

Dr. Andreas Bonschak, LL.M.

FINANZ BERATUNG 2025

**Digitalisierung war gestern
– Innovationen von morgen**

FINANZBRANCHE UNTER DRUCK

TECHNOLOGIE

BIG DATA / AI
ONLINE FINANCE
BLOCKCHAIN

KUNDENVERHALTEN

CONVENIENCE PREISDRUCK
+ LEISTUNG / - LOYALITÄT

FINANZ BRANCHE

WETTBEWERB

FIN-/WEALTH-/INSURTECH
TECH GIANTS
PORTALS/PLATFORMS

REGULATORIK

TRANSPARENZ
MIFID/PSD2/GDPR
INTERESSENKONFLIKT

A photograph of two men in a professional setting. The man on the left is younger, with a beard, wearing a dark t-shirt and dark pants, laughing. The man on the right is older, with grey hair, wearing a white button-down shirt and dark pants, holding a blue mug and smiling. They are standing in front of a dark background, possibly a wall or a screen.

Wandel durch **NEXT GENERATION**

- * digital-affin, besser informiert
- * wechselwillig, wenig Kunden-Bindung
- * vergleicht online, auch für Finanzen
- * Social Media und Video wichtig
- * Kundenreise beginnt online

ONLINE FINANCE

GANZHEITLICHKEIT



BENUTZERFREUNDLICHKEIT

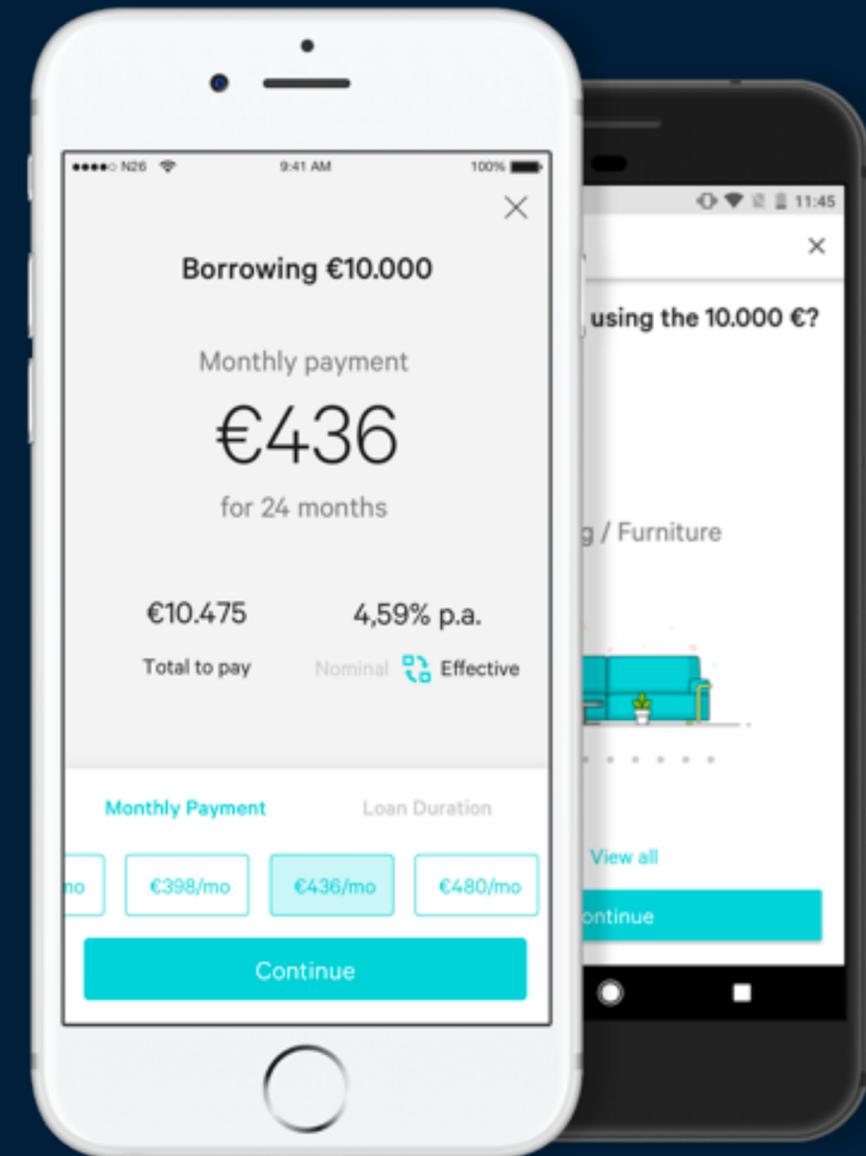
Simplicity

- limited product range
- simple fee structure
- Jargon-free language
- efficient processes

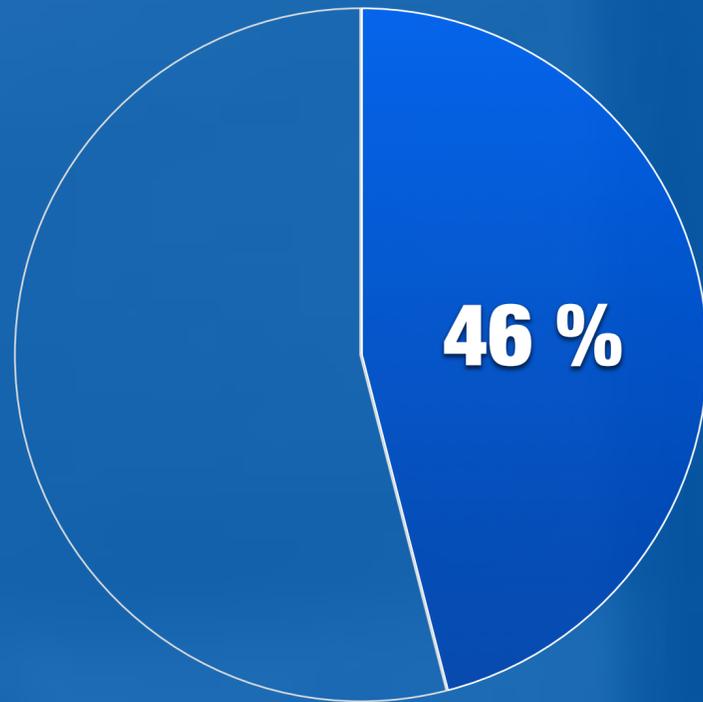
A graphic of four stacked, smooth, light-colored stones, symbolizing simplicity and balance.

Customer Experience

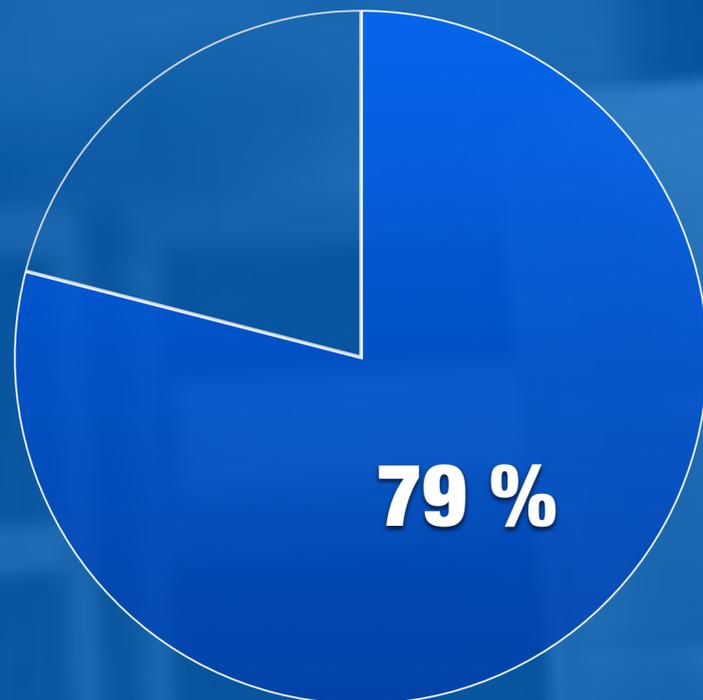
- Onboard
- Profile
- Invest
- Advise
- Educate

