

Digitales Banking

PostFinance begleitet ihre Kundinnen und Kunden

Viele Kundinnen und Kunden erledigen ihre Bankgeschäfte immer noch analog. PostFinance will den Anteil dieser Kunden senken und sie von der analogen in die digitale Welt begleiten. Das Ziel ist «Digitales Banking – einfach und für alle».

Für viele Menschen ist die Digitalisierung eine grosse Herausforderung, denn sie krempelt Verhaltensweisen um, die man sich teilweise ein Leben lang gewohnt war. Deshalb will PostFinance ihre Kundinnen und Kunden beim Wechsel vom traditionellen ins digitale Banking unterstützen und begleiten.

Einzigartiges Gestaltungskonzept und Pop-up Stores

PostFinance hat in den Kundenzonen ihrer Filialen ein einzigartiges Gestaltungskonzept umgesetzt, durch das digitale Dienstleistungen wie E-Finance, Mobile Banking und Zahlungen von Handy zu Handy direkt erlebbar werden. Zusätzlich ist PostFinance vermehrt flexibel an Standorten mit hoher Frequenz präsent und betreibt ergänzend zu ihrem Filialnetz drei Pop-up Stores. Diese mobilen Filialen sind jeweils rund 14 Tage in einem Bahnhof oder Einkaufszentrum präsent. Die Mitarbeitenden sprechen die Menschen an, installieren ihnen zum Beispiel die PostFinance App auf dem Smartphone und erklären ihnen die wichtigsten Funktionen.

Schulungen in den Filialen

Unter dem Namen «go digital» bietet PostFinance ihren Kundinnen und Kunden in ihren Filialen auch kostenlose Kurzschulungen an. Im Kurs «Einsteigen» machen die Kunden erste Schritte ins mobile Banking, indem sie die PostFinance App installieren, ihren Kontostand prüfen und

Kontobewegungen abfragen. Im Kurs «Anwenden» lernen sie, ihre Konten zu verwalten, (E-) Rechnungen zu bezahlen und Daueraufträge einzurichten. Im Kurs «Vertiefen» erhalten sie einen Überblick zu kostenlosen Zusatzfunktionen wie Push-Nachrichten und lernen mobile Zahlungslösungen wie die PostFinance TWINT App kennen.

PostFinance übernimmt den finanziellen Schaden

Neben den zahlreichen Vorteilen gibt es auch Hürden, die die Kundinnen und Kunden vom Wechsel ins Onlinebanking abhalten – etwa die Angst, Opfer von Cyberkriminalität zu werden. Hier setzt das neue Leistungsversprechen von PostFinance an: Als erste Bank in der Schweiz verspricht sie ihren Kundinnen und Kunden aktiv, finanzielle Schäden im E-Finance und in der PostFinance App, die aus Phishing bzw. Malware-Angriffen entstehen, bis zu einem Betrag von 100 000 Franken pro Fall vollständig zu übernehmen.



Wir geben den Kundinnen und Kunden Sicherheit im Umgang mit Onlinebanking.

Sylvie Meyer
Leiterin Retail

