

Digitalisierungstendenzen im Retail Banking

Von Voice Banking bis Mobile Payment.

Mag. Andreas Zweimüller

Wien, 15.10.2019

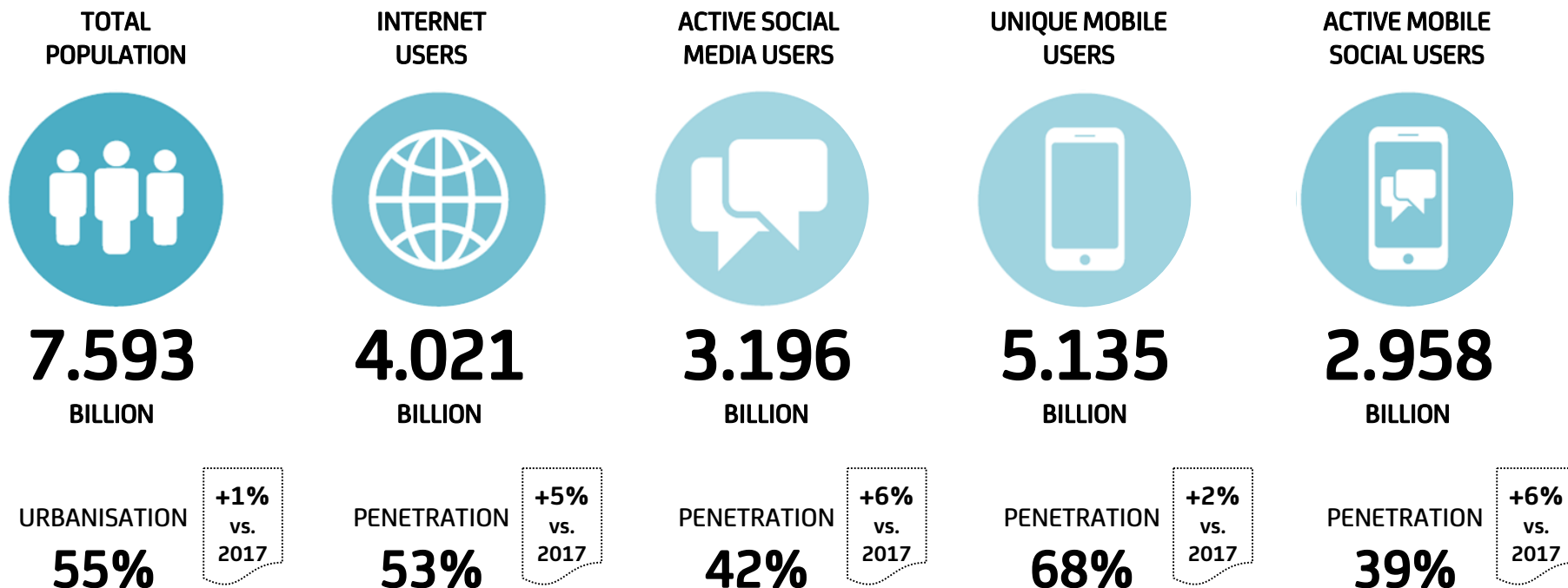
Die Bank für alles,
was wichtig ist.

 **Bank Austria**
Member of  **UniCredit**

DIGITAL AROUND THE WORLD IN 2018

Relevante KPI's verzeichnen einen konstanten Anstieg

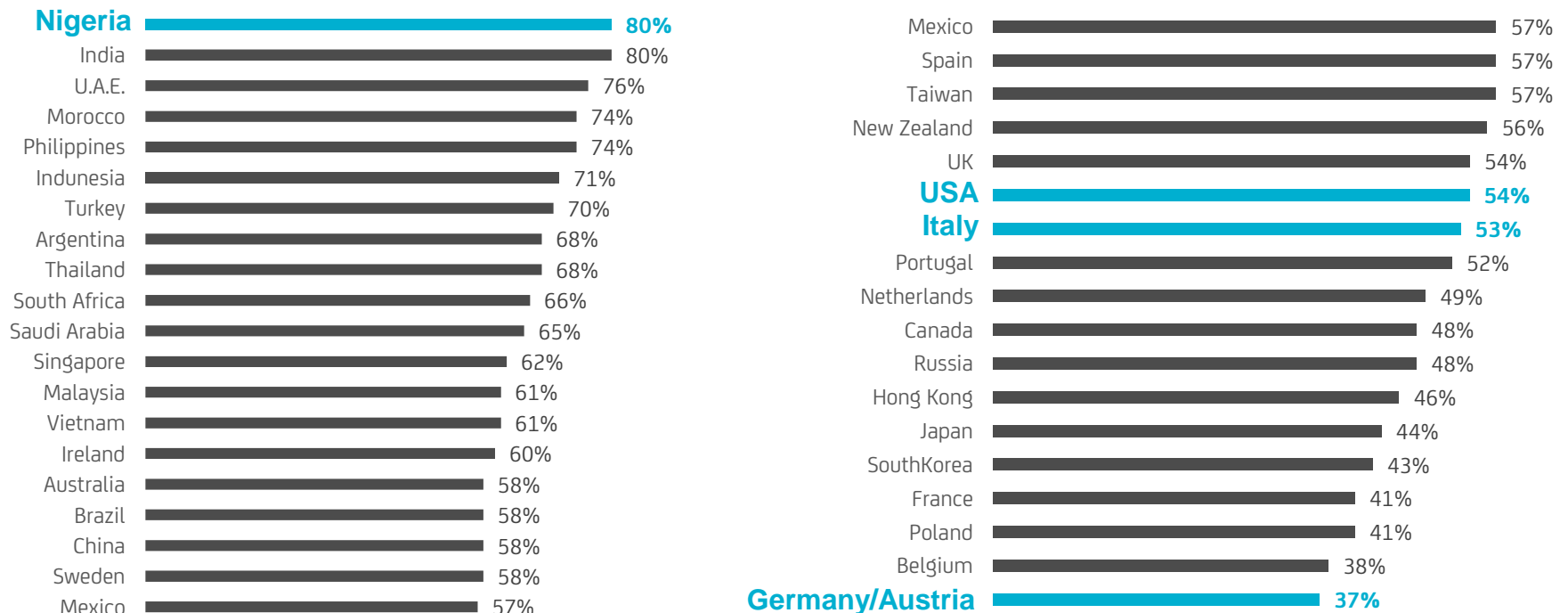
Key statistical indicators for the world's internet, mobile, and social media users (vs. 2017)



