Bereich Funktionalität vergeben werden; maximal 42 Punkte im Bereich Innovation.

In der Studie wurden alle 10 Bankenapps auf das Vorhandensein von 33 möglichen Funktionen, wie z.B. «Vermögensübersicht» oder «Beraterwahl», untersucht. Jede Funktion erhält eine Gewichtung. Mehr Gewicht erhalten komplexere Funktionen, wie z.B. «Einzahlungsschein scannen». Der Gewichtungswert setzt sich dabei aus Punkten für Funktionalität und Innovation zusammen.

Nach Analyse sämtlicher Funktionen bei allen Apps ergeben sich die Werte für Funktionalität & Innovation aus der Summe aller gesammelten Punkte pro Bereich. Die Gesamtwertung entspricht der Summe der Punkte für Funktionalität und Innovation.

### Beispiele:

#### Funktion Einzahlungsschein Scannen

Die Apps der CS, UBS, BLKB, TKB, ZKB, PostFinance und Raiffeisen verfügen diese Funktion. Die Funktion wird für Funktionalität mit 2 Punkten und Innovation mit 2 Punkten gewichtet. Alle diese Apps erhalten daher die Punkte für die jeweiligen Bereiche.

#### Funktion «Personal Finance Manager»

Die Funktion Personal Finance Manager (PFM) wurde mit 3 Punkten für Funktionalität und 3 Punkten für Innovation gewichtet. Nur die Mobile-App der UBS besitzt eine PFM-Funktion. Folglich erhält die UBS-App 3 Punkte für Funktion und 3 Punkte für Innovation.

## Die Gewinner

Die UBS belegt mit 44 von 100 möglichen Punkten den Spitzenplatz in der ersten Qontis Mobile Banking Studie. Sowohl im Bereich der Funktionalität als auch im Bereich Innovation schneidet die Mobile-App der UBS am besten ab und holt 35 Funktionalitätspunkte und deren 9 für Innovation.

Hinter der UBS belegt die PostFinance mit 41 Punkten den zweiten Rang. Während sie für die Innovationskraft ihrer App gleich viele Punkte sammeln konnte, wie jene der UBS, gab es für die PostFinance 32 Punkte für den Funktionsumfang. Das Podest wird durch die ZKB komplettiert, deren App auf ein Total von 40 Punkten kommt (33/7).

## Schweizer BankenApps im Überblick:

Die Auswertung erlaubt zudem eine interessante Übersicht über die Stärken und Mängel der Schweizer Bankenapps. Hierfür wurden die untersuchten Funktionen in die vier Kategorien «Information», «Transaktion», «Interaktion & Beratung» und «Zusatzdienste» unterteilt. Aus dieser Unterteilung wird ersichtlich, dass die Schweizer Bankenapps sich derzeit besonders auf die Bereiche «Information» und «Transaktion» konzentrieren. Daraus werden auch die Mängel der Apps ersichtlich. Denn in den Bereichen «Interaktion & Beratung» sowie bei den «Zusatzdiensten» herrscht bei den untersuchten Schweizer Bankenapps Nachholbedarf. Die folgenden Grafiken zeigen, welche Funktionen von wie vielen Apps unterstützt werden.