A graphic showing hands holding a smartphone, with logos of financial companies: NUMBER26, quirion, SWISSQUOTE, FutureAdvisor, and LEARNVEST.

Digitalisierung & neues Kundenverhalten



- ▶ **46%¹ der Vermögenden erwägen künftig Banken & Berater online zu suchen und zu vergleichen**



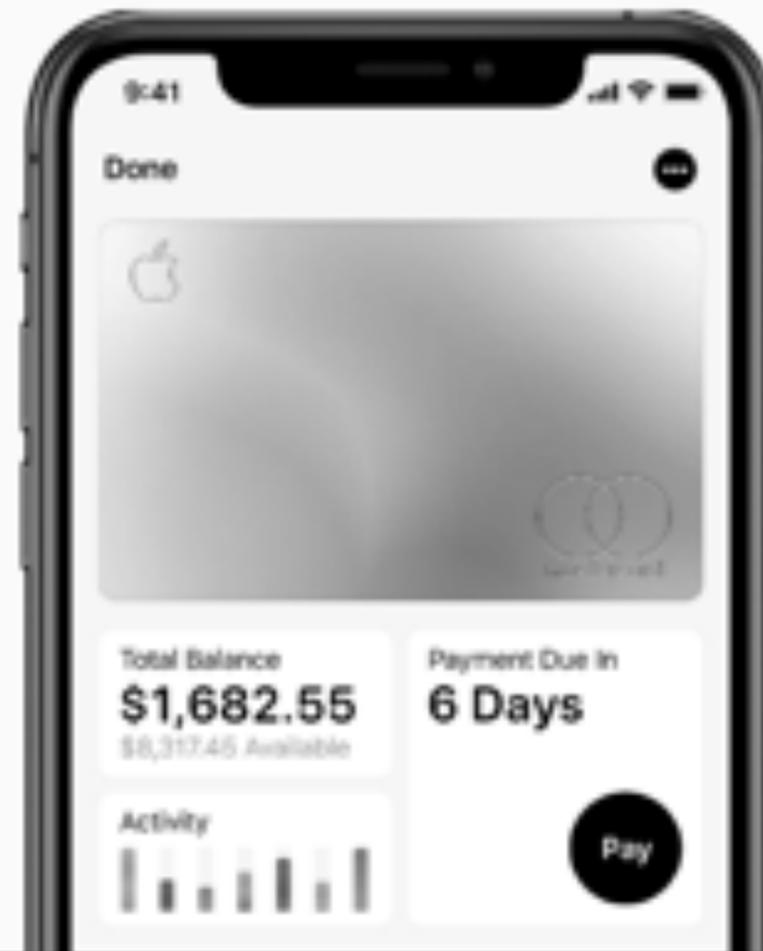
- ▶ **79 %² US-Finanzberater gewinnen über Social Media neue Kunden**

¹ Studie Ernst&Young mit weltweiter Umfrage unter 2.000 Hochvermögenden (2016)

² Vortrag Thorsten Michalik von Deutsche Asset Management (FondsKongress 2018)

Startups haben die etablierten Banken und Versicherungen nicht ersetzt, aber gezeigt, wohin die (Kunden-) Reise geht:

- **Benutzerfreundlich** simple | rasch | unkompliziert | überall
- **Transparent** Klarer Mehrwert | im Kundeninteresse | Leistung
- **Günstig** Service-Gebühren | niedrigeres Preisniveau



