

Digitalisierung: Stirbt die Bankfiliale aus?

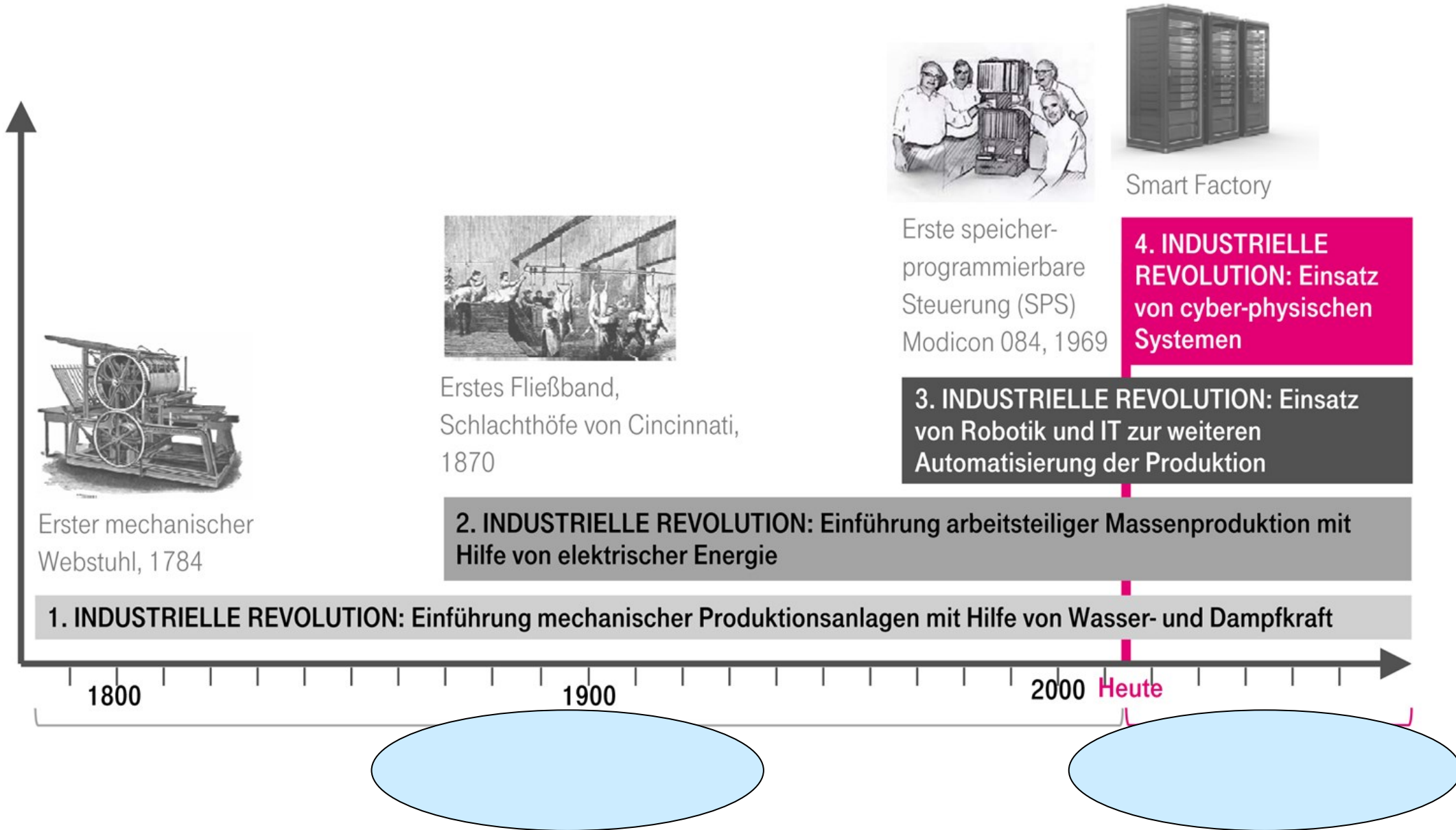
Dr. Hansjörg Leichsenring



100 JAHRE GLORY
INNOVATION DURCH TRADITION
17. - 19. SEPTEMBER - HEILIGENDAMM

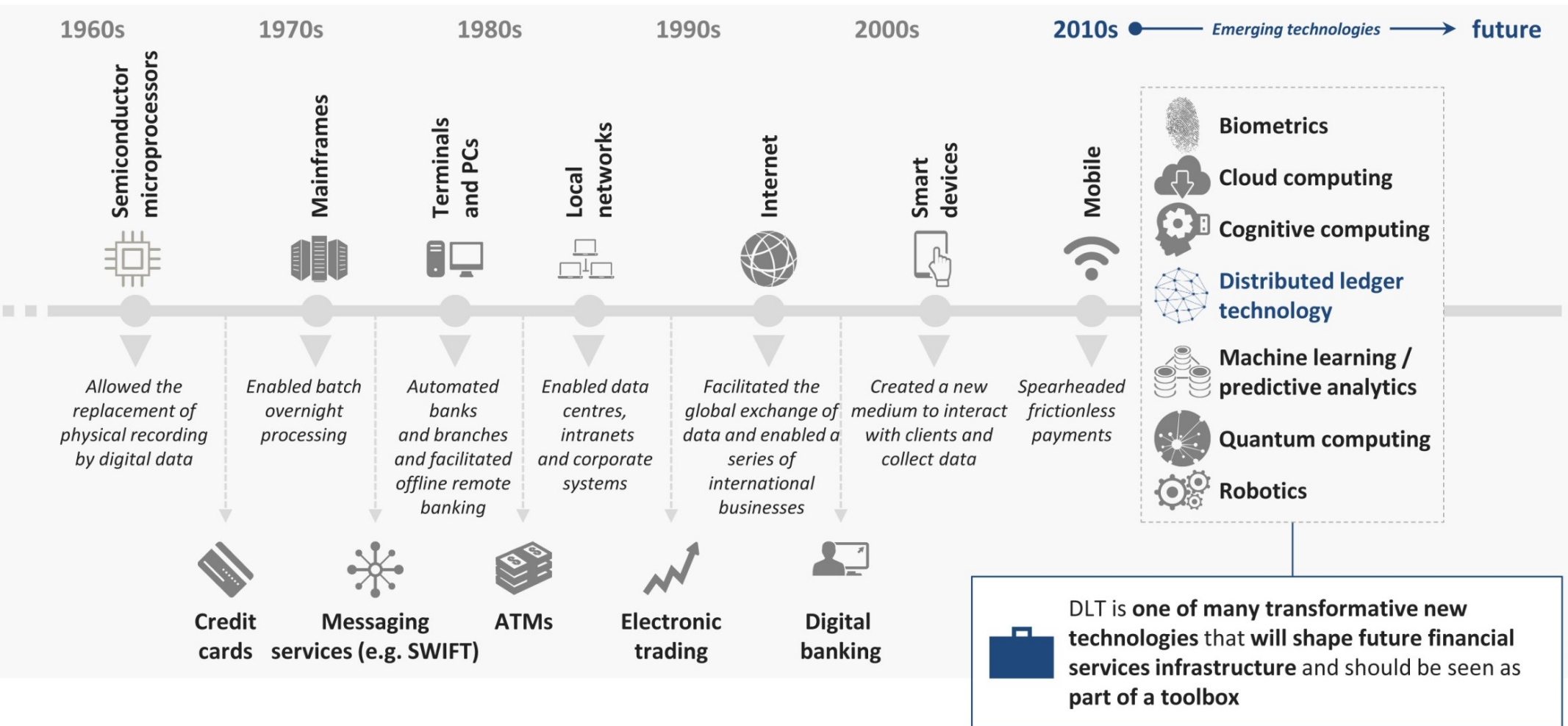
Heiligendamm, 19.9. 2018

Die 4. Industrielle Revolution hat begonnen



