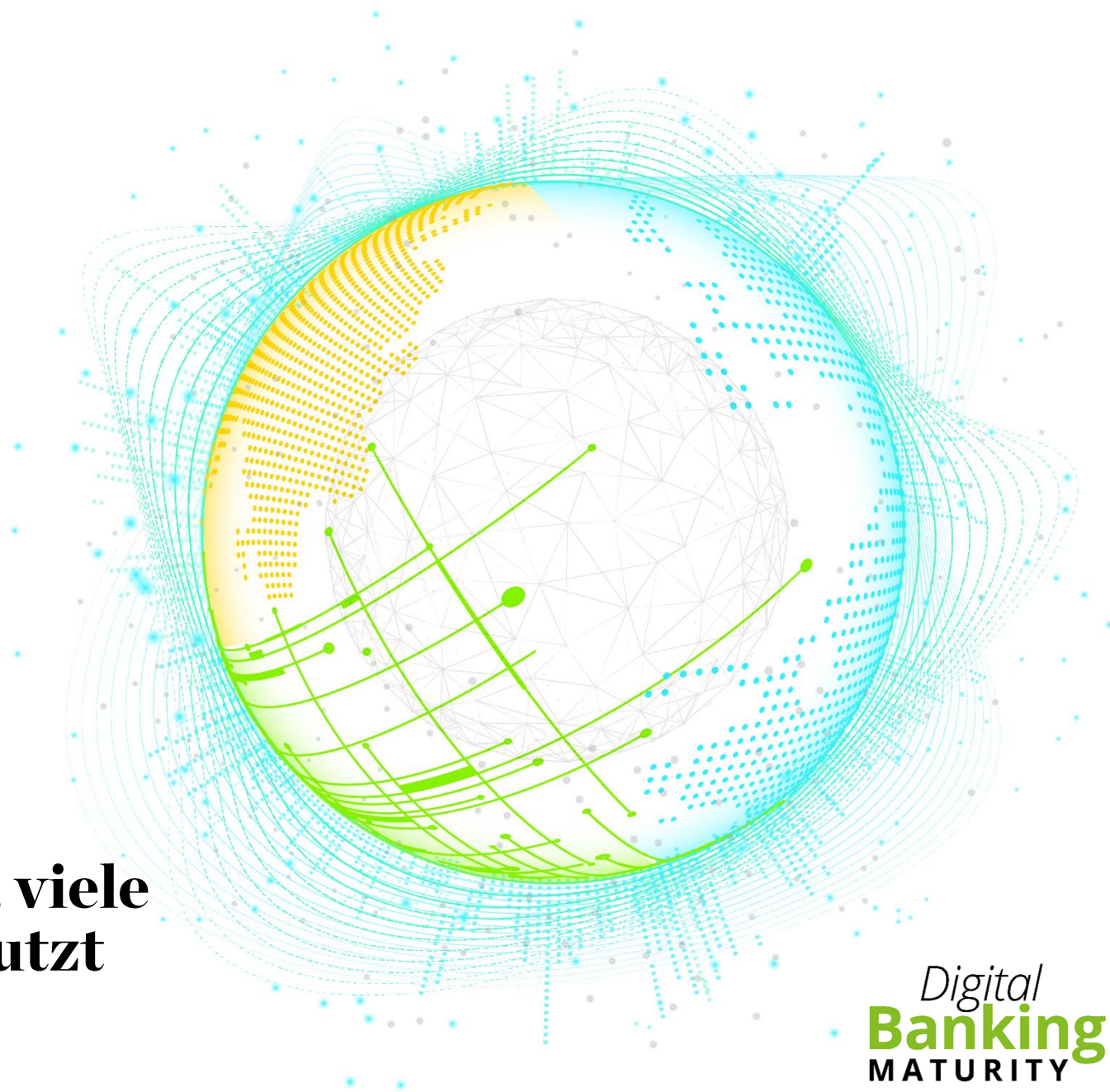


Deloitte.
Digital

OKTOBER 2020

Deutsche Banken holen auf, viele Potenziale weiterhin ungenutzt

Digital Banking Maturity 2020
Die größte globale Benchmarking-Studie



Digital
Banking
MATURITY



DBM 2020

Die Deloitte Digital Banking Maturity Studie 2020 ist die 4. Ausgabe des weltweit größten Benchmarkings der digitalen Kanäle von Retail-Banken und bringt die Best Practices der digitalen Champions ans Licht.

1. ÜBER DIE STUDIE

Die DBM Studie untersucht über 1.000 digitale Funktionalitäten von mehr als 300 Banken in rund 40 Ländern

2. DEUTSCHLAND IM MITTELFELD

Der deutsche Bankenmarkt hat in Bezug auf den digitalen Reifegrad aufgeholt, jedoch ist noch kein Durchbruch zu erkennen

3. VIELE POTENZIALE UNGENUTZT

Besonders bei den digitalen Sales, der mobilen Kontoeröffnung sowie der Beendigung der Kundenbeziehung besteht Nachholbedarf

4. NEOBANKEN FÜHREND IM UX SCORE

Neobanken bieten ihren Kunden eine vielfach höhere User Experience und adaptieren schneller innovative Trends

5. STRATEGIE FÜR DIE ZUKUNFT

DBM hilft sowohl den digitalen Champions als auch den Nachzüglern ihre digitale Strategie zukunftssicher zu machen

Die Deloitte DBM Studie untersucht über 1.000 digitale Funktionalitäten von mehr als 300 Banken in rund 40 Ländern



BENCHMARKING DER FUNKTIONALITÄTEN

Analyse von **1.108** digitalen Funktionalitäten durch einen "Mystery-Shopper"-Ansatz von tatsächlichen Privatkunden-Konten bei insgesamt **318** Banken in **39** Märkten.



Bewertung von **6** Customer Journey Steps



Analyse der Digitalisierung von **13** Kernbankprodukten



Die weltweit führenden Best Practices in einer Bibliothek



ERMITTLUNG DER KUNDENBEDÜRFNISSE

Umfragebasierte Untersuchung (> **4.900** Kunden befragt) mit Fokus auf die Identifizierung der **26** wichtigsten Bankaktivitäten und bevorzugten Kanäle (Filiale, Internet, Mobil).



Kundenpräferenzen zu den einzelnen Kanälen für die häufigsten Bankaktivitäten



USER EXPERIENCE-STUDIE

Ergänzende Analyse zur Kundenwahrnehmung in Bezug auf die User Experience



Insgesamt **19** UX-Szenarien über **10** Bereiche der Kundenaktivität bilden alle Phasen der Bankbeziehung ab

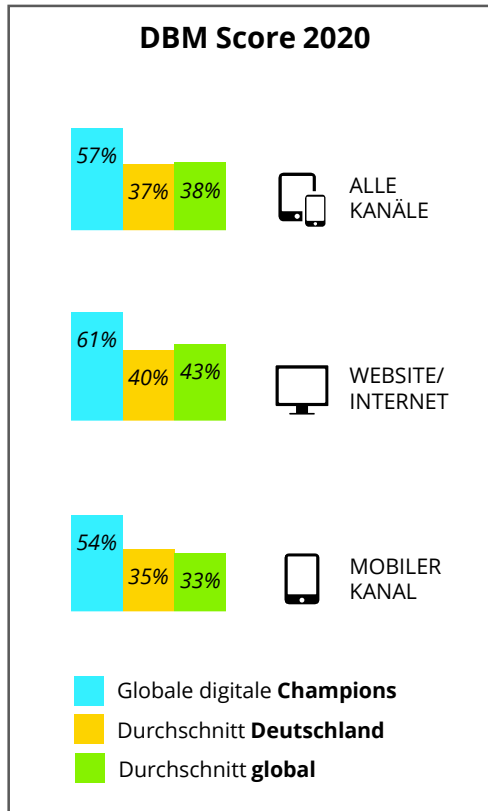
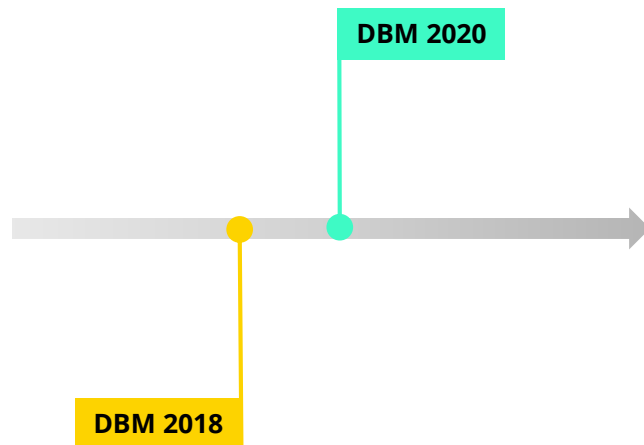


UEQ-Umfrage mit einem umfassenden Eindruck zu der UX von mobilen Apps



Am deutschen Markt ist Fortschritt zu erkennen, jedoch noch kein Durchbruch

Deutschland ist in das **Mittelfeld** vorgerückt



Auf globalem Durchschnitt

Insgesamt schneidet der deutsche Markt besser als noch in 2018 ab und liegt mit einem DBM Score von **37%** auf dem globalen Niveau. In einigen Bereichen, z.B. dem Day-to-Day-Banking, haben sich die Scores deutscher Banken seither verbessert.

Viele Potenziale ungenutzt

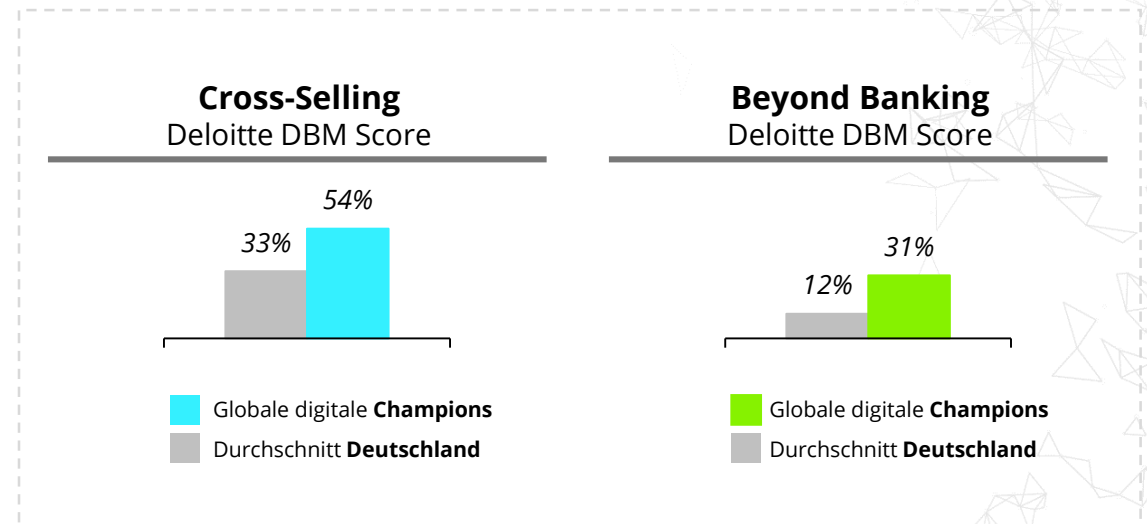
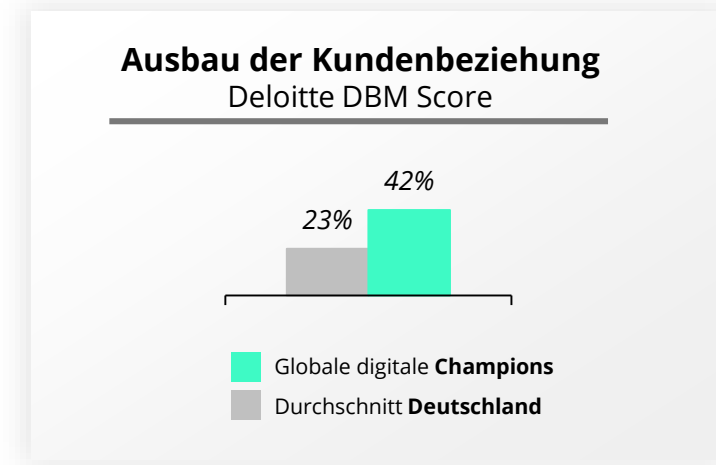
Insgesamt ist jedoch der Abstand zu den digitalen Champions noch groß, die einen **1,5-fach** höheren DBM Score erreichen. So gibt es nach wie vor noch viel Verbesserungspotenzial. In einigen Bereichen zeigt sich besonders hoher Nachholbedarf.

Seit 2018 keine nennenswerte Weiterentwicklung des digitalen Sales-Prozesses

Stillstand bei **Cross-Selling** und **Beyond Banking**

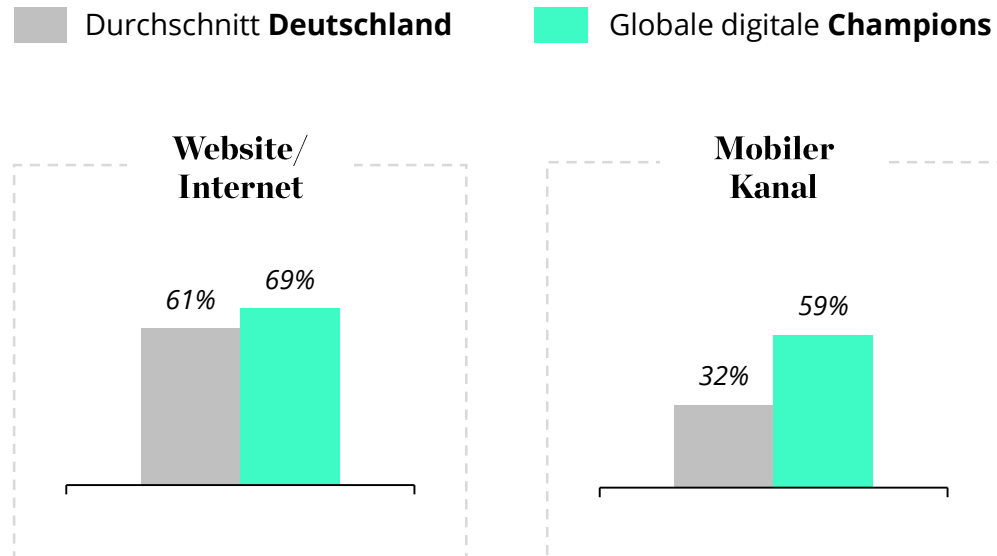
Am deutschen Markt ist der **digitale Reifegrad bei dem Ausbau der Kundenbeziehung nach wie vor gering**. Während globale digitale Champions seit 2018 besonders stark in die Intensivierung der Kundenbeziehung investierten, zeigt sich für **deutsche Banken Nachholbedarf besonders in Bezug auf zwei wichtige Unterkategorien**.

So weisen beispielsweise ein Drittel aller deutschen Banken gar keine **Cross-Selling-Funktionen über den mobilen Kanal** auf und auch bei ihrem **Beyond Banking-Konzept** liegen deutsche Banken noch überproportional weit hinten.



Bei der digitalen Kontoeröffnung vernachlässigen Banken oft den mobilen Kanal

Deloitte DBM Score in der Kategorie Kontoeröffnung



1,9 x

höher ist der DBM Score der **globalen digitalen Champions** im Vergleich zum durchschnittlichen DBM Score deutscher Banken **bei der mobilen Kontoeröffnung**.

30%

der deutschen Banken bieten **keinerlei Möglichkeit ein Konto über den mobilen Kanal zu eröffnen**, während für die globalen digitalen Champions beide Kanäle – mobil und webbasiert – für die Kontoeröffnung bedeutend sind.

26%

der deutschen Kunden **präferieren jedoch die Kontoeröffnung über den mobilen Kanal**. Deutsche Anbieter könnten in dieser Hinsicht von der Adaption globaler Best Practices profitieren.

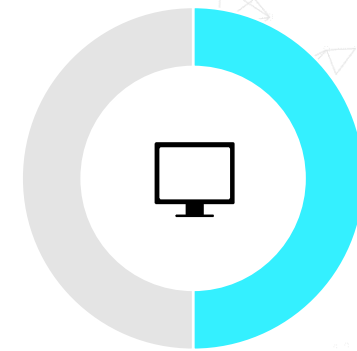
Wird die Kundenbeziehung beendet, zeigen Banken keine Ambitionen ihre Kunden zurückzugewinnen

Die meisten Banken ohne Funktionalitäten

Der digitale Reifegrad bei der Beendigung der Kundenbeziehung ist noch sehr gering – nur wenige Banken in Deutschland bieten hier überhaupt digitale Funktionalitäten an. Nationale und internationale Best Practices sollten sich schnell adaptieren lassen – nicht zuletzt, um mit dem trennungswilligen Kunden in Kontakt zu bleiben oder ihn für eine Rückkehr versöhnlich zu stimmen.

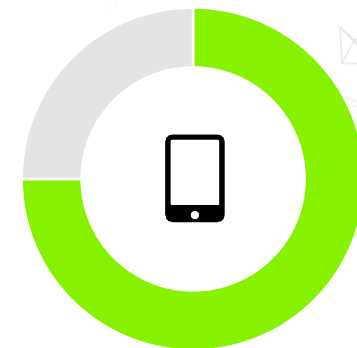
50%

ohne Funktionalitäten bei der Beendigung der Beziehung über den Website-/ Internet-Kanal



75%

ohne Funktionalitäten bei der Beendigung der Beziehung über den mobilen Kanal



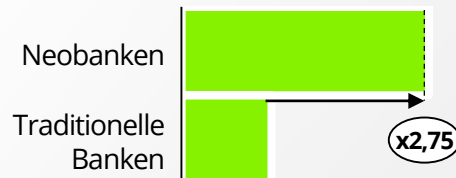
Der Deloitte User Experience Score identifiziert Handlungsbedarf vor allem bei traditionellen Banken

Neobanken bieten ihren Kunden eine vielfach höhere User Experience

Die befragten Kunden bewerten die User Experience bei Neobanken und FinTechs um das **2,75-fache** höher als die UX von den traditionellen Banken. Besonders in den Kategorien der **Attraktivität** und **Innovation** führen Neobanken mit deutlichem Abstand.

Deloitte UX Score

Analyse der *User Experience* anhand der Kundenwahrnehmung¹



Hinweis: Die Auswertung umfasst nur den deutschen Markt.

Attraktivere User Interface

Während Neobanken deutlich attraktivere Funktionalitäten anbieten, liegen traditionelle Banken hier mit einem **1,75-fach** geringeren UX Score noch signifikant zurück.

Deutlich innovativer

Der Abstand zu den Neobanken ist insbesondere im Bereich der Innovation erheblich. Hier erhalten Neobanken einen **vielfach** höheren UX Score als traditionelle Banken.

Hinweis:¹Der Deloitte UX Score evaluiert anhand der Bewertung durch Kunden auf Basis verschiedener Benutzer-Szenarien, die alle Beziehungsphasen mit einer Bank repräsentieren, die UX-bezogenen Funktionalitäten.

Neobanken differenzieren sich von traditionellen Banken oft durch die schnelle Adaption wertgenerierender und innovativer Funktionen

Umfangreiche Best Practices- und Innovations-Library

Die globalen digitalen Champions bieten unter anderem deutlich häufiger **wertgenerierende Personal Finance Management-Funktionen** an. Am deutschen Markt zeigen sich die FinTechs und Neobanken hier führend.

DBM bietet Banken eine **umfangreiche Sammlung der nationalen und globalen Best Practices in drei zentralen Kategorien**. Gerade traditionelle Banken am deutschen Markt müssen effizienter darin werden, **neue Trends und Innovationen schnell umzusetzen**.

Kernfunktionen und fortgeschrittene Funktionen

User Experience-bezogene Funktionen

Innovative Funktionen

DBM hilft sowohl *digitalen Champions* als auch den *Nachzüglern* ihre digitale Strategie zukunftssicher zu machen

Was ist ein ‘Digital Ambition Workshop’?

Ein spezieller Workshop, in dem der **digitale Reifegrad der Retail-Banking-Kanäle** einer einzelnen Bank und ihre **Wettbewerbspositionierung** diskutiert werden und der dazu beitragen kann, **potenzielle digitale Initiativen zu identifizieren**, die auf Lücken zu lokalen und globalen Marktführern beruhen.

Für weitere Details, kontaktieren Sie die lokalen Ansprechpartner auf der folgenden Folie oder dbmaturity@deloitte.com



Was ist der Nutzen für die Bank?

Wir kennen den digitalen Reifegrad von Retail-Banking-Kanälen

Gewinnen Sie Einblicke in die Positionierung einer einzelnen Bank im Vergleich zu lokalen und globalen digitalen Champions und den größten Lücken einer Bank.

Ergebnis: Identifizierung von ungenutztem Potenzial und strategischen Implikationen auf der Grundlage der Positionierung der jeweiligen Bank im Vergleich zu anderen Banken.

Wir haben die führenden Best Practices weltweit identifiziert

Erfahren Sie mehr über die neuesten Trends und Entwicklungen bezüglich der verschiedenen digitalen Retail-Banking-Kanäle.

Ergebnis: Einführung in Trends, Innovationen und Anwendungsbeispiele mit Einschätzung der Relevanz für die einzelne Bank.

Wir kennen die Bedeutung der User Experience für Kunden

Finden Sie heraus, wie UX-Features und -Funktionalitäten zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit beitragen.

Ergebnis: Überblick über die führenden UX-Marktpraktiken und Identifizierung der wichtigsten Verbesserungsbereiche aus Kundensicht.

Will you drive the change or be driven by it?

Feel free to reach us for more
information



.....

Jürgen Lademann

Partner

Digital Banking

jlademann@deloitte.de



.....

Dr. Hans-Martin Kraus

Partner

Banking Transformation

hkraus@deloitte.de



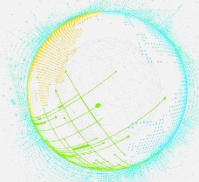
.....

Julia Ivanova

Senior Consultant

Operational Study Lead
Germany

juivanova@deloitte.de



Digital
Banking
MATURITY



This publication contains general information only, and none of the member firms of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, its member firms, or their related entities (collective, the "Deloitte Network") is, by means of this publication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your business, you should consult a qualified professional adviser. No entity in the Deloitte Network shall be responsible for any loss whatsoever sustained by any person who relies on this publication.

As used in this document, "Deloitte" means Deloitte Consulting LLP, a subsidiary of Deloitte LLP. Please see www.deloitte.com/us/about for a detailed description of the legal structure of Deloitte USA LLP, Deloitte LLP and their respective subsidiaries. Certain services may not be available to attest clients under the rules and regulations of public accounting.

**Copyright © 2017 Deloitte Development LLC.
All rights reserved. Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited**