



Ausblick Metaverse Bank 2030

Die Verdrängung etablierter Banken?

Eine mögliche Erfolgsgeschichte der virtuellen Bank

Agenda

Einführung: der Bankenmarkt im Wandel der Zeit	03
Hypothetischer Einblick in 2030 – wie die moderne Bank der Zukunft den Markt erobert	04
Wenn die Vision vom Banking im Metaverse zur Realität wird: eine fiktive Kundenreise 2030	06
Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse	10
Anmerkung	11

Einführung: der Bankenmarkt im Wandel der Zeit

Mit dem Vormarsch der digitalen Technologien, insbesondere der Entwicklung des Metaverse, stehen wir an der Schwelle einer neuen Ära, die das Gesicht der Bankenlandschaft unwiderruflich verändern könnte. Weiterentwicklungen, die bisher nur in der Welt der Science-Fiction möglich schienen – zum Beispiel in Filmen wie „Ready Player One“ – sind nun greifbare Realitäten und könnten schon bald den Alltag prägen. In dieser sich rasch verändernden Landschaft werden traditionelle Bankmodelle infrage gestellt und es entstehen transformative Ansätze, die die Nutzung und das Erlebnis von Finanzdienstleistungen revolutionieren könnten.

Die folgende Hypothese beschreibt das Jahr 2030. Die Welt der Banken hat in den letzten Jahren einen paradigmatischen Wandel durchlaufen, der tiefgreifend mit der Entwicklung des Web3 verbunden ist. Die Digitalisierung hat hierdurch eine neue Dimension erreicht, in der die Art und Weise, wie wir Finanzdienstleistungen nutzen und erleben, grundlegend umgestaltet wird.

Traditionelle Finanzinstitute haben begonnen, innovative Ansätze zu entwickeln, um den sich verändernden Bedürfnissen und Erwartungen ihrer Kunden gerecht zu werden, doch gleichzeitig haben auch neu gegründete Player und Technologieunternehmen die Bühne betreten, sodass das Spielfeld für Finanzdienstleistungen neu definiert wurde und sich neue Bedarfe herauskristallisiert haben wie z.B. das Bezahlen von Transaktionen in der virtuellen Welt.

Abb. 1. – Vergleich traditionelle vs. Metaverse-Bank



Geschlossen	Filialen	100 % virtuell
Hohe Gebühren	Zahlungsverkehr	Kostenlos
Eingeschränkt	Zugang	Jederzeit
Zentralisiert	Services	Dezentralisiert
Standardisiert	Produkte	Individualisiert
Mit Verzögerung	Transaktion	In Echtzeit
Abhängig von Verfügbarkeit	Kundenbetreuung	24/7

Es ist nun an der Zeit, diese Veränderung genauer zu verstehen. Aus diesem Grund betrachten wir in diesem zweiten Point of View unserer Serie den Wandel der Banken.



Hypothetischer Einblick in 2030 – wie die moderne Bank der Zukunft den Markt erobert

Wir schreiben das Jahr 2030. Die meisten Menschen haben nun das Metaverse für sich entdeckt und verbringen den Großteil ihrer Zeit in der virtuellen Welt. Inmitten dieser digitalen und augmentierten Landschaft gibt es Geschichten von individuell erstellten Avataren, die in virtuellen Städten leben, arbeiten und miteinander interagieren. Die Großzahl der Unternehmen hat mittlerweile ihre Präsenz ins Metaverse erweitert, um mit den Kunden und Märkten vernetzt zu sein. Die sozialen Strukturen sind neu definiert. Die gesellschaftliche Herausforderung besteht nun darin, ein Gleichgewicht zwischen der Faszination für die digitale Welt und der Bewahrung realer menschlicher Verbindungen zu finden.

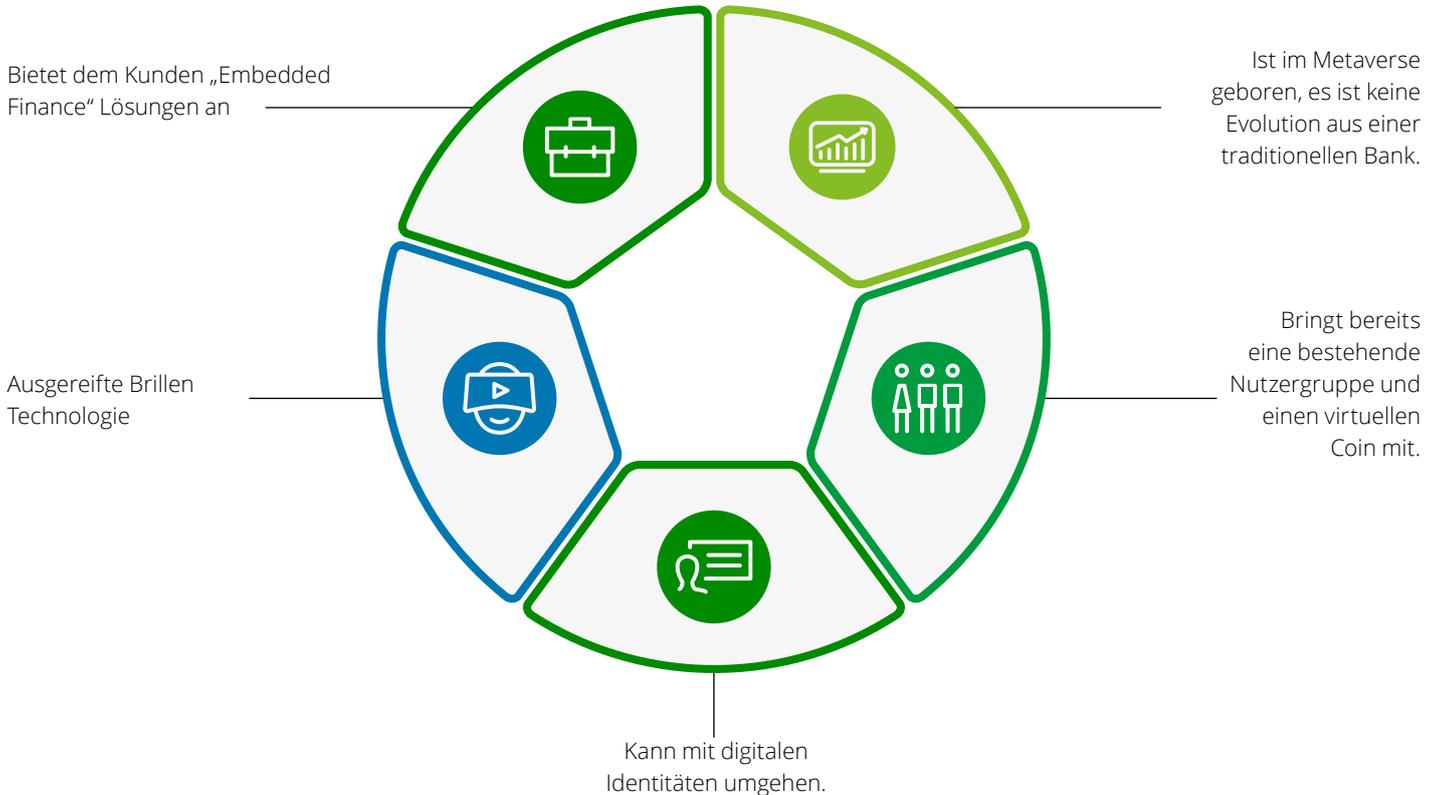
Inmitten dieses dynamischen Wandels hat sich die Finanzwelt geändert und traditionelle Banken sind komplett verschwunden. Sämtliche Bankfilialen wurden geschlossen, weil die neue Zielgruppe keinen ausreichenden Mehrwert in physischen Bankfilialen gesehen hat. Bankfilialen waren schlecht organisiert, schwer zu erreichen und Einzahlungen und Auszahlungen verlangten hohe Gebühren. Dadurch entfremdeten sich die eigenen Kunden von den traditionellen Banken, sodass neue Kunden zu diesen überhaupt keine emotionale Bindung und keinen persönlichen Draht aufbauen konnten. Neue, insbesondere junge Kunden wollen zunehmende Flexibilität und vielfältige Finanzierungsmöglichkeiten in der sich schnell ändernden Welt, welche die traditionellen Institute nicht mehr erfüllen. Diese haben nicht rechtzeitig auf die sich ändernden Bedürfnisse der neuen Generation reagiert und konnten die neuen Technologien nicht adaptieren

bzw. erfolgreich umsetzen. Die neue Bankzielgruppe kann sich nicht mehr mit dem traditionellen Bankgeschäft identifizieren und somit versanken diese Institute in die komplette Irrelevanz.

Aus der dadurch entstandenen Vakanz einer finanziellen Struktur verlangte die neue Zielgruppe nach einem Unternehmen, welches die finanziellen Bedürfnisse der neuen Generation versteht. Dadurch gründete sich aus der Gaming-Industrie die „MVerse-Bank“, eine neue, moderne Bank der Zukunft. Diese brachte aufgrund ihres hohen Bekanntheitsgrades im Gaming-Sektor bereits eine bestehende Nutzergruppe und einen virtuellen Coin mit.

Die MVerse-Bank ermöglicht nun zusätzlich den Metaverse-Bewohnern, virtuelle Währungen selbst zu verwalten, Kredite in der digitalen Währung aufzunehmen und Finanztransaktionen in Echtzeit durchzuführen. Die Eröffnung eines MVerse-Bank-Kontos ist der Schlüssel für den Zugang zu verschiedenen Metaverse-Dienstleistungen. Die Bank hat innovative Finanzinstrumente entwickelt, die auf Algorithmen basieren, um die Bedürfnisse der digitalen Wirtschaft zu erfüllen. Nutzer können nun über das Metaverse Immobilien finanzieren, ihren eigenen Avatar mit den neuesten Outfits ausstatten und Produkte für die virtuelle, aber auch die reale Welt erwerben. Die junge Kundengruppe adaptierte diese Neuerungen im Finanzgeschäft schnell, da diese bereits mit der digitalen Wirtschaft aufgewachsen ist. Traditionelle Banken wurden deshalb aus ihren Geschäften verdrängt, da die MVerse-Bank alle Kundenbedürfnisse abdeckt.

Abb. 2 – Was macht die MVerse-Bank so erfolgreich?



Virtuelle Cyberangriffe auf digitale Vermögenswerte werden leider zur Realität, jedoch reagierte die MVerse-Bank mit fortschrittlichen Sicherheitsprotokollen und KI-basierten Abwehrmechanismen. Gleichzeitig intensivieren Regulierungsbehörden weltweit ihre Anstrengungen, um den aufkommenden Metaverse-Finanzsektor zu überwachen und stabilisieren. Die MVerse-Bank beginnt, Infopoints in wichtigen Städten zu eröffnen, um den Übergang zwischen der digitalen und der physischen Welt zu erleichtern. Dabei setzt sie auf holografische Berater, die Kunden den Übergang ins Metaverse erleichtern.

Während die MVerse-Bank die Metaverse-Ökonomie festigt, entwickeln sich neue ökonomische Modelle und Chancen für digitale Unternehmer. Innerhalb des Metaverses entstehen neue Unternehmen aus allen Branchen, die miteinander Partnerschaften und Kooperationen eingehen, um den neuen Kunden ein nutzerfreundliches und einheitliches technisches Ökosystem anzubieten. Der Wohlstand im Metaverse beeinflusst zunehmend auch das reale Leben und die traditionelle Finanzwelt muss sich auf Synergien zwischen den beiden Realitäten einstellen.

Dank der Bemühungen der MVerse-Bank ist es nun möglich, von überall auf die eigene Wallet und die darin hinterlegten Konten zuzugreifen. Die Interaktion fällt hierbei kinderleicht, die Nutzer können ihre Finanzen mühelos verwalten und Transaktionen sowohl in der digitalen als auch der physischen Welt, ohne die Notwendigkeit von physischen Bankautomaten oder Filialen, durchführen. Sofern neue Finanzierungslösungen benötigt werden oder Fragen entstehen, steht 24/7 ein KI-basierter Neuroavatar zur Verfügung. Somit erfüllt die MVerse-Bank die Rolle als der einzig bestehende Zahlungsdienstleister, der die neuen Kundenbedürfnisse versteht und umsetzt.



Wenn die Vision vom Banking im Metaverse zur Realität wird: eine fiktive Kundenreise 2030

Im Jahr 2030 ist die Vision des Bankings im Metaverse wahr geworden. Das Metaverse ist nun ein normaler Bestandteil des Alltags. Es ist eine neue virtuelle Ära entstanden, die den Umgang mit Geld komplett verändert und das Banking zu einem essenziellen Begleiter im digitalen Leben gewandelt hat. Banking ist längst keine reine Notwendigkeit mehr und kein verstaubter Begriff, sondern ein Ausdruck des individuellen Lifestyles in der Gesellschaft. Auch die Mixed-Reality-Brillen haben einen enormen technologischen Schub erlebt, sodass sie in dieser Zeit wie eine stylische smarte Sonnenbrille aussehen. Als täglicher Begleiter werden sie überall mitgenommen und ersetzen dabei eine Vielzahl an technischen Endgeräten.

Die neue Banking-Ära kann am besten anhand einer Kundenreise veranschaulicht werden. Unsere fiktive Zukunftssituation beginnt im Wohnzimmer eines Kunden, der seit zwei Jahren ein treuer Nutzer der MVerse-Bank ist. Stellen Sie sich vor, der Kunde setzt sich seine smarte Mixed-Reality-Brille bequem vom Sofa aus auf und greift auf sein Metaverse-Portal zu, das er nach seinen Interessen gestaltet hat.

Das virtuelle Bankkonto bzw. die Wallet ist in das Metaverse-Portal integriert und das Einloggen geschieht per biometrischer Augenerkennung. Im sogenannten „Me-Space“ wartet ein individuell zugeschnittenes Cockpit, das alle wichtigen Parameter zur Steuerung der Finanzen ästhetisch und verständlich visualisiert. Auf Wunsch können die Datenströme als Augmented Reality in das Wohnzimmer projiziert werden. Das Cockpit ist mit den gleichen Funktionalitäten wie das Online-Banking ausgestattet, allerdings

bietet es zudem einzigartige Metaverse-Erfahrungen, die im Folgenden beispielhaft dargestellt werden.

Der Metahuman, das sogenannte virtuelle Abbild des Kunden, kann das Me-Space jederzeit verlassen und in das „We-Space“ eintreten. Hier ist die virtuelle Simulation einer Stadt zu finden, in der sich alle Nutzer als Avatare mit ihrer echten Identität in der Umgebung fortbewegen. Auch die MVerse-Bank ist mit mehreren Filialen in der Stadt vertreten, die mit einem sehr trendigen Design ausgestattet sind und den Austausch mit dem eigenen sozialen Netzwerk oder den Aufbau neuer Kontakte ermöglichen. In der Filiale wird der Kunde von einem virtuellen holografischen Beratungsassistenten empfangen, der exklusiv nur mit ihm zusammenarbeitet. Mithilfe der intelligenten Eigenschaften des über künstliche Intelligenz betriebenen Beratungsassistenten wird eine Vielzahl an Services realisiert, wobei der Fantasie fast keine Grenzen gesetzt sind. Da der Kunde einen VIP-Status hat, muss er sich nicht mehr um seine Standard-Bankangelegenheiten kümmern, denn der virtuelle Assistent übernimmt alle Tätigkeiten und meldet sich automatisch, sobald etwas ansteht.

Abb. 3 - Me-Space



Abb. 4 - We-Space



In unserem fiktiven Beispiel versetzen wir uns in die Lage des Kunden, der seine aktuellen Investmentmöglichkeiten erkunden möchte, um eine nachhaltige Geldanlage für die Zukunft aufzubauen. Dazu fordert der Kunde ein Gespräch mit seinem virtuellen Berater an, der ihm 24/7 zur Verfügung steht. Dieser Berater tritt nicht in einer Roberoptik auf, sondern eines Menschen (Neuroavatar) seine Erscheinung entspricht einem detailgetreuen Abbild eines Menschen. Dabei kann der Assistent auch Mimik, Gestik sowie Emotionen übermitteln und damit eine vertrauensvolle Verbindung und Atmosphäre zu dem Kunden schaffen. So kann der virtuelle Beratungsassistent alle Fragen des Kunden völlig eigenständig beantworten, die wichtigsten Daten und Parameter zu der finanziellen Situation des Kunden analysieren und als Ergebnis personalisierte Angebote vorschlagen. Das bedeutet, der Kunde muss keine intensive und zeitaufwendige Recherche durchführen, um sich über seine Optionen

zu informieren, sondern kann sich nun zurücklehnen und die künstliche Intelligenz für sich arbeiten lassen. Beispielsweise resultiert aus der Analyse des Assistenten, dass der Kunde in eine Immobilie investieren sollte, da er sich in einer strategisch optimalen Position befindet. Alle wichtigen Informationen werden visuell und optisch ansprechend auf der Kundenreise im Metaverse dargestellt. Selbst die komplexesten Details werden so aufbereitet, dass sie auch ohne Vorwissen leicht zu verstehen sind: von den eigenen Finanzen über Immobilienkreditmöglichkeiten, Tilgungsplänen, potenziellen Immobilien und Prognosen für Preisentwicklungen bis hin zu Zeitpunkten zum Weiterverkauf.

Nach dem äußerst eindrucksvollen Austausch ist der beschriebene Kunde sehr motiviert und optimistisch gestimmt. Alle Daten aus der Analyse des virtuellen Assistenten werden in einem kompakten Dashboard im Me-Space

gespeichert. Sollte sich der Kunde für einen zukünftigen Immobilienkredit oder andere Investments entscheiden, so muss nur der virtuelle Assistent informiert werden, der automatisch alle Formalitäten für den Vertrag übernimmt. Dazu gehören beispielsweise Kreditwürdigkeitsprüfung, KYC, Upload von Dokumenten oder Kundenverifizierung. Die Unterstützungsleistungen können selbstverständlich noch weiter ausgedehnt werden.

Neben der technologischen Revolution im Metaverse haben die Menschen ihre sozialen Kontakte in der physischen Welt nicht verloren und das Leben in der Realität existiert weiterhin. So wie auch bei unserem fiktiven Kunden, der nach Abschluss der Banking Session seine Mixed-Reality-Brille absetzt und zurück in der Realität einen Spaziergang zum Café zu seiner Verabredung unternimmt.



Abschließend wird deutlich, dass die cleveren Services der MVerse-Bank eine enorme Bereicherung für die Banking-Kunden sind (s. Abb.5). Dank dieses Angebots wird das Banking nicht mehr als mühsam empfunden, sondern wandelt sich zu einem Erlebnis, das den Kunden Spaß macht und auch gerne in der Freizeit genutzt wird. Die Datenströme innerhalb der Portale und Spaces im Metaverse gehen nahtlos ineinander über und ermöglichen unkomplizierte sowie schnelle Services. Auf der anderen Seite profitiert

auch eine Bank vom Einstieg ins Metaverse, insbesondere werden Zahlungsinfrastruktur und Bankprozesse so einfach wie nie zuvor, die Kosteneffizienz wird optimiert, Automatisierung wird realisiert und auch Cross-Selling-Potenziale können verwirklicht werden. Die genannten Vorteile sind bisher nur ein Ausschnitt und können weiter ausgedehnt werden.

Abb. 5 – Übersicht zur hypothetischen Kundenreise im Jahr 2030

Metaverse-Portal

- Eintritt ins Metaverse-Portal über smarte Extended-Reality-Brille
- Nach individuellen Interessen gestaltetes Portal

Virtuelle Bankfilialen

- Integration in virtuelle Stadt mit sozialem Netzwerk durch Avatare
- Beratungsgespräch mit einem intelligenten (KI) virtuellen Berater – 24/7-Verfügbarkeit
- Das virtuelle Bankgeschäft ist viel mehr als die klassischen Bankprodukte. Dies lässt Grenzen verschwimmen.



Banking-Konto

- Virtuelles Online-Banking und Wallet
- Cockpit zur Finanzsteuerung und holografische Projektion der Datenströme

„Me-Space“ im Metaverse
 „We-Space“ im Metaverse

Virtueller Beratungsassistent

- Virtueller Berater mit Mimik, Gestik und Emotionen, um Vertrauen und stärkere Kundenbindung zu erzeugen
- Persönlicher Produktvorschlag aus Analyseergebnissen
- Übernahme aller Formalitäten nach Produktkauf

Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse

In der skizzierten Hypothese für das Jahr 2030 wird ein paradigmatischer Wandel im Finanzsektor dargestellt. Getrieben durch den rasanten Fortschritt der Digitalisierung und das Aufkommen des Metaverses, einer digitalen Parallelwelt, haben traditionelle Banken eine vollständige Transformation durchlaufen. Das Metaverse, ein virtueller Raum, in dem physische und digitale Realität verschmelzen, ist in dieser Hypothese zur greifbaren Realität geworden. Diese bietet tiefere, immersivere Interaktionen und Erlebnisse als die herkömmliche digitale Welt. Hier interagieren die Menschen über Avatare in virtuellen Städten und nutzen umfassende digitale Dienste, die alle Facetten des Alltags abdecken.

