

## **PRESSEMITTEILUNG**

### **#NextGenBranch: So hat sich die Bankbranche durch COVID-19 neu erfunden**

*Niccolò Garzelli, Senior Vice President Sales bei Auriga, kommentiert die Umgestaltung der Finanzwelt durch die Pandemie und den Einfluss von Neobanken*

Finanzinstitute müssen ihre bestehenden Infrastrukturen nutzen und adaptieren, um bessere und erweiterte Services anbieten. Denn nur so können sie neuen Marktanforderungen begegnen. Bisher war es für Banken eine große Herausforderung, dass Geldautomaten vorrangig nur als Bargeldzugang angesehen wurden. Außerdem wurden zahlreiche Bankfilialen geschlossen, da sie nicht mehr rentabel waren. Während Schweizer Kunden ihren Filialen laut [Retail Banking Monitor 2021 von PwC](#) europaweit am meisten Gewinn bringen, bilden Österreich und Deutschland nur das hintere Mittelfeld ab.

Bereits in den letzten Jahren wurden zahlreiche Bankfilialen geschlossen – seit 2016 waren es laut [Branch Transformation 2021-Report von RBR London](#) über 5.000 – und dieser Trend soll anhalten. So sollen bis 2025 nur noch 20.600 Geschäftsstellen deutschlandweit bestehen, was einen Rückgang um rund 5,5 Prozent bedeutet. Und dies trifft vor allem Bankkunden in Gemeinden, in denen Finanzdienstleistungen generell schwerer zugänglich sind – beispielsweise in ländlichen Gegenden, was sich unweigerlich auch auf den Ruf traditioneller Banken auswirkt.

### **Dem Filialsterben durch neue Filialkonzepte entgegenwirken**

Dabei gibt es zahlreiche Optionen, um für einen flächendeckenden Zugang zu Bankservices zu sorgen und die NextGenBranch zu verwirklichen: Durch die Implementierung fortschrittlicher Self-Service-Banktechnologie und die Nutzung von Assisted- und Remote-Bankservices wird die Bankfiliale zukunftsfähig und zu einem integralen Servicepunkt für Finanz- und weitere Dienstleistungen innerhalb einer Gemeinde. Eine Filiale dieser Art wäre rund um die Uhr zugänglich und könnte auch weitere Technologien nutzen:

- 1. Remote-Banking:** Video-Assistenzsysteme beispielsweise erfuhren durch die Pandemie einen Boom und Banken konnten damit ihr Produktportfolio sowie die Kundenbetreuung maßgeblich ausweiten. Da die Mitarbeiter bei diesen Systemen nicht mehr an einen Standort gebunden sind, können sie ihre Services auch über die eigene Filiale hinaus anbieten. Durch die Social-Distancing-Maßnahmen haben sich viele Menschen auch an Videotelefonate

gewöhnt, die eine enge, vertraute und zuverlässige Kommunikation zwischen Bankberater und Bankkunde ermöglichen.

2. **Geldautomaten-Pooling:** Banken sind bei der Bereitstellung von Bankservices nicht auf sich allein gestellt. Ein Zusammenschluss zu einem gemeinsamen Geldautomatennetzwerk verschiedener Banken ermöglicht Verbrauchern überall den Zugang zu Bankdienstleistungen und senkt für Banken die Betriebskosten und verringert den Aufwand zum Schutz vor Betrug und Cyberattacken. Außerdem kann so ein größeres Dienstleistungsangebot vor Ort vermarktet werden.
3. **Assisted Self-Service-Terminals:** Diese Geräte bilden eine Brücke zwischen physischen und digitalen Kanälen. Gleichzeitig bieten sie die bei ausgewählten Transaktionen geschätzte Unterstützung durch Bankmitarbeiter. Bei den Terminals können Transaktionsaufgaben automatisiert werden, wodurch Bankmitarbeitern mehr Zeit für den Verkauf oder die Beratung bleibt. So wird der Kundenservice weiter personalisiert und das Produktportfolio erweitert. Weltweit gibt es laut RBR bereits über 340.000 solcher Terminals – in Deutschland bislang noch keines, obwohl deren Mehrwert offensichtlich ist.
4. **NextGen-Self-Service-Architektur:** Banken müssen neue digitale Kanäle erschließen und mit physischen Kanälen auf sicheren, modernen Technologieplattformen zusammenführen, innovative Technologien einsetzen und eine fortschrittliche Self-Service-Architektur aufbauen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. So können Finanzinstitute mit einer integrierten Channel-Strategie ihre Filial- und Geldautomatenbestände transformieren und verbessern, Markteinführungszeiten verkürzen, ihren Kundenservice individualisieren und optimieren, sowie das Omnichannel-Banking-Erlebnis für Verbraucher verbessern.

### **Einfluss der Neobanken auf das traditionelle Bankwesen steigt**

Neben dem Einsatz neuer Technologien und neuer Herangehensweisen der Kundenansprache, ist es essenziell, den Kunden nicht auf einen einzigen Kanal, wie beispielsweise das mobile Banking einzuschränken. Omnichannel ist ein entscheidender Vorteil traditioneller Banken und der Schlüssel zum Erfolg: An jedem Kontaktpunkt zwischen Bank und Kunde sollte das gleiche Erlebnis geschaffen werden. Idealerweise sollte ein Bankkunde sogar die Möglichkeit haben, kanalunabhängig an denselben Bankberater herantreten zu können. Das wesentliche Unterscheidungsmerkmal zwischen Neobanken und traditionellen Banken oder dem Self-Service-Banking ist die Möglichkeit, den menschlichen Kontakt durch Technologie aufrechtzuerhalten, anstatt zu ersetzen.

Mit technologiegetriebenen Strategien können Bankdienstleistungen inklusiver gestaltet werden und zu einem verbesserten Kundenerlebnis führen. Sie sind entscheidend, um die Brücke zwischen Filialschließungen und den Bedürfnissen der Bevölkerung nach einem Zugang zu Bargeld und Finanzdienstleistungen zu schließen.

## Über Auriga

[Auriga](#) ist einer der führenden Anbieter von Software und Anwendungslösungen für den Banken- und Zahlungsverkehrssektor und ein Experte für innovative Omni-Channel-Lösungen für Banken und andere Finanzinstitute. Dazu zählt ein breites Spektrum an Anwendungen und Dienstleistungen für die Entwicklung und das nahtlose Management von SB-Kanälen, virtuellem Banking und Bankfilialen.

Da Auriga kontinuierlich in Forschung und Entwicklung investiert und seine Software-Spezialisten mit Weitblick innovative, zuverlässige Lösungen erarbeiten, ist das Unternehmen heute ein Vorreiter bei flexiblen und modularen Anwendungen, die sich in die jeweiligen Backend-Systeme der Banken einbinden lassen. Aurigas Softwarelösungen, die bereits auf 74 Prozent aller italienischen (und 11% der europäischen) Bankautomaten laufen basieren somit auf moderner Architektur. Darüber hinaus verbessern sie die Markteinführungszeit von neuen Diensten enorm und bieten umfassende Funktionen zum Schutz, zur Überwachung und zur Steuerung von kritischen Geräten. Zudem senken sie die Kosten und verschaffen Finanzinstituten langfristig einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Auriga ist ein globales Unternehmen mit Präsenzen in West- und Osteuropa, Lateinamerika und dem asiatisch-pazifischen Raum. Besuchen Sie für weitere Informationen [www.aurigaspa.com/deu/](http://www.aurigaspa.com/deu/), [Twitter](#), [LinkedIn](#) oder [XING](#).

## Pressekontakt

Allison+Partners

Franziska Hofmann

+49 (0)151 - 423 694 26

[aurigager@allisonpr.com](mailto:aurigager@allisonpr.com)