DIGITALER OPTIMISMUS

Österreich und Deutschland sehen digitale Entwicklung am kritischsten

Percentage of the population that believes new technologies offer more opportunities than risks

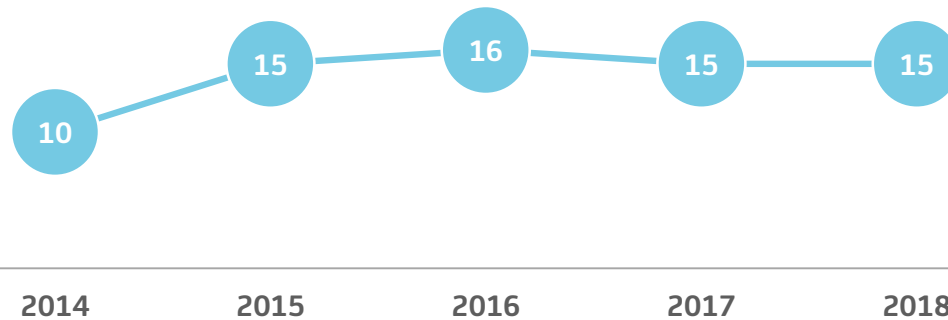


BANKING MIT NICHT-BANKEN - GAFAS

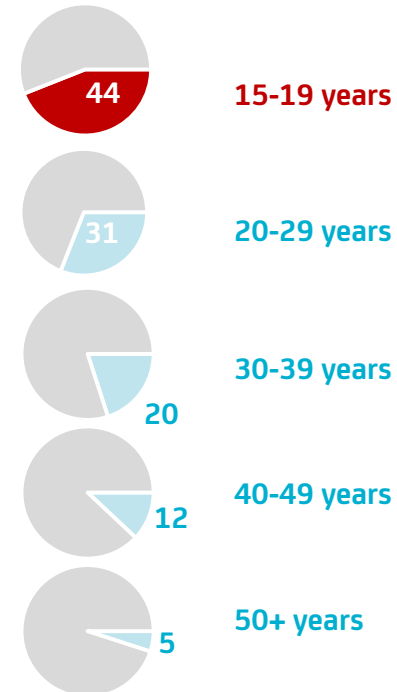
Junge Kundengruppen zeigen äußerst hohe Aufgeschlossenheit gegenüber GAFAs

CONSUMER OPENNESS TO BANKING WITH NON BANKS - MARKET

Can imagine to use bank products and service provided by one of these companies, in %



BY AGE GROUP



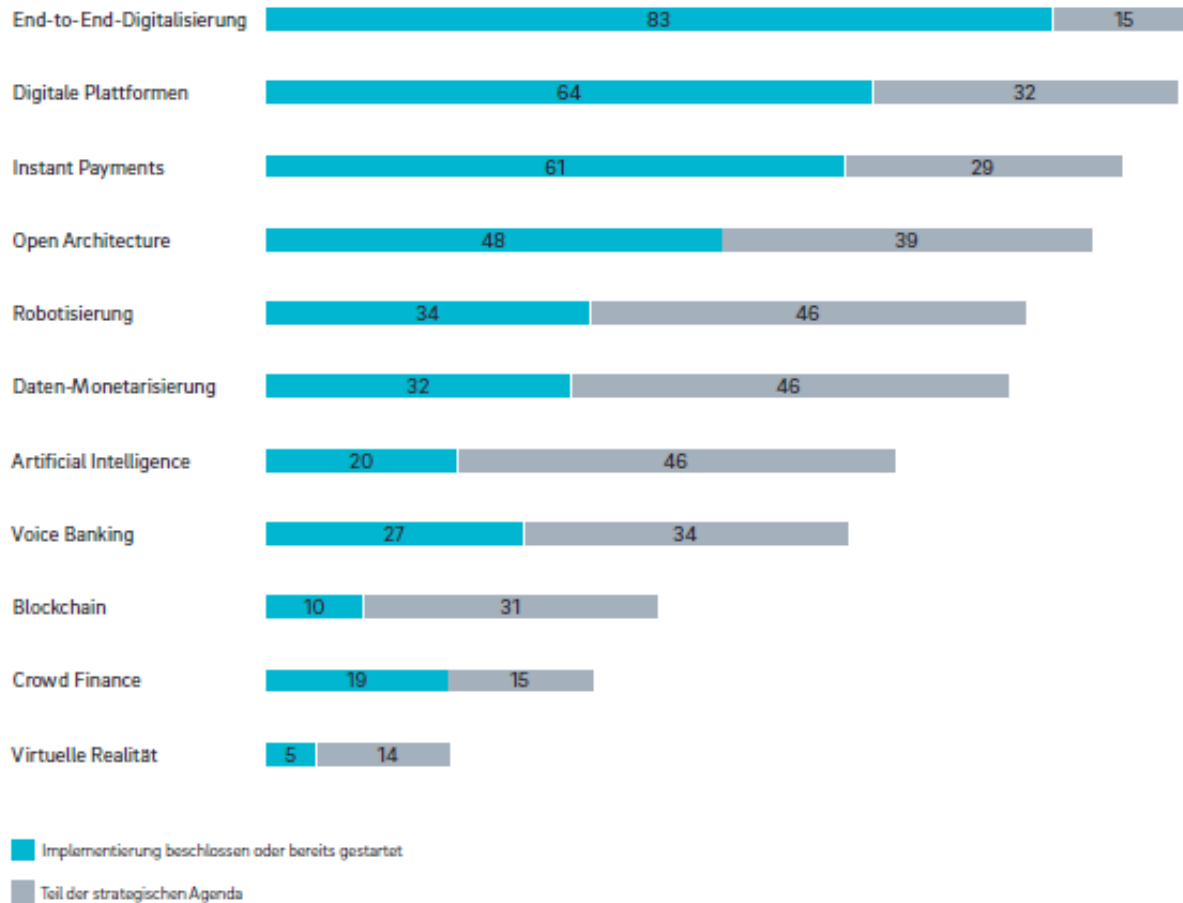
READING EXAMPLE: 44% of the Austrian population from 15 to 19 years can imagine to use bank products and services by GOOGLE, AMAZON and/or APPLE. This share is significantly higher than the total market propensity with 15%.