"BANK FEES ARE
NOT GOOD"

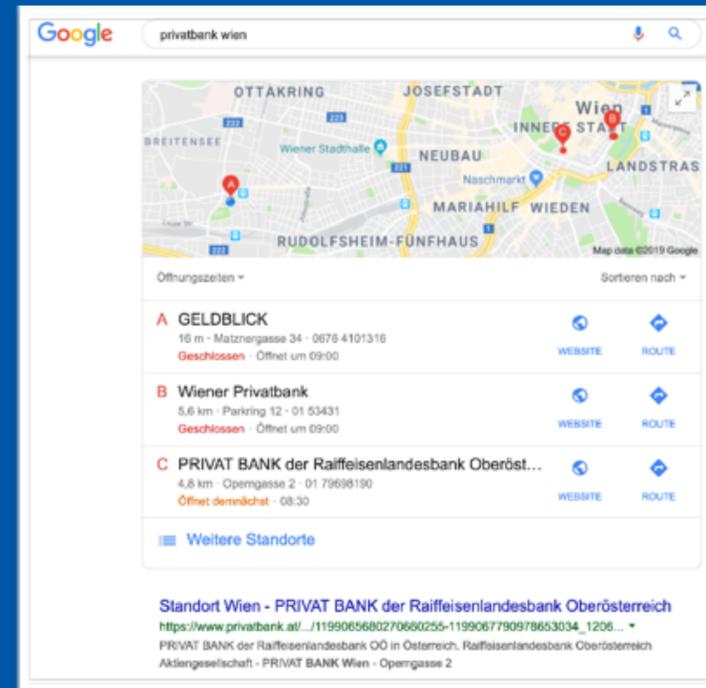


- ~~Late fees~~
- ~~Annual fees~~
- ~~International fees~~
- ~~Over-limit fees~~

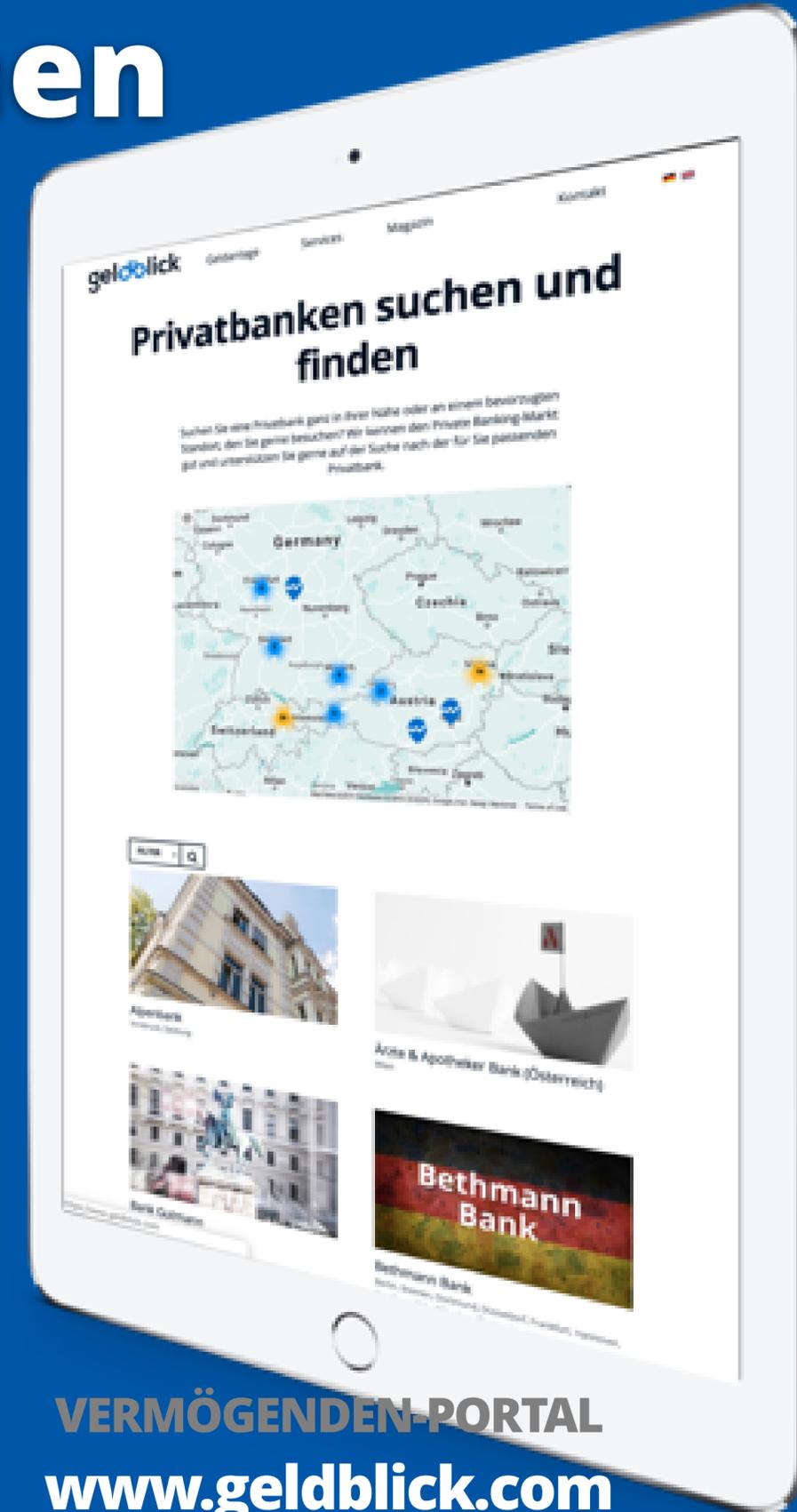
Wichtigkeit Portale / Plattformen

Warum Portale nutzen

- ▶ Unabhängigkeit
- ▶ gute Vergleichbarkeit
- ▶ Übersicht & Transparenz
- ▶ erster persönlicher Eindruck
- ▶ einfacher Kontakt zu Anbietern



GOOGLE-SUCHE



VERMÖGENDEN-PORTAL
www.geldblick.com

Digital immersive Experience

Infos zu aktuellen
Finanzmärkten
und Wirtschaft



Willkommen
bei uns!