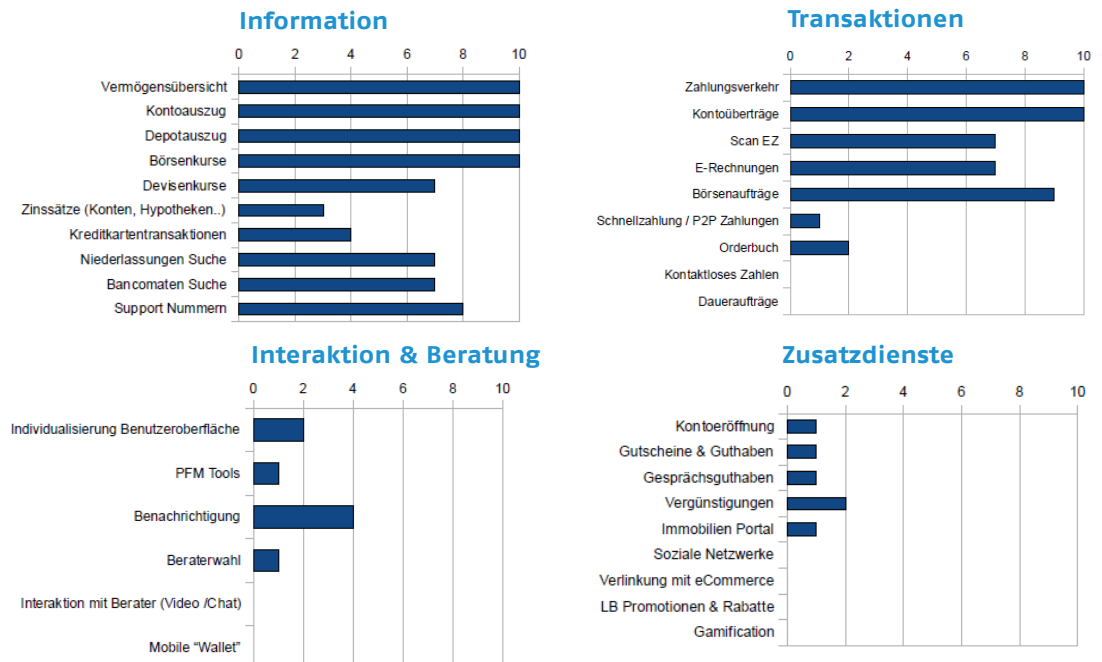
## Ergebnis

Der erste Schritt ist gemacht. Schweizer Banken haben erkannt, dass Mobile Banking ein wichtiges Bedürfnis ihrer Kunden ist. Die UBS erreichte dank ihrer innovativen Funktionen in ihrem Mobile Banking den Spitzenplatz in der Studie. Mit 44 von 100 möglichen Punkten bleibt aber noch viel Luft gegen oben.

«Bankkunden werden immer mehr Zeit mit Apps auf ihrem Smartphone oder Tablet verbringen. Dort wo Banken die begrenzte Funktionalität nicht erweitern, springen kleine innovative Firmen ein, die mit mehr Nutzerfreundlichkeit und Service-Innovationen das Thema besetzen. Bereits heute gibt es in der Schweiz diverse Finanz-Start-Ups, die sich in diesem Bereich bewegen», kommentiert Nils Reimelt, CMO von Qontis, das Studienresultat.

Dass der Weg in die mobile Zukunft zusammen mit innovativen Partnern gehen kann, zeigt die Studiengewinnerin UBS. Die Grossbank ist erst vor Kurzem eine Partnerschaft mit SumUp, einem deutschen Start-Up für mobile Bezahlendienste eingegangen und will auch in Zukunft vermehrt bereits etablierte Lösungen von Drittanbietern einsetzen, anstatt diese selber zu entwickeln, um ihre Kundenbindung zu erhöhen. Ein Weg, den sich auch andere Bankinstitute zu Herzen nehmen könnten.

«Digital Natives nutzen schon heute ihr Mobiltelefon als bevorzugtes Kommunikationsmittel – auch im Kontakt mit ihrer Bank. Jene Banken, die es verpassen, ihre Kunden über diesen Kanal zu bedienen, laufen in die Gefahr, Kunden zu verlieren», fügt Reimelt an.



## Auswahl der Bankenapps

Für die Studie wurden die untersuchten Apps so ausgewählt, damit sie die Schweizer Bankenlandschaft möglichst präzise repräsentieren. So wurde darauf geschaut, dass neben den Grossbanken auch Kanton- albanken, die meist regional aktiv sind, und schweizweit aktive Institute wie die Raiffeisen und Migros Bank vertreten sind.

## Über Qontis

Qontis AG wurde im August 2013 zwischen dem Medienhaus NZZ, dem Technologielieferanten Crealogix und einem erfahrenen Management Team, bestehend aus Christian Bieri (CEO), Nils Reimelt (CMO) und Walter Meister (VR) gegründet und entwickelt eine eigenständige Personal Finance Management Lösung für Banken und Endkunden.

## Kontakt

### Qontis AG

Alexander Haymann

Heinrichstrasse 269, 8005 Zürich

Tel: 076 424 61 24