WICHTIGE INNOVATIONSTRENDS IM RETAIL BANKING

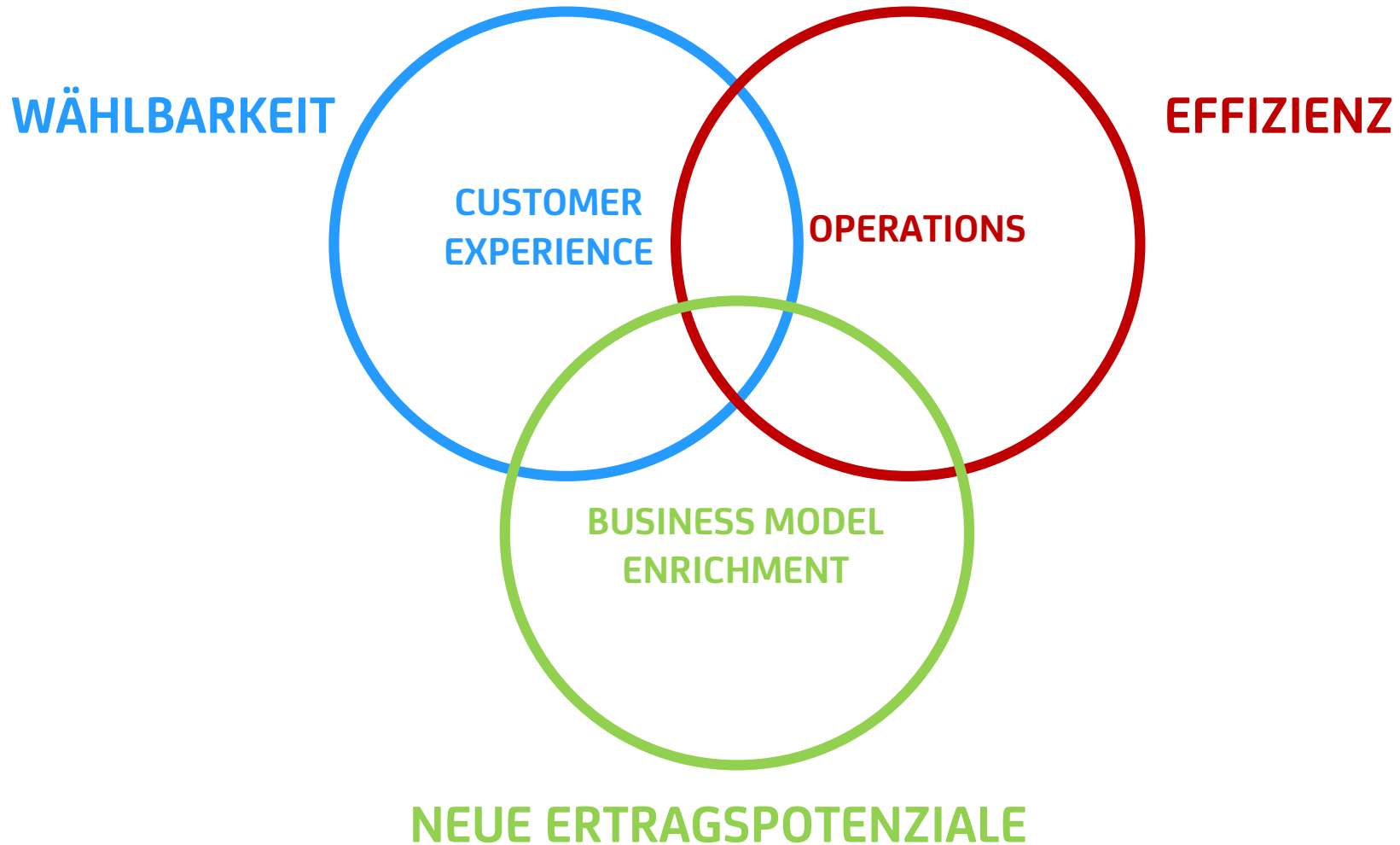
Innovationsfokus auf Digitalisierung des bestehenden Geschäftsmodells

UMSETZUNGSGRAD JE INNOVATIONSTREND [NENNUNG IN %]



DIGITALISIERUNG – CHANCEN & ZIELSETZUNG

Möglichkeiten der Digitalisierung lassen sich auf drei Zielsetzungen bzw. Chancen mit starken Abhängigkeiten verdichten