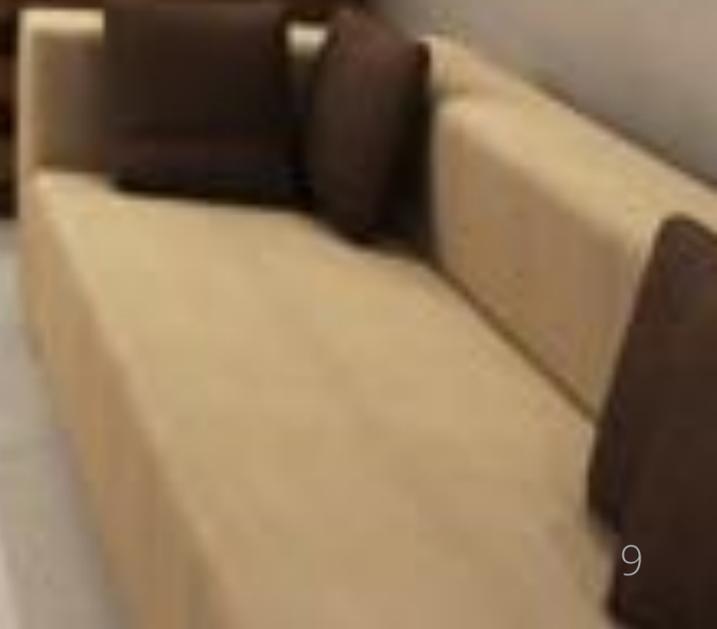


Sehen Sie ein
Video von
CEO Muster

Sicherer Zutritt zu
Ihren Konten
und Dokumenten

Nehmen Sie ein
Exemplar unseres
Gedächtnis

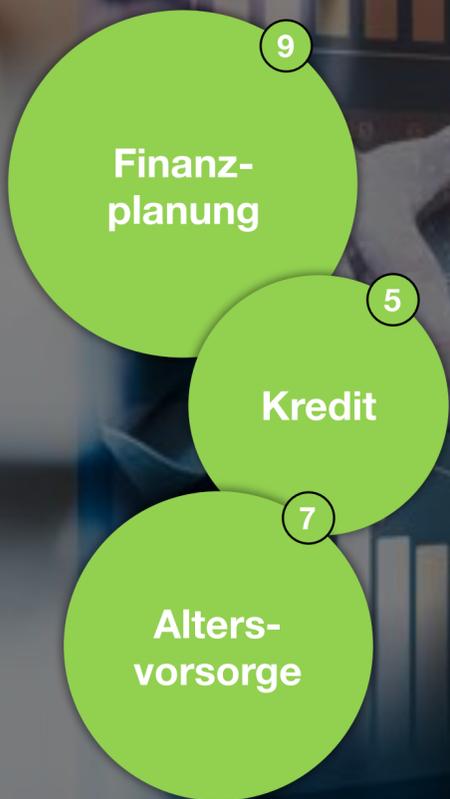
Fragen Sie
jetzt die
Private Bankerin



AI-unterstützte Beratung

Berater-Dashboard / CRM

Geschäfts-Möglichkeiten



Erkanntes Lebensereignis



Vorhersage Lebensereignis



Kunde XY

98% Liberalität

80% Moral

75% Freiheit

71% Abenteuer

65% Altruismus

59% Sozial

53% Furcht

49% Impulsiv

Diese Person empfindet ihre Gefühle intensiv und ist in ihrem Verhalten davon beeinflusst. Was sein Investment-Verhalten betrifft, wird dieser Kunde eher ...

Finanzen

Geschäfts-Möglichkeiten **3**

Erkanntes Lebensereignis **1**

Vorhersage Lebensereignis **2**

Gesprächsanlässe

FINANZEN

Titelgeschichte: Anlageideen für das 21. Jahrhundert - Gewinn
<https://www.gewinn.com/geld.../titelgeschichte-anlageideen-fuer-das-21-jahrhundert/>
 vor 41 Minuten - Aus Sicht eines Anlegers, der in zukunftsreiche Ideen investieren möchte, stellt sich ... Blockchain, Gesundheit, Künstliche Intelligenz und Robotik – jetzt neu!

AKTIE IM FOKUS: Weitere Entwicklungskooperation sorgt für Fantasie ...
<https://www.wienerbourse.at/News>
 vor 22 Stunden - Meilenstein-Zahlungen erhalten Biotech-Unternehmen oftmals beim Erreichen bestimmter zuvor definierter Ziele. Mit den aktuellen Kursgewinnen steht für die ...

AUTO

China's FAW to invest \$260 mln in EV start-up Byton - Nasdaq.com
<https://www.nasdaq.com.../chinas-faw-to-invest-260-mln-in-ev-s...>
 vor 3 Stunden - BEIJING, May 15- Chinese state-owned carmaker FAW Group has agreed to invest around \$260 million in China-backed electric car startup Byton as part.

POLITIK

Stabiles EU-Budget kostet 100 Milliarden Euro mehr | SN.at
<https://www.sn.at/Politik/Innen- & Außenpolitik/Weltpolitik>
 vor 2 Stunden - Das von Österreich verfochtene unveränderte Niveau des EU-Budgets in der ... muss mit Wien über die Bezahlung der EU-Millionenstrafe feilschen. Politik ...



