

From keynotes to insights

TITEL DES PANELS:

Banking im Wandel

REFERENT/INNEN:

Marianne Wildi, Verwaltungsratspräsidentin Hypothekarbank Lenzburg

Franco Polloni, Head Switzerland & Italy EFG Bank

Urs Monstein, CEO VP Bank

KERNAUSSAGEN

- **Kundenbedürfnisse im Wandel:** Technologie verändert das Verhalten der Kundschaft und zwingt Banken, ihre Angebote und Interaktionspunkte laufend anzupassen.
- **Menschlichkeit als Mehrwert:** Persönliche Beratung, Empathie und Vertrauen bleiben insbesondere bei komplexen finanziellen Lebenssituationen entscheidend.
- **Regulierung mit Augenmass:** Regulierung stärkt Reputation und Stabilität, muss aber verhältnismässig bleiben und die Wettbewerbsfähigkeit der Banken berücksichtigen.

ZUSAMMENFASSUNG

In der Diskussionsrunde reflektierten Marianne Wildi, Verwaltungsratspräsidentin der Hypothekarbank Lenzburg, Franco Polloni, Head Switzerland & Italy bei der EFG Bank, und Urs Monstein, CEO der VP Bank über den Wandel des Bankgeschäfts. Sie betrachteten Künstliche Intelligenz und Technologie primär als Reaktion auf veränderte Kundenbedürfnisse. Banken müssten schneller experimentieren, kontinuierlich lernen und zugleich verantwortungsvoll mit Kundendaten umgehen. Digitale Plattformen erhöhten die Erwartungen an Geschwindigkeit, Transparenz und Benutzerfreundlichkeit. Bei komplexen Finanzfragen bleibe jedoch die persönliche Beratung weiterhin sehr zentral. Empathie, Fachkompetenz und digitale Affinität würden deshalb für Bankmitarbeitende immer wichtiger. Sie sprachen auch darüber, dass der demografische Wandel und der Vermögenstransfer den Bedarf an generationenübergreifender Beratung verstärkten. Abschliessend betonten die drei Teilnehmenden, dass Regulierung Vertrauen schafft, aber proportional ausgestaltet und im Dialog mit der Branche umgesetzt werden müsse.

KEY TAKEAWAY

Wir müssen mithalten mit moderner Technologie, aber die Menschlichkeit soll spürbar sein, weil nur so haben wir auch weiterhin den persönlichen Kontakt zum Kunden.

Sie möchten mehr erfahren? Melden Sie sich jederzeit bei uns.



Stephan A. Bütler

Managing Director ASC Switzerland
ASC Schweiz AG

Telefon: +41 79 301 03 05

E-Mail: s.buetler@asc technologies.com

Über ASC

Mit ASC entsteht aus Kommunikation Vertrauen. In einer Welt wachsender regulatorischer Komplexität sorgt ASC dafür, dass digitale Interaktionen sicher, nachvollziehbar und verlässlich bleiben. Die integrierte Plattform für Communications Compliance erfasst und analysiert Kommunikations-daten und schafft eine zentrale Sicht über alle Medien hinweg. Unternehmen gewinnen die Kontrolle über ihre Kommunikation, erkennen Risiken frühzeitig und treffen Entscheidungen auf einer belastbaren Grundlage. Dabei geht es nicht nur um Innovation, sondern um Verantwortung. Mit Hauptsitz in Deutschland, Tochtergesellschaften an 15 Standorten und Partnern in über 60 Ländern ist ASC ein führender Anbieter für Communication Governance in Europa und weltweit. ASC schützt, was für Unternehmen am wertvollsten ist: das Vertrauen ihrer Kunden.

MEHR ERFAHREN