

Muss das alles so kompliziert sein?

Die Digitalisierung der Finanzindustrie zwischen Kundenerwartungen, Regulierung und FinTechs

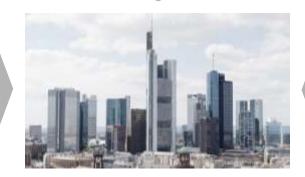


Einflüsse auf die Bank



FinTechs





Regulierung



Leitlinien zur Sicherheit von Internetzahlungen



Kunden

COMMERZBANK 🔷















Banking im Wandel der (digitalen) Zeit



Digitalisierung





Die Multikanalbank: Alles online, oder was?

Smartphone-User in

37 Millionen

Deutschland:

60% der Deutschen informieren sich vor einem Kauf über das Internet

35% der Tablet Nutzer nutzen täglich eine Finanz App

27 Millionen

Menschen nutzen in Deutschland täglich Facebook

16% der Facebook
User sind Fan eines
Finanzdienstleisters

Der Filialbesuch bleibt vielen Kunder weiterhin wehtig

28 Millionen

Deutsche wickeln Bankgeschäfte online ab

Quellen: Facebook, TS Infratest, Investors Marketing, Bitkom, ibi Research



Warum überhaupt etwas ändern? Was erwarten unsere Kunden?

Die meisten alltäglichen Bankgeschäfte können digital erledigt werden Einfache und klare Informationen sind leicht zu finden

Als wertvoller Kunde erkannt und geschätzt werden

Auf alle Konten über jedes beliebige Gerät