CUSTOMER EXPERIENCE EVOLUTION

Ausgewählte Beispiele



Mobile und Mobile Payments

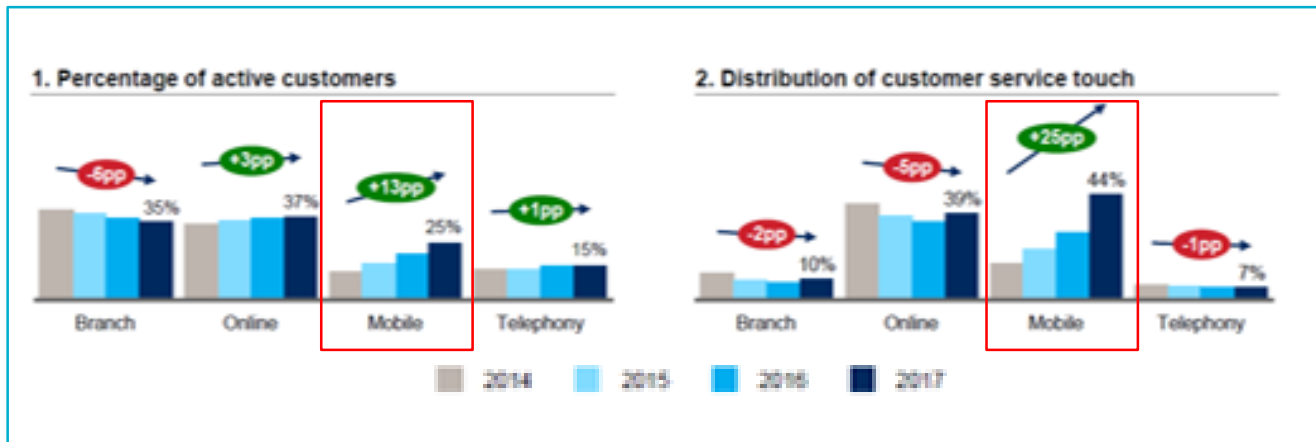


ChatBots und Voice Assistance

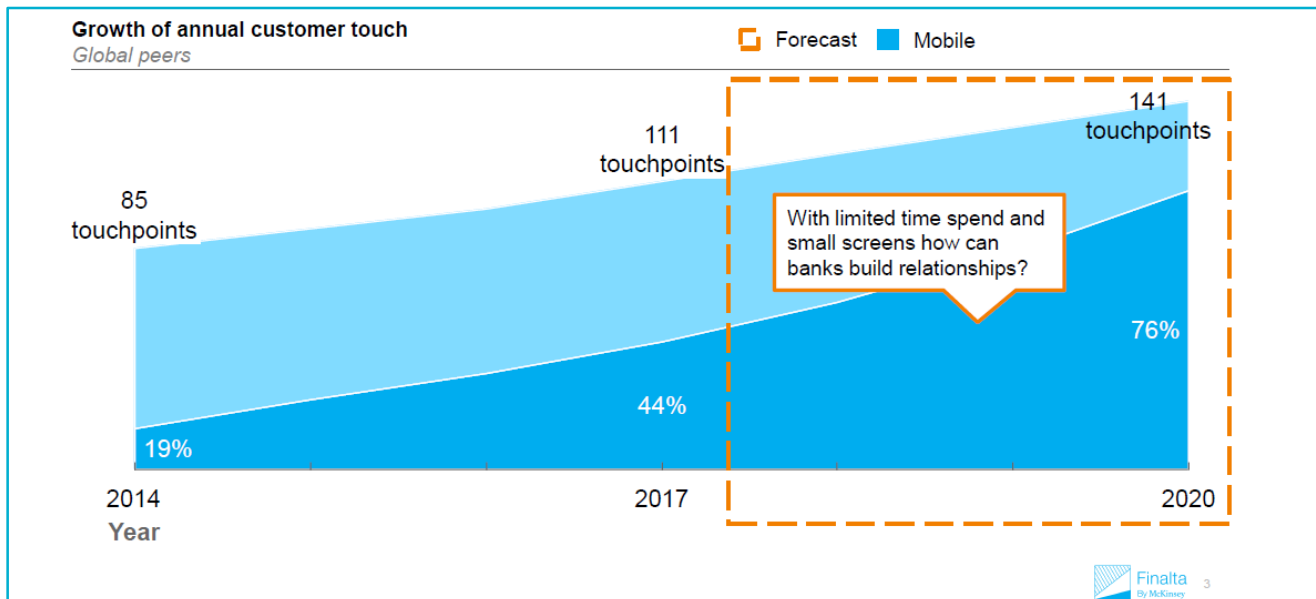


MOBILE FIRST

Mobile verzeichnet weiterhin ein überproportionales Wachstum



Mobile Channel verzeichnet zweistellige Steigerungsraten

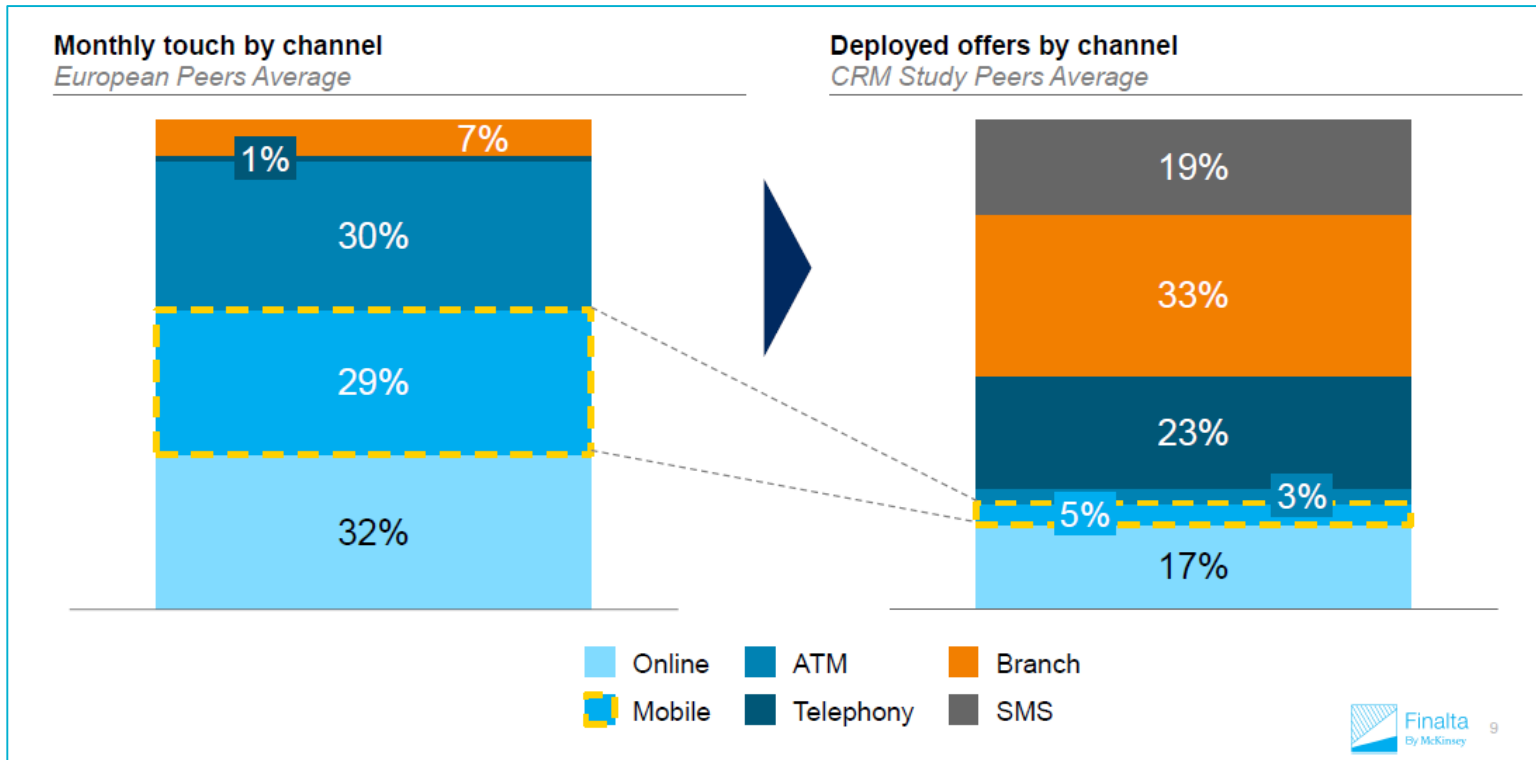


Mobile entwickelt sich zum am intensivsten genutzten Kanal



MOBILE FIRST

Touchpoints müssen zur Vertiefung der Kundenbeziehung & Commercial Engagement genutzt werden



MOBILE FIRST

Fotoüberweisung in der Mobile Banking App

Fotografieren, unterschreiben, fertig!

- Kooperation mit dem **FinTech GINI**
- Unstrukturierte **Rechnungen** oder **Erlagscheine** werden **fotografiert**, oder **hochgeladen**.
- Alle nötigen Informationen **extrahiert**.
- Die **Künstliche Intelligenz** lernt mit jeder **Überweisung** mit.
- Mühevoll abtippen von Rechnungsdaten entfällt
- **Freigabe** mittels **Push-TAN**



Nutzung / Feedback

- **"App of the week"** (Trend).
- **1,4 Mio.** Fotoüberweisungen seit 2017
- Knapp **25 %** aller **mobilen Überweisungen** mittels Fotoüberweisung
- Erkennungsrate liegt bei **deutlich über 90 Prozent**.



MOBILE PAYMENTS

Digitale Mobile Bezahlungsmöglichkeiten in der Unicredit Bank Austria



Mobile Bankomatkarte



Kontaktlos bezahlen am der POS Kasse ohne Plastikkarte

Apple Pay - im Geschäft ¹⁾



Apple Pay mit iPhone oder Apple Watch nutzen - so schnell wie bezahlen mit Karten



EPS Quick Checkout



EPS als 1-click Payment am Smartphone

