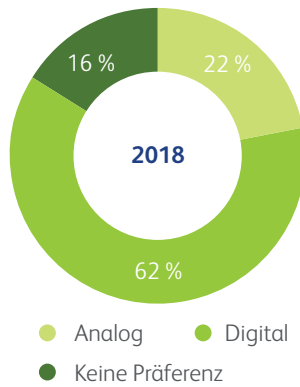


Digitale Wünsche der Firmenkunden im Banking von Morgen



Nutzungsverhalten

- Nutzung digitaler Anwendungen weiterhin deutlich präferiert
- Beratungsintensive Geschäfte weisen eine noch geringere digitale Nutzungsquote auf
- Nutzung von Social Media, Apps & Chatbots hat deutlich zugenommen



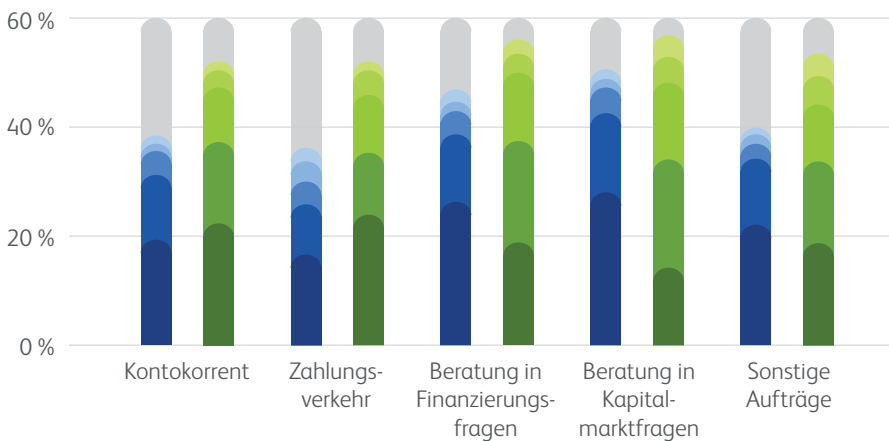
FinTechs

- Interesse und Nutzung steigt deutlich (+10 %)
- Bereits ca. 40 % nutzen FinTechs für den privaten & geschäftlichen Gebrauch im Bereich Konten & Karten
- 37 % der Befragten sehen FinTechs als sinnvolle Ergänzung für private und geschäftliche Bankgeschäfte



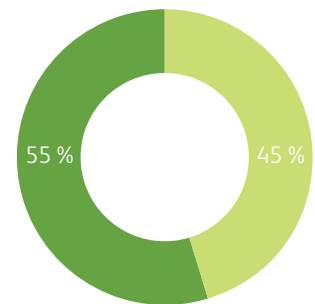
Digitale Wünsche

- Für alltägliche Bankgeschäfte haben digitale Lösungen, insbesondere real-time Bearbeitungen, enorme Wichtigkeit
- Für eine schnellere und effizientere Express-Bearbeitung sind Firmenkunden in der Mehrheit bereit, mehr Gebühren zu bezahlen



Kontoeröffnung

- Der Wunsch nach digitalen Kontoeröffnungen ist unverändert groß



- Persönliche Legitimation (Bank/Filiale)
- Digitale Legitimation (Video-Ident, Post-Ident, e-Signatur etc.)



Herausforderungen

- Datensicherheit als größte Hürde
- Erwartung der Kunden: Effizienz und Schnelligkeit in der Bearbeitung durch schlanke Prozesse
- Beratungsintensive Geschäfte zu komplex, um sie ausschließlich digital zu bearbeiten

Entscheidung gegen die Nutzung digitaler Services