In den letzten 50 Jahren haben technologische Innovationen die Finanzbranche grundlegend verändert

Innovationen in der Finanzdienstleistung von 1960 bis in die Zukunft



Quelle: World Economic Forum

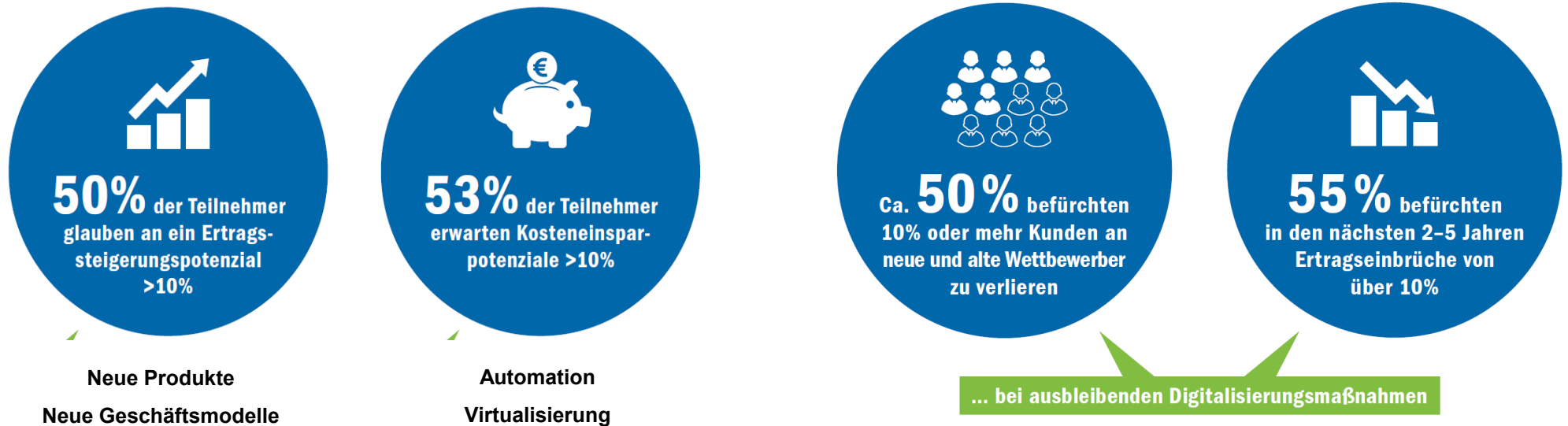
Bill Gates, Gründer Microsoft 1998



“Banking is necessary, Banks are not”