Apple Pay - in Apps ¹⁾



Apple Pay funktioniert in allen möglichen Apps. Bezahle mit nur einer Berührung.



Überweisung



SEPA Zahlungen und Instant Payment durch manuelle Eingabe

Fotoüberweisung



Papierrechnungen, Erlagscheine mit dem Handy fotografieren – Rest erledigt die App

QR Code Zahlung



Scannen Sie einfach die QR-Codes und alle Zahlungsdaten werden übernommen.



Geld an Handy Kontakte



ZOIN Beträge in Echtzeit an/von Handykontakte senden/anfordern



"Biometrie Authentifizierung ist durch die Verwendung biologischer Merkmale ein Mittel zur zuverlässigen und schnellen Identifizierung und Authentifizierung von Personen"



Ende 2018 kündigte Alipay eine Verbesserung seines **"Smile to Pay"** -Dienstes an, um Händlern und Kunden den Gesichtserkennungsprozess zugänglicher zu machen. Die neue Version "Dragonfly" ist ein Plug-and-Play-Gerät für Kassen.

Quelle: <http://www.chinadaily.com.cn/a/201812/14/M55c12f272a310eff303290f11.html>



Visa und MasterCard entwickeln beide eine neue Art von Bankkarten, die mit Fingerprint gesichert sind. Sie haben damit denselben Komfort wie Smartphone Zahlungsvorgänge, brauchen jedoch keinen Akku.

Quelle: <https://www.handelsblatt.com/finanzen/banken-versicherungen/bezahlen-mit-dem-fingerabdruck-mastercard-plant-eine-biometrische-zahlungskarte/22785244.html?ticket=ST-2876092-FPv0Krv6j2s1msMAbD5e-aps>

"PSD2 setzt einen neuen rechtlichen Rahmen für Sicherheit bei Finanzdienstleistungen – damit wird auch zu einer Steigerung der biometrischen Authentifizierung Varianten kommen ..."