**Gesprächsmonitoring
in Echtzeit**



Neue Kanäle

WAS TUN

HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN



TIPP

1

Finanzberatung im tiefgreifenden Wandel

Entwickeln Sie **Kurz-/Mittel-& Langfrist-Strategien** für

- * Digital-Kompetenz in allen online Kanälen
- * vom Produktverkäufer zum Ziele-Coach
- * vom Vermittler von Daten zum Kurator für entscheidungsrelevante Informationen

ONE, TEN, ONE HUNDRED

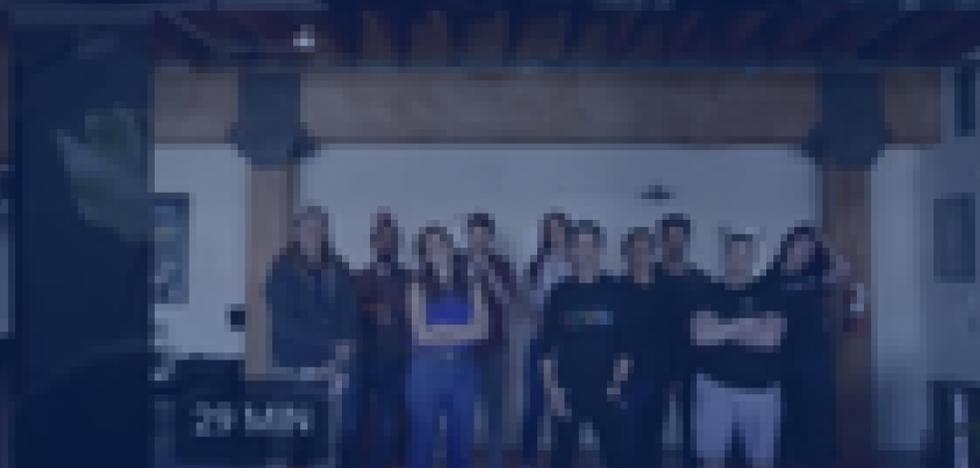
BRAND AFFINITY MARKETING

In this Webby Award-winning documentary, we challenge a video production agency to make three ads with three different budgets. With curious minds and a lot of creative, Wistia heads to LA, to explore the complicated relationship between money and creativity.

▶ Watch trailer

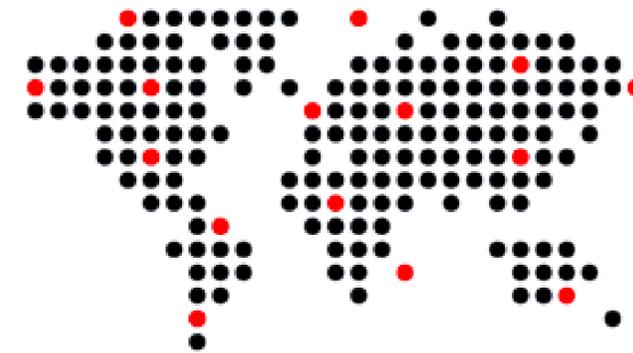
Subscribe for updates

WATCH THE EPISODES

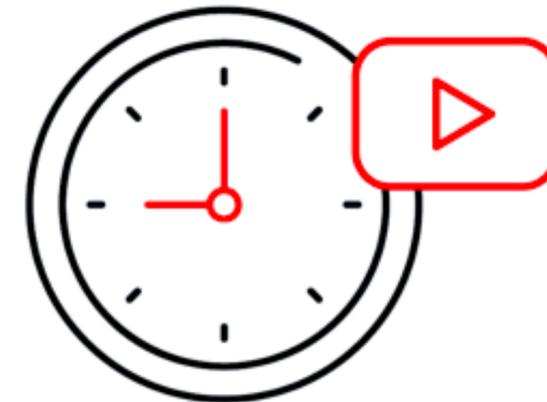


VIDEO-Marketing

Schärft eigene Marke
Verleiht Menschlichkeit
Sorgt für Aufmerksamkeit
Erklärend & unterstützend
Konvertiert online sehr gut
Low Budget umsetzbar



