VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank

# Beratungsqualität vs. digitale Revolution

## Ausrichtung der VR Bank Nürnberg in diesem Spannungsfeld

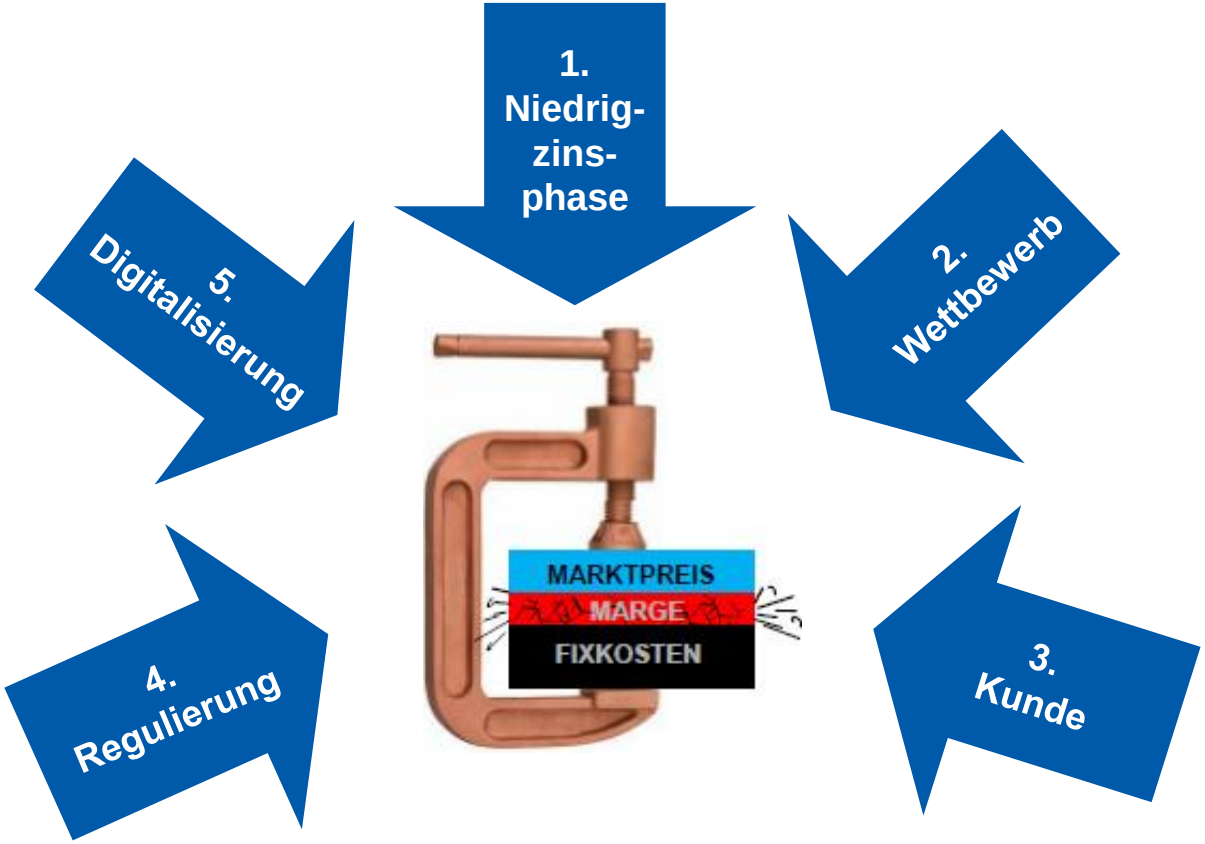
# Agenda

- Herausforderungen für Banken
- Die digitale Transformation
- Wandelndes Informations-/Abschlussverhalten
- Der digitale Bankkunde
- Filialstrategie
- Digitalisierung im Kundengeschäft…