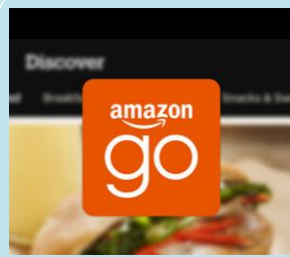
MOBILE PAYMENTS

Invisible Payment



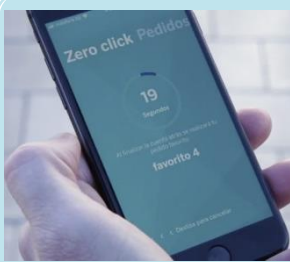
Barclaycard hat **"Dine & Dash"** entwickelt, eine neue Lösung, mit der Gäste nach dem Essen einfach gehen können – ein Warten auf die Rechnung und bezahlen ist nicht erforderlich. Zuvor war 2017 bereits ein **"Grab & Go"** Test für Supermärkte gelaufen.

Quelle: <https://www.home.barclaycard/media-centre/press-releases/Barclaycard-launches-first-Dine-and-Dash-restaurant.html>



Amazon GO ist eine neue Art von physischem Amazon Store, für das keine Kasse erforderlich ist. Mit dem **Einkaufserlebnis „Just Walk Out“** kann einfach mit der Amazon Go-App den Store betreten werden die gewünschten Produkte auswählen und wieder gehen! Keine Warteschlangen, keine Kasse

Quelle: <https://www.amazon.com/b?ie=UTF8&node=16008589011>



BBVA startet mit Ihrer **'invisible payments' strategy** und mit **Sodexo Iberia** im Headquater Madrid analog "Barclay Grab & GO". Der nächste Schritt ist eine **mit AI unterstützter Erkennung von Speisen** via Kamera und der Bezahlungsmöglichkeit via Face Recognition.

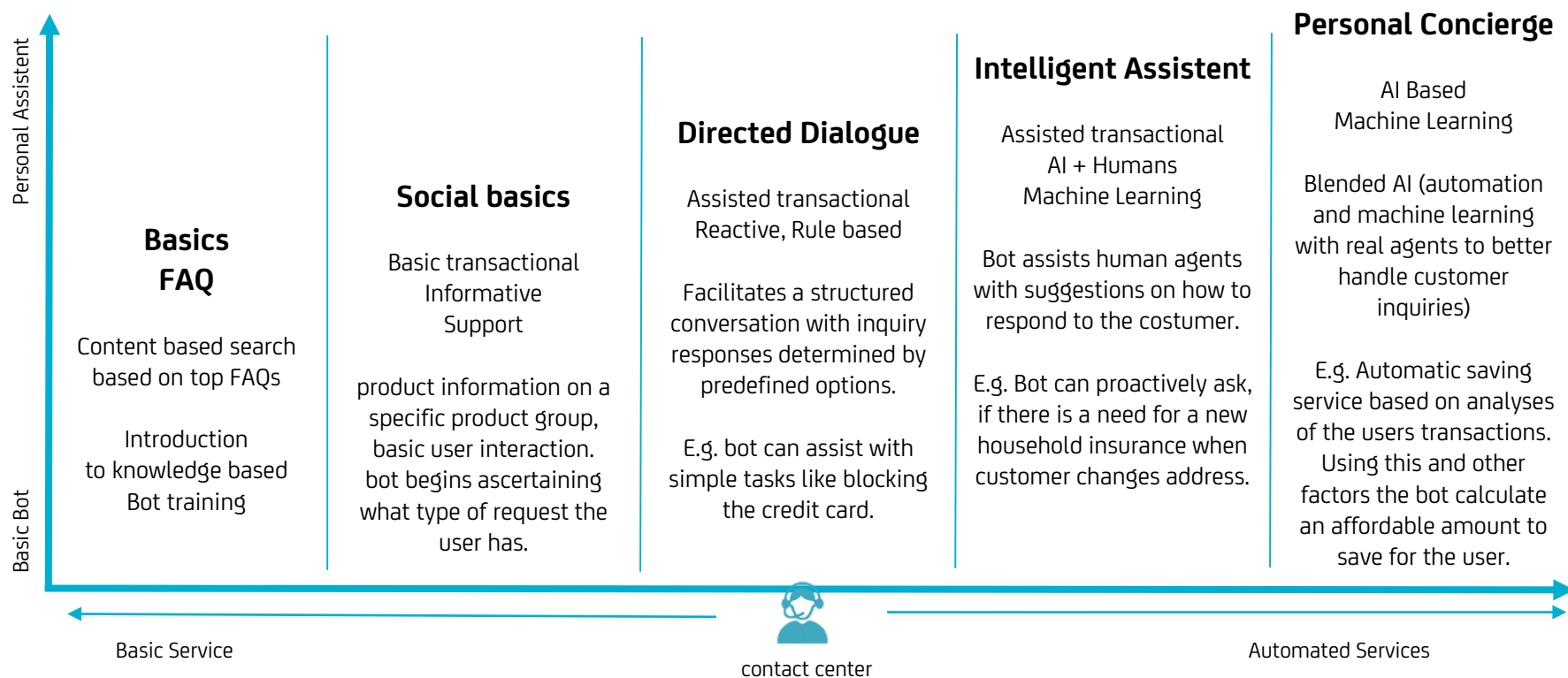
Quelle: <https://www.bbva.com/en/bbva-launches-its-invisible-payments-strategy/>



CHATBOTS

Unterschiedliche Levels der Intelligenz determinieren CX

- Technisches Dialogsystem, mit dem per Texteingabe oder Sprache kommuniziert werden kann
- Beantwortet/bearbeitet Anfragen automatisiert ohne direkten menschlichen Eingriff.
- Durch den Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI) und des maschinellen Lernens ist es möglich, selbstlernende Chatbots zu realisieren.



Quelle: based on Genesys TelCo Labs 2016



VOICE – DIGITALE SPRACHASSISTENTEN SIND EIN MEGATREND

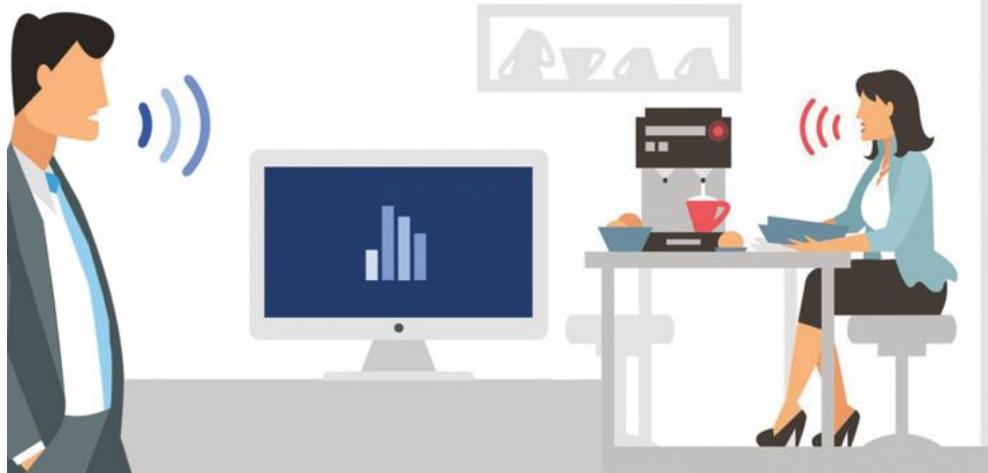
Convenience – die Macht des Faktischen

Menschen können circa **125 – 175 Wörter**
pro Minute **sprechen**

Die meisten Menschen können ca. nur **40 Wörter**
pro Minute **schreiben** (auf einer Tastatur – nicht am Smartphone)



