Im Spannungsfeld von Kundenwünschen, Wachstum und Regulierungsanforderungen

Schmalenbach Gesellschaft
Arbeitskreis
„Strategieentwicklung & Controlling in Banken“

Der Aufbau einer Bank im digitalen Zeitalter

Dr. Linda Urban

©2016 | confidential information | March 2016

fidor BANK

Eine Frage der Perspektive

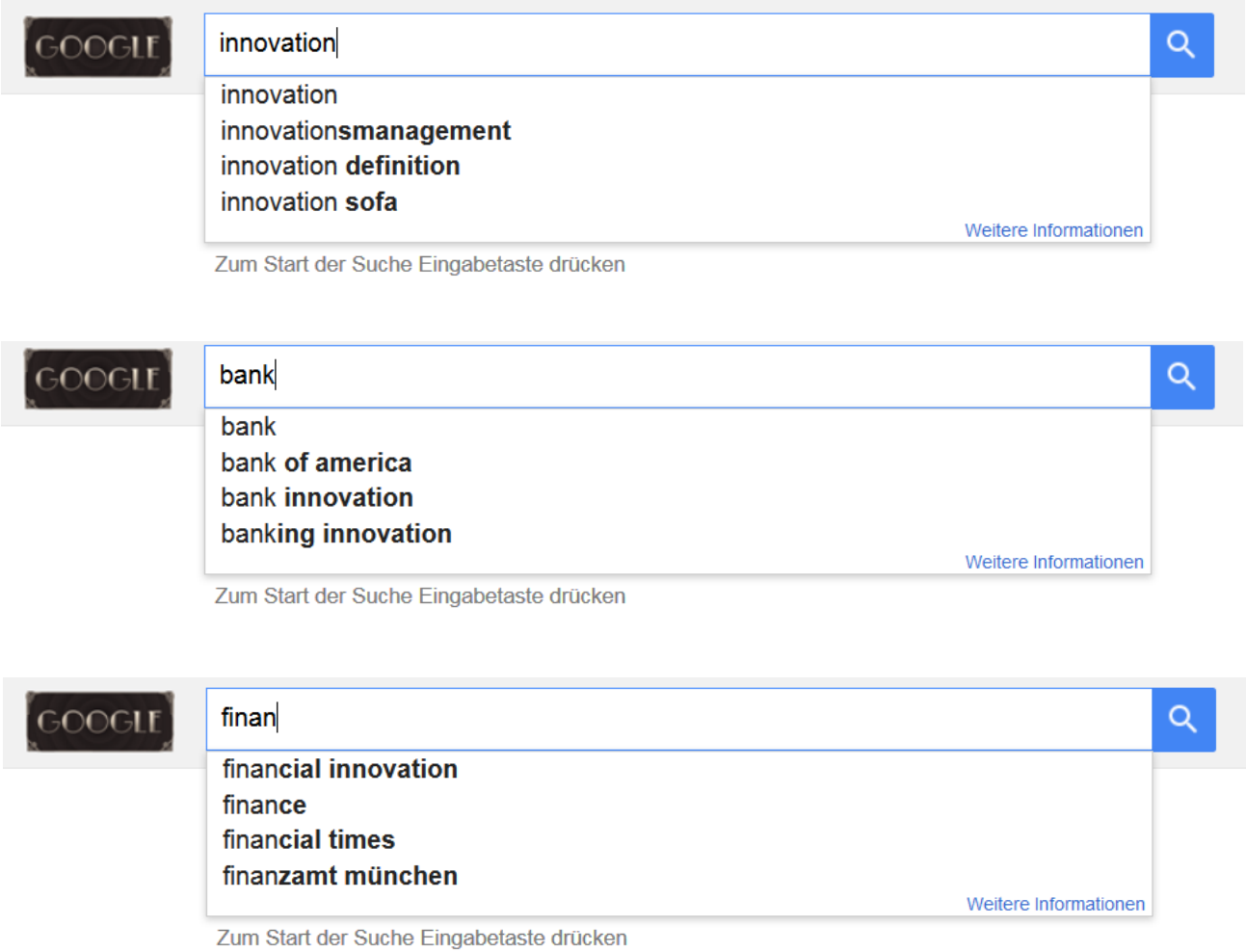
Agenda

- **Anspruch der Nachhaltigkeit an Geschäftsmodelle**
- **Kundennutzen als Ausgangspunkt**
- **Offenheit für Austausch jeglicher Art durch Plattform-Ansatz**
- **Moderationserfordernisse auf verschiedenen Ebenen müssen gehandhabt werden**

©2016 | confidential information | March 2016

fidor BANK

Lassen Sie uns über unser eigenes Verhalten nachdenken



Was beschäftigt **Sie persönlich**?