*„Banking wird gebraucht,
Banken nicht.“*

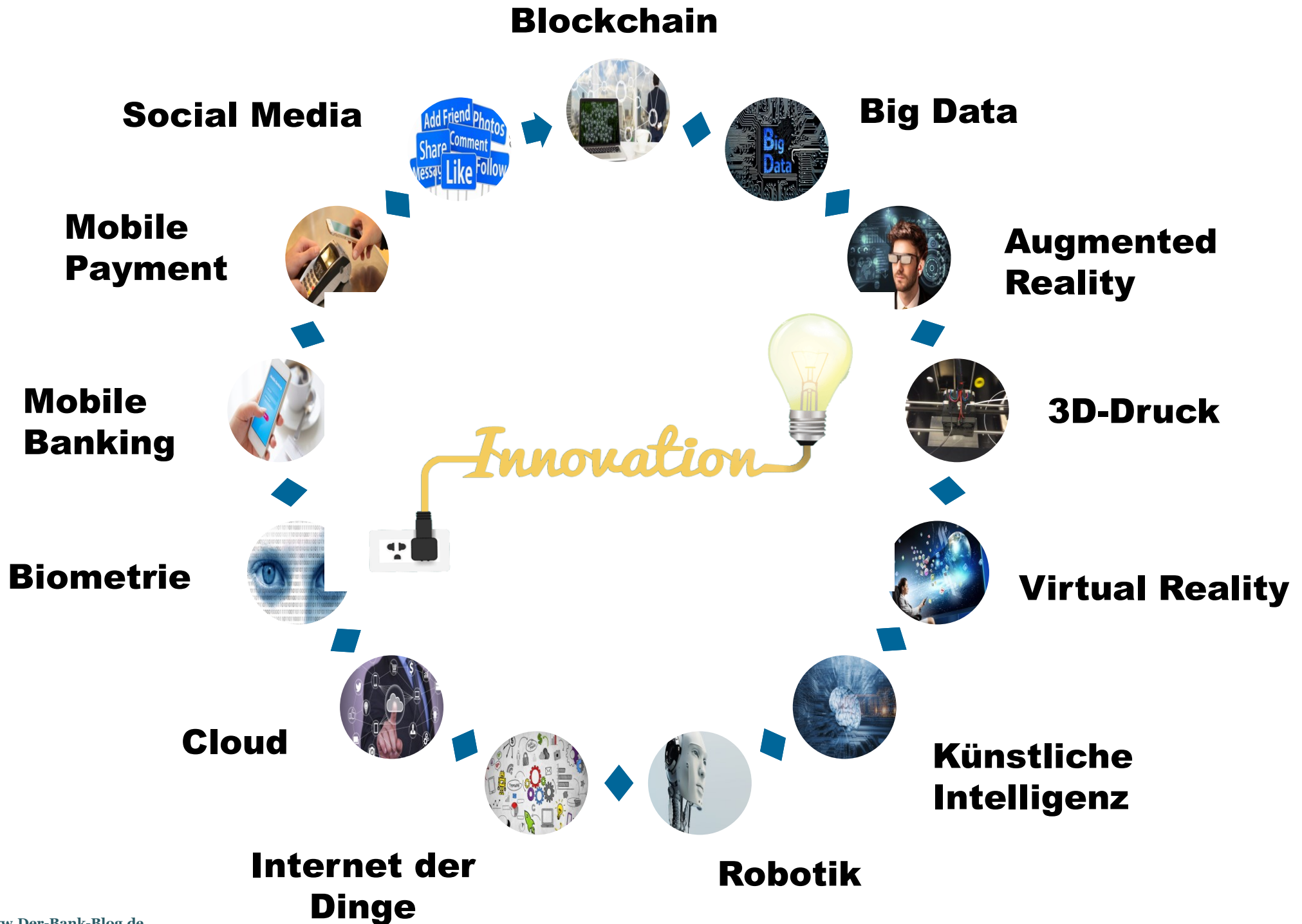
Banken optimistisch hinsichtlich Chancen der Digitalisierung



Weiterführende Informationen:

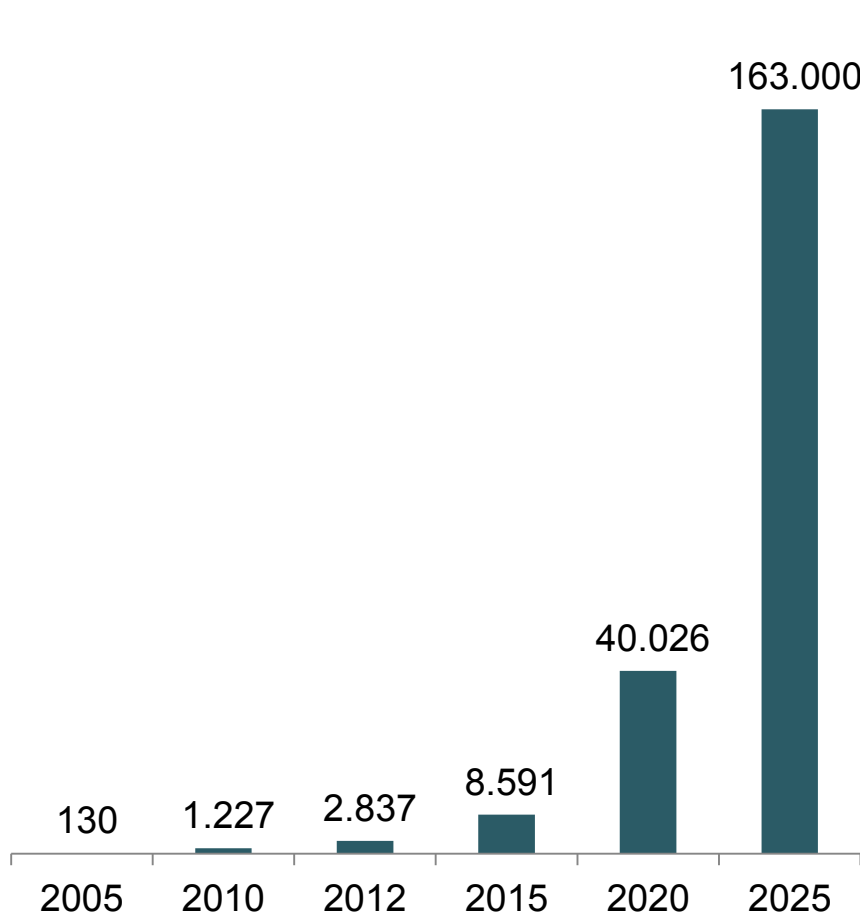
Mehrheit der Banken sieht Handlungsbedarf durch Digitalisierung

<https://www.der-bank-blog.de/handlungsbedarf-durch-digitalisierung/studien/digitalisierung-finanzdienstleistung/22526/>



Die digitale Datenmenge explodiert!

Volumen der jährlich generierten digitalen Datenmenge weltweit 2005 bis 2025
(Exabyte)



1 Exabyte entspricht ...

- ... einer Trillion Bytes,
- ... einer Milliarde Gigabyte,
- ... einer Million Terabyte,
- ... Tausend Petabyte

**Die Gesamtheit aller gedruckten Werke
wird auf 0,2 EB geschätzt**

Die Bibel als Text: 5 MB

Quelle: IDC

Die mobile Revolution hat bereits begonnen



- Über 80 Prozent der Deutschen haben ein Smartphone
- Ca. 25 bis 30 Prozent der Deutschen haben schon einmal Bankgeschäfte über ein mobiles Endgerät abgewickelt.
- 7–13 Prozent der Deutschen haben schon einmal mit dem Smartphone bezahlt, 33-42 Prozent können sich vorstellen in Zukunft Mobile Payment zu nutzen.

Weiterführende Informationen:

Mobile Banking Strategien im Umbruch – Infografik

<https://www.der-bank-blog.de/mobile-banking-strategien/mobile-banking/24752/>

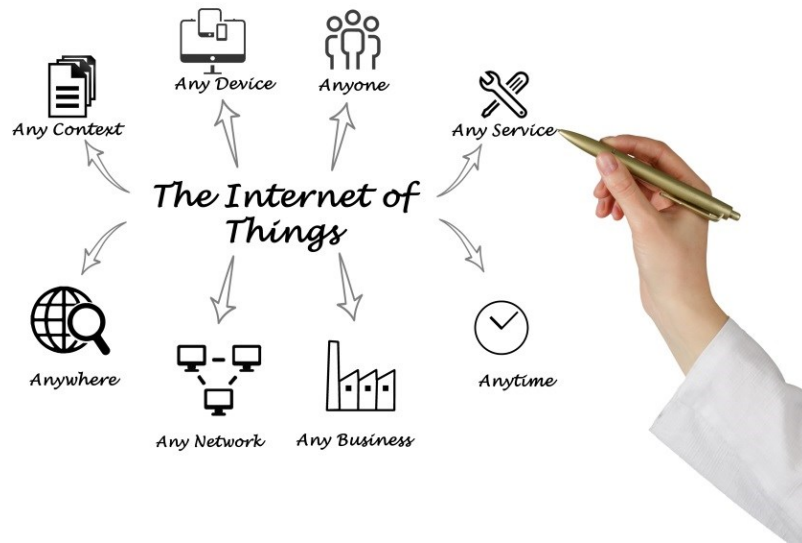
Neue Schlachtfelder für Banken: Kundenerfahrung und Mobile Banking

