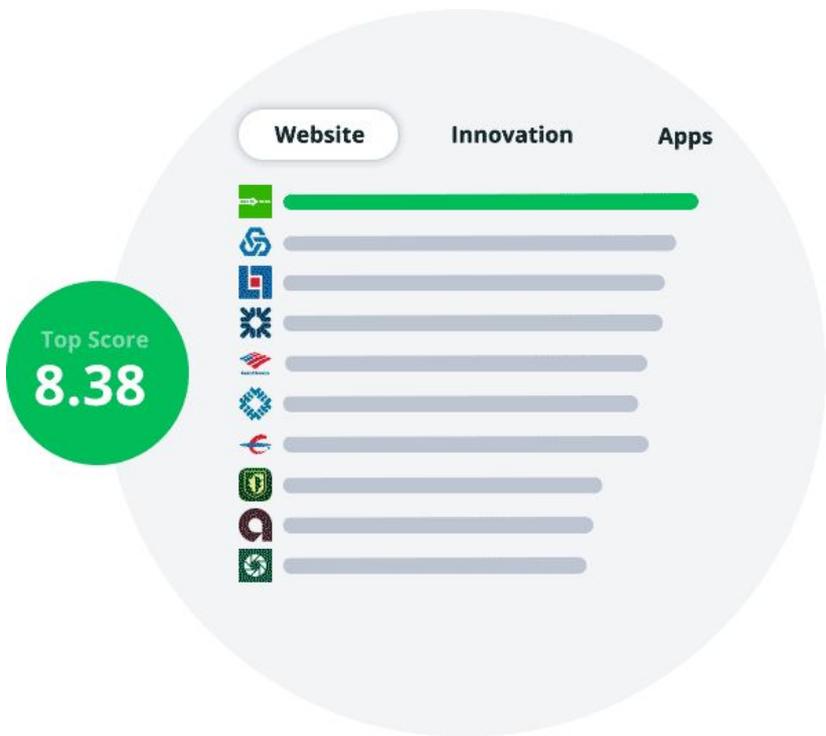




# Designing Engaging Digital Experiences

Finnoscore Best Practice Study  
Edition: Private Banking  
10/2023

**Finnoconsult**



1

Vorwort & Executive Summary

2

Methodik der Studie

3

Insights zu den Ergebnissen

4

Über Finnoconsult

# Vorwort & Executive Summary



Chris Berger  
Co-Founder & CEO

**Finnococonsult**

[LinkedIn](#)

2012-2015  
Erste Bank Group: CEO George Labs  
2016-2019  
Bank Cler: Program Manager @ Cler Zak  
2018-2020  
Sparda: Strategic Advisor @ Sparda TEO  
Mentor in FinTech Forum D.A.CH.

## Warum machen wir diese Studie?

Bereits seit 2015 führen wir jährlich die Finnoscore-Studie für Retailbanken mit einem Sample von derzeit 250 Instituten aus Europa und Nordamerika durch. Viele der analysierten Institute durften wir zwischenzeitlich auch dabei unterstützen, ihr digitales Kundenerlebnis gesamthaft oder punktuell zu optimieren.

Da auch im Private Banking nicht erst seit der Pandemie der Bedarf an digitalen Services mit einer ansprechenden User Experience wächst, haben wir die Studie nun bereits zum zweiten Mal im Private Banking-Bereich mit 43 Anbietern unterschiedlichster Nationen durchgeführt. Mit dem Ziel, dass Sie schnell von den Best Practices lernen können, analysieren mehrere unserer Expert:innen in einem Desktop-Verfahren jedes Institut anhand von 320 Kriterien in 12 Dimensionen – und rein aus Kundensicht. Durch den Vergleich der Ergebnisse stellt der Finnoscore dar, was die Top Performer in den einzelnen der 12 Expertise-Bereiche besser machen als die anderen Institute.

Die Hälfte der Banken in den Top 10 im Jahr 2023 sind komplett neu im Finnoscore Sample. Insgesamt zeigt sich bei den meisten Anbietern eine Y/Y-Verbesserung bei den Dimensionen Online Marketing, Kunde werden, Online Services und Omnichannel Kommunikation. Dies unterstreicht die Bemühungen der Private Banking Anbieter im Bereich der Optimierung der Touchpoints in der kompletten User Journey anstatt nur stückweise Verbesserungen einzuleiten.



1

Vorwort &amp; Executive Summary

2

Methodik der Studie

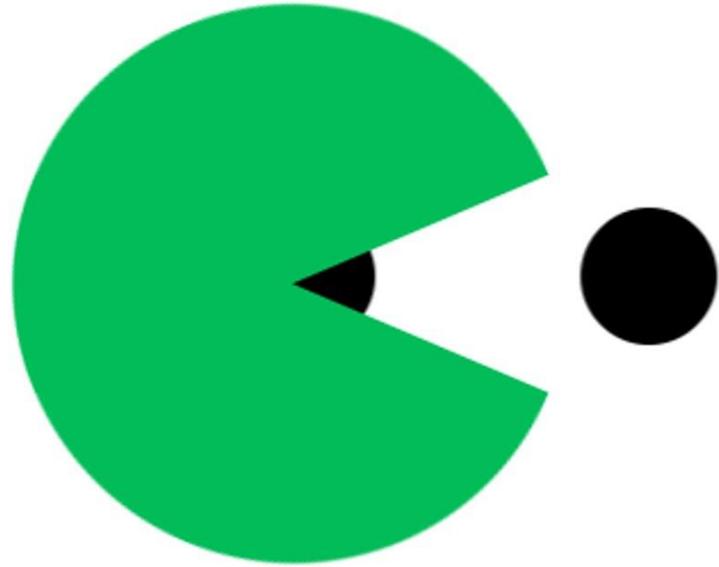
3

Insights zu den Ergebnissen

4

Über Finnoconsult

Wie ist es um die  
**digitale Kompetenz**  
von Private  
Banking-Anbietern  
bestellt?





# Antwort darauf gibt der **Finnoscore 2023**

**Erfahren Sie, wie Kunden das digitale Angebot von Private Banking-Anbietern erleben.**

**Wer sind die Gewinner, wer sind die Verlierer?**

**Wie schneiden deutsche und schweizerische Private Banking-Anbieter im internationalen Vergleich ab?**

# Finnoscore

Wir machen die  
digitale Kompetenz  
von Banken  
messbar und  
vergleichbar.



Misst die Qualität und Attraktivität des digitalen Angebots aus **Sicht des Kunden**



320 Kriterien in 12 Dimensionen\* für eine **objektive Experten-Bewertung**. Zeitraum der Datenerhebung: Februar - April '23



Analyse und Benchmark-Report zu **43 Instituten aus 13 Ländern**

*\*Eine genauere Ausführung zu den einzelnen Dimensionen findet sich im Anhang. Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns gerne persönlich.*

# Finnoscore

Der unabhängige  
Vergleich,  
der objektive  
Antworten liefert.

Der Finnoscore basiert ausschließlich auf öffentlich verfügbaren Informationen und **bewertet objektiv die digitale Reife und das Innovationserlebnis von Banken.**

Die zusätzliche Einordnung der Ergebnisse übernimmt, mit mehr als **30 Jahren kumulierter Finanzerfahrung**, das Finnoconsult-Team.





- 1 Vorwort & Executive Summary
- 2 Methodik der Studie
- 3 Insights zu den Ergebnissen
- 4 Über Finnoconsult

# Die Finnscore Private Banking 2023 Kriterien



## Webseite

- Page Speed
- User Experience
- Funktion auf allen Geräten
- User Interface Design
- Barrierefreiheit
- Qualität der Suchfunktion



## Onlineverkauf / Conversion

- Calls to Action
- Vermögenscheck/ Kundenprofil
- Kundenbewertung möglich
- Produkt-Wizard



## Online Services

- Auffindbarkeit
- Funktionsumfang
- Demofunktion
- Angebot Mass-Affluent
- Reporting Portfolio
- Marketresearch



## Mobile App(s)

- Auffindbarkeit
- Funktionsumfang
- Kundenbewertungen
- Demofunktion



## Online-Marketing

- SEO
- Paid Search



## Kunde werden

- Erklärung des Prozesses
- Usability



## Social Media & Community

- Social Media Präsenz
- Business Portale
- Reaktionen



## Omnichannel-Kommunikation

- Beratung finden Nichtkunde
- Feedbackformular
- Kontaktkanäle



## Attraktivität für potenzielle Kunden

- Zugang von Homepage
- Darstellung der Vorteile Kunde zu werden



## Preis-Transparenz

- Übersichtlichkeit der Preise
- Konkurrenzvergleich Preis
- Konkurrenzvergleich Service



## Loyalty & Ökosystem

- Programm(e), Kundenvorteile
- Attraktivität der Programme



## Innovation und Nachhaltigkeitsagenda

- Sichtbarkeit der Innovation
- Nachhaltigkeitsagenda
- CSR

# Diesjährige Modifikationen in der Methodik

Kundenerwartungen ändern sich, der Finnscore auch. Wir bleiben nah an den Bedürfnissen der Endkund:innen und haben einige Dimensionen aktualisiert und teils neu gewichtet, was sich auch in den Gesamtscores widerspiegelt.

Eine stärkere Gewichtung als bislang liegt auf der Dimension **Webseite**. Der Finnscore legt ab diesem Jahr mehr Fokus auf die Themen User Interface sowie User Experience.



## Page Speed

- Neue Unterkategorie: Mobile und Desktop Performance Werte - ein wichtiger Bestandteil einer Webseite der beiträgt zur besseren Usability und Auffindbarkeit



## User Experience:

Bewertung der User Experience nach Unterkategorien erweitert:

- Ersteindruck im Sinne der Übersichtlichkeit
- Experience und Emotion: Parallax und Scroll-Effekte sowie Videos und Micro-Animationen
- Auffindbarkeit der wichtigen Punkten für potenzielle Kunden



## User Interface:

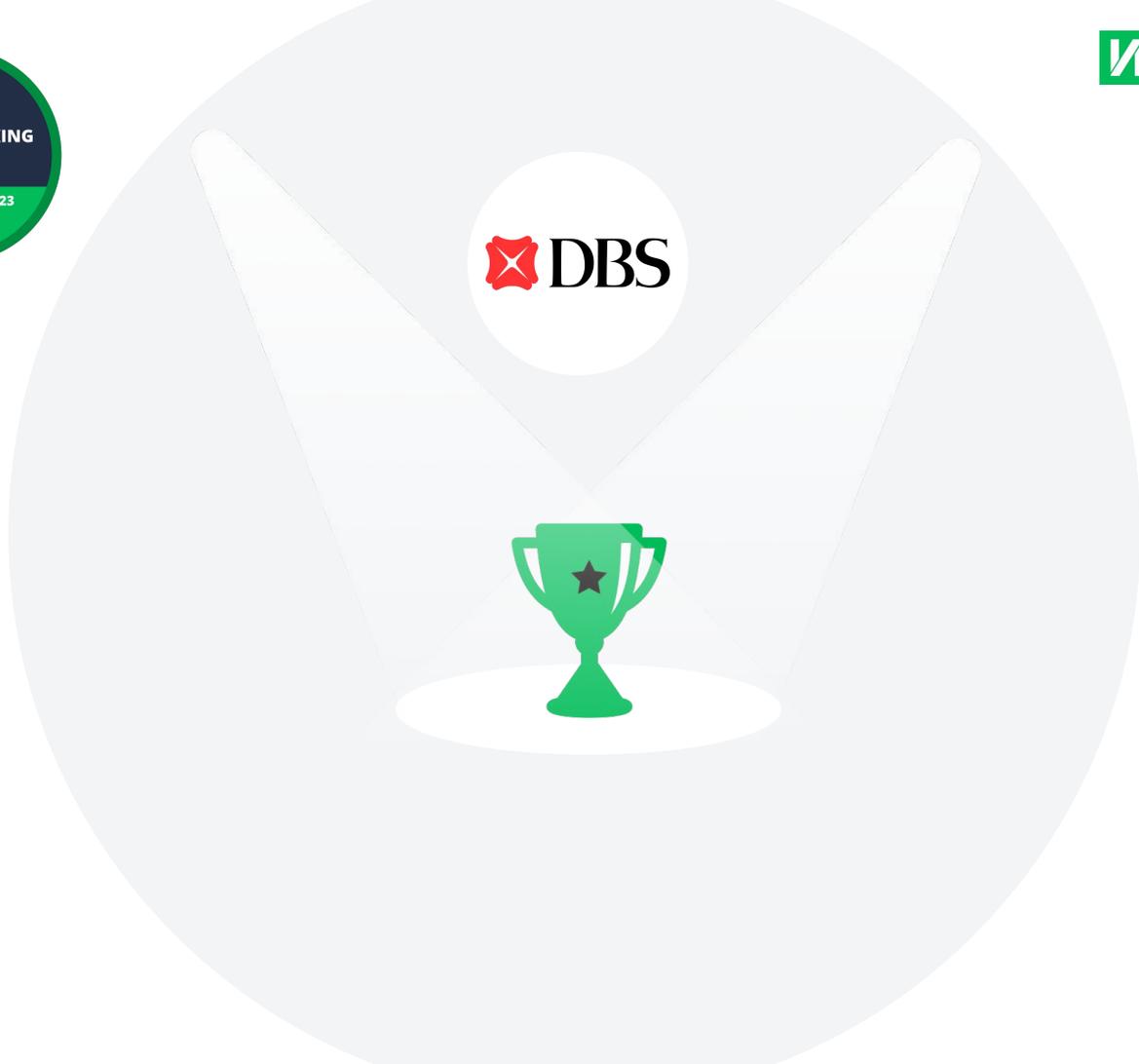
Bewertung des UI nach Unterkategorien erweitert:

- Layout
- Interaktion
- Navigation vom Hauptmenü
- Unterebenen- inhaltliche Gliederung und flächige Darstellung
- Erreichbarkeit
- Interface Design
- Touch Devices Optimierung

**Finnoscore**



**Aaaaand the winner is....**



# Key Findings des Finnoscore Private Banking 2023

Die Hälfte der Banken in den **Top 10** waren schon im letzten Jahr vorne dabei - fünf der Spitzenreiter sind dieses Jahr das erste Mal im Sample des Finnoscore Private Banking und mischen gleich vorne mit.

Insgesamt scheint es, als hätten viele Privatbanken ihre Optimierungsbemühungen auf die Dimensionen **Online Marketing, Kunde werden, Online Services und Omnichannel Kommunikation** gelegt, da es bei den Durchschnittswerten dieser Kategorien eine allgemeine Verbesserung im Vergleich zum Gesamtscore des letzten Jahres zeigt.

Die Dimension **Conversion** wurde auch im Vergleich zum Jahr 2022 vernachlässigt (-0,11), hier gibt es durchwegs ein schlechteres Resultat. Nur wenige Privatbanken haben einen ‚Find your Product Wizard‘ im Einsatz, der stark die **Conversion** steigern könnte.

Die Wichtigkeit von Empathie bei der Kundenkommunikation wird immer wichtiger. Allerdings ist die **allgemeine User Experience und Emotion** auf den analysierten Webseiten in vielen Fällen leider nur durchschnittlich, hingegen können viele Privatbanken mit einem guten Ersteindruck ihrer Webseiten punkten (Durchschnittswert 7 von 10).

Unter dem Bereich **Omnichannel-Kommunikation** haben **Kontaktkanäle** eine durchschnittliche Performance gezeigt. Der Top Performer Everon aus der Schweiz hat eine sehr starke Bewertung mit 9 Punkten erzielt.

Der Gesamtsieger dieses Jahres hat sehr gute Rankings in den Bereichen **Online Marketing, Loyalty** und **Online Services** erreicht. Im Bereich Online Marketing hat die DBS Singapore ihr Resultat um 3,42 Punkten Year to Year verbessert.

# Gesamtscores Private Banking 2023

## Die Top 10

	Bank	Finnoscore
1	 DBS Singapore	4,85
2	 HAL	4,72
3	 Vontobel	4,70
4	 UBS	4,68
5	 Barclays	4,65

	Bank	Finnoscore
6	 Commerzbank	4,64
7	 Bankhaus Spängler	4,60
8	 Everon	4,53
9	 Quirin Privatbank	4,52
10	 BW Bank	4,43

# Welche Akteure sind neu hinzugekommen?



# Die Aufsteiger und Absteiger

**International** (gemessen an der nationalen Gesamtbewertung im Vergleich zum Vorjahr)



## Top 3 Aufsteiger

	Bank	Rangänderung
1	 Emirates NBD	+3
2	 Vontobel	+2
3	 DBS Singapore	+1



## Top 3 Absteiger

	Bank	Rangänderung
1	 Merck Finck	-18
1	 Berenberg Bank	-18
2	 DZ Privatbank	-17

# Das "ideale Private Banking" - die Top-Performer jeder Dimension



**Webseite**

Emirates NBD  
Vereinigten  
Arabischen Emirate



**Onlineverkauf  
/ Conversion**

HAL  
Deutschland



**Omnichannel-  
Kommunikation**

Unicredit (HVB)  
Deutschland



**Mobile App(s)**

BW Bank  
Deutschland



**Online-  
Marketing**

UBS  
Schweiz



**Kunde werden**

Coutts  
Großbritannien



**Social Media &  
Community**

Credit Suisse  
Schweiz



**Online Services**

DBS Singapore  
Singapur



**Attraktivität für  
potenzielle Kunden**

HAL  
Deutschland



**Preis-  
Transparenz**

Everon  
Schweiz



**Loyalty &  
Ökosystem**

DBS Singapore  
Singapur



**Innovation und  
Nachhaltigkeitsagenda**

Lombard Odier  
Schweiz



- 1 Vorwort & Executive Summary
- 2 Methodik der Studie
- 3 Insights zu den Ergebnissen
- 4 Über Finnoconsult



# Unsere Unternehmensgruppe

## Finnoconsult

Strategie, Steuerung und  
Produktentwicklung mit  
Finanzexpertise

### UNTERNEHMERGEIST

Wir brennen für unsere Lösungen und arbeiten an jedem Projekt genauso, als wenn es unser eigenes Unternehmen wäre.

## ZUG AUFS TOR

Die richtige Kombination aus technologischer Expertise, Fachwissen und UX-Know-how garantiert, dass unsere Projektpläne halten und unsere Produkte erfolgreich platziert werden.



EMMOSTUDIO

Customer Insights, Product  
Design und Growth Marketing

# Unser Management Team



Chris Berger  
**Finnoconsult**

Function: Chief Strategist / Head of Sales

Track Record (excerpt):

Erste Bank Group: CEO George Labs 2012-15  
Bank Cler: Program Manager @ Cler Zak 2016-19  
Sparda: Strategic Advisor @ Sparda Teo 2018-20  
Mentor in FinTech Forum D.A.CH.

Locations: Vienna & Zurich



Martin Schachinger  
**Finnoconsult**

Function: Chief Creative / Head of Products

Track Record (excerpt):

Erste Bank Group: auth. Proxy George Labs 2012-15  
Bank Cler: Productowner @ Cler Zak 2016-19  
Sparda: Productowner @ Sparda Teo 2018-20

Locations: Vienna & Budapest



Guillaume Vaslin  
**ENNOSTUDIO**

Function: Chief Designer / Head of Marketing

Track Record (excerpt):

Bank Cler: Designer @ Cler Zak 2018-19  
Sparda: Chief Designer @ Sparda Teo 2018-2021

Locations: Berlin & Paris

*\*ENNO studio is 50% owned by Finnoconsult and 50% by Guillaume Vaslin*

# Key Facts

- **Umsatz:** 10 Mio. EUR durchschnittlicher Jahresumsatz der letzten 5 Jahre
- **Standorte:** Wien, Berlin, Budapest, Paris, Zürich (in Planung)
- **Team-Size:** 40 Experten (aktuell)
- **Expertenprofile:**

Customer Journey Experts	Creatives / Innovation-Experts	UX-Experts
Strategy Consultants	Product Owners	UI-Designers
Business Analysts	Frontend-Devs	Growth Marketing Hackers

- **Awards:**



International Banking  
Tech Awards '18:  
3<sup>rd</sup> category "Mobile  
Apps"



Constantinus-Award '18:  
3<sup>rd</sup> category "Mobile Apps"



Handelsblatt  
Diamond Star '18:  
Finalist „Digital Banking“



Capital '20:  
Top-rated FinApps

# Auszug unserer Referenzen

