



MARKET INSIGHT

MAI 2021

An aerial photograph of a tropical beach. The water is a vibrant turquoise color, transitioning to a lighter, sandy hue as it meets the white sand beach. The beach is wide and curves along the coastline. In the background, there are dark green hills under a bright blue sky with scattered white clouds. A large, semi-transparent white circle is overlaid on the bottom right corner of the image.

SUCCESS. TOGETHER.



ROMAN BALZAN
HEAD OF MARKETING & BRAND
ALPIAN

«Kunden erwarten,
dass ihre Banken
mehr als nur trans-
aktionsorientierte
Dienstleister sind.»

https://www.ey.com/en_gl/banking-new-decade

<https://bluenotes.anz.com/posts/2021/01/ey-future-of-banking-2030-corporate-commercial-sme>

<https://www.forbes.com/sites/googlecloud/2021/02/05/6-trends-that-will-shape-the-financial-services-industry-in-2021/?sh=4e9a15eb42b6>

https://www.ey.com/en_gl/financial-services-emeia/how-covid-19-has-sped-up-digitization-for-the-banking-sector

<https://www.forbes.com/sites/forbesfinancecouncil/2020/12/10/banking-on-the-subscription-economy/?sh=65a624263dbb>

WOHIN FÜHRT DAS HEUTIGE BANKING?

Die 2020er Jahre haben einen disruptiven Start hingelegt. Die Pandemie löste eine beispiellose Welle von Initiativen zur digitalen Transformation in Unternehmen auf der ganzen Welt aus. Die Notwendigkeit von Innovations- und Digitalisierungsstrategien war schon vor der Pandemie ein Diskussionspunkt. Nun wurde das noch deutlicher in einer Welt, die sich auf eine neue Normalität und veränderte Kundenerwartungen einstellt.

Finanzdienstleistungsunternehmen, die diese Erwartungen durch die Entwicklung ihrer digitalen Fähigkeiten erfüllten, florierten. Viele andere haben noch immer damit zu kämpfen. Dies wirft jedoch eine neue Frage auf: Was könnte den nächsten grossen Wandel in der Finanzdienstleistungsbranche prägen? Hier sind ein paar Faktoren, die das nächste Jahrzehnt des Bankwesens beeinflussen könnten.

ABSTAND HALTEN ZU BARGELD

Der Übergang zu einer bargeldlosen Gesellschaft ist ein seit Jahrzehnten andauerndes Phänomen. Die Pandemie war ein Katalysator für diese Bewegung. Denn immer mehr Kunden verlassen sich auf mobile Zahlungen und Banklösungen. Es sieht danach aus, dass die Abhängigkeit von digitalen Bankdienstleistungen die Covid-19-Krise überdauern wird. Daher werden traditionelle Bankanbieter und aufstrebende Fintechs ihre aktuellen digitalen Dienstleistungen überarbeiten oder neue Anwendungen entwickeln, um die sich verändernden Kundenbedürfnisse zu erfüllen. Die kommenden Jahre sehen für Lösungen vielversprechend aus, die auf einer Grundlage von künstlicher Intelligenz, cloudbasierten Plattformen sowie Daten- und Analysekompetenz bauen.

EIN NEUES MODELL ABONNIEREN

Es tauchen immer mehr Apps mit reibungslosen Onboarding-Prozessen, intuitiven Oberflächen und weniger Gebühren auf.

Daher sollte sich die Branche daran erinnern, dass es bei der Verschiebung in Richtung Kundenzentrierung nicht nur um Technologie oder Transaktionen geht. Es geht um den ultimativen Wert, den die Kunden aus ihrer Erfahrung ziehen. Da die Kundenbedürfnisse in Zeiten grösserer Unsicherheit tendenziell nuancierter werden, eröffnen sich interessante Möglichkeiten, die Kundenbeziehungen zu erweitern und zu stärken.

Ein Abo-Modell wird es ihnen ermöglichen, massgeschneiderte Finanz-Concierge-Services - die normalerweise vermögenden Privatpersonen vorbehalten sind - einer grösseren Zahl von Konsumenten anzubieten. Wenn der Anstieg von Fintech-Start-ups und reinen Digitalbanken ein Indiz dafür ist, dann sind die Konsumenten bereit, für den Zugang zu zusätzlichen Dienstleistungen zu zahlen, die ihren Bedürfnissen entsprechen und ein ganzheitlicheres Erlebnis bieten.

EINEN EINFLUSS HABEN

Der globale Bewusstseinswandel in Richtung Nachhaltigkeit, Gleichberechtigung und Gerechtigkeit erstreckt sich auch auf die Art und Weise, wie Kunden über Geld denken und die Rolle ihrer Bankpartner. Kunden erwarten, dass ihre Banken mehr als nur transaktionsorientierte Dienstleister sind. Daraus ergibt sich die Chance für Unternehmen, mutige, sichtbare Versprechen abzugeben, sich um die Bedürfnisse ihrer Communities zu kümmern und dem auch mutige Taten folgen zu lassen.

Eine grosse Herausforderung besteht natürlich darin, klare Parameter festzulegen, um positive Veränderungen zu messen und nachhaltiges Handeln zu gewährleisten. Das bedeutet auch, dass viele etablierte Akteure ihre internen Praktiken überdenken und zukunftsorientiertere Prozesse einführen müssen. Wenn Finanzdienstleister diese Hürden überwinden, können sie das Vertrauen

einer wachsenden Basis von sozial bewussten Konsumenten gewinnen und ihre Marke zu langfristigem, nachhaltigem Erfolg führen.

DIE VERLAGERUNG DER ARBEIT NACH HAUSE

Da die meisten Mitarbeiter in der Finanzdienstleistungsbranche in den 2020er Jahren zu einem grossen Teil von zu Hause aus arbeiten werden, überdenken immer mehr Unternehmen die Notwendigkeit, dass Mitarbeitende jemals wieder in physische Büroräume zurückkehren müssen. Während die Finanzdienstleistungsbranche aufgrund von Sicherheitsbedenken eine Rückkehr zur alten Normalität bevorzugen könnte, denkt das Personal mit zusätzlichen Flexibilitäts- und Sicherheitsbedenken möglicherweise anders.

Immer mehr Angestellte stellen fest, dass ihre heimischen Internetverbindungen, VPNs und Home-Office-Infrastrukturen die Arbeit erledigen können. So wird es an den Finanzdienstleistungsunternehmen liegen, das Arbeits-Ökosystem zu überdenken, um die Zusammenarbeit zu verbessern, technologische Einschränkungen zu lösen und eine ansprechende Umgebung zu schaffen. Diese soll die Mitarbeitenden unterstützen, die von zu Hause aus arbeiten - ebenso wie diejenigen, die ins Büro zurückkehren wollen.

Während diese Faktoren eine Schlüsselrolle bei der Gestaltung des nächsten Jahrzehnts im Bank- und Finanzwesen spielen können, ist die Zukunft wie immer unvorhersehbar. Angesichts des sich ständig verändernden Weges, der vor uns liegt, können wir uns jedoch auf ein Jahrzehnt freuen, in dem sich die Finanzdienstleistungsbranche bewusst auf Veränderungen einlässt.

WICHTIGER HINWEIS - Dieses Dokument wird von der REYL & Cie Holding AG oder / und einem ihrer Organe (im Folgenden „REYL“ genannt) herausgegeben und dient lediglich zu Informationszwecken und ist für die interne Verwendung bestimmt. Dieses Dokument stellt weder eine persönliche Empfehlung noch ein Angebot oder eine Aufforderung zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren, Bank- oder Anlageprodukten dar. Der Inhalt ist nur für den persönlichen Gebrauch des Empfängers bestimmt. Er darf weder vollumfänglich noch teilweise kopiert, reproduziert, verbreitet oder an Dritte weitergegeben werden. Nichts in diesem Dokument stellt eine Anlage-, rechtliche, buchhalterische oder steuerliche Beratung oder eine Zusicherung dar, dass eine Anlage oder Strategie für die jeweiligen persönlichen Umstände angemessen oder geeignet ist. Alle Anlageentscheidungen liegen in der alleinigen Verantwortung des Empfängers und stützen sich ausschliesslich auf die Einschätzung seiner persönlichen Umstände sowie seiner eigenen Interpretation der Informationen. Die Informationen und Daten dieses Dokuments stammen aus Quellen, die als zuverlässig angesehen werden; dennoch haftet oder garantiert REYL, ihre Verwaltungsratsmitglieder, Direktoren, Mitarbeiter, Vertreter und Aktionäre, weder jetzt noch zukünftig und weder ausdrücklich noch implizit für die Zuverlässigkeit, Richtigkeit oder Vollständigkeit dieses Dokuments oder der Daten, die diesem Dokument zugrunde liegen und übernimmt keine Verantwortung dafür, dass irgendeine Person auf die Angaben in diesem Dokument vertraut. Im Besonderen wird keine Haftung oder Garantie für die Erreichung oder Angemessenheit zukünftiger Prognosen, Ziele, Einschätzungen oder Vorhersagen, die dieses Dokument enthält, übernommen. Der Wert einer Kapitalanlage sowie der mit ihr erzielte Ertrag kann sowohl steigen als auch sinken, und Anleger erhalten den investierten Betrag unter Umständen nicht in vollem Umfang zurück. Die in der Vergangenheit erzielte Performance ist kein zuverlässiger Massstab für die zukünftige Wertentwicklung. Das Dokument wurde von einer Abteilung erstellt, die nicht der organisatorischen Einheit der Finanzanalyse unterstellt ist. REYL unterliegt unterschiedlichen rechtlichen und regulatorischen Anforderungen, und es kann vorkommen, dass möglicherweise daher Wertpapiere und Anlageprodukte nicht in allen Rechtsordnungen und / oder für alle Personen angeboten werden können. REYL hat nicht die Absicht, Wertpapiere und Anlageprodukte in Ländern und Rechtsordnungen anzubieten, wo dies rechtlich und aufsichtsbehördlich untersagt ist. Den Empfängern dieses Dokuments wird daher empfohlen, sich dementsprechend persönlich lokal zu informieren.