<https://www.der-bank-blog.de/omnikanal-banking-und-kunden/mobile-banking/23804/>

Mobile Banking ersetzt das Online-Banking

<https://www.der-bank-blog.de/mobile-banking-online/studien/mobile-banking-studien/21352/>

Das Internet der Dinge kommt



Bis zum Jahr 2030 wird die Anzahl vernetzter Geräte pro Einwohner weltweit von heute 2,4 auf 14,6 Smart Devices ansteigen.

Weiterführende Informationen:

Sind Sie bereit für die IoT-Revolution im Banking?

<https://www.der-bank-blog.de/iot-banking/technologie/32331>

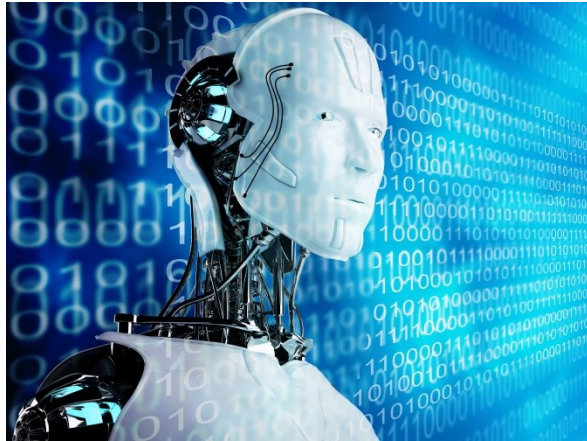
Die Universalität des Internets der Dinge

<https://www.der-bank-blog.de/universalitaet-internet-of-things/technologie/30542/>

Das Internet der Dinge in vier Bildern erklärt

<https://www.der-bank-blog.de/das-internet-der-dinge/technologie/25563/>

Künstliche Intelligenz erreicht das Banking



Relevante Themenfelder der Künstlichen Intelligenz:

- Automatische Bilderkennung, Musteranalyse und –erkennung.
- Natürliche Sprache.
- Virtuelle Assistenten
- Maschinelles Lernen.
- Roboter-basierte Prozessautomatisierung .
- Biometrie.
- Wissensbasierte Systeme.

Weiterführende Informationen:

Künstliche Intelligenz: Sind menschliche Bankberater von Gestern?

<https://www.der-bank-blog.de/kuenstliche-intelligenz-bankroboter/digital-banking/32243/>

Künstliche Intelligenz im Finanzsektor

<https://www.der-bank-blog.de/kuenstliche-intelligenz-finanzsektor/studien/technologie-finance/31803/>

Künstliche Intelligenz ist die Zukunft des Bankwesens

<https://www.der-bank-blog.de/kuenstliche-intelligenz-zukunft/technologie/27943/>

Fünf Beispiele für den Einsatz von Chatbots im Banking

<https://www.der-bank-blog.de/fuenf-beispiele-chatbots/kundenservice/26675/>

Digitale Technologien im Filialalltag

[https://www.der-bank-
blog.de/personalisiertes-marketing-
bankueberfall/humor/28730/](https://www.der-bank-blog.de/personalisiertes-marketing-bankueberfall/humor/28730/)

Kunden haben klare Erwartungen an Ihr Kreditinstitut



- **Einfach**
- **Bequem**
- **Erlebnisorientiert**
- **Transparent**
- **Preiswert**
- **Nutzenstiftend**

Die Menschen verstehen das Thema Finanzen nicht ausreichend

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

65%
(2016: 67%)

Ich verstehe
die Finanzwelt
immer weniger.



55%
(2016: 66%)

Ich verstehe viele
digitale Angebote
rund um Banking und
Bezahlen nicht.