YouTube has
1.9 billion
users worldwide.
(Statista, 2019)



Everyday people watch
1 billion
hours of videos
on YouTube and
generate billions
of views.
(YouTube, 2019)



TIPP
3

Customer Journey

Schaffen Sie ein einprägsam
inszeniertes Leistungserlebnis

5. BETREUUNG

4. ENTSCHEIDUNG

1. SUCHE

2. ERSTKONTAKT

	SEARCH	CONSIDER & BUY	DECISION	DELIVERY & USE	LOYALTY & ADVOCACY				
1	Use hot trends, or offer to order at customer's workplace	Compare & evaluate alternatives	Add groceries to shopping cart	Make an order	Receive or pick up an order	Contact customer service	Enjoy groceries	Order again and/or order more	Share experience
2	Log into the point	Find the best value to buy food	Find and select products easily, get inspired	Order effortlessly	Receive or pick up an order effortlessly and when needed	Get help if problems appear, request for refund	Have the right and good quality ingredients	Repeat good customer experience	Share feelings, give feedback
3	Word of mouth, national media, social media	Word of mouth, online, back & front store, social media	Website, app, order confirmation email	Delivery service, packing, messages, email, SMS, phone call	Phone, email, chat	Food products, packages, other materials		Word of mouth, social media	
4	Website	App & website	Cart	"Speedy" app	App or the app alternative	Instant	Single	"This way"	"I like to share this"
5	Increase website visitors	Increase number of website visitors	Increase shopping cart value & conversion rate	Increase online sales and conversion rate	Order on-time and minimize the delivery window	Increase customer service satisfaction, minimize waiting time	Make products to match expectations	Increase retention rate and order value and/or frequency	Turn customers into advocates, turn negative experiences into positive
6	Number of products added	New website visitors	Shopping cart value, conversion rate	Online sales, conversion rate	On-time delivery rate, average delivery window	Customer service success rate, waiting time	Product reviews	Retention rate, order value and frequency	Customer satisfaction
7	Create marketing campaigns and content both offline and online, TV	Create marketing campaigns and content both offline and online	Optimize grocery shopping experience	Optimize online purchase funnel, order handling	Picking & delivery	Organize customer service	Develop products & product range	Target marketing, make re-ordering easy, upselling and/or cross-selling	Manage feedback and social media, develop sharing / inviting possibilities
	Marketing & Communications	Marketing & Communications	Online development, customer service	Online development, warehouse, logistics	Warehouse, logistics	Customer service	Product development, purchasing	Marketing, online development	Customer service, online development
	CRM, analytics, engagement, segmentation, social media	CRM, analytics, CRM, marketing automation	CRM, analytics, CRM, e-commerce platform, PIM	CRM, analytics, CRM, e-commerce platform, PIM, inventory system, marketing automation	CRM, analytics, order & delivery system, marketing automation	CRM, analytics, help desk, ticketing system, chat	CRM, analytics, vendor management system, PIM	CRM, analytics, marketing automation, e-commerce platform	CRM, analytics, marketing automation, e-commerce platform, social media analytics

Von Kunden-Reise zu Kunden-Gewinnung



Für Informationen und Unterstützung
stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung!

WWW.PRIVATBANK.CONSULTING

INFO@PRIVATBANK.CONSULTING



Dr. Andreas Bonschak, LL.M.
Managing Partner

Telefon +43 676 4101316
bonschak@privatbank.consulting
www.privatbank.consulting



*Herzlichen
Dank fürs
Zuhören!*

**Ihr Unternehmen.
Fit gemacht.**



privatbankconsulting
www.privatbank.consulting