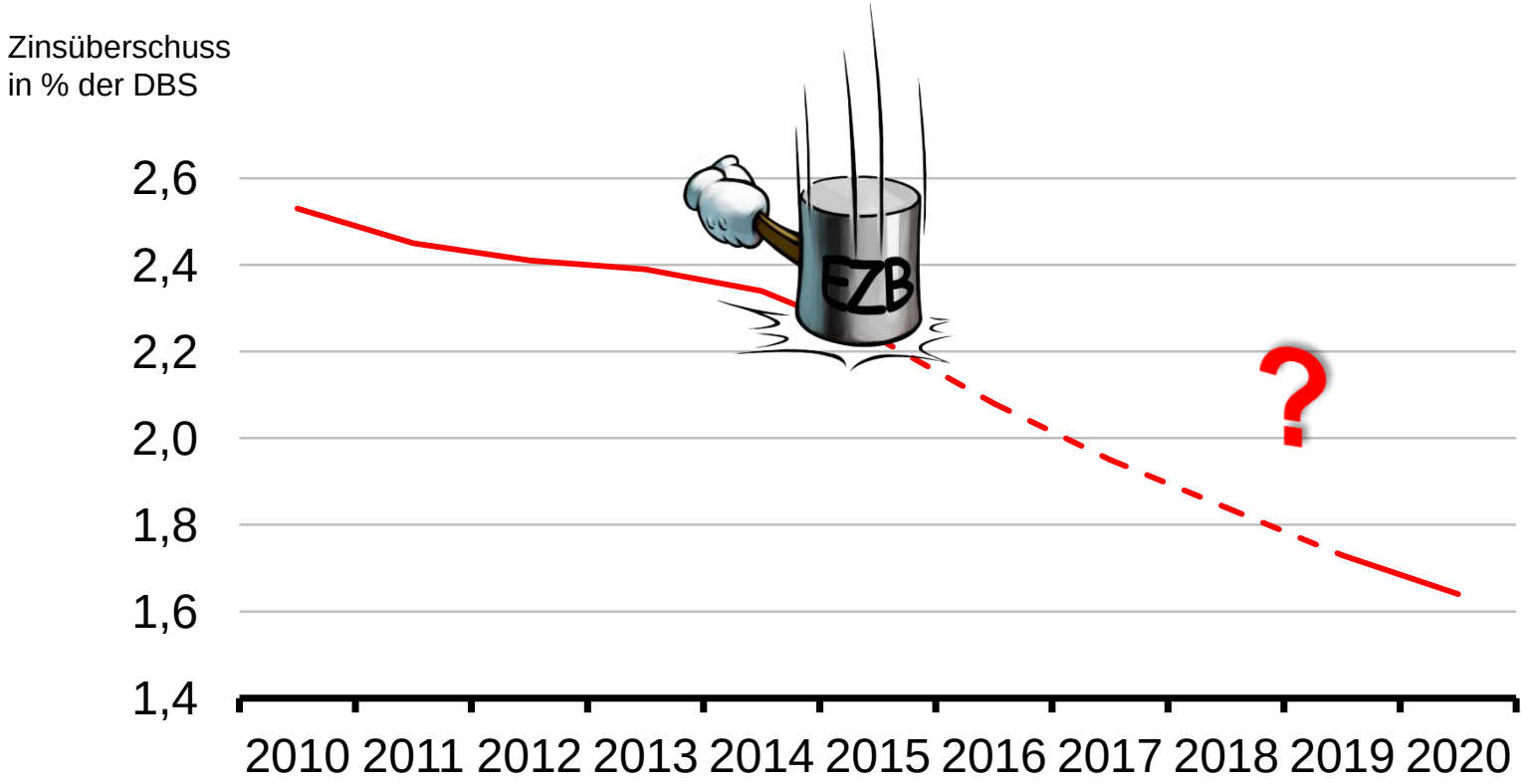
# 1. Herausforderungen für Banken

# Herausforderungen an die Bank / Organisation

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank



# Herausforderung „Niedrigzinsphase“: der Ertrag geht zurück!



# Herausforderung: Regulierung

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank

**Rahmenbedingungen sind Pflicht.**

**Einfache Umsetzung ist die Kür.**

# Herausforderung: Kunde

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank

Menschen sind häufig widersprüchlich in ihrem Denken und Verhalten

Der hybride Konsument
vereint Wertvorstellungen, die sich vermutlich widersprechen

| | | |
|---|---|---|
| Heute | und | Morgen |
| Internationalität | und | Heimat |
| Genuss | und | Gesundheit |
| Freiheit | und | Bindung |
| Innovation | und | Tradition |
| Geschwindigkeit | und | Muße |
| Inszenierung | und | Verantwortung |
| Transparenz | und | Geheimnis |
| Effizienz | und | Überraschung |
| Online-Shopping | und | Stationärer Einkauf |

# Herausforderung: Wettbewerb

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank

# Herausforderung: Digitalisierung

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank

Die Rahmenbedingungen für Banken verändern sich radikal…

**Die Digitalisierung führt zu massiven Veränderungen:**

- Verkürzte Produktentwick-lungszyklen
- Digitales Kundenerlebnis als USP
- Verringerte Markteintritts-barrieren
- Mehr und mehr FinTechs (viele Nischen)
- Prozess-innovationen möglich

**Banken stehen massiv unter Druck und müssen auf neue Rahmenbedingungen reagieren!**

Quelle: Postbank

# Fazit aus den Herausforderungen

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank

„Es ist keine Frage mehr, ob sich Banken verändern müssen; die einzige Frage ist, ob Sie schnell* genug sein werden!“

Cay von Fournier

# 2. Die digitale Transformation

# Die digitale Transformation …

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank

**Früher**

**Heute**

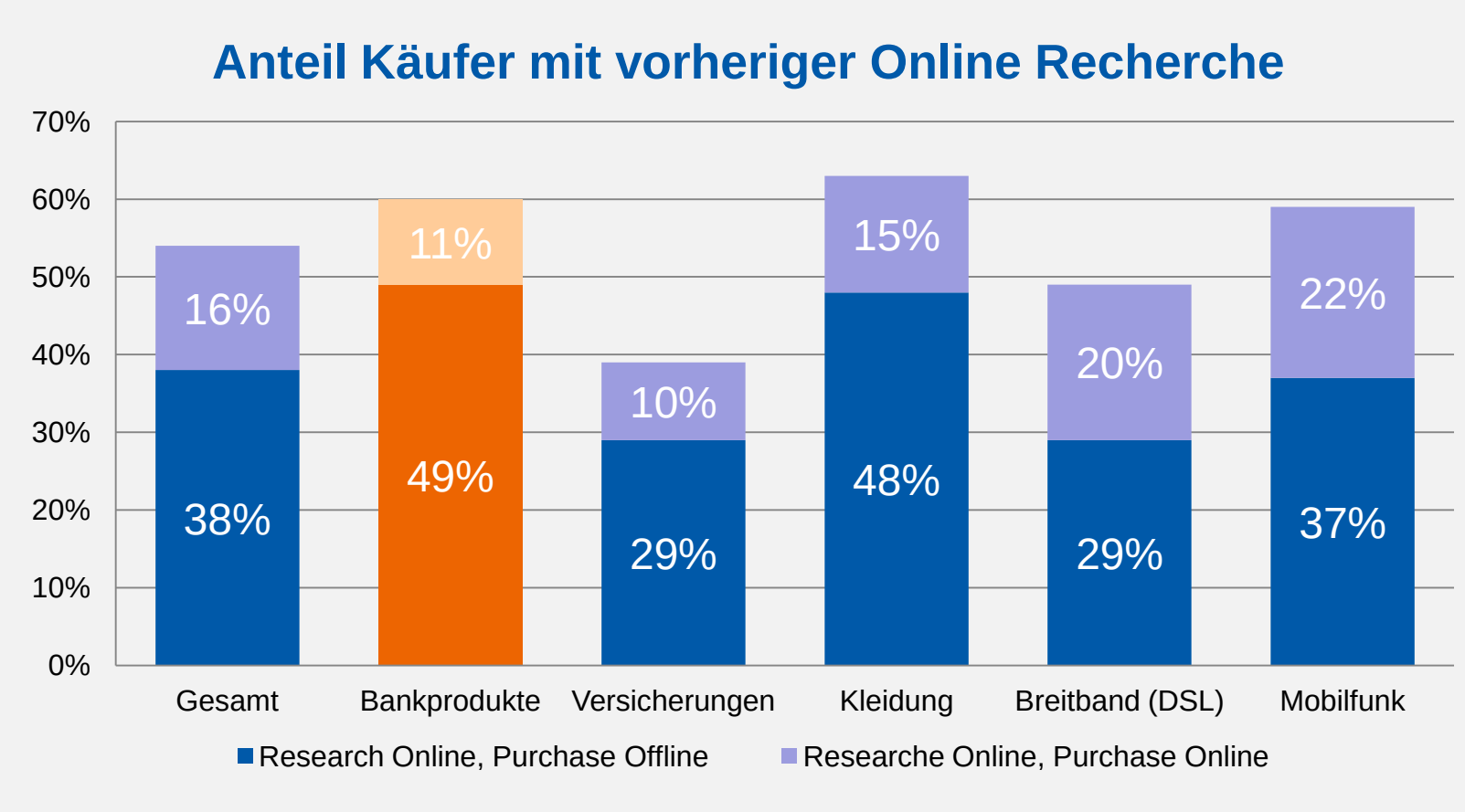
1966

2016

# 3. Wandelndes Informations-/Abschlussverhalten

# 49 % aller Bankkunden informieren sich online, bevor sie stationär kaufen

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank




Quelle: GfK Media Efficiency Panel (2014), Basis: Käufer

# Herausforderung: Kunde

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank

## Eine typische Informationssuche

Abschluss

Dauer des Abschlussprozesses: z.B. 1 Monat

| 1. Schritt | 2. Schritt | 3. Schritt | 4. Schritt | 5. Schritt | 6. Schritt |
|---|---|---|---|---|---|
| Freunde/ Bekannte | Internet-recherche | Internet-recherche | Internet-recherche | Anruf bei der Bank vor Ort | Abschluss |

# Doch der digitale Vertriebsweg allein reicht nicht …

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank

**Die Zukunft:**
**Kombination von Online- und Offlinevertriebskanälen**

# 4. Der digitale Bankkunde

# Digital Natives als zukünftig größte Kundengruppe

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank

**Digital Natives**

- Selbstverständliche Integration von Online Social Networks, mobilem Internet und Smartphones in allen Lebensbereichen
- Vertrauen Facebook-Freunden stärker als Bankberatern

**Digital Migrants**

- Hohe Bereitschaft, neue Technologien, wo als sinnvoll erkannt, zu erlenen und zu nutzen
- Stehen Online-Beratung zögerlich gegenüber

**Digital Deniers**

- Vorwiegend neuen Technologien gegenüber abgeneigt
- In der Regel ältere Generation
- Erwartungen persönliche und intensive Beratung vor Ort

Quelle: A.T. Kearney und Kernkompetenzzentrum FIM.

# Das erwarten Digital Natives von ihrer Bank

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank

- **Multikanalfähigkeit**

  Informationen, Beratung, Abschluss und Services über verschiedene Kanäle hinweg: Webseite, Facebook, YouTube, Blog, App, E-Mail, Textchat, Videochat

- **Einfach & Verständlich**

  Komplizierte Produkte leicht und verständlich erklären

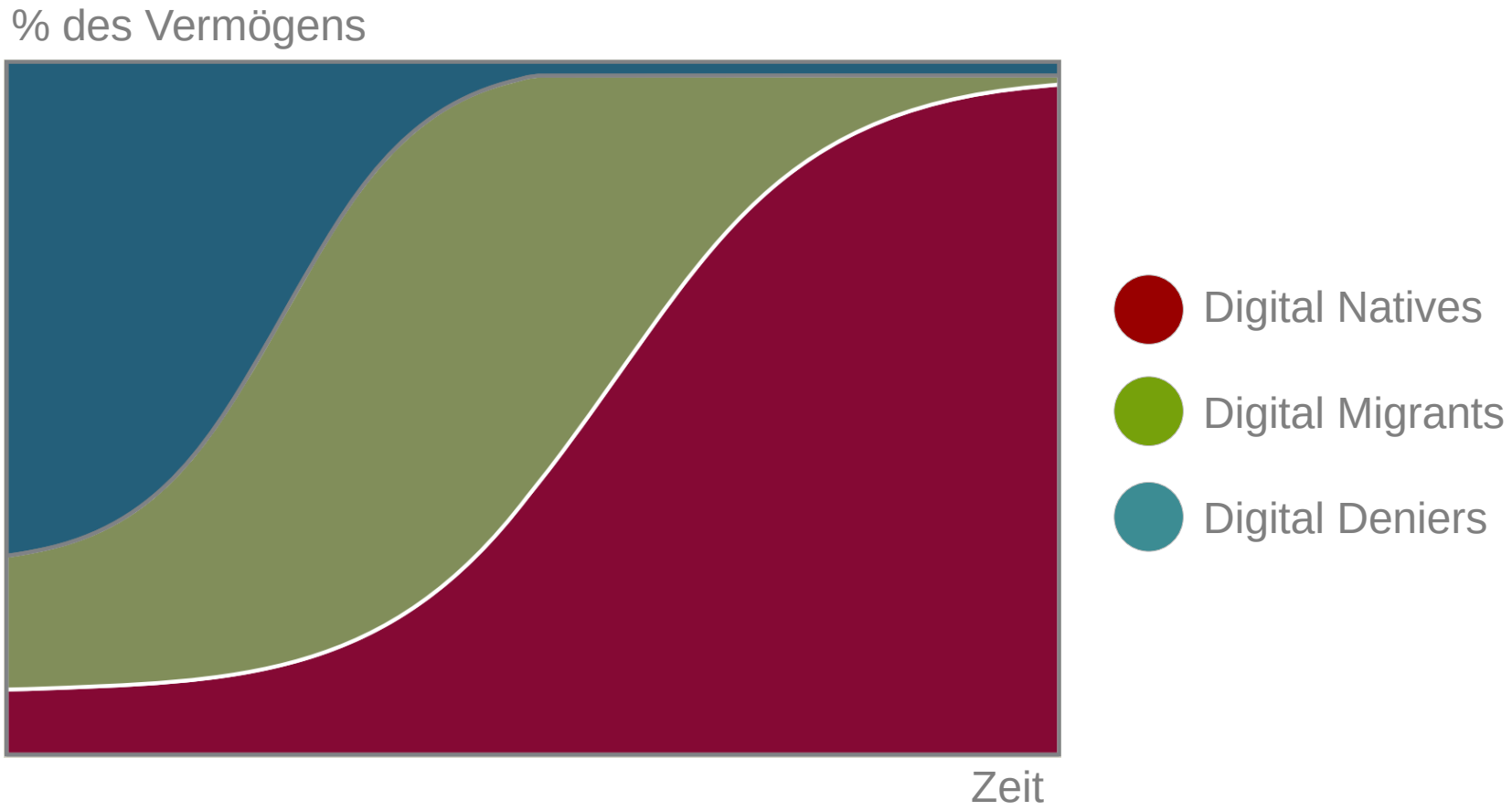
- **Individuell**

  Produkte, die sich den individuellen Bedürfnissen anpassen

- **Vertrauensanker**

  Bewertungen von anderen Kunden und Beiträge in Foren

# Vermögensverteilung
# nach Kundenarten im Zeitverlauf




Quelle: A.T. Kearney und Kernkompetenzzentrum FIM.

# Multikanal
## wann, wo und wie Sie wollen.

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank

# 5. Filialstrategie

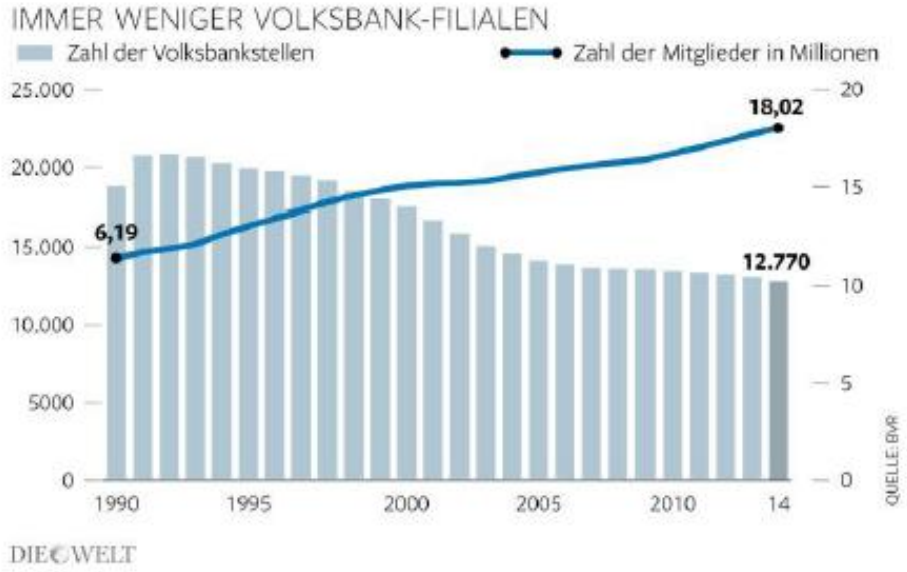
# Filialstrategie

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank

DIE WELT

15.07.2015

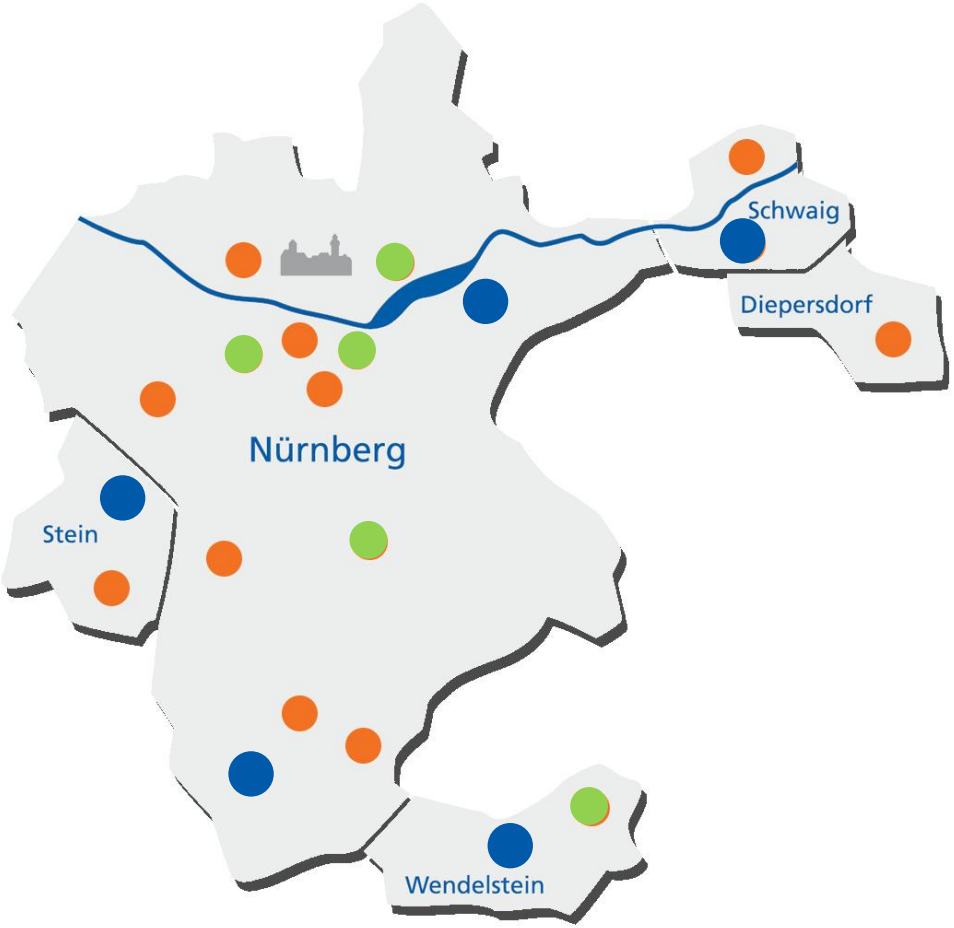
Das Filialsterben geht in hohem Maße weiter. Allein die Volksbanken und Raiffeisenbanken wollen in den kommenden drei Jahren ein Fünftel ihrer Filialen schließen.




Quelle: Die Welt / 15.07.2015

# Die VR Bank Nürnberg
## 20 x präsent in und um Nürnberg

- 5 Kompetenzzentren
  - Kompetenzzentrum Tullnaupark
  - Kompetenzzentrum Stein
  - Kompetenzzentrum Katzwang
  - Kompetenzzentrum Schwaig
  - Kompetenzzentrum Wendelstein
- 10 Geschäftsstellen
- 5 SB-Stellen



# Filiale der Zukunft
## Campusbanking in Nürnberg?

Quelle: https://www.mvb.de/wir-fuer-sie/filialen-ansprechpartner/filialen/campus-banking.html

# Innovation ist, wenn der Markt „Hurra“ schreit

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank

## *Innovation ist, wenn der Markt „Hurra!“ schreit.**

**„Hurra!“ bedeutet für uns…**

… unsere Kunden zu begeistern.

… zu verstehen, was unsere Kunden wirklich brauchen.

… die richtigen Angebote zu machen, die unsere Kunden nutzen und schätzen.

… Probleme zu lösen und Wünsche zu erfüllen.

… unsere Kunden immer wieder positiv zu überraschen.

… wenn andere (der Markt) darüber reden.

** Zitat von Prof. Dr. Wilfried Umbach, deutscher Manager, Henkel KGaA (*1936)*

# 6. Digitalisierung im Kundengeschäft

# Neue Verfahren und Angebote

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank

- **SecureGo**
  Push-TAN-Verfahren – dadurch echtes Mobile Banking möglich
- **Mobile Cash**
  Bargeldverfügung am Geldautomaten mit dem Smartphone (ohne Karte)
- **Online-Banking-Postkorb**
  Sicherer Kommunikationskanal (im Gegensatz zur Email)
- **Scan to Bank (im 2. Halbjahr 2016)**
  Automatische Übertragung von Rechnungsdaten in Online Banking Überweisungsformular durch Abfotografieren
- **„Geldbote“ (im 2. Halbjahr 2016)**
  Bezahlfunktion für kleinere Beträge so einfach wie WhatsApp verschicken
- **Personal Finance Manager (im 2. Halbjahr 2016)**
  Digitales Haushaltsbuch

# Fazit

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank

**Der Spagat zwischen stationär und online muss gelingen!**

**... denn nur der wird gewinnen, der die Kombination aus den zwei Disziplinen beherrscht.**

VR BANK NÜRNBERG
Die Teilhaberbank

# Vielen Dank
# für Ihre Aufmerksamkeit!