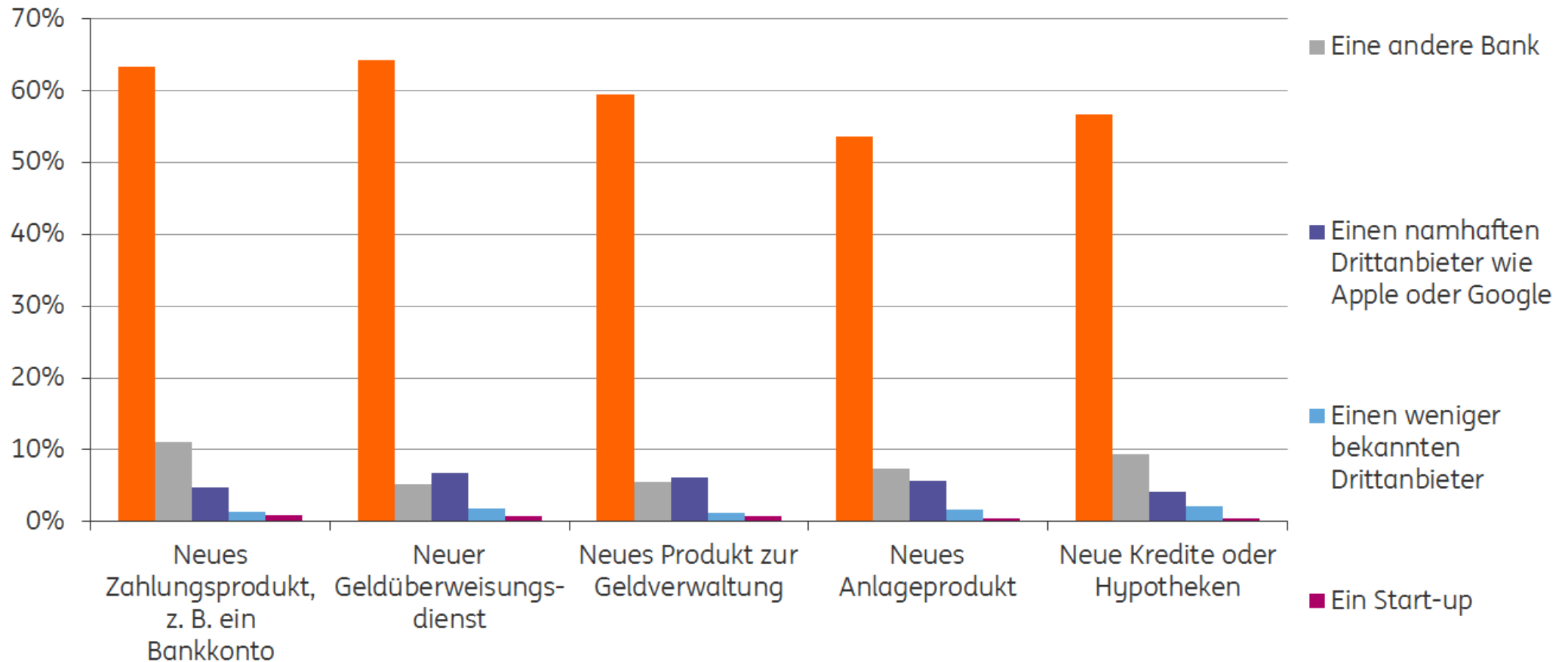
13 Basis: Alle Befragten (2018: n=1.006; 2016: n=1.007) | * Werte für »stimme voll und ganz zu« & »stimme eher zu« | Quelle: Bitkom Research

bitkom

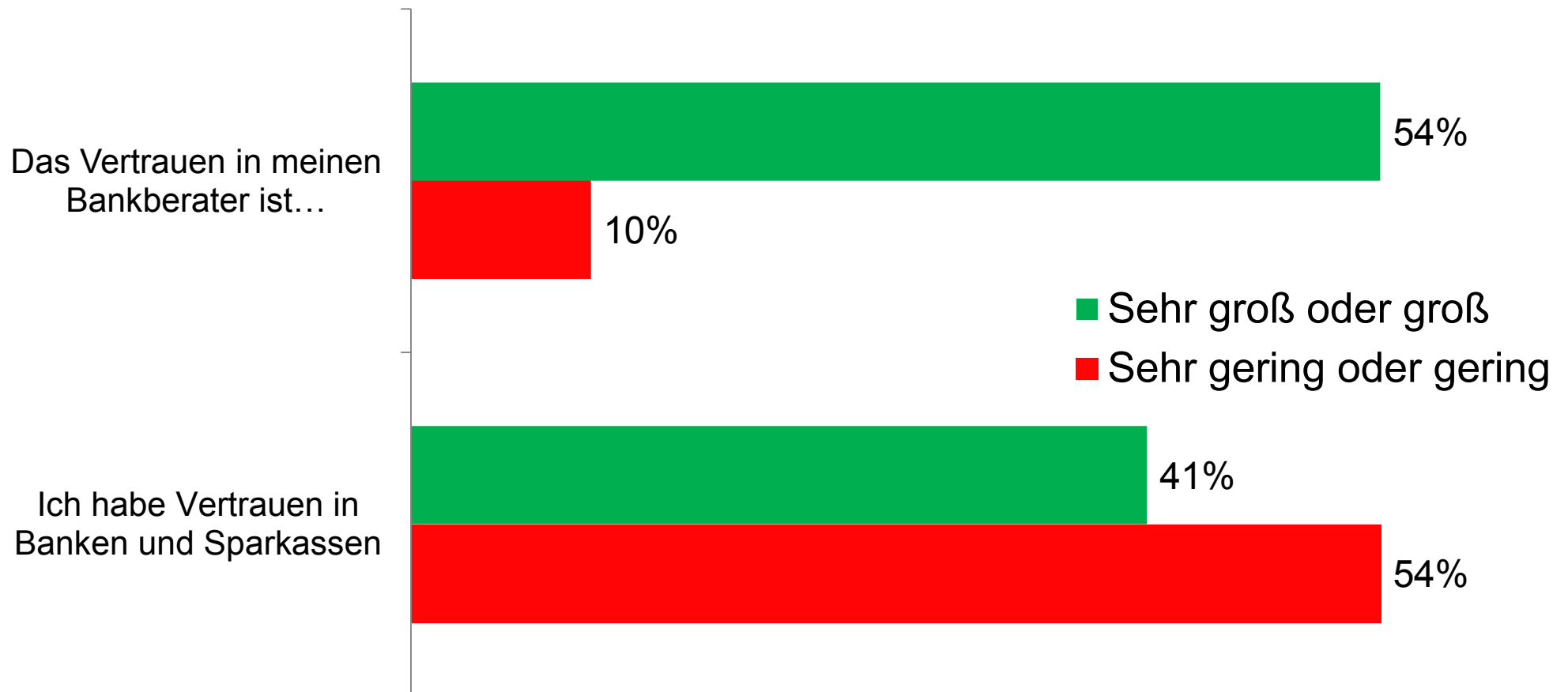
Erste Anlaufstelle für neue Finanzprodukte ist noch immer die eigene Hausbank

Deutsche Verbraucher vertrauen ihrer Bank

"Angenommen, Sie benötigen einen neuen Service oder ein neues Produkt.
Welchen Anbieter würden Sie für diesen Service vorziehen?"



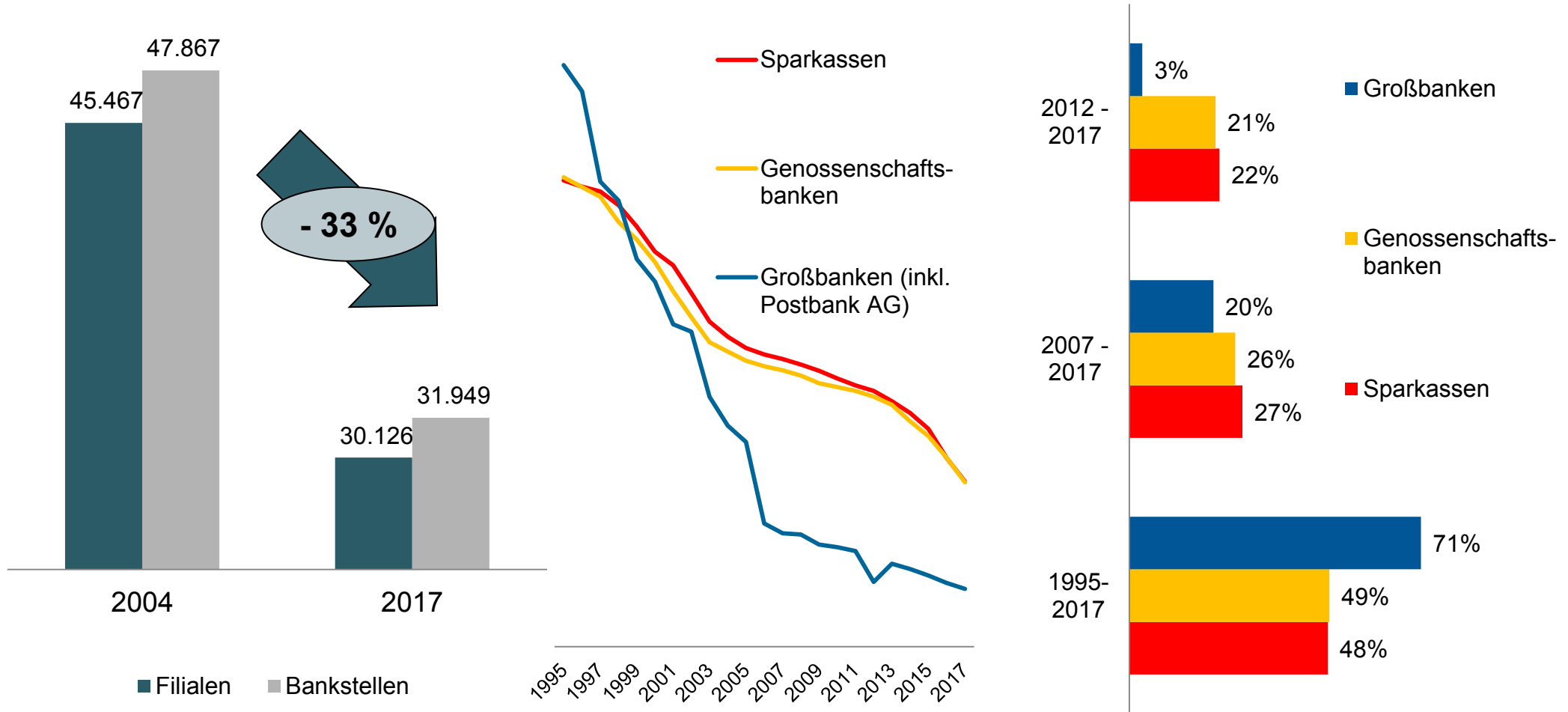
Der eigene Berater bekommt bessere Vertrauensnoten als die Bank, für die er arbeitet



Quelle: YouGov 2016

Großbanken haben früher Filialen geschlossen. Geno-Banken und Sparkassen ziehen nach.

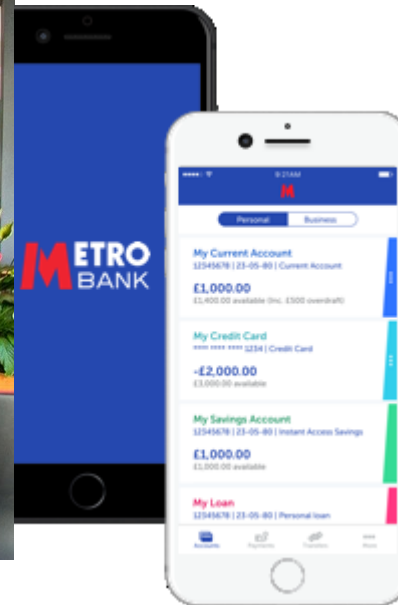
Entwicklung der Anzahl Filialen und Bankstellen in Deutschland (1995 – 2017)



2013 gab es bei den Großbanken einen statistischen Sondereffekt durch als Filialen zu zählende Standorte eines Vertriebspartners

Quelle: Deutsche Bundesbank, Bankstellenstatistiken

Die britische Metrobank setzt auf Digitalisierung und Filialen



Apple Pay

Google Pay

Seit der Gründung 2010:

- 55 neue Filialen im Londoner Stadtgebiet.
- Bis 2023 weitere 100 neue Filialen geplant.
- Geöffnet an 7 Tagen die Woche, auch an Feiertagen.



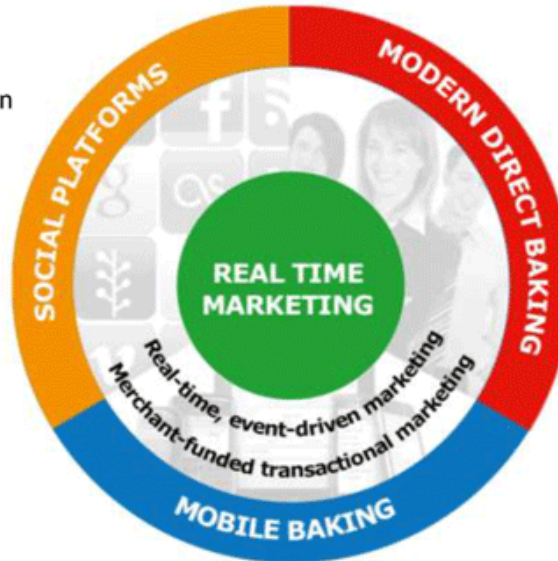
1,2 Mio. neue Konten

mBank setzt als innovative Digitalbank auch auf Filialen



“New” mBank: 11 major digital financial innovations

- ▶ Gamification
- ▶ P2P payments
- ▶ Facebook integration



- ▶ State-of-the-art user interface
- ▶ 2nd-gen personal finance management
- ▶ Video banking
- ▶ Google-like quick search

- ▶ 2nd gen mobile application: user interface, LBS, selling, deals, PFM, P2P
- ▶ Mobile payments



Video mBank Light Branch:

<https://www.youtube.com/watch?v=9T5Y8eJiVDA>

Filialen haben eine Zukunftsperspektive



Rund 70 Prozent der Bankkunden besuchen mindestens einmal im Monat eine Bankfiliale

Bankenverband 2017

86 Prozent der Bankkunden können sich nicht vorstellen, alle Finanzgeschäfte ohne Filiale abzuwickeln.

Bankenverband 2017

Über 80 Prozent der Bankkunden nutzen (auch) Filialen für ihre Finanzgeschäfte

Bitkom 2018

Die meisten Bankprodukte werden unverändert offline abgeschlossen

Google, Postbank, GfK, eigene Erhebungen 2017

Weiterführende Informationen:

<https://www.der-bank-blog.de/?s=bankfiliale>

Für weitere Fragen:

www.Der-Bank-Blog.de

Dr. Hansjörg Leichsenring

Heideweg 37d

D-22952 Lütjensee

T: +49 (4154) 98 96 28

M: +49 (151) 121 06 760

www.Hansjoerg-leichsenring.de

Info@hansjoerg-leichsenring.de

