

# Finnoconsult



Finnoscore User Experience Studie  
Edition Retailbanken / Publikation Mai 2023  
REPORT

# Übersicht



Vorwort und  
Executive Summary



Methodik  
der Studie



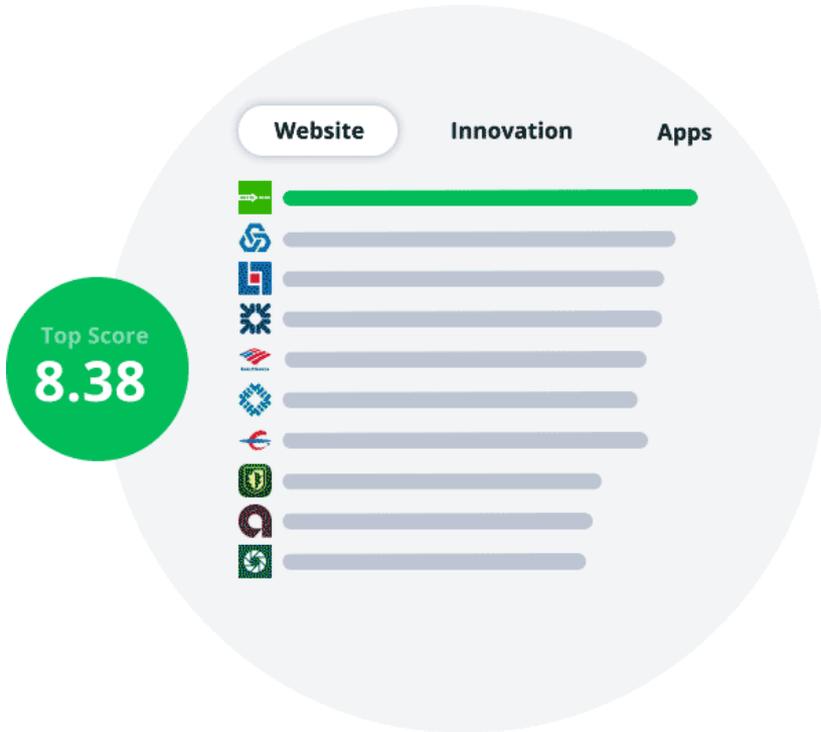
Ranking Global  
und National



Sneak Insights



Über uns  
Finnoconsult



1

Vorwort und Executive Summary

2

Methodik der Studie

3

Ranking Global und National

4

Sneak Insights

5

Über Finnococonsult

# Vorwort und Executive Summary



Chris Berger

[www.linkedin.com/in/christianberger701/](https://www.linkedin.com/in/christianberger701/)

## **Finnococonsult** CEO

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.

## Warum machen wir diese Studie?

Kundenbedürfnisse und Erwartungen verändern sich laufend und rapide. Banken müssen handeln, um relevant zu bleiben. Stillstand ist keine Option, aktionistisch zu agieren schon gar nicht. Um Retail-Banken dabei zu helfen, den richtigen Weg zu finden, erarbeiten wir jährlich eine Studie zum digitalen Kundenerlebnis bei über 230 Banken in Europa und Nordamerika.

Die Überarbeitung der Methodik und die Erstellung des Finnoscore Retailbanking ist in Kooperation mit der Fachhochschule Joanneum Graz, Institut für Bankmanagement entstanden. Wir bewerten jedes Institut durch 3 Analysten anhand von 300 Kriterien aus Kundensicht und zeigen am Beispiel von Best Practices, wie es die Besten in jeder der 12 Bewertungsdimensionen machen. So zeigen wir, wie Banken die Beziehung zu Ihren bestehenden Kund:innen verbessern und neue Kund:innen gewinnen können.

## Die wesentlichen Erkenntnisse der **Finnoscore** Studie 2023

Die TD Canada Trust ist der größte Aufsteiger unter den Top-50, die mehr als 30 Positionen gewonnen hat und rangiert heute in den Top 5 (international). Deutschland schneidet im DACH-Raum mit gleich sieben Platzierungen am besten ab, verliert jedoch im Gesamt-Länderranking einen Platz. Auffällig ist zudem, dass die Schere zwischen Deutschlands Banken immer enger wird. Österreich stellt mit der Erste Bank im Gesamtranking den Zweitplatzierten. Und während die Banken aus Polen, der Slowakei und Tschechien weiterhin die Branchenprimusse bleiben, stellt die Bankennation Schweiz derzeit keinen Vertreter in den Top-10.

### Spannende Themen dieses Jahr:

- Bankkund:innen bewegen sich auf allen Kanälen – die meisten Banken ziehen nach
- Nachhaltigkeit gewinnt weiter an Bedeutung
- Banken machen es zunehmend einfacher, Kund:in zu werden (gesamtdigitalisierte Prozesse)



1

Vorwort und Executive Summary

2

Methodik der Studie

3

Ranking Global und National

4

Sneak Insights

5

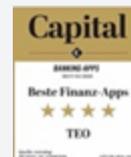
Über Finnococonsult

# Finnoscore

**Der unabhängige  
Bankenvergleich,  
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.



# Finnoscore

Wir machen die  
digitale Kompetenz  
von Banken  
messbar und  
vergleichbar.



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



300 Kriterien in 12 Dimensionen für eine **objektive Experten-Bewertung**. Zeitraum der Datenerhebung war Januar - Dezember 2022



Jährliche Analyse und Benchmark-Bericht von **über 230 Banken aus 24 Ländern** in Europa und Nordamerika.



**Methodik und Erstellung** in Kooperation mit  
**FH | JOANNEUM**  
Bank- und  
Versicherungswirtschaft

# Überblick über die Finnscore 2023 Dimensionen



## Webseite

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



## Conversion

- Calls to Action
- Onlinerechner
- Vergleich von Produkten
- Kundenbewertung möglich
- Produkt-Wizard
- Abschlussvorgang



## Omnichannel-Kommunikation

- Feedbackformular
- Betreuung finden für Nichtkund:innen
- Filiale finden
- Kontaktkanäle
- Schnelligkeit & Antwort Qualität
- Terminvereinbarung



## Mobile App(s)

- Auffindbarkeit
- Funktionsumfang
- Kundenbewertungen
- Demofunktion



## Online Marketing

- Organische Autorität
- Onsite & Offsite Analyse
- Paid-Marketing Effizienz



## Online-Onboarding

- Erklärung des Vorgangs
- Usability
- Authentifizierungsprozess



## Social Media & Community

- Social Media Präsenz
- Business Portale
- Reaktionen auf Kundenfeedback



## Online Banking

- Auffindbarkeit
- Funktionsumfang
- Demofunktion



## Attraktivität für potenzielle Kund:innen

- Zugang von Homepage
- Darstellung der Vorteile Kunde zu werden



## Preis-Transparenz

- Übersichtlichkeit der Preise
- Konkurrenzvergleich zu Preise
- Konkurrenzvergleich zu Service Qualität
- Produktkonfigurator



## Loyalty & Ökosystem

- Programm(e)
- Attraktivität
- Ökosystem



## Innovation & Nachhaltigkeitsagenda

- Sichtbarkeit der Innovation
- Co-Creation
- Nachhaltigkeitsagenda
- CSR

# Diesjährige Modifikationen in der Methodik

Kundenerwartungen ändern sich, der Finnoscore 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.

Stärkere Gewichtung liegt auf den Dimensionen: *Webseite, Attraktivität für potenzielle Kund:innen sowie Onlineverkauf*. Geringere Gewichtung auf: *Mobile App und Online Banking*. Dazu noch wurden die folgenden Kategorien angepasst:



## Online Marketing:

Neu gewichtet:

- Kalibrierung des Organischen Traffics
- Bezahler Traffic

Adaptiert:

- Traffic-Kosten im nationalen Vergleich



## Webseite:

Neu:

- Barrierefreiheit: Messung der Zugänglichkeit für unterschiedlichste Kund:innen und deren Bedürfnisse

Adaptiert:

- Bewertung der User-Interface
- Bewertung der Menüs und Kundenführung



## Online-Onboarding:

Adaptiert:

- Bewertung der Kundenfreundlichkeit

Neu:

- Usability mit wichtigen Punkten wie User-Unterstützung beim Onboarding-Prozess, Hilfestellungen und Fehlermeldungen



## Innovation und Nachhaltigkeitsagenda:

Adaptiert:

- Messwert für Co-Creation entfernt
- CSR-Initiativen: Erweiterung der Messpunkte z. B. um regionale Initiativen



1

Vorwort und Executive Summary

2

Methodik der Studie

3

Ranking Global und National

4

Sneak Insights

5

Über Finnoconsult

## Top 5 Banken international

	Bank	Land	Finnscore
1	 PKO Bank Polski	Polen	7,08 →
2	 Erste Bank	Österreich	6,95 →
3	 BCR	Rumänien	6,81 →
4	 Bank Millennium	Polen	6,66 ↑
4	 TD Canada Trust	Kanada	6,66 ↑

# Key Findings des Finnoscore 2023 International



Im Bezug auf **Conversion** haben **35 %** der Banken einen Produkt-Wizard implementiert, welcher die Kundeninteraktion sowie die gesamte Customer-Journey deutlich verbessern kann. Insbesondere wichtig ist diese Möglichkeit als erster Touch-Point für Kund:innen bei komplexeren Produkten, bei denen die Auswahl schwer ist.

**Das sichtbare Engagement in Nachhaltigkeitsinitiativen steigt – dies lässt darauf schließen, dass die Bemühungen der Banken in diesem wichtigen Bereich zunehmend ernsthafter werden.**



**Mehr als die Hälfte** der Banken im Sample setzen konkrete und sichtbare Initiativen bezüglich **Nachhaltigkeit** um, zu Produkten oder mit Mitarbeiter-Involvierung. Dazu gehören auch die Unterstützung der Community durch Umbau von Spielplätzen sowie Seminare und regionale Kampagnen.



Im Bereich **Online-Onboarding** bieten mehr als **79 % der Banken** im Sample eine **Authentifizierung ohne Medienbruch** an. Das bedeutet Kund:innen müssen nicht mehr zur Post, in eine Filiale oder zu einem externen Anbieter wechseln, um Kunde zu werden.

**Die Online-Kommunikation nimmt für alle Banken im Finnoscore an Bedeutung zu. Im Vergleich zu Deutschland und Schweiz legen die Banken der weiteren Länder allerdings weniger Wert auf eine breite Omnichannel-Zugänglichkeit.**



Bei der **Omnichannel-Kommunikation** bieten **weniger als die Hälfte** der Banken mehr als drei Kontaktkanäle an – in Deutschland sind das hingegen 71 % und in der Schweiz 86 %. Zudem bietet auch nur ein Drittel der Banken die Möglichkeit an, einen Online-Termin direkt zu buchen.

# Die Aufsteiger und Absteiger

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



## Top 5 Aufsteiger

	Bank	Land
1	 Berliner Volksbank	Deutschland
2	 Garanti Bankasi	Türkei
3	 Consorsbank	Deutschland
4	 Crédit Lyonnais	Frankreich
5	 Komerční Banka	Tschechien



## Top 5 Absteiger

	Bank	Land
1	 Libra Bank	Rumänien
2	 Monte dei Paschi di Siena	Italien
3	 Jyske Bank	Dänemark
4	 ABN AMRO	Niederlande
5	 Akbank	Türkei

# Die "ideale Bank" - die Top-Performer je Dimension



Webseite



Österreich



Conversion



Vereinigte Staaten



Omnichannel-Kommunikation



Deutschland



Mobile App(s)



Rumänien



Online Marketing



Unicaja Banco

Spanien



Online-Onboarding



Rumänien



Social Media



Vereinigtes Königreich



Online Banking



Deutschland



Attraktivität für potenzielle Kund:innen



Frankreich



Preis-Transparenz



Deutschland



Loyalty & Ökosystem



Deutschland



Innovation und Nachhaltigkeitsagenda



Polen

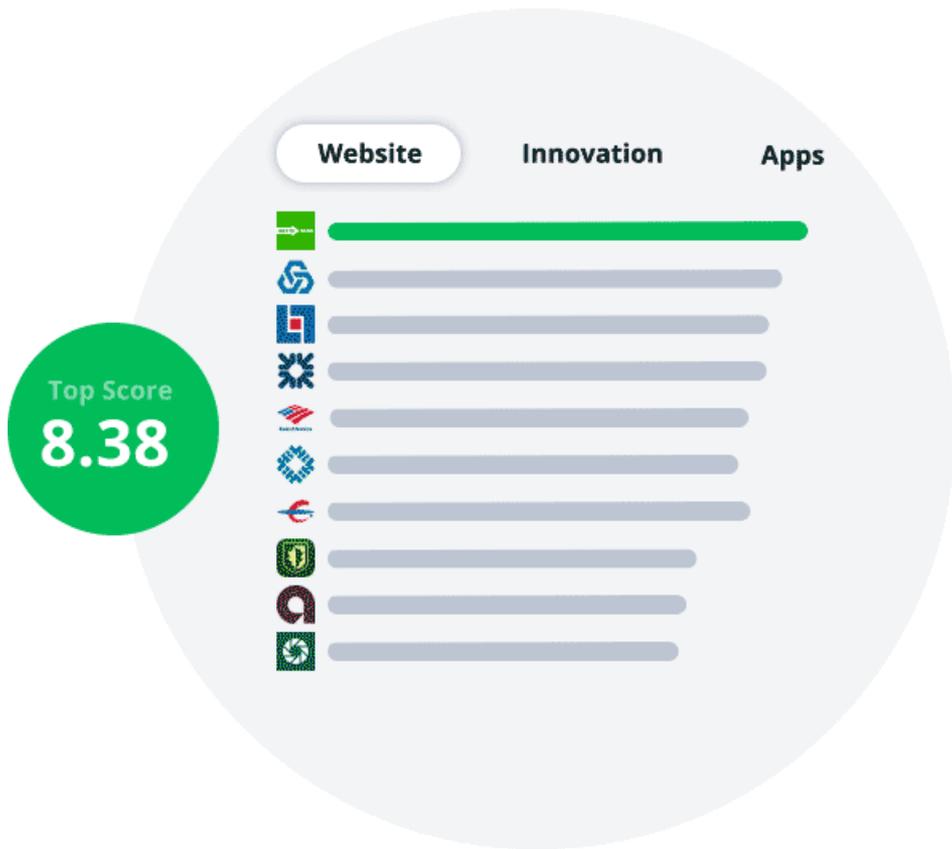
# Finnoscore – Top 10 Banken DACH

	Bank	Finnoscore
1	 Erste Bank (AT)	6,95 →
2	 Hamburger Sparkasse (DE)	6,59 ↑
3	 Sparda-Bank BW (DE)	6,58 ↓
4	 Deutsche Bank (DE)	6,52 ↑
5	 RLB NÖ-W (AT)	6,45 →

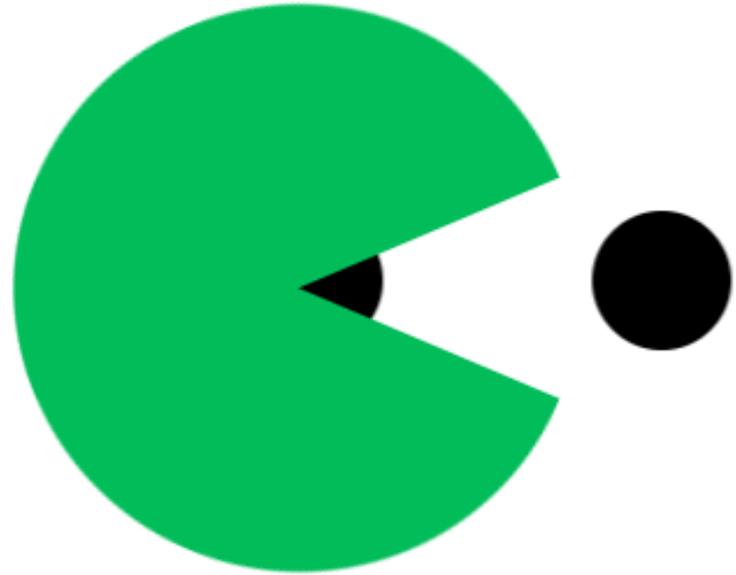
	Bank	Finnoscore
5	 Sparkasse KölnBonn (DE)	6,45 ↑
5	 Postbank (DE)	6,45 ↓
8	 BW-BANK (DE)	6,39 ↑
9	 RLB OÖ (AT)	6,30 →
10	 Targobank (DE)	6,29 ↑

## Finnoscore Deutschland 2023

Der unabhängige Bankenvergleich  
für Deutschland und Europa.



Wie ist es um die  
**digitale Kompetenz**  
der deutschen  
Banken bestellt?



# Antwort darauf gibt der **Finvoscore 2023**

Erfahren Sie, wie Kund:innen die deutschen Banken erleben:

Wer sind die Gewinner, wer sind die Verlierer? Aufsteiger und Absteiger des Jahres?

Wie schneiden deutsche Banken im internationalen Vergleich ab?

**Finden Sie es mit dem umfangreichsten europäischen Bankenvergleich heraus.**

# Zu beobachtende Trends in Deutschland

- Im **Länder-Ranking** ist Deutschland vom 4. Platz auf den **5. Platz abgerutscht**. Allerdings hat Deutschland noch immer das **beste Scoring innerhalb des D.A.CH.-Raums** erreicht.
- **Digital gereift**: Die **Unterschiede** zwischen den einzelnen Banken **werden geringer**. Die besten und schlechtesten Banken rücken näher zusammen. Im Finnoscore 2022 betrug die Spanne 3,55 Punkte, 2023 nur noch 2,05 Punkte.
- Erstmals hat es mit der **Hamburger Sparkasse (Haspa)** dieses Jahr eine Sparkasse **an die Spitze** in Deutschland geschafft – international liegt sie auf Platz 6.
- Punkten mit **Personalisierung**: Bei der **Omnichannel-Kommunikation** führt der deutsche Gewinner Hamburger Sparkasse, bei der sich beispielsweise Nutzer:innen ihre präferierte:n Berater:in auswählen können.
- Beim Thema **Online Onboarding** ist der deutsche Bankensektor auf **Platz 3** mit 7,74 (im Vergleich: der internationale Durchschnitt beträgt 6,46).
- Deutlich führend sind die deutschen Banken im Hinblick auf die Möglichkeit zur und Nutzung von **Kundenbewertungen**. Deutschland ist hier mit 5,15 fast doppelt so stark wie die internationale Vergleichsgruppe mit einem Durchschnitt von 2,84.

# Key Findings des Finnoscore 2023 Deutschland

**Das Thema Kommunikation liegt im Fokus. Sichtbar ist dies besonders bei der Anzahl der bereitgestellten Kanäle und den kanalübergreifenden Erfahrungen:**



Kund:innen bewegen sich vermehrt online. Darauf haben sich auch die deutschen Banken mit ihrer **Omnichannel-Kommunikation** eingestellt. So bieten z. B. 71 % der Banken eine Online-Terminvereinbarung und mehr als drei unterschiedliche Kontaktkanäle.



**74 %** der deutschen Banken setzen auf **Business Social Media**, wie z. B. LinkedIn, verfügen über eine eigene **Präsenz** und setzen aktiver als im Jahr zuvor Maßnahmen um.

**Im letzten Jahr zeigen die Banken mehr Flexibilität. Fast die Hälfte bieten Modularität bei der Produktauswahl und flächendeckend digitale Produktabschlüsse für ihre Kund:innen:**



**Nur 48 %** der deutschen Banken bieten einen Produkt-konfigurator an, der die Kund:innen befähigt, individuelle Produkte nach ihren Präferenzen auszuwählen. Dies ist aber wichtig, um beispielsweise die **Preis-Transparenz** zu steigern.



Viele Banken investierten in den Bereich **Online-Onboarding**, also die Möglichkeit online Kunde zu werden. **94 % der deutschen Banken bieten** eine **Authentifizierung ohne Medienbruch** an: Kund:innen müssen nicht mehr zur Post, in eine Filiale oder zu einem externen Anbieter wechseln.

**Finioscore**



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



## Top 5 Banken Deutschland

	Bank	Finnoscore	Rangänderung
1	 <b>Haspa</b> <small>Hamburger Sparkasse</small>	6,59	↑ 1
2	 <b>Sparda-Bank</b> <small>BW</small>	6,58	↓ -1
3	 <b>Deutsche Bank</b>	6,52	↑ 2
4	 <b>Sparkasse</b> <small>KölnBonn</small>	6,45	↑ 2
4	 <b>Postbank</b>	6,45	↓ -2

# Die Aufsteiger und Absteiger

Deutschland (gemessen an der nationalen Gesamtbewertung im Vergleich zum Vorjahr)

## Top 5 Aufsteiger

	Bank	Rangänderung
1	 BW-Bank	+9
2	 Targobank	+6
3	 Frankfurter Volksbank	+3
4	 Deutsche Bank	+2
5	 Sparkasse KölnBonn	+2

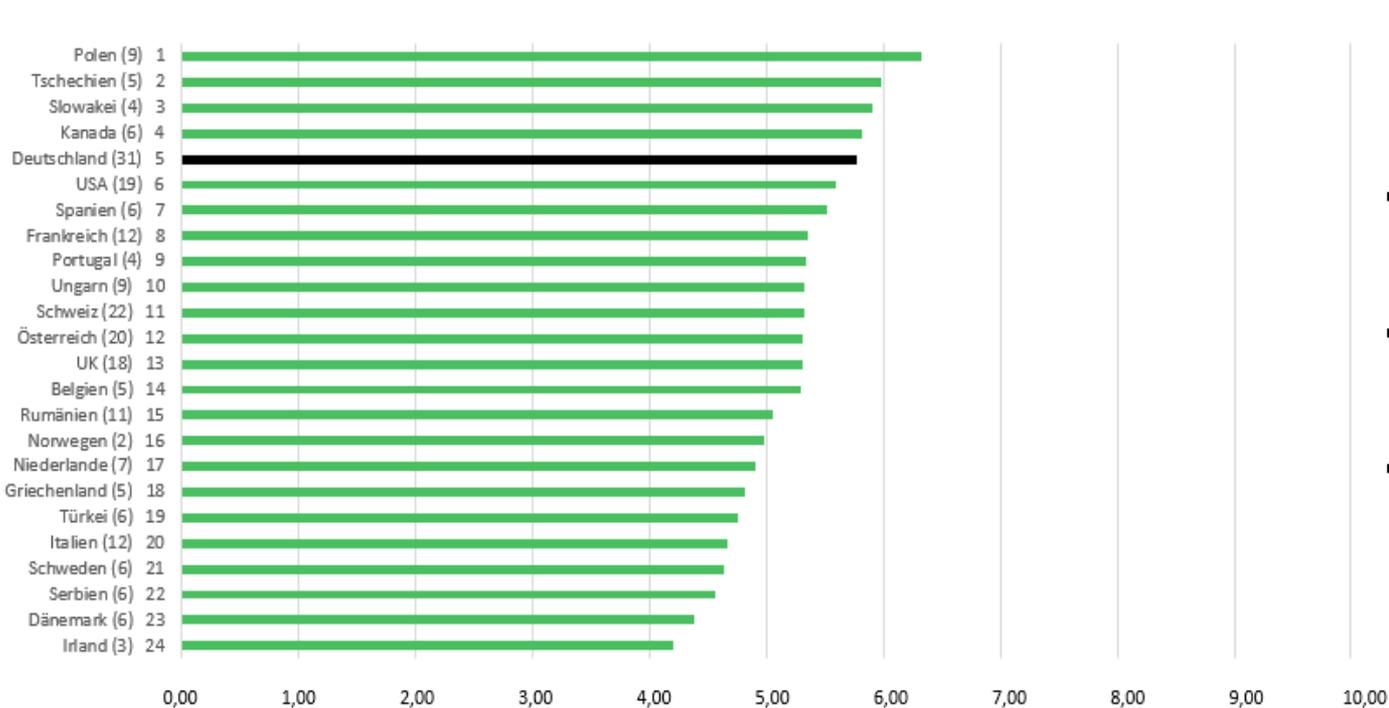
## Top 5 Absteiger

	Bank	Rangänderung
1	 ING DiBa	-5
2	 DKB	-5
3	 Nassauische Sparkasse	-4
3	 Norisbank	-4
3	 Frankfurter Sparkasse KölnBonn	-3



# Finnoscore 2023 Ländervergleich International

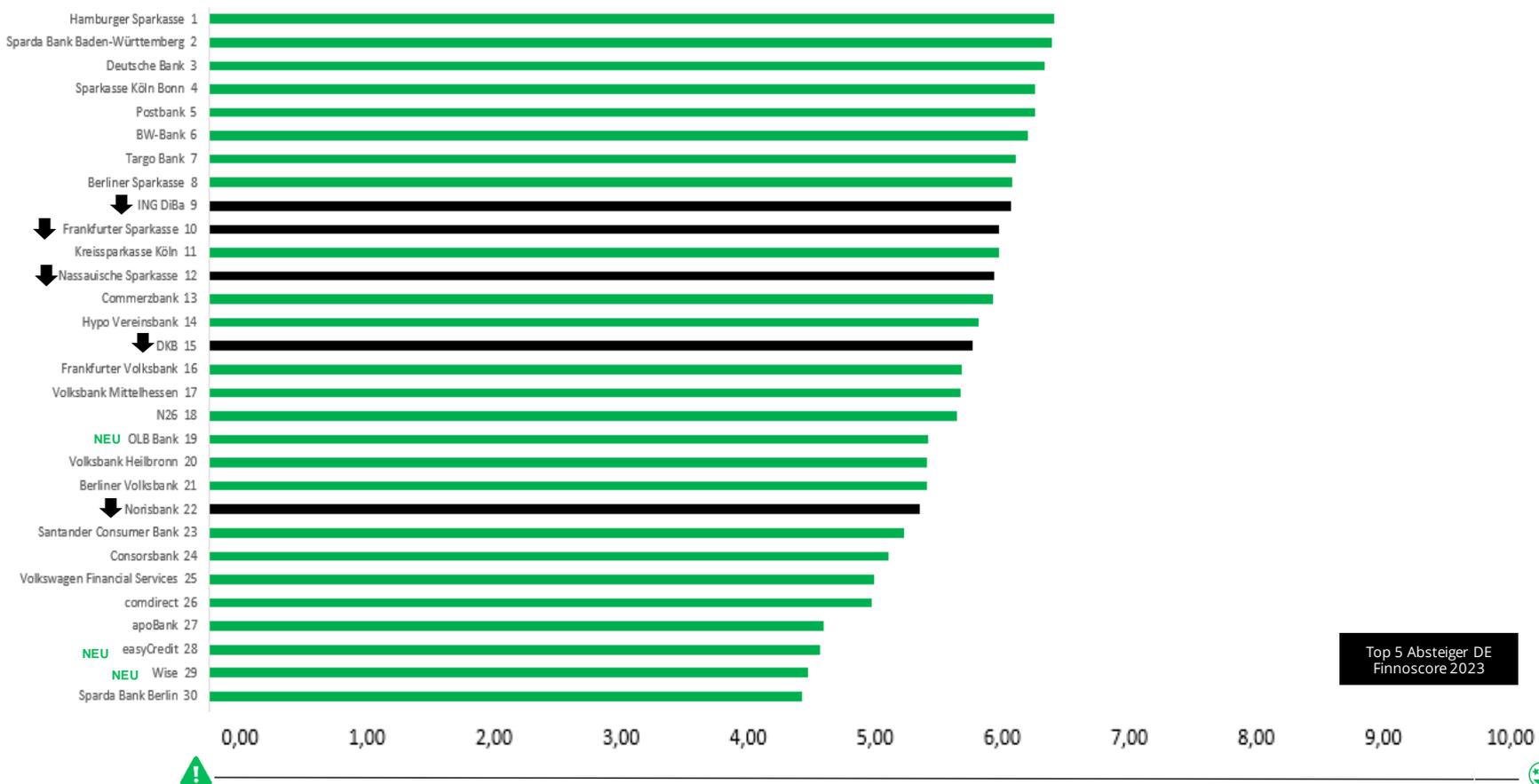
(Durchschnittsbewertungen pro Land, in Klammern die Anzahl der bewerteten Banken)



Deutschland  
 International

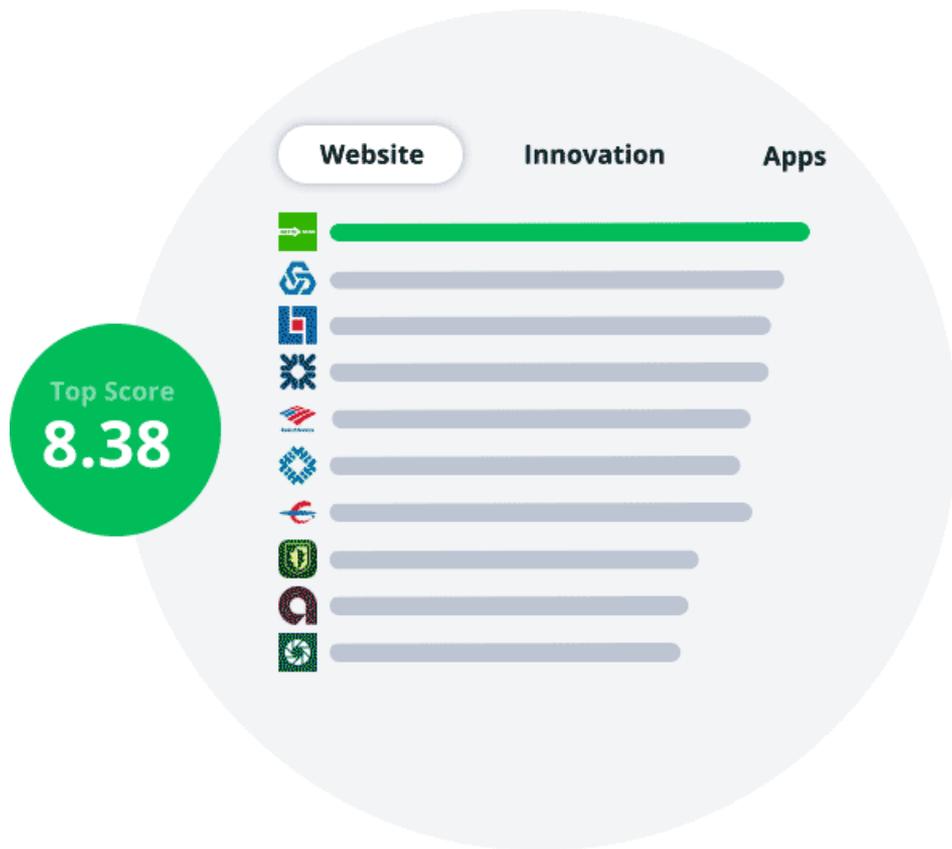
- Deutschland ist international vom 4. Platz auf den 5. Platz abgerutscht
- Seit 2020 (damals Rang 3) sind die deutschen Banken im Ländervergleich relativ stabil
- Polen, Slowakei und Tschechien haben ihre Position unter den Top 3 bereits zum dritten Mal halten können

# Finnoscore 2023 – Top 30 Deutschland

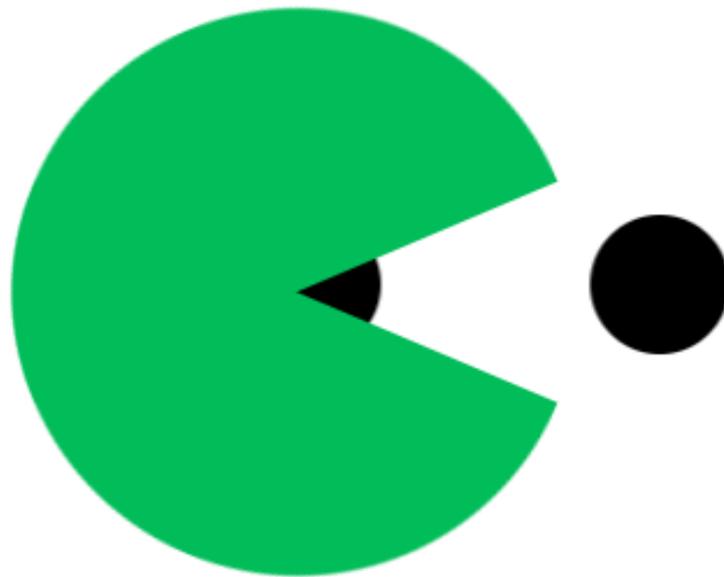


## Finnoscore Schweiz 2023

Der unabhängige Bankenvergleich  
für die Schweiz und Europa.



Wie ist es um die  
**digitale Kompetenz**  
der Schweizer  
Banken bestellt?



# Zu beobachtende Trends in der Schweiz

- Überraschend hat es dieses Jahr kein schweizerisches Institut unter die **Top 10-Banken** im **DACH-Raum** geschafft.
- Es zeigt sich, dass die Banken der Schweiz in manchen wichtigen Dimensionen des Finno-scores (z. B. Conversion) auch international weit ab von den Top-Performern stehen.
- Smartphone-Banken sind auch dieses Jahr weiterhin im Trend. Die **Neo-Bank Yuh** ist im diesjährigen Ranking **der Top Aufsteiger**. Unter anderem bieten sie eine Reihe von attraktiven Funktionen (Investitionen mit thematischen Portfolios) sowie intelligente Instrumente für Kundenbindung und Involvierung (Lernplattform YuhLearn).
- Viele der Banken legen mittlerweile einen **sichtbaren Fokus auf Nachhaltigkeit**, der sich durch entsprechende Initiativen, die Produkte und Mitarbeiter inkludieren, zeigt.
- Die **Aargauische Kantonalbank** und **Thurgauer Kantonalbank** sind die stärksten in der Dimension Nachhaltigkeit. Erstere legt den Fokus auf Corporate Social Responsibility durch **Seminare für Kleinunternehmer** und Unterstützung der regionalen Wirtschaft, Kultur, Sport und Gesellschaft.
- Die Thurgauer Kantonalbank hat verschiedene nachhaltige **Anlage- und Kreditprodukte** und **Förderprogramme** entwickelt.

# Key Findings des Finnoscore 2023 Schweiz



Im Bereich **Conversion** haben **32 %** der Banken einen Wizard umgesetzt, was knapp unter dem Benchmark von 35 % im internationalen Vergleich liegt.

**Die Entwicklung der Omnichannel-Kommunikation ist im Vergleich zum internationalen Status quo stärker ausgeprägt.**



Bei der **Omnichannel-Kommunikation** lässt sich feststellen, dass **86 %** der Banken mehr als 3 Kontaktkanäle betreuen. Mehr als die Hälfte bietet auch die Möglichkeit einer Online-Terminvereinbarung – deutlich mehr als im Gesamtsample.



In puncto **Online-Onboarding** haben nur 64 % der Schweizer Banken eine **Authentifizierung ohne Medienbruch** implementiert, was unter dem Gesamtdurchschnitt von 79 % liegt.

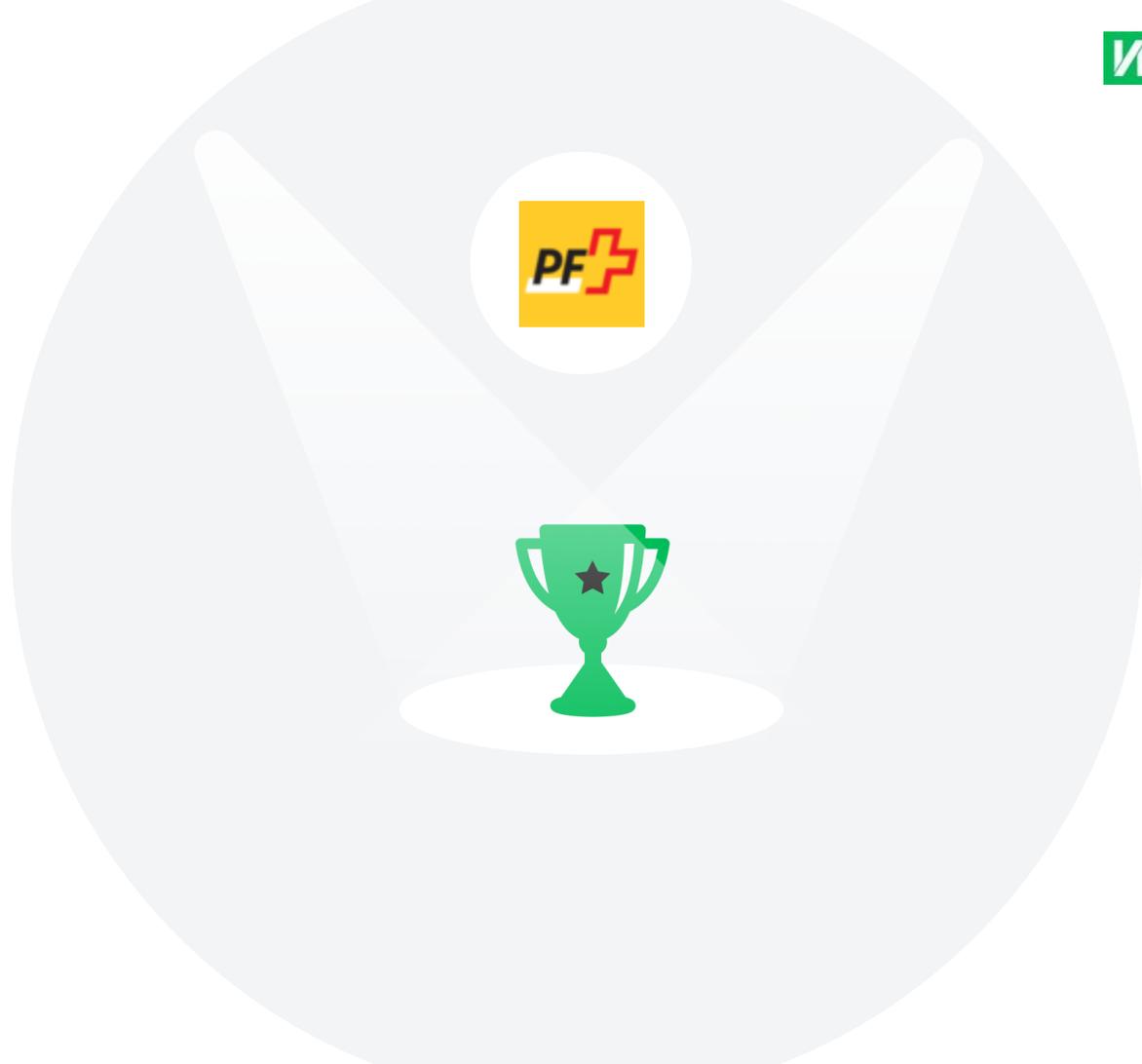
**Beim Thema Nachhaltigkeit sind die Schweizer Banken Vorreiter im Vergleich zum internationalen Markt.**



**77 %** der Banken aus der Schweiz setzen konkrete Initiativen bezüglich **Nachhaltigkeit** um, unter anderem auch um das Engagement bei ihren Mitarbeitern zu erhöhen. Hier ist die Schweiz weit über dem Durchschnitt von 58 %.

**Finioscore**

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



## Top 5 Banken Schweiz

	Bank	Finnoscore		
1	 PostFinance	6,16	↑	3
2	 Bank CLER	5,99	→	0
3	 Credit Suisse	5,97	↓	-2
4	 UBS	5,88	↓	-1
5	 Banque Cantonale Vaudoise	5,86	→	0

# Finnoscore 2023 – Top 10 Schweiz

	Bank	Finnoscore
1	 PostFinance	6,16
2	 Bank Cler	5,99
3	 Credit Suisse	5,97
4	 UBS	5,88
5	 Banque Cantonale Vaudoise	5,86

	Bank	Finnoscore
6	 St.Galler Kantonalbank	5,82
7	 Basellandschaftliche Kantonalbank	5,74
8	 Migros Bank	5,68
9	 Walliser Kantonalbank	5,65
10	 Aargauische Kantonalbank	5,40

# Die Aufsteiger und Absteiger

Schweiz (gemessen am nationalen Gesamtscore im Vergleich zum Vorjahr)

## Top 5 Aufsteiger

	Bank	Rangänderung
1	 YuH	+5
2	 PostFinance	+3
3	 Migros Bank	+3
4	 Aargauische Kantonalbank	+3
5	 St.Galler Kantonalbank	+2

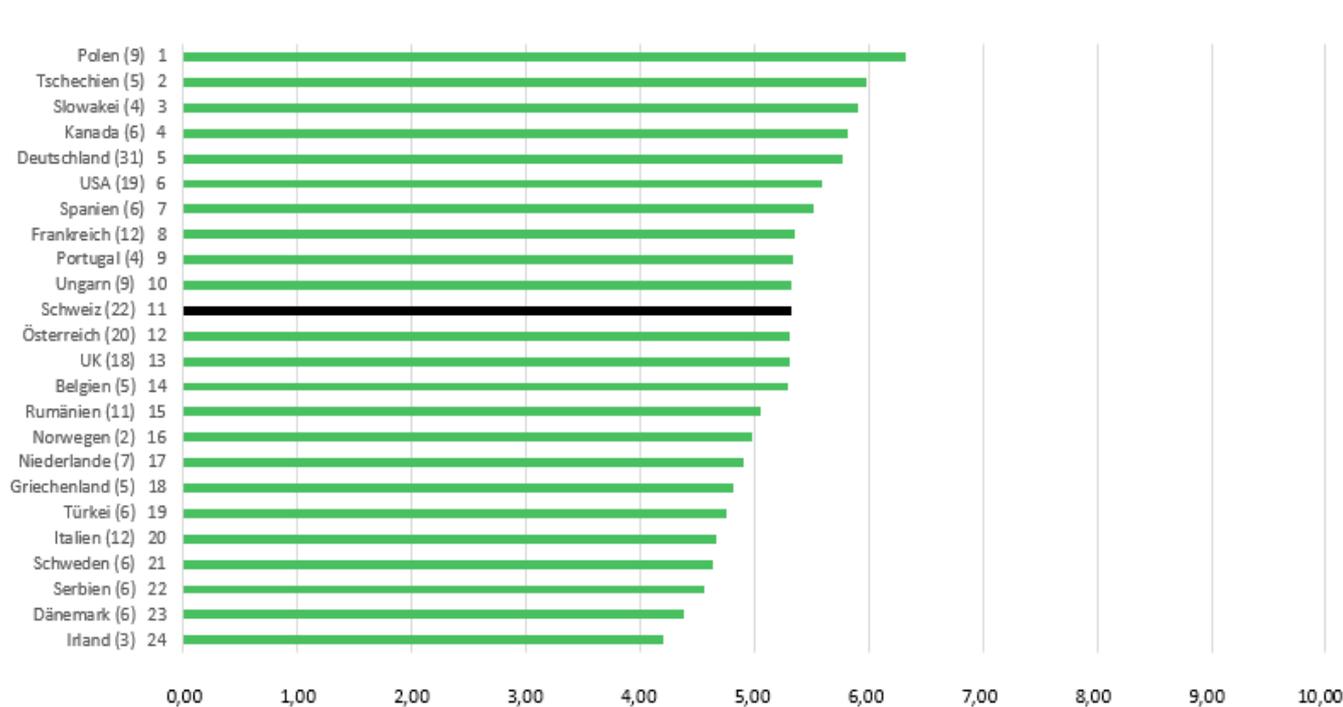
## Top 5 Absteiger

	Bank	Rangänderung
1	 Hypothekarbank Lenzburg	-5
2	 Zürcher Kantonalbank	-5
3	 Raiffeisen Schweiz	-5
4	 Valiant	-5
5	 Credit Suisse	-2



# Finnoscore 2023 – Ländervergleich International

(Durchschnittsbewertungen pro Land, in Klammern die Anzahl der bewerteten Banken)

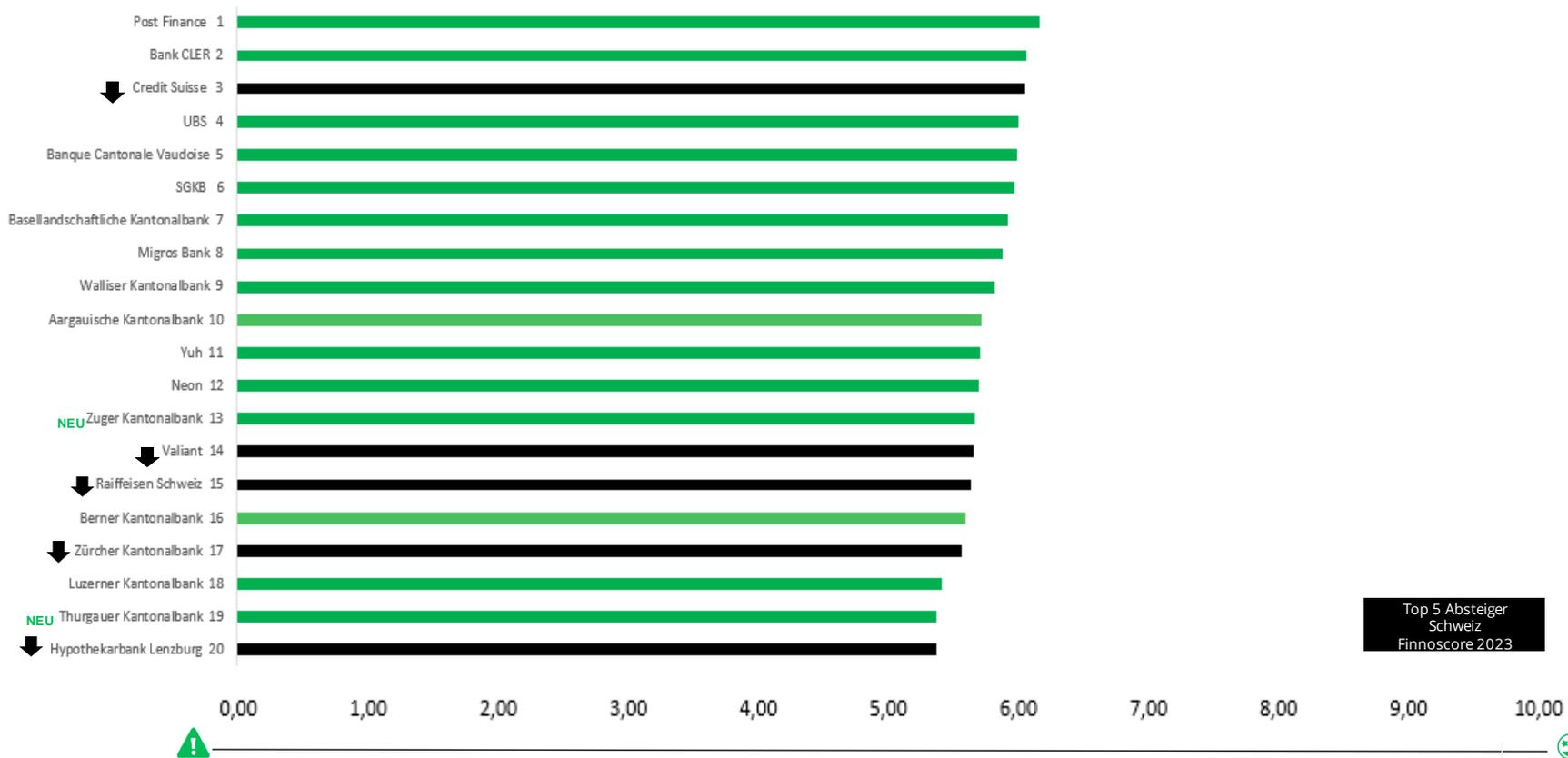


■ Schweiz  
■ International

- Die Schweiz sinkt im internationalen Ranking von Platz 6 auf Platz 11
- Polen, Slowakei und Tschechien haben ihre Position unter den Top 3 bereits zum dritten Mal halten können

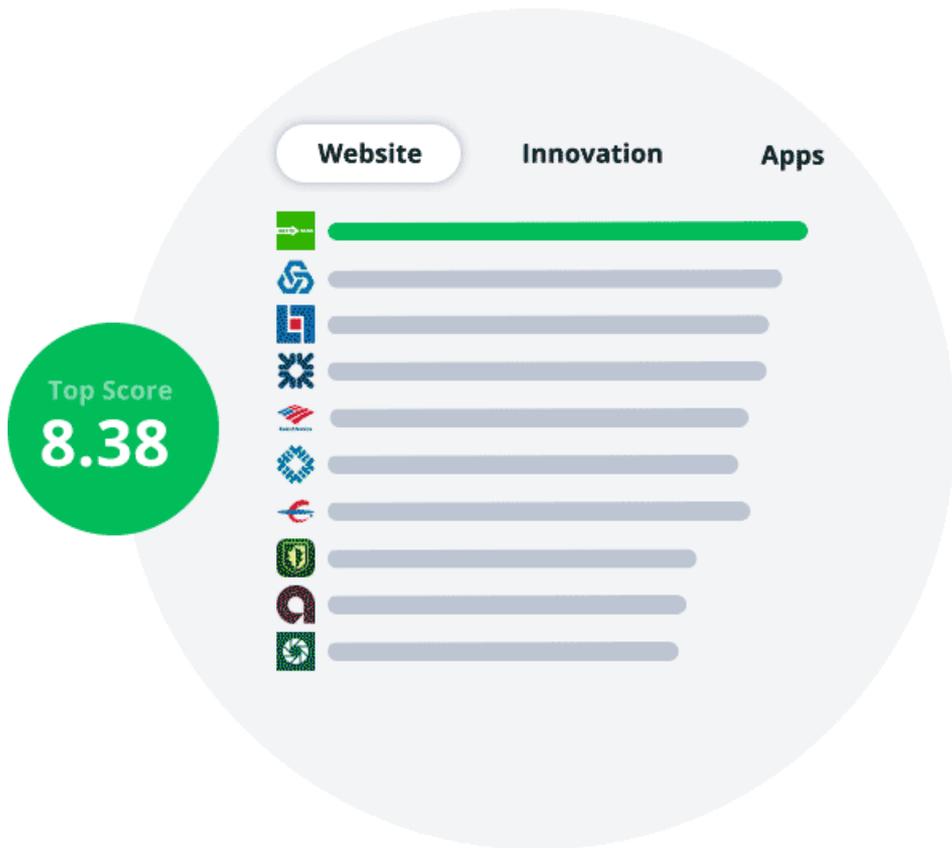


# Finnoscore 2023 – Top 20 Schweiz

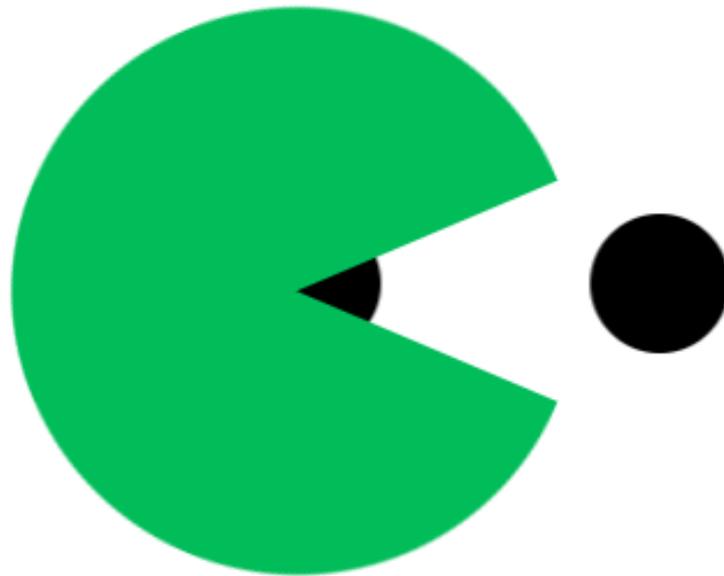


## Finnoscore Österreich 2023

Der unabhängige Bankenvergleich  
für Österreich und Europa.



Wie ist es um die  
**digitale Kompetenz**  
der österreichischen  
Banken bestellt?



# Zu beobachtende Trends in Österreich

- Für das zweite Jahr in Folge ist die österreichische **Erste Bank** auf dem ersten Platz **im DACH-Raum**. Auch **international** steht sie mit **Platz 2** sehr gut da, womit Österreich im Ranking an prominenter Stelle vertreten ist.
- **Die Differenz zwischen schlechtestem und bestem Bank ist dieses Jahr kleiner geworden** (Finnoscore 2022: 2,86 - 7,36, Finnoscore 2023: 3,15 - 6,95).  
Die österreichischen Banken haben starke Bemühungen in ihre Verbesserungen gesteckt.
- Banken in Österreich sind beim Thema **Kontaktkanäle (Teil von der Omnichannel-Kommunikation)** wie die anderen DACH-Banken sehr fokussiert: 100 % im Vergleich mit der Schweiz (86 %) und Deutschland (71 %). Berücksichtigt wurden Kontaktkanäle-Optionen wie Telefon, Videochat, Mail, SMS, Online Chat, Rückruf. Als Best Practice bietet die **Erste Bank** eine Möglichkeit für Terminvereinbarungen mit einem konkreten Berater.
- Allerdings hat die Oberbank eine bessere Performance im Bereich **Kundenanfragen**. Sie haben die Fragen themenbezogen und spezifisch innerhalb von drei Tagen beantwortet.
- Im **Länder-Ranking** konnte sich Österreich gegenüber dem Vorjahr verbessern. Somit rückt sie näher **zu Deutschland (5. Platz) und der Schweiz (11. Platz) auf Platz 12**.

# Key Findings des Finnoscore 2023 Österreich

Die Omnichannel-Kommunikation ist eine der stärksten Dimensionen der österreichischen Banken.



**Alle 20** analysierten Banken haben mindestens 3 Kontaktkanäle. Das zeigt ihre Expertise und Entwicklung im Bereich **Omnichannel-Kommunikation**. Auch mehr als die Hälfte der österreichischen Banken bietet eine Online- Terminvereinbarung.



Im Bereich **Online-Onboarding** haben **75 %** der Banken eine **Authentifizierung ohne Medienbruch**. Das liegt knapp unter dem Durchschnitt aller Banken im diesjährigen Finnoscore-Ranking.

Die österreichischen Banken können in diesem Jahr beim Thema Conversion punkten.



**40 %** der Banken bieten einen Wizard an. Damit zeigen sie einen starken Fokus auf Themen wie Kundenbindung und **Conversion**. Hier sind die österreichischen Banken besser aufgestellt als ihre internationalen Wettbewerber.



**Nur 6 Banken, also weniger als ein Drittel** der Banken aus Österreich, haben in ihrer Agenda das Thema **Nachhaltigkeit** im Jahr 2023 aufgegriffen.

# Finioscore

Aaaaand the  
winner is....



## Top 5 Banken Österreich

		Bank	Finnoscore		
1		Erste Bank	6,95	→	0
2		RLB NÖ-W	6,45	→	0
3		RLB OÖ	6,30	→	0
4		Bank Austria	6,27	↑	+1
5		RLB Vorarlberg	6,09	↓	-1

# Die Aufsteiger und Absteiger

Österreich (gemessen am nationalen Gesamtscore im Vergleich zum Vorjahr)

## Top 5 Aufsteiger

	Bank	Rangänderung
1	 BTV	+5
2	 BKS	+4
3	 Austrian Anadi Bank	+2
4	 Bank Austria	+1
5	 Marchfelder Bank	+1

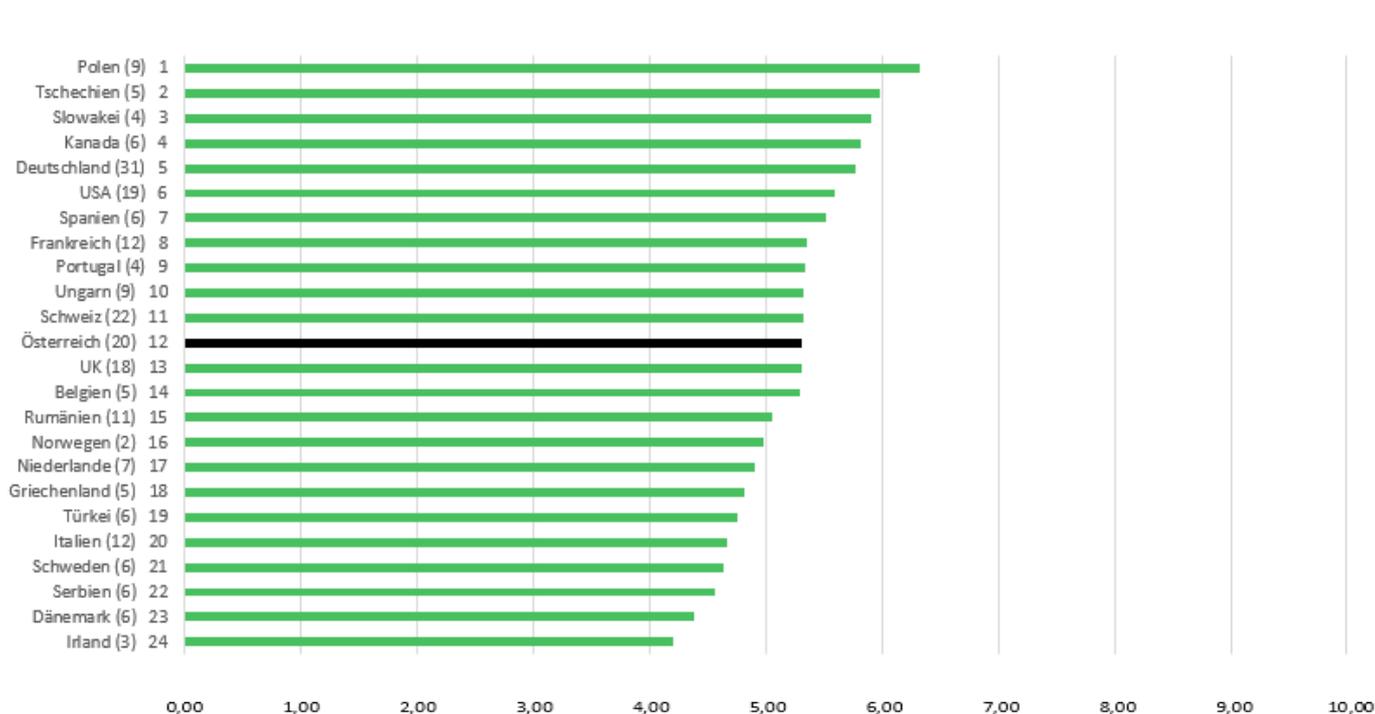
## Top 5 Absteiger

	Bank	Rangänderung
1	 RLB Salzburg	-4
2	 Bank 99	-1
3	 RLB Vorarlberg	-1
4	 Hypo OOE	0
5	 RLB OÖ	0



# Finnoscore 2023 – Ländervergleich International

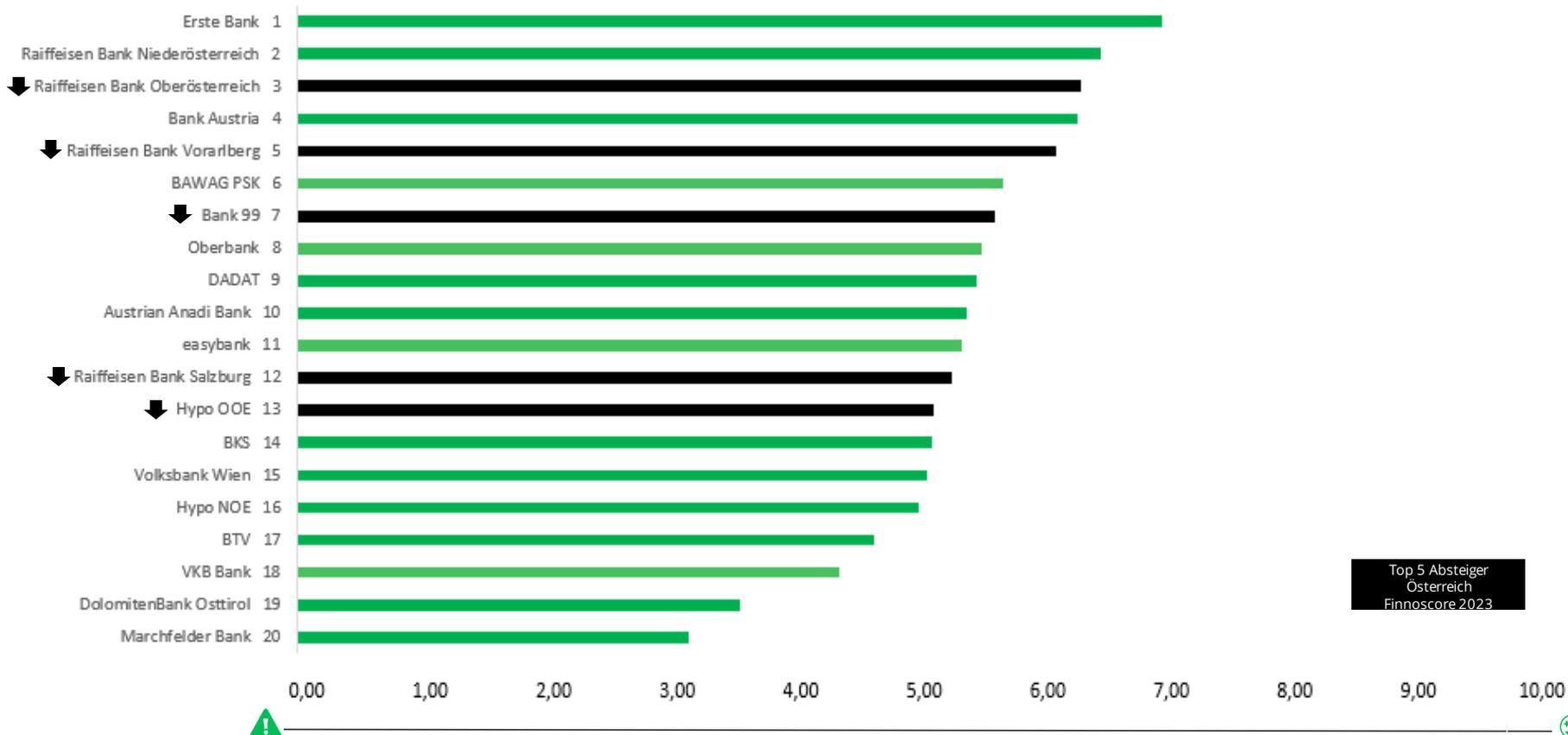
(Durchschnittsbewertungen pro Land, in Klammern die Anzahl der bewerteten Banken)



Österreich  
 International

- Im internationalen Ranking ist Österreich von Platz 14. auf Platz 12 aufgestiegen
- Polen, Slowakei und Tschechien haben ihre Position unter den Top 3 bereits zum dritten Mal halten können

# Finnoscore 2023 – Top 20 Österreich





1

Vorwort und Executive Summary

2

Methodik der Studie

3

Ranking Global und National

4

Sneak Insights

5

Über Finnoconsult



# Wo sich die Besten Deutschlands verbessert haben

Vergleich 2022 zu 2023



## Hamburger Sparkasse

- ++ Attraktivität für potenzielle Kund:innen**  
Die Darstellung der Kundenvorteile wurde auf der Webseite verbessert.
- ++ Omnichannel-Kommunikation**  
Breite, gut sichtbare Auswahl an Kommunikations- und Kontaktkanälen, Beratung wird per Video sowie in Gebärdensprache angeboten.
- + Social Media & Community**  
Die Bewertungen in den App Stores werden aktiver beantwortet, mit Feedback wird wertschätzend umgegangen.



## Sparda-Bank Baden-Württemberg

- ++ Webseite**  
Qualität der Suchfunktion und Ergebnisrelevanz wurde deutlich verbessert.
- ++ Social Media & Community**  
Aktives LinkedIn-Profil und Einsatz von spannenden Formaten wie Videos
- + Innovation und Nachhaltigkeitsagenda**  
Nachhaltigkeitsagenda hat sich in verschiedenen Bereichen entwickelt: Nicht nur Produkte sind inkludiert, Mitarbeiter-Initiativen werden berücksichtigt.



*Dieses Jahr ist die Hamburger Sparkasse Vorreiter insbesondere im Bereich der Omnichannel-Zugänglichkeit (Kommunikationskanäle und Barrierefreiheit): Die Bank hat in den letzten 12 Monaten starke Verbesserungen u. a. in den Bereichen Video-Beratung, Mobile Version und Unterstützung der Gebärdensprache vorgenommen.*

Chris Berger, Co-Founder Finnconsult



# Wo sich die Besten Deutschlands verbessert haben

## Details



### Ihr persönliches Gespräch

Sie sind uns wichtig: Als Hörgeschädigter brauchen Sie bei der Haspa nicht auf eine persönliche und individuelle Beratung zu verzichten. Auch wenn Sie keinen eigenen Dolmetscher haben oder dieser einmal verhindert ist, können Sie bei der Haspa ein persönliches Beratungsgespräch in Anspruch nehmen.

#### Kontaktlos und sicher:

Nutzen Sie auch unsere Videoberatung über Webex. Jetzt Termin vereinbaren!

**Jan-Philipp Brodersen**  
Vermögensberater, Region West

„Die größte Chre, die man einem Menschen antun kann, ist die, dass man zu ihm Vertrauen hat.“ Matthias Claudius

• Döderfer Landstraße 131 EEZ  
22609 Hamburg

📧
📞
📄
Mehr über mich

---

**Marco Weselmann**  
stellv. Filialleiter, Region Süd

Man muss ins Gelingen verheißt sein, nicht ins Scheitern - Ernst Bloch

• Bahrenstraße 24  
221634 Barmseele

📧
📞
📄
Mehr über mich



### Omnichannel-Kommunikation:

Kundenfreundliche Kommunikationskanäle – die Kund:innen können selbst den bzw. die Berater:in aussuchen. Die Beratung kann per Video sowie mit Dolmetscher für Hörgeschädigte stattfinden.



## Sparda-Bank Baden-Württemberg



**Innovation und Nachhaltigkeitsagenda:**  
Nachhaltigkeit in den Betrieben wird gefördert, Kundenschreiben werden klimaneutral gedruckt.

### Klimaneutral im Geschäftsbetrieb auch in 2022

Wir handeln auch im Jahr 2022 klimaneutral im Geschäftsbetrieb. Gemeinsam mit ClimatePartner haben wir auch in diesem Jahr den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck der Sparda-Bank Baden-Württemberg berechnet und die Klimaneutralität im Geschäftsbetrieb erreicht.

Die im letzten Jahr verursachten Treibhausgasemissionen gleichen wir durch die Unterstützung von ausgewiesenen Klimaschutzprojekten in Mosambik und Laos aus.

Über die im Label integrierte ID-Tracking-Nummer kann die Klimaneutralität der Sparda-Bank Baden-Württemberg transparent online auf der Seite von [ClimatePartner](#) eingesehen werden.

[Mehr zur Klimaneutralität](#)



### Wir drucken klimaneutral

Bereits Tausende von Kundenanschriften werden von uns auf umweltfreundlichem Papier und klimaneutral gedruckt. Und das ist erst der Anfang: Wir planen, nach und nach alle Print-Werbemittel auf einen klimaneutralen Druck umzustellen.

# Die Tops und Flops von Banken in Deutschland (Auszug)

## BW-Bank

+++

### Online Banking

Verlinkung zur genauen Beschreibung und hilfreichen Tipps schnell auf der Homepage auffindbar.

Onlinedemo ist mit zusätzlichem Tutorial am Anfang ausgestattet.

●●●

### Omnichannel-Kommunikation

Kundenanfragen werden nicht mehr mit der gleichen Schnelligkeit beantwortet wie im Vorjahr. Zudem gibt es kein eigenes Feedbackformular, um den Kund:innen die Möglichkeit zu geben, ihre Meinungen und Vorschläge zu äußern.



## Berliner Volksbank

+++

### Online Marketing

Starke Performance im Bereich SEO (Organic Traffic und Paid Search).

●●●

### Loyalty & Ökosystem

Es sind keine wirklichen Kundenbindungsprogramme erkennbar, mit Ausnahme von Basis-Angeboten für junge Kunden:innen. Kundenvorteile und Ökosysteme sind auch nicht vorhanden.



## Targobank

++

### Conversion

Viele wichtige Punkte sind auf der Homepage gut auffindbar. Kundenfeedbacks, Auszeichnungen und Mobile App sind gut hervorgehoben.

●●

### Attraktivität für potentielle Kund:innen

Erklärung des Online Onboarding-Vorgangs ist nicht vollständig. Der potenzielle Kunde wird nicht aufgeklärt, wie die Identifizierung ablaufen soll.



# Wo sich der Gewinner der Schweiz verbessert hat

Vergleich 2022 zu 2023



## PostFinance

- ++ Webseite**  
Die Bank bietet Möglichkeiten zur Navigation nach Produkten sowie nach Kundenbedürfnissen an.
- + Conversion**  
Interaktiver Wizard für verschiedene Produkte vorhanden – durch einige Fragen bekommt der Kunde die passenden Produkte angeboten.
- + Online-Onboarding**  
Übersichtliches Formular im Onboarding-Prozess, mit Hilfestellungen beim Ausfüllen und ohne doppelte Dateneingabe.
- +++ Preis-Transparenz**  
Neue Kund:innen haben die Möglichkeit, bei der Online-Kontoeröffnung zusätzliche Features nach eigenen Wünschen zu konfigurieren sowie eine klare Übersicht über die Angebot- und Preisdetails zu erhalten.
- + Social Media & Community**  
Aktive Social Media-Präsenz auf unterschiedlichen Plattformen und erhöhte Engagement-Rate auf ihren Kanälen.



*Die PostFinance bietet ihren Kund:innen eine Webseite an, die an deren Bedürfnissen ausgerichtet ist, und eröffnet ihnen eine einfache Möglichkeit, Produkte nach eigenen Wünschen zu gestalten.*

# Wo zwei Absteiger der Schweiz abgerutscht sind

Vergleich 2022 zu 2023 (Schweiz)



## Hypothekbank Lenzburg

### ●●● Online Marketing

Die Zahlen bei SEO sowie bei Paid Traffic haben sich im Vergleich zum Jahr 2022 signifikant verringert.

### ● Social Media & Community

Schwache Reaktion auf Kundenfeedbacks bei Mobile App Bewertungen/Kritik.

### ●●● Mobile Apps

App-Auffindbarkeit und die Beschreibung des Funktionsumfangs sind nicht gut umgesetzt.



## Zürcher Kantonalbank

### ●● Attraktivität für potenzielle Kund:innen

Der Call-to-Action "Konto eröffnen" ist mehrere Klicks von der Homepage entfernt.

### ● Online-Onboarding

Der Vorgang des Onboarding-Prozesses wird dem Kunden nicht erläutert.

### ●●● Omnichannel-Kommunikation

Keine Reaktion auf Kundenanfragen innerhalb der definierten Zeitvorgaben.



# Wo sich der Gewinner nochmals verbessert hat

Vergleich 2022 zu 2023 (Österreich)



## Erste Bank

### ++ Webseite

Die Webseite zeichnet sich durch gutes User Interface Design aus. Die Screenbreite wird entsprechend genutzt, CTAs sind klar erkenn- und bedienbar.

Auch die Qualität der Suchfunktion wurde verbessert und liefert mehr sinnvolle Ergebnisse.

### +++ Omnichannel-Kommunikation

Potenzielle Kund:innen können schnell einen konkreten Termin ausmachen und sich einen Berater aussuchen.

Außerdem stehen viele unterschiedliche Kontaktkanäle zur Verfügung.

Die Kundenanfragen werden themenbezogener beantwortet.

### ++ Online Banking

Die Erste Bank präsentiert ihr Online Banking ausführlich mit Tutorial und zahlreichen Anleitungen und Erklär-Videos. Außerdem besteht die Möglichkeit, eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zu bestellen und diese kostenlos per Post zu erhalten.



*Die Erste Bank konnte – durch ihren verstärkten Fokus auf Webseite, Omnichannel-Kommunikation und Online-Banking, ihre Position an erster Stelle halten.*

# Wo zwei Absteiger in Österreich abgerutscht sind

Vergleich 2022 zu 2023 (Österreich)

Raiffeisen  
Salzburg



## Raiffeisen Bank Salzburg

### ●● Conversion

Abschlussvorgang bei unterschiedlichen Produkten nicht klar dargestellt. Es gibt keine zusätzlichen Tools, zur Unterstützung von potenziellen Kund:innen (wie z. B. Wizards, Produktvergleiche oder Kundenbewertungen)

### ●● Online Onboarding

Ein Online Onboarding ist nach wie vor nicht möglich.

### ● Preis-Transparenz

Übersichtlichkeit hat sich verschlechtert, weil die Preise nicht in allen Kategorien vollständig dargestellt werden.

bank  
99

## Bank 99

### ● Online Marketing

Starker Rückgang beim Online Marketing besonders in der Kategorie SEO.

### ● Preis-Transparenz

Der Kunde hat keine Möglichkeit, zusätzliche relevante Features anhand der eigenen Bedürfnisse bei der Kontoeröffnung hinzuzufügen, da kein Produktkonfigurator verfügbar ist.

### ●● Omnichannel-Kommunikation

Die Kommunikationskanäle sind sehr limitiert, Online-Terminvereinbarungen sind nicht möglich.

# Die Tops und Flops von Banken in Österreich (Auszug)

## **BTV** BTV

- ++ Online Marketing**  
Gute Performance im Bereich Paid Search und SEO.
- ++ Attraktivität für potenzielle Kund:innen**  
"Konto eröffnen" ist auf der Homepage auffindbar, für neue Kund:innen sofort sichtbar, ohne scrollen zu müssen (z. B. Mobile Ansicht).
- +++ Online-Onboarding**  
Online-Onboarding vorhanden, mit guter Erklärung des Vorgangs und Online-Authentifizierungsprozess.
- Preis-Transparenz**  
Die Preise sind nicht gesamthaft zu finden und die Darstellung ist unübersichtlich.

## **DADAT** DADAT BANK

- + Online-Onboarding**  
Das Onboarding-Formular ist gut gestaltet mit Fortschrittsbalken und gekennzeichneten Pflichtfeldern.
- + Conversion**  
CTA auf Produktseiten schnell auffindbar und gut gestaltet.
- Online Marketing**  
Die Zahlen beim Online Marketing, besonders bei Paid Traffic, sind gesunken.
- Omnichannel-Kommunikation**  
Keine Feedback-Möglichkeit für potenzielle Kund:innen verfügbar. Außerdem sind die Kontaktkanäle und Beratungsmöglichkeiten eingeschränkt.

## **VKB** Bank

- + Omnichannel-Kommunikation**  
Beratungstermin kann online vereinbart werden.
- + Innovation und Nachhaltigkeitsagenda**  
Nachhaltigkeitsagenda gut sichtbar umgesetzt.
- Conversion**  
Keine Produkte mit Online-Abschluss für potenzielle Kund:innen vorhanden.
- Online-Onboarding**  
Weiterhin kein Online-Onboarding verfügbar.



1

Vorwort und Executive Summary

2

Methodik der Studie

3

Ranking Global und National

4

Sneak Insights

5

Über Finoconsult



# Wir kennen die Herausforderungen von Finanzdienstleistern sehr gut.

Wir sind eine «Digital Consulting + Delivery Boutique» mit Fokus auf innovative digitale Finanzdienstleistungen.

Erfolgreiche digitale Lösungen haben für uns eines gemeinsam: die Erfüllung realer Bedürfnisse und eine herausragende User Experience.

Wir bringen User-Experience mit FinTech & InsureTech-Expertise zusammen und schaffen digitale Erlebnisse, die Kund:innen ansprechen.



<https://clutch.co/profile/finnoconsult-gmbh#reviews>



# Key Facts Finnoconsult

- **Umsätze:** 10 Mio. EUR p.a. (Durchschnitt der letzten 5 Jahre)
- **Workforce:** 46 Experten
- **Standorte:** Berlin / Wien / Paris / Budapest / Zürich
- **Expertise:**

Customer Insights Experten	Developer Web & Mobile	UX-Experten / UI-Designer
Business Analysten	IT-Architekten	Creatives / Innovation-Experts
Agile Facilitators / Scrummasters	Requirements Engineers	Digital Marketing /Growth Hackers

- **Awards:**



International Banking  
Tech Awards '18:  
3rd category "Mobile  
Apps"



Constantinus-Award '18:  
3rd category "Mobile Apps"



Handelsblatt  
Diamond Star '18:  
Finalist „Digital Banking“



Capital '20:  
Top-rated FinApps

# 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  
**FINNOSTUDIO**

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

# Unsere Referenzen seit 2015 (Auszug)





**Fiiioconsult**

## **Wir freuen uns auf einen persönlichen Austausch!**

Sehr gerne erzählen wir Ihnen mehr über die Studie, unsere Expertise sowie unsere Best Practice Erfahrungen.

**Berlin**

**Wien**

**Paris**

**Zürich**

**Budapest**

## **Bastian Soto**

Beilquadrat GmbH Agentur für Identität und Identifikation  
Bahrenfelder Chaussee 49 Königliches Proviantamt, Haus B,  
22761 Hamburg

Mobil: +49 176 985 950 74

Mail: [bastian.soto@beilquadrat.de](mailto:bastian.soto@beilquadrat.de)

~~MAN KÖNNTE~~  
~~MAN SOLLTE~~  
~~MAN MÜSSTE~~  
*Wir machen!*



**Chris Berger**  
Managing Director  
**Finoconsult**

+43 664 8180166  
chrisberger@finnoconsult.at  
Rasumofskygasse 26 • 1030 Vienna  
Österreich



**Martin Schachinger**  
Managing Director  
**Finoconsult**

+43 699 1350 7690  
martin@finnoconsult.at  
Rasumofskygasse 26 • 1030 Vienna  
Österreich



**Guillaume Vaslin**  
Managing Director  
**ENNO Studio**

+43 664 8180166  
gv@ennostudio.com  
Skallitzer Strasse 68 • 10997 Berlin  
Deutschland