

Presseinformation

Mobile Banking Studie 2020

Chancen im österreichischen Retail Banking

- Kundenkontakt heute: 4 via App vs. 1 persönlich
- Kontaktlose Bezahlvorgänge seit Covid19 um 50% erhöht
- Digitales Banking als „Krisengewinner“
- Mobile Banking Anwendungen - ein „Must have“
- Mobiler Kontoabschluss in Österreich nicht möglich

Wien, 16. November 2020 – Digitales und innovatives Banking gewinnt in der Corona-Krise weiter an Akzeptanz. Das zeigt sich auch im Retailbanking mit einer gravierenden Verschiebung der Kundeninteraktion vom Filial- zum Mobile-Banking-Kanal. Im Rahmen einer Studie der Strategieberatung zeb Consulting wurde der aktuelle Status des Mobile Banking führender Banken in ihren Märkten evaluiert.

„Mobile-first-fokussierte Wettbewerber überzeugen oft aus Kundensicht. Einzelne etablierte Banken können hier mithalten, auch in Österreich!“, kommentiert Michaela Schneider, Geschäftsführende Partnerin zeb Österreich die Studienergebnisse.

Vom Filial- zum Mobile Banking. Von 2010 bis 2018 hat sich das Verhältnis der Kundenkontaktzugänge von Filialen zum Mobile Banking weltweit umgekehrt – kamen damals vier Filialbesuche auf einen mobilen Kontakt, nutzen heute vier Kunden die App und ein Kunde die Tür. Europäische Challenger-Banken mit mobilem Fokus haben innerhalb von fünf Jahren mehr als 20 Millionen Kunden gewonnen.

Die Chance, die mobile Transformation erfolgreich zu nutzen, gewinnt mit den Erfahrungen aus dem COVID-19-Lockdown 2020 noch einmal an Bedeutung. Digitales, innovatives Banking ist quasi „Krisengewinner“. Positive, einfache Nutzungserfahrungen mit neuer digitaler Technologie führen zu nachhaltigen Verhaltensänderungen. Um zukunftssicher aufgestellt zu sein, müssen Retailbanken im mobilen Kanal wettbewerbsfähig sein. „Ziel sollte es sein, je nach strategischer Ausrichtung der Bank passende digitale Tools anzubieten, die Kunden einen wirklichen Mehrwert bieten und gleichzeitig die eigene Wettbewerbsfähigkeit im Retailbanking stärken“, so Schneider.

Erwartungen an Mobile Banking. Die Mobile Banking Studie 2020 zeigt, wie sich der Entwicklungsstand von Apps für Mobile Banking Anwendungen in Europa unterscheidet. Überzeugende Produkte bieten Mobile-first-fokussierte Banken und etablierte Wettbewerber. Das Erfolgsrezept der besten Anbieter ist einfach. Sie vereinen anwenderfreundliches Design mit einer simplen Umsetzung der Standardprodukte des Retailbankings und ergänzen diese in der Regel um selektive, innovative Lösungen für die Nutzer.

Auch in Österreich nutzt mehr als die Hälfte der Bevölkerung mittlerweile das Smartphone für Bankgeschäfte. Zuletzt hat sich auch das mobile Bezahlen ausgeweitet – jeder Achte nutzt zum Bezahlen am POS das Handy und immerhin fast jeder Fünfte würde laut einer Umfrage bereits gern immer damit zahlen. „Verstärkt durch die Corona-Pandemie wird Mobile Banking zum zentralen Vertriebskanal im Retailbanking“, ist zeb-Expertin Schneider überzeugt.

Die Spezialisten von zeb haben für ihre Mobile Banking Studie 120 Features der zentralen europäischen Retailbanking-Apps auf einer Skala von 1 (Feature nicht vorhanden/sehr schwach ausgeprägt) bis 5 (außerordentlich gut gestaltet) bewerten und die Apps testen lassen.



„Die Auswertung der Studie zeigt, dass sich Challenger-Banken wie z.B. N26 oder Revolut am besten positionieren können“, erläutert der studienverantwortliche zeb Partner Marc Buermeyer, „aber auch etablierte europäische Finanzdienstleister und Bankengruppen haben das Potenzial, in der digitalen Transformationsphase mit eigenen Mobile Banking Produkten erfolgreich zu sein“.

mobiler Kontoabschluss in Österreich nicht möglich. Basis eines universellen Finanzdienstleistungsangebots ist die mobile Abschlussfähigkeit der verschiedenen Produkte. Die Eröffnung eines Girokontos und der Einstieg in das Mobile Banking sowie der Abschluss verschiedener weiterer Daily-Banking-Produkte auf dem Smartphone haben sich inzwischen international am Markt etabliert. Auffällig ist hier, dass bei keiner der getesteten Apps österreichischer Anbieter eine vollständige (end-to-end) mobile Kontoeröffnung möglich ist. Auch Abschlussmöglichkeiten für andere Finanzdienstleistungen fehlen bei einem Großteil der untersuchten österreichischen Apps. *„Hier werden Chancen der Monetarisierung und der langfristigen Kundenbindung ausgelassen. Es gibt Optimierungspotenzial im Mobile Banking der österreichischen Banken“*, subsummiert Schneider. Einzelne positive Angebote sowohl von Digital- als auch Regionalbanken-Apps, etwa beim Abschluss eines Ratenkredits, zeigen aber auch, welche digitalen Services möglich sind.

Welche Mobile Banking App passt? Basierend auf den Studienergebnissen haben die zeb-Experten vier Grundtypen von Mobile Banking Applikationen definiert: die Super-App als Plattform mit integrierten Banking und Beyond-Leistungen, die Universalbanking App mit dem klassischen Dienstleistungsangebot im mobilen Kanal, die benutzerfreundliche Everyday App der Challenger Banken und schließlich die Spezialisten App von spezialisierten Finanzdienstleistern. Ulrich Hoyer, Retailbanking-Spezialist und zeb Partner, fasst zusammen: *„In den nächsten Monaten wird es einen Aufbruch vieler Banken hin zu besseren mobilen Banking-Angeboten geben. Wichtig dabei ist, Positionierungslücken zu entdecken, die eigene Stärken ergänzen. Das erleichtert die Akzeptanz dieser neuen digitalen Smartphone-Angebote erheblich.“* Marc Buermeyer ergänzt: *„Viele traditionelle Bankkunden haben in den letzten Wochen für sie überraschende Erfahrungen gemacht. Sie haben festgestellt, dass die digitale Welt eigentlich ganz nahe ist und nur wenige Klicks für eine Nutzung ausreichen. Daran sollten Banken intelligent und nutzerfreundlich anknüpfen.“*

Weitere Details zur aktuellen zeb-Mobile-Banking-Studie können unter [zeb Consulting](#) angefragt werden.

Kontakt für weitergehende Informationen:

zeb:

Dr. Michaela Schneider

T: +43-1-5226370711; E: mschneider@zeb.at

www.zeb.at

communication matters:

Mag. Eveline Bottesch

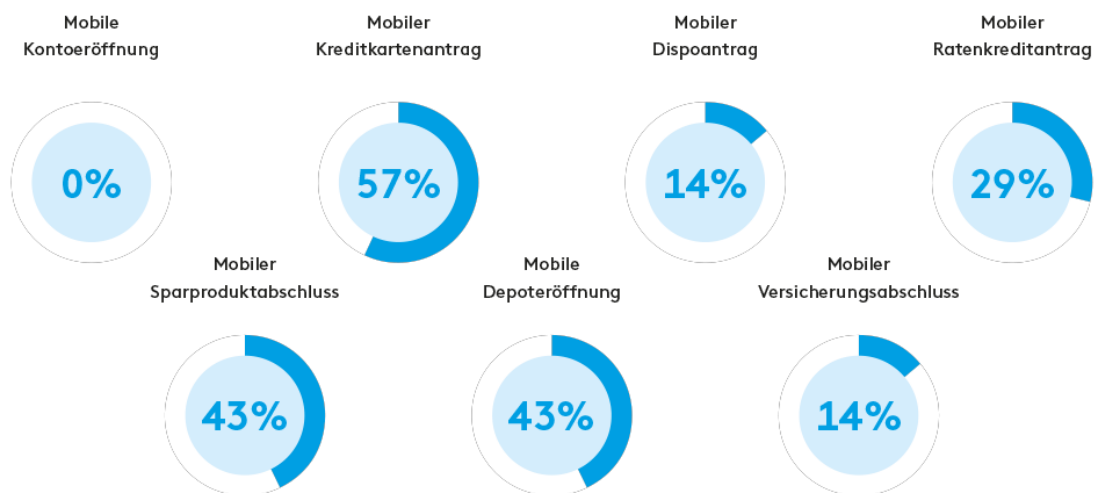
T: +43-1-5032303-32; E: bottesch@comma.at

Über zeb:

zeb ist die führende Strategie- und Managementberatung im Bereich Financial Services. Das Unternehmen wurde 1992 in Münster/D gegründet und entwickelte sich schnell zu einer Beratung für Finanzdienstleistungsunternehmen, die gleichermaßen hohen Wert auf Qualität der Konzeption wie praktische Begleitung der Umsetzung legen. Unternehmensweit über 1.000 Mitarbeiter an Standorten in Deutschland, Dänemark, Großbritannien, Italien, Luxemburg, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Russland, Schweden, der Schweiz und der Ukraine betreuen Kunden – Banken und Versicherungen – über die gesamte Wertschöpfungskette.

Offene Potenziale beim Angebot von Produktabschlussfunktionalitäten österreichischer Mobile-Banking-Apps

Mobile-Banking-Benchmarking (AT) – Mobile Abschlussmöglichkeiten



Grafik © zeb