



### FOKUS: Ersetzt die zunehmende Digitalisierung den Bankberater?

Nicolas Müller: Komplexe und kundenspezifische Ausgangslagen können nicht standardisiert beantwortet werden. Daher ist die umfassende persönliche Kundenberatung nach wie vor ein zentrales Element. Im Gespräch zeigen wir individuelle Möglichkeiten, reagieren auf komplexe Fragestellungen oder diskutieren Risiken und deren vielfältige Folgen gezielt. Besonders in unsicheren Lagen spüren wir, wie wichtig persönliche Gespräche sind.

### Das digitale Angebot wird laufend erweitert. Wie wirkt sich dies auf die Kundengespräche aus?

Die Kunden informieren sich sehr genau vor Gesprächen. Im Unterschied zu früher kennen sie nicht nur unsere Konditionen, sondern auch die der Konkurrenz. Wir haben daher unsere Informationsaktivitäten im Internet verstärkt.

### Der Interviewpartner

Nicolas Müller arbeitet seit über 21 Jahren bei der Schweizer Kantonalbank. Seit gut zwei Jahren ist er Abteilungsleiter Handel. Er absolvierte eine kaufmännische Banklehre und besitzt den eidgenössischen Fachausweis in Finanzplanung.

Nicolas Müller ist Abteilungsleiter des Börsen- und Devisenhandels mit einem Team von vier Mitarbeitenden. Die Abteilung wickelt sämtliche Devisen- und Wertschriftentransaktionen der Schweizer Kantonalbank ab. Zudem betreut sie das Cash-Management der Bankengelder gehört. Vor 21 Jahren startete Nicolas Müller bei der SZKB, seit zwei Jahren ist er Abteilungsleiter. Trotz steigender Volumina ist seine Abteilung personell nicht gewachsen, wie Müller erklärt: «Dank Investitionen in Applikationen, Software und Schnittstellen können wir die Zunahme mit gleich vielen Stellenprozenten bewältigen.»

### Persönlicher Kontakt bleibt essenziell

Der 15. Januar 2015, der Tag der Aufhebung der Euro-Untergrenze, ist Müller und seinem Team immer noch sehr präsent. «In-nerhalb Minuten nach Bekanntgabe der EUR/CHF-Untergrenzenaufhebung durch die Nationalbank fingen die Telefone an zu klingeln. Die Push-Meldung erschien bei

uns und unseren Kunden gleichzeitig. Wir hatten kaum Vorbereitungszeit, die neue Situation zu analysieren. «In solch stürmischen Zeiten ist der persönliche Kontakt entscheidend, da vertraut keiner einem Online-System», ist Müller überzeugt und ergänzt: «Mit unserem Portfolio an Dienstleistungen waren wir aber gerüstet.» Es war die Zeit, in der Produkte wie Devisenswaps und Termingeschäfte ins Blickfeld der Kunden rückten. Bis zu diesem Zeitpunkt war vielen nur der tagesaktuelle Kauf und Verkauf von Devisen, sprich das Kassageschäft, bekannt.

### Devisetermin- und Devisenswap-geschäfte im Fokus

Termingeschäfte werden von Kunden vermehrt nachgefragt. Das bedeutet, dass sie eine Währung auf ein bestimmtes Datum kaufen oder verkaufen, maximal ein Jahr im Voraus. Es gilt der Kurs zum Zeitpunkt des Auftragsabschlusses. Müller erläutert die Vorteile: «Der Kunde sichert dadurch kostengünstig seine Fremdwährungsrisiken ab. Es gab Anfang 2015 Kunden,

# TROTZ AUTOMATISIERTEM HANDEL BLEIBT BERATUNG ZENTRAL

Der Devisen- und Wertschriftenhandel bei der Schwyzer Kantonalbank hat in den letzten Jahren stark zugenommen. Dank ihrer Flexibilität sowie standardisierten Prozessen und automatisierten Abläufen kann die Abteilung «Börsen- und Devisenhandel» die steigenden Volumina bewältigen. Zentral bleibt jedoch die Beratung. Devisentermin- und Devisenswapgeschäfte rücken aufgrund der aktuellen Lage wieder vermehrt ins Blickfeld der Kundenberater.

die ihren ganzen Euro-Jahresbedarf mit Devisentermingeschäften abgesichert haben. Natürlich geht das nur, wenn die nötige Liquidität, sprich Besicherung, vorhanden ist.»

Andererseits konnten wir unseren Kunden mit Devisenswaps weiterhelfen, wie folgendes Fallbeispiel zeigt: «Unser Kunde hatte einen hohen Eurobestand in seinen Büchern und benötigte aufgrund der fälligen Lohnzahlungen Schweizer Franken. Er wollte zum damaligen Kurs unter Parität nicht verkaufen, da dies eine Abschreibung von rund 20 Prozent bedeutet hätte. Dank einem Devisenswap verkaufte er die Euros in der Kasse und konnte sie zu einem bereits festgelegten Kurs und Zeitpunkt wieder zurückkaufen. Mithilfe dieser Massnahme überbrückte er seinen Liquiditätsengpass.» Zusätzlich musste der Kunde aufgrund der Zinsdifferenz zwischen dem Schweizer Franken und dem Euro in Form eines Abschlags für den Rückkauf der Euros weniger Schweizer Franken bezahlen und erzielte damit einen kleinen Gewinn.

## Effizienz dank Automatisierung

Im Wertschriftenhandel ist die Automatisierung sehr weit fortgeschritten. «Heute läuft dieser fast komplett ohne manuelle Eingriffe unsererseits ab», so Müller. Von der Aufgabe per E-Banking oder Mobile App über die Weiterleitung des Börsenauftrags an den entsprechenden Börsenplatz bis hin zur Ausführungsmeldung an den Kunden erfolgt alles digital und automatisiert. Der Händler übernimmt die Systemüberwachungsfunktion: «Wir legen im System individuelle Parameter wie Limiten, Handelsplätze oder Muss-Kontosaldi fest. Innerhalb dieser Parameter kann der Kunde frei handeln.»

Der Automatisierungsgrad sowie die Möglichkeiten für unsere Kunden wurden in den letzten Jahren ständig erweitert. Derzeit sind die wichtigsten Handelsplätze integriert, sodass auch der Handel an den amerikanischen und asiatischen Börsen möglich ist. «Ohne die Automatisierung könnten wir diese Geschäfte nicht anbieten, da wir nicht Tag und Nacht anwesend sein können.»

Wesentlich schwieriger gestaltet sich die Automatisierung des Devisenhandels, denn «im Gegensatz zu den Wertschriften gibt es bei den Devisen keine zentrale Börse. Jede Bank legt ihre Kurse individuell fest, zu denen sie eine Währung kauft oder verkauft», hält Müller fest. «Der Handel mit Devisen unter den Banken findet hauptsächlich auf unterschiedlichen Plattformen statt.» Bestrebungen, um den Kunden zukünftig den Handel von Devisen bei der Schwyzer Kantonalbank zu erleichtern, sind im Gange.