VOICE – DIGITALE SPRACHASSISTENTEN SIND EIN MEGATREND

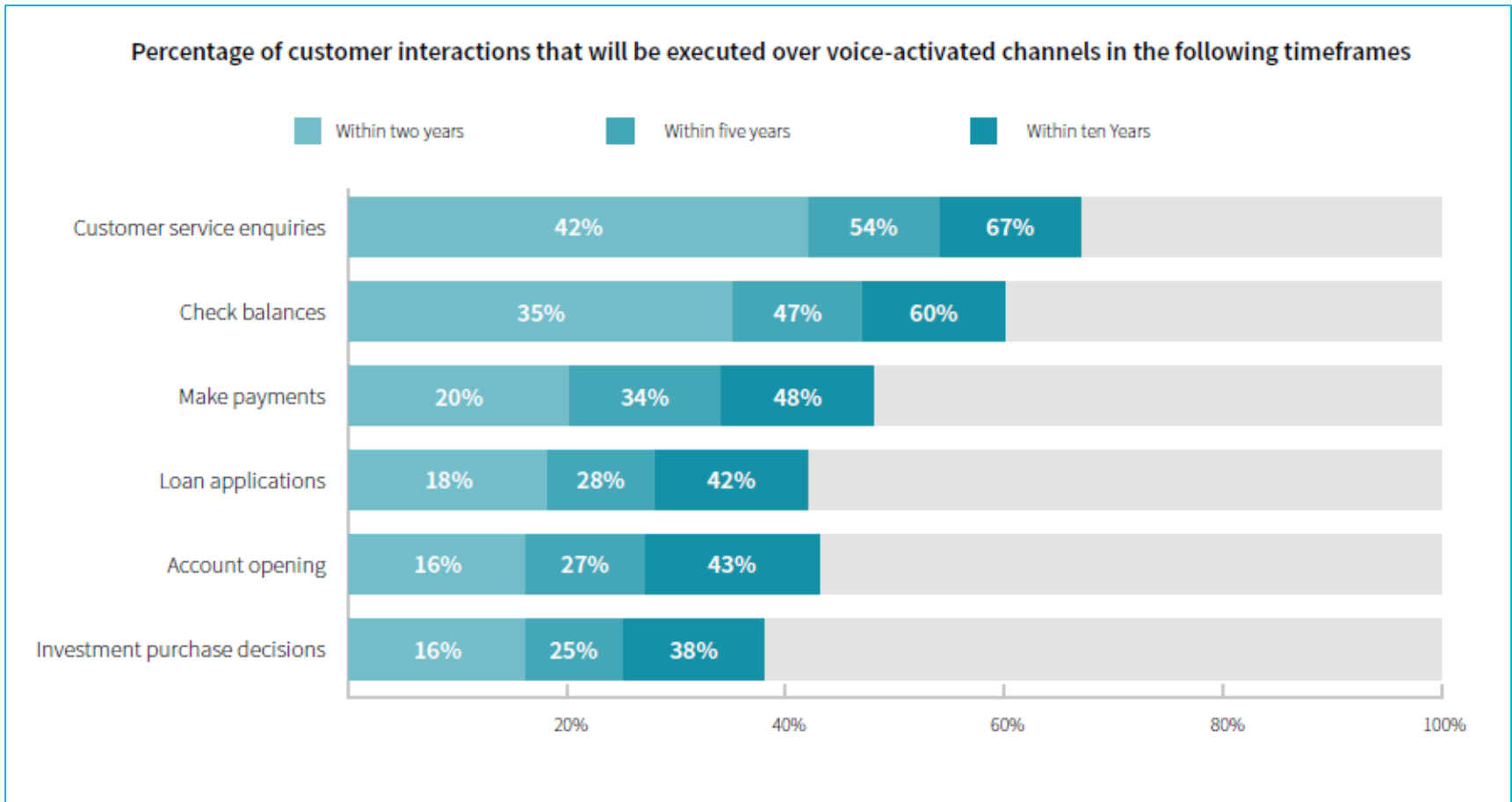


- **Messenger-Dienste** und die darin operierenden **Chatbots**, zeigen in den letzten Jahren einen beachtlichen Anstieg und haben sogar die Sozialen Netzwerke an Beliebtheit überholt
- Bereits 2020 wird fast **jede Dritte Web-Session** (30 Prozent) **ohne Bildschirm** ablaufen¹⁾
- In **Österreich** nutzen **40 %** der **14- bis 19-Jährigen** und **30 %** der **20- bis 59-Jährigen** digitale Sprachassistenten²⁾
- Ende 2020 sollen bereits **75 % der US-Haushalte einen Smart Speaker**¹⁾ besitzen.
- **Sprachgesteuerte Suche** ist das laut Google derzeit **am schnellsten wachsende Segment**³⁾



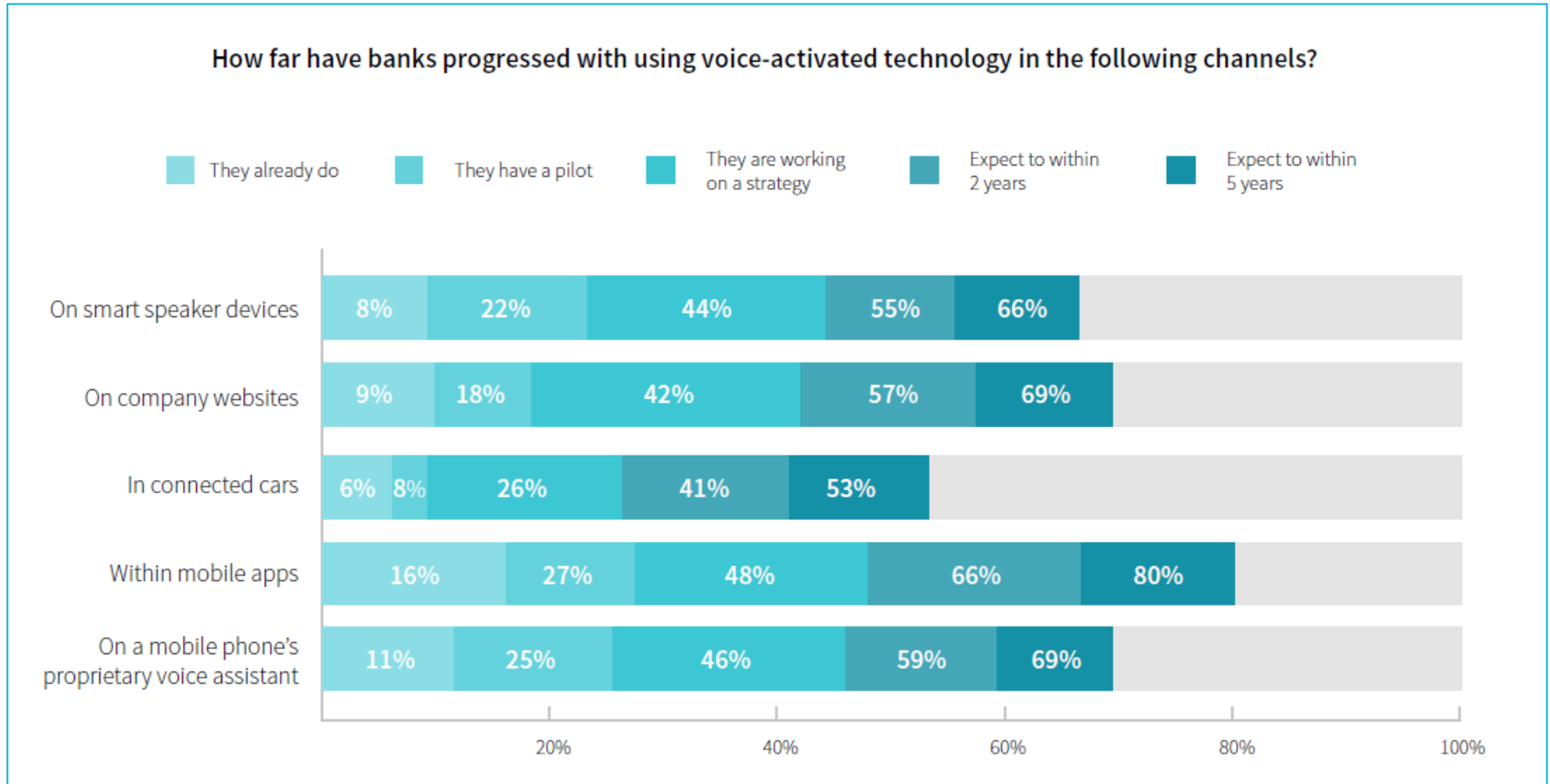
VOICE – DIGITALE SPRACHASSISTENTEN SIND EIN MEGATREND

Erste Use-Cases: Service und Information



VOICE – DIGITALE SPRACHASSISTENTEN SIND EIN MEGATREND

Technologie kann in verschiedensten Kanälen zur Anwendung kommen



VOICE – DIGITALE SPRACHASSISTENTEN SIND EIN MEGATREND

Entwicklung des ersten Banking Skills für nicht personalisierte Information

Alexa, frag Bank Austria ...

Finanznews

„... was ist der aktuelle Marktkommentar?“

Währungsrechner

„... wie viel sind 1000 Euro in Dollar?“

FinanzWiki

„... was ist die Eurozone?“

Öffnungszeiten

„... wie sind die Öffnungszeiten der Filiale Am Hof?“

Informationen zu Produkten & Services

„... wie funktioniert die Fotoüberweisung?“

Bankomat & Filialfinder

„... wo ist die nächste Filiale in 1020?“