In dieser neuen Welt ist das Finanzwesen kein separater Sektor mehr, sondern ist nahtlos in das Metaverse integriert und Teil des täglichen digitalen Lebens. Die MVerse-Bank geht somit als wahrscheinlicher Sieger aus der digitalen Transformation hervor, die das Finanzwesen grundlegend revolutionieren könnte. Sie präsentiert sich als Vorreiter eines neuen digitalen Zeitalters, in dem die Finanzdienstleistungen nicht nur an die Bedürfnisse der Konsumenten von morgen angepasst sind, sondern diese aktiv gestalten und vorantreiben.



Your Contact



Dr. Thorsten Gudjons
Partner | Offering Lead Banking
Operations
tgudjons@deloitte.de



Sebastian Bienert
Senior Manager | Lead Banking@
Metaverse Initiative
sbienert@deloitte.de



Jens Hermann Paulsen
Director | Lead Web3
The Garage
jpaulsen@deloitte.de



Tobias Piegeler
Director | Co-Lead Unlimited
Reality DCE
The Garage
tpiegeler@deloitte.de



Laura Luisa Reinhold
Manager | Lead Capabilities
Banking@Metaverse Initiative
Banking Operations
lreinhold@deloitte.de



Alena Blütener
Consultant | Lead Eminence
Banking@Metaverse Initiative
Banking Operations
abluetener@deloitte.de

Weitere Autoren: Nastasia Chirva, Hoang Nam Nguyen

Deloitte.

Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), ihr weltweites Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und ihre verbundenen Unternehmen (zusammen die „Deloitte-Organisation“). DTTL (auch „Deloitte Global“ genannt) und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sowie ihre verbundenen Unternehmen sind rechtlich selbstständige und unabhängige Unternehmen, die sich gegenüber Dritten nicht gegenseitig verpflichten oder binden können. DTTL, jedes DTTL-Mitgliedsunternehmen und verbundene Unternehmen haften nur für ihre eigenen Handlungen und Unterlassungen und nicht für die der anderen. DTTL erbringt selbst keine Leistungen gegenüber Kunden. Weitere Informationen finden Sie unter www.deloitte.com/de/UeberUns.

Deloitte bietet branchenführende Leistungen in den Bereichen Audit und Assurance, Steuerberatung, Consulting, Financial Advisory und Risk Advisory für nahezu 90% der Fortune Global 500®-Unternehmen und Tausende von privaten Unternehmen an. Rechtsberatung wird in Deutschland von Deloitte Legal erbracht. Unsere Mitarbeitenden liefern messbare und langfristig wirkende Ergebnisse, die dazu beitragen, das öffentliche Vertrauen in die Kapitalmärkte zu stärken, die unsere Kunden bei Wandel und Wachstum unterstützen und den Weg zu einer stärkeren Wirtschaft, einer gerechteren Gesellschaft und einer nachhaltigen Welt weisen. Deloitte baut auf eine über 175-jährige Geschichte auf und ist in mehr als 150 Ländern tätig. Erfahren Sie mehr darüber, wie die rund 457.000 Mitarbeitenden von Deloitte das Leitbild „making an impact that matters“ täglich leben: www.deloitte.com/de.

Diese Veröffentlichung enthält ausschließlich allgemeine Informationen und weder die Deloitte Consulting GmbH noch Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), ihr weltweites Netzwerk von Mitgliedsunternehmen noch deren verbundene Unternehmen (zusammen die „Deloitte Organisation“) erbringen mit dieser Veröffentlichung eine professionelle Dienstleistung. Diese Veröffentlichung ist nicht geeignet, um geschäftliche oder finanzielle Entscheidungen zu treffen oder Handlungen vorzunehmen. Hierzu sollten Sie sich von einem qualifizierten Berater in Bezug auf den Einzelfall beraten lassen.

Es werden keine (ausdrücklichen oder stillschweigenden) Aussagen, Garantien oder Zusicherungen hinsichtlich der Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen in dieser Veröffentlichung gemacht, und weder DTTL noch ihre Mitgliedsunternehmen, verbundene Unternehmen, Mitarbeiter oder Bevollmächtigten haften oder sind verantwortlich für Verluste oder Schäden jeglicher Art, die direkt oder indirekt im Zusammenhang mit Personen entstehen, die sich auf diese Veröffentlichung verlassen. DTTL und jede ihrer Mitgliedsunternehmen sowie ihre verbundenen Unternehmen sind rechtlich selbstständige und unabhängige Unternehmen.