Was beschäftigt die „Crowd“?

©2016 | confidential information | March 2016

fidor BANK

Was bedeutet Innovation *im* und *für* den Finanzsektor?

Innovation im Kontext der Regulierung

- Innovation unter „Nebenbedingung“ an sich als Paradoxon
- Grundlegende Funktionalitäten der Produkte (muss) erhalten (bleiben)
- Innovation meist erzielt durch Änderung des Verfahrens

Historischer Kontext im Finanzsektor

- Effizienzsteigerung durch technische Umsetzungen
- Kostensenkung im Fokus
- Geldautomaten, Telefon-Banking, Online-Brokerage, Mobile-Banking

Kunden wurden konsequent zur Nutzung von „do-it-yourself“-Lösungen erzogen, positiv auch „Empowerment“

Adaption mit Konsequenzen

- Physischer Berührungspunkt zum Kunden geht verloren
- Kontakt, der nicht selbst-induziert ist, wird als unangenehm oder lästig empfunden
- Web 2.0 und insbesondere das Handy hat zu deutlicher Verhaltens- und Anspruchsänderung beim Kunden geführt

©2016 | confidential information | March 2016

fidor BANK

Wer ist vor diesem Hintergrund Ihr Kunde?

Nachhaltige Definition von Kundennutzen als Grundlage für den Aufbau eines Geschäftsmodells

Retail & SME Kunden auf der Suche nach passenden (Finanz-) Lösungen

Anbieter von Retail-Produkten, die technische Lösungen suchen

Anbieter von Finanz-Lösungen (z.B. FinTechs)

Anbieter von Retail-Produkten, die Einbindung einer Finanzlösung benötigen

Finanzdienstleister, die technische Lösungen suchen

©2016 | confidential information | March 2016

fidor BANK

Raum für Innovation definieren und schaffen

Die Definition der Zielgruppen und Entwicklung der Märkte erlaubt zwei extreme Positionierungen:

„Der effiziente Abwickler“

Position 1

Der (End-) Kunde merkt nicht,
dass Sie als Bank “da sind”

Einsatzmöglichkeiten im Rahmen der weiteren Entwicklung des „Internet der Dinge“

„Der innovative Vorreiter“

Position 2

Sie haben eine Antwort gefunden auf „what‘s in it for me?!“

Idealerweise in Verbindung mit positiven Emotionen, dann haben sie auch einen „Evangelisten“ gewonnen

©2016 | confidential information | March 2016

fidor BANK

Entwicklungspfad mit einem klaren Ziel vor Augen

- EU Banking license
- Fidor Smart account (fidorsmart Retail)
- Creation of fOS
- First B2B customer
- Break-even
- Build-up of API-customers
- Profitability
- Fidor-UK US-JV
- Bank / Tecs focusing (fidor BANK, fidor)

	2012	2013	2014	2015
Community | KYC (in k)	148 | 14	213 | 40	264 | 63	318 | 89
Deposits (in EUR mn)	156	202	270	400
Transactions (in mn)	0.1	1.5	7.2	10.9

©2016 | confidential information | March 2016

fidor BANK

Umsetzung der Kundenanforderungen entsprechend Definition

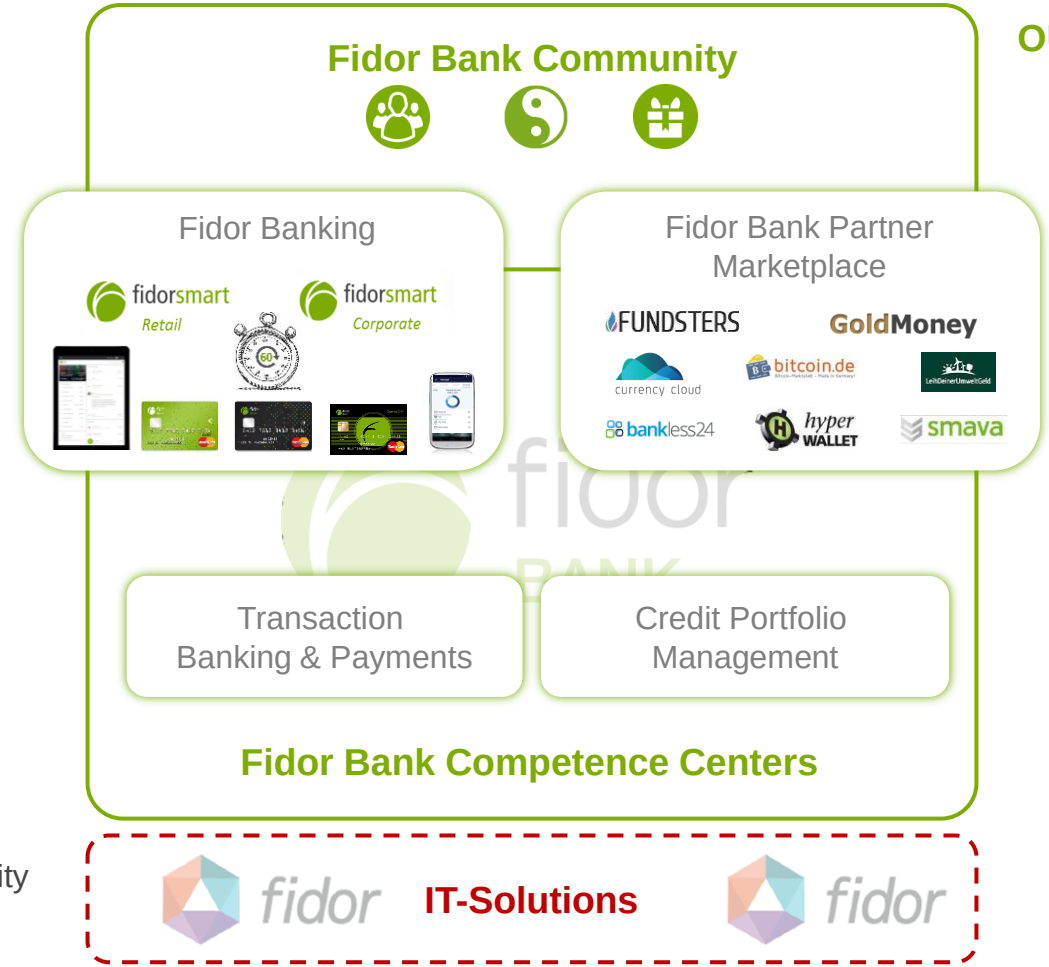
OUR SCOPE

- Community
- Clients
- Products
- Sales

- Risk Sensitivity
- Growth Enabler

- Scalability
- Cost Efficiency

- Reliability & Availability
- Agility & Flexibility



OUR COMPETENCES

- Digital DNA
- Client Service
- CRM
- Project Management
- Partner Integration

- Risk Strategy
- Partner Excellence

- Effective Compliance
- Lean. Fast. Easy

- Best-in-class partner
- Outsourcing

©2016 | confidential information | March 2016

fidor BANK

Plattform für Austausch schaffen

Anbieter von Retail-Produkten, die Einbindung einer Finanzlösung benötigen

Anbieter von Finanz-Lösungen (z.B. FinTechs)

Home / Events

Pirates of Banking – Fidor Developer Events

Meet like minded people from the dedicated FinTech community! The developer days are a great opportunity to see our banking APIs in action and network. Learn about the future of banking and discuss it with other passionate FinTech developers. Experience our APIs first hand.

March 2015

©2016 | confidential information | March 2016

fidor BANK

DBA – Digital Banking Accelerator

fidor

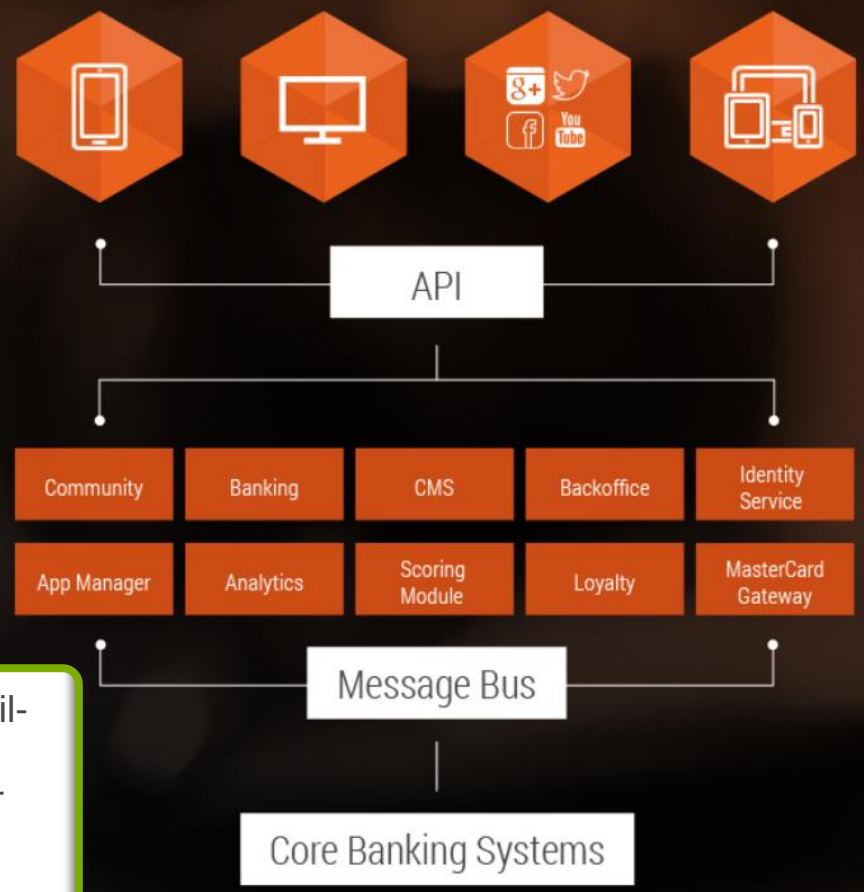
products innovation solutions references contact

Digital Banking Accelerator - modules and technical infrastructure

Fidor's Digital Banking Accelerator is a suite of white-label ready, responsive web and native apps, and API enabled application modules for Digital Banking and Community.

It provides all the standard digital banking functionalities and is expandable, thanks to its modular design.

It is designed to integrate and work seamlessly with your Core Banking System, running on-premise in *your* data centers, or in the cloud.



Finanzdienstleister, die technische Lösungen suchen

Anbieter von Retail-Produkten, die Einbindung einer Finanzlösung benötigen

Transparenz als Maxime und Herausforderung

Das Web 2.0 ist „demokratisch“ – Der Kunde ist nicht gezwungen, Ihnen zuzuhören

- **Nachhaltigkeit, Transparenz und Glaubwürdigkeit**
  hart erarbeitet , schlimmstenfalls „über Nacht“ verloren und damit die Investition in die Community
- **Auftritt ist nicht delegierbar**
  Vorstand ist selbst Initiator und aktiv involviert sowie „persönlich bekannt“
- **Kommunikation ist keine “Einbahnstraße”**
  Dialog muss initiiert werden und es ist viel Arbeit, ihn aufrecht zu erhalten;
  User (nicht nur Kunde!) muss sich Ernst genommen fühlen

Zinsanpassung zum 04.01.2016

Von vlado0510 am 04.01.2016 um 11:14 Uhr
Hallo Liebe Fidor Community,

Vielen Dank für eurer zahlreiches Feedback zu unserer Konditionsanpassung.

Wie wir gesehen haben ist die Zinsanpassung auf 0,10% p.a. auf dem Fidor Smart Girokonto ein sehr sensibles Thema unserer Kunden. Wir haben eure Beiträge noch einmal kritisch nachvollzogen, was uns dazu veranlasst hat, dass wir noch einmal scharf nachgerechnet haben. Wir können euch somit mit 0,25% p.a. aufs Smart Girokonto entgegenkommen, sodass die Zinsanpassung nicht ganz so drastisch ausfallen muss.

Die Dispozinsanpassung für die Privatkunden bleibt davon unberührt und wird ab heute 5,99% p.a. betragen, auch die Zinsanpassung auf dem Fidor Smart Geschäftskonto bleibt davon unberührt auf 0,10% p.a.

Die Zinssätze werden heute im Laufe des Tages im Konto ersichtlich sein und sind ab heute gültig.

Vielen Dank nochmal für euer zahlreiches Feedback und einen guten Start ins neue Jahr.

Grüße,

vlado0510

Insg. 19 Kommentare — Kommentar schreiben

Wolle_WeEm schrieb am 05.01.2016
Das finde ich gut! Auch wenn der Guthabenzins für das Girokonto nicht der einzige Grund für ein Konto bei der Fidor Bank sein sollte. Es ist einfach ein gutes Zeichen!

HDValentin schrieb am 04.01.2016
Vielen Dank, dass ihr Euch auf uns einlasst und uns an der Entscheidung beteiligt.

Reisinger850 schrieb am 04.01.2016
Damit kann ich leben. Bin erst seit 3 Wochen hier, da war es schon bitter von 5 auf 1 % zu senken, auch wenn es nicht wirklich viel ausmacht. Aber hier geht es auch ums Gefühl und das ist wieder positiv. Besonders nachdem die Smartcard im ersten Auslandseinsatz super

©2016 | confidential information | March 2016
fidor BANK

Customer Engagement am Beispiel des “Fidor Karma”

Transparenz schafft Vertrauen und wird belohnt

- Die moderierte Community ist der Ursprung der heutigen Fidor Bank und ist nach wie vor das Herzstück der laufenden Kommunikation mit den Kunden und Usern
- Diese “online-Filiale” wird von Fidor-Mitarbeitern und Moderatoren betreut, lebt aber von der Aktivität ihrer Mitglieder
- Um die Vertrauenswürdigkeit der erstellten Inhalte für alle Nutzer und damit auch Kunden sichtbar zu machen, hat Fidor das „Karma“ entwickelt
- Offenheit, Kontakt, Präsenz, Fairness, Vernetzung(-sgrad) und Aktivität spielen eine Rolle für die automatisierte Bewertung
- Neben den implementierten Bonus-Zahlungen können Kunden sich mit einem guten Karma weitere persönliche Vorteile erarbeiten, mit denen sich die Bank letztendlich im Namen aller anderen User für Tipps und Informationen bedankt

©2016 | confidential information | March 2016

fidor BANK

FidorSmart Girokonto – Auch eine Plattform

Retail & SME Kunden auf der Suche nach passenden (Finanz-) Lösungen

Finanzstatus | Cash-Manager | Umsätze | Bonus | Profil | Nachrichtenbox | Apps

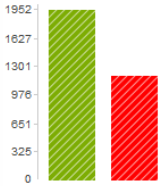
Kontostand
3489.85 €
> Jetzt Dispo beantragen

Guthaben-Zins
0,65% p.a.
> Spartipps

- Geldeingang
- Kredit von Bank aufnehmen
- Geld-Notruf
- Dispo-Like-Zins
- Edelmetalle verkaufen
- Fidor Bonusprogramm
- Social Lending
- Fremdwährungen verkaufen

Verwaltung
> Konto-Limits ändern
> Karten-Limits ändern

Ihr Cashflow
Vom 10.3.2016
Bis 10.2.2016
(Zeitraum: Letzte 30 Tage)



Eingang 1952.15 €
Ausgang 1201.29 €

Fidor Smart Prepaid MasterCard - EUR

Kartenstatus:
Bestellung wird geprüft

Erste Hilfe
Community um Rat fragen
User-helfen-User Videos

- Überweisungen
- Karten
- Zinsen sichern
- Edelmetalle kaufen
- Prepaid-Handy aufladen
- Social Trading
- Social Lending
- Crowdfinance: Gemeinsam finanzieren

weiter — startnext
weiter — FUNDSTERS Ideen bewegen
weiter — bankless24
weiter — UNITED EQUITY
weiter — LeihDeinerStadtGeld

Produktübersicht Edelmetalle

Produktübersicht | Preisliste | FAQ

Aktuelle Marktkurse und Monatstrends:

Gold | Silber | Platin | Palladium

Gold-Kurs
1,000 g = 33,70 €
17.06.2015 / 11:04 Uhr

Gold	Silber	Platin	Palladium
Aktuell: 1,000 g = 33,75 €*	Aktuell: 1,000 g = 14,14 €*	Aktuell: 1,000 g = 31,21 €*	Aktuell: 1,000 g = 21,14 €*
Gold kaufen	Silber kaufen	Platin kaufen	Palladium kaufen
Ihr aktueller Bestand: 32,60 g Gold.	Ihr aktueller Bestand: 11,00 oz Silber.	Ihr aktueller Bestand: 54,10 g Platin.	Ihr aktueller Bestand: 101,20 g Palladium.

Jetzt Edelmetalle über die Schnellauswahl kaufen:
Gold | 10 EURO | 20 EURO | 50 EURO | 100 EURO

Die aktuellen Edelmetallkurse sind von verschiedenen Faktoren abhängig. So bestimmen beispielsweise der Dollar Kurs, Ölpreis oder Wirtschaftsnachrichten und vieles mehr Angebot und Nachfrage.

Bei der Fidor Bank finden Sie täglich die aktuellen Edelmetallkurse!

Alle Angaben ohne Gewähr!
Informationen über Ihre Kenntnisse und Erfahrungen in Bezug auf die angebotenen Geschäfte haben wir nicht eingeholt. Eine Beurteilung der Angemessenheit der angebotenen Geschäfte für Sie erfolgt daher nicht.

* inklusive gesetzlicher MwSt. von derzeit 0,00%. Anlagegold ist gemäß § 25 c UStG von der MwSt. befreit. Bei Silber, Platin und Palladium fällt bei Auslieferung zusätzlich zu den Liefergebühren jeweils die gesetzliche MwSt. an.

Details zu allen Preisen sowie den Lager- und Liefergebühren finden Sie in der Preisliste und im Fidor Preis-/Bonusverzeichnis

©2016 | confidential information | March 2016

fidor BANK

…mit der Perspektive noch weiterer Angebote

fidor BANK

Über Fidor Bank | Privatkunden | Geschäftskunden | Fidor FinanceBay | Dokumente | Karriere

Retail & SME Kunden auf der Suche nach passenden (Finanz-) Lösungen

Anbieter von Finanz-Lösungen (z.B. FinTechs)

» Fidor Bank - Banking mit Freunden » Fidor FinanceBay

Fidor FinanceBay[beta]

Die Fidor FinanceBay[beta] ist ein digitaler Marktplatz, der Ihnen Finanzservices bzw. finanznahe Services anbietet. Unser Wunsch ist es dabei, ein möglichst breit gefächertes Banking-Erlebnis zu erzeugen. Dafür bieten wir Ihnen unterschiedliche Finanzlösungen an, die auf Ihre individuellen Bedürfnisse eingehen – der monatliche „Fidor Favorit" ist dabei immer ein ganz besonderes Angebot. Finden Sie, was zu Ihnen passt!

Fidor Favorit | Versicherungen/Vorsorge | Mobilfunk | Geldanlage | Finanzierung | Trading | Shopping

©2016 | confidential information | March 2016

fidor BANK

Regulierungsansatz in unterschiedlichen Märkten – Januar 2016

BaFin

„[…]Wenn Sie *mich* fragen: **Dialog? Ja** – und zwar fortlaufend und engagiert. Als Aufsicht Eimerchen und Schippchen bereitstellen? Nein. Das kann nicht die Rolle der Aufsicht sein, da ist schon der Markt gefragt. Unsere Art der Förderung sieht anders aus: Aufsicht trägt dazu bei, dass Kunden auch einem FinTech vertrauen können. Damit ist sie auch ein Qualitätssiegel, das manche FinTechs übrigens durchaus so einsetzen.[…]“

Felix Hufeld, Präsident der BaFin

- ***Kein Artenschutz für bestehende Institute***
- Level der Regulierung als politische Entscheidung

FCA FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY

"The **New Bank Start-Up Unit** will help those who want to start a new bank in the UK navigate the regulatory process. Increasing competition in the banking sector is important for consumers and the new Unit will offer firms an accessible way to find the information they need to get themselves authorised".

Tracey McDermott, Acting CEO of the FCA

- ***Innovation im Interesse des Kunden***
- Wettbewerbsförderung durch „disruptive innovation“

©2016 | confidential information | March 2016

fidor BANK

Organisationssteuerung und Überwachung

Fidor Analytics – BCBS 239 oder auch „eine transparente Organisation *in Real-Time*“

©2016 | confidential information | March 2016

fidor BANK

Digitale Präsenz birgt Risiken

Cyber-Risiken ernst nehmen, vorausschauendes Monitoring aufbauen

- Junges Institut und “online-only” Geschäftsmodell als Angriffsziel doppelt attraktiv
- Erhöhte Aufmerksamkeit durch überwachende Bereiche erforderlich
- Präventive Maßnahmen sind schwer zu treffen, aktive Marktbeobachtung ist wichtig
  - Recherche im Dark Net und Überwachung von einschlägigen Online-Foren
  - Laufender Austausch mit dem BKA und anderen Banken zur Identifikation von entstehenden “neuen Geschäftsmodellen” im Rahmen derer Schwachstellen in Überwachungssystemen ausgenutzt werden

Geldwäsche

Beispiel **Bank Drops**:

Konto, welches auf eine falsche oder die Identität eines Unwissenden läuft mit anschließendem „Filling“

IT-Security

Beispiel **DDoS-Attacke**:

Nichtverfügbarkeit in Folge einer Überlastung von Infrastruktursystemen durch mutwilligen und absichtlichen Angriff auf einen Server durch eine größeren Anzahl anderer Systeme

©2016 | confidential information | March 2016

fidor BANK