

CASE STUDY

## UniCredit Bank Austria setzt auf Fotoüberweisung »Made by Gini«

Wie eine der führenden Banken Österreichs mit der Gini Fotoüberweisung ihre Kundinnen und Kunden aktiver und loyaler macht

**gini**

 **Bank Austria**  
Member of  **UniCredit**



# UniCredit Bank Austria – top als Bank und bei der Banking-App

Die UniCredit Bank Austria ist mit 1,6 Mio. Kundinnen und Kunden im Bereich Private Banking Marktführer in Österreich und Teil von UniCredit. Die UniCredit Gruppe wiederum zählt mit einer Bilanzsumme von fast 54 Mrd. EUR (Stand 02/2024) zu den Top-Ten-Banken Europas. Die UniCredit Bank Austria bietet ihren Kundinnen und Kunden modernste Services – 24/7, online, mobil und über ihr Filialnetz.

Die Banking-App der UniCredit Bank Austria hat sich in den letzten Jahren – neben dem Online-Banking – zum meistgenutzten Servicefeature der Bank entwickelt. Bereits 63 % (2023) aller Kundinnen und Kunden nutzen die praktische Banking-App – Tendenz weiter steigend. Damit liegen die Nutzungszahlen der App deutlich über den durchschnittlichen Vergleichszahlen der Mitbewerber.

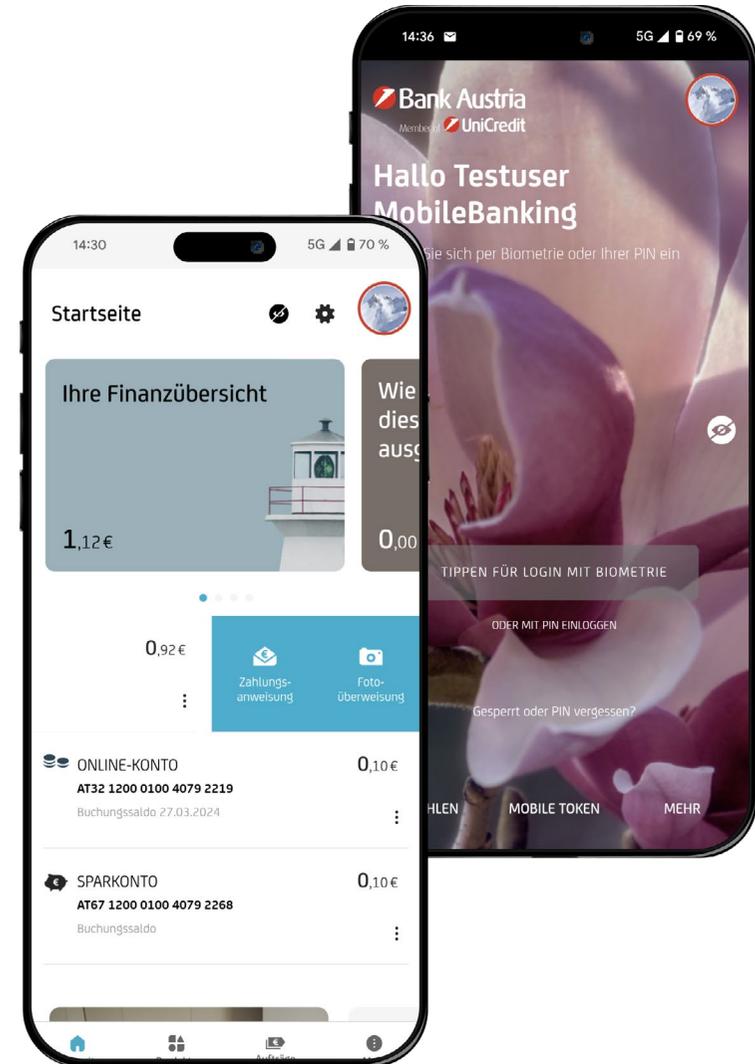
Mit der in ihr integrierten Fotoüberweisung von Gini verfügt die App über ein modernes Tool, um Überweisungen schnell, einfach und vor allem sicher zu erledigen. Mittlerweile nutzen 48 % der App-User die Fotoüberweisung. Und auch damit liegen die Nutzungszahlen weit über dem Durchschnitt der Wettbewerber von lediglich 36 %. (Quelle: INTEGRAL Retail Banking Report, FY 2023)



**48 % der App-User nutzen die Fotoüberweisung**  
Nutzungszahlen deutlich über dem Durchschnitt der Mitbewerber



**63 % der Kunden nutzen die Banking-App der Bank Austria**  
Meistgenutztes Servicefeature der Bank



## AUFGABE

# Kundenbindung erhöhen und Mehrwerte generieren

Eine intuitiv zu bedienende Banking-App, über die die Nutzerinnen und Nutzer nahezu alle Bankgeschäfte online erledigen können, ist heute ein absolutes Muss im Private Banking.

Überweisungen bedeuteten bislang allerdings Arbeit und damit Zeitaufwand – nicht nur auf Kundenseite, sondern auch bei jeder Bank. Die in die Banking-App der UniCredit Bank Austria integrierte praktische Fotoüberweisung von Gini minimiert auf allen Seiten den Aufwand und trägt so zur Kundenzufriedenheit und letztlich auch zur Erhöhung des Customer Lifetime Value der Bank bei.

Mittlerweile werden rund 70 % der elektronischen Zahlungen über das Mobile Banking erfasst, 30 % davon mit der 2017 in die App integrierten Fotoüberweisung von Gini. Allein in 02/2024 nutzten 340.000 Kundinnen und Kunden die Fotoüberweisung – und damit 11 % mehr als im Vorjahresmonat. Seit Einführung der Fotoüberweisung sind mittlerweile 14 Mio. Transaktionen damit durchgeführt worden.

Die als wichtiges Tool wahrgenommene Fotoüberweisung steigert aber nicht nur die Kundenzufriedenheit, sondern wertet die App insgesamt spürbar auf und hat sich in kurzer Zeit zu einer der meistgenutzten Applikationen innerhalb der App entwickelt. Das wiederum zahlt auf die Markenzufriedenheit ein und stärkt die Kundenbindung.

über  
**14 Mio**  
Transaktionen

## Fotoüberweisung macht Lust auf mehr

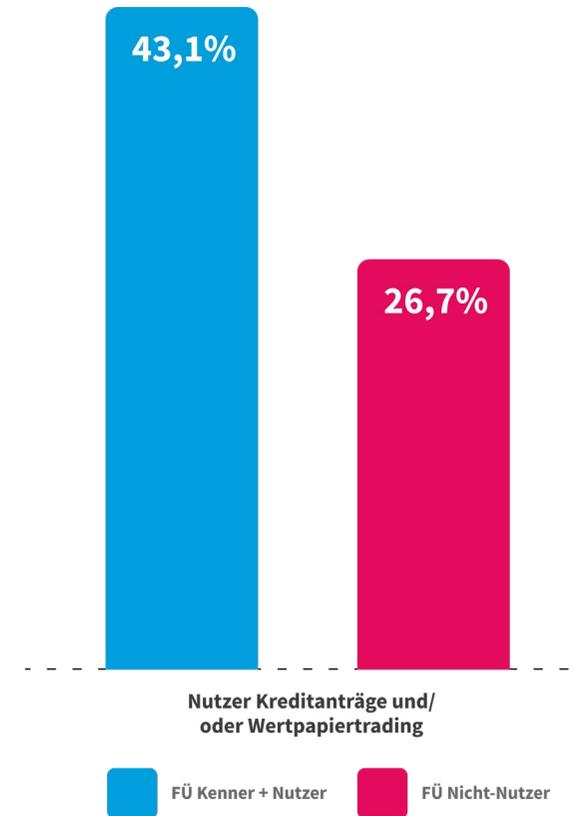
Die Fotoüberweisung ist nicht nur ein innovatives Tool, um Überweisungen für die Kundinnen und Kunden so einfach wie möglich zu gestalten – das clevere Tool von Gini schafft darüber hinaus nachweislich echte Mehrwerte und erhöht so den Customer Lifetime Value.

Über 43% der Nutzerinnen und Nutzer der Fotoüberweisung nutzen auch die Möglichkeit, Kreditanträge über die App zu stellen, oder das integrierte Wertpapiertrading, bei denjenigen, die die Fotoüberweisung nicht nutzen, sind es hingegen nur rund ein Viertel.

Das heißt konkret: **Nutzerinnen und Nutzer von Banking-Apps, in die die Fotoüberweisung integriert ist, interessieren sich überdurchschnittlich für weitere Bankprodukte – und das wiederum führt letztlich zu messbaren Erlössteigerungen in diesen anderen Produktbereichen.**

**»Die Gini Pay Fotoüberweisung ist aus unseren Anwendungen nicht mehr wegzudenken – die hohe Nutzungsrate in der Bank Austria Mobile-Banking-App trägt maßgeblich zur Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden bei.«**

Wolfgang Trexler, UniCredit Bank Austria



© Gini; Quelle: Auftragsstudie, durchgeführt von YouGov im Februar 2024

## WORKFLOW

# Einfach und zuverlässig

Nachdem die Banking-App geöffnet wurde, geht man einfach auf den Bereich Überweisung. Dort kann man dann den fälligen Betrag via Smartphone-Foto, Erkennung des auf der Rechnung abgedruckten QR-Codes oder durch das direkte Hochladen der digitalen Rechnung als PDF, JPG, PNG oder GIF bezahlen. Das zeitraubende und fehleranfällige Abtippen der Rechnungsdaten entfällt damit komplett. **Und die Nutzerinnen und Nutzer sind mehr als zufrieden**, wie die vielen positiven Bewertungen der Fotoüberweisung im Play Store oder App Store beweisen.

★★★★★ May 3, 2022

Well organised and easy to use interface. Several valuable options as photo payment for example. Outside the maintenance time, for which you are notified, the app always works without any troubles!

★★★★★ April 18, 2021

The app has been vastly improved in the recent months and now provides a modern and convenient banking service. Foto/pdf scans for payments and the financial overview work very well. Stability and usability are finally as good as they should be.

★★★★★ February 15, 2023

Outstanding feature to pay online through app, by photo, loved it!

★★★★★ May 8, 2018

QR and photo payment save time

★★★★★ October 16, 2018

Fingerabdruck Login und Fotoüberweisung mag ich sehr

### Wir verstehen Dokumente

Der hinter der Applikation stehende Prozess beruht auf der Transformation von Bilddaten aus unterschiedlichsten Quellen in maschinenlesbare Dokumente mithilfe KI-basierter Technologie. Dieser Prozess nennt sich **Optical Character Recognition – kurz OCR**. Dabei werden die einzelnen Textfelder – bei einer Rechnung beispielsweise der Zahlungsempfänger, die Kontoverbindung und Rechnungsnummer etc. – korrekt erkannt und in einzelne Felder übertragen. Nach Abschluss des Prozesses, der übrigens nur einen kurzen Augenblick benötigt, erhält der App-User die übernommenen Daten noch einmal zur Ansicht und braucht die Überweisung dann nur abschließend noch zu bestätigen. Fertig.

Und weil die Fotos der Dokumente immer eine ausreichende Qualität haben sollen, damit die Daten einwandfrei erfasst werden können, verfügt unsere Applikation über ein optimales **Pre-Processing der Smartphone-Fotos** mit automatischer Bildkorrektur für eine verbesserte Dunkelverarbeitung.

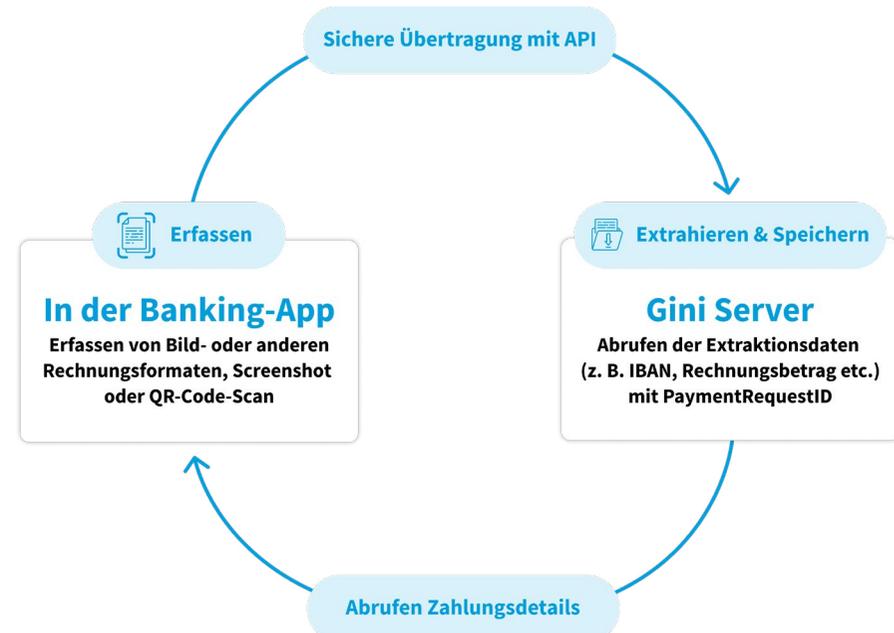
Immer häufiger finden sich auf Rechnungen auch **QR-Codes, die alle relevanten Rechnungsdaten enthalten**. Selbstverständlich kann die Fotoüberweisung von Gini auch diese verarbeiten. Und auch das Hochladen von Rechnungen und die daran anschließende automatische Texterkennung sind in die schlaue Funktion integriert.

### Sicherheit wird bei Gini GROSS geschrieben

Als Unternehmen, das vor allem in den zwei stark regulierten und mit strengen Sicherheitsanforderungen konfrontierten Bereichen – der Versicherungs- und Finanzwirtschaft – tätig ist, sind wir mit den entsprechenden gesetzlichen Regularien bestens vertraut. Die Fotoüberweisung wird von unseren Kunden als Software-as-a-Service (SaaS) genutzt. Dabei fließen die Daten über die Banking-App in unser Gini Rechenzentrum, werden dort extrahiert und gehen dann wieder zurück in die Banking-App. Unser Rechenzentrum wird von WIIT in München und Düsseldorf betrieben. Die Systeme sind im Eigentum von Gini und werden von der WIIT Group verwaltet.

Selbstverständlich sind Gini und unsere Rechenzentrumspartner **zertifiziert nach ISO 27001**.

Möchten Sie mehr über unser Sicherheitskonzept wissen? Dann sprechen Sie uns an.



## IHRE ANSPRECHPERSONEN



**Christine Härtl**

Team Lead Photo Payment  
christine.haertl@gini.net  
+49 (0) 89 215 560 060



**Max Ortmaier**

Strategic Account Manager  
max.ortmaier@gini.net  
+49 (0) 89 215 285 00

**Gini GmbH**  
Ridlerstraße 57  
80339 München  
www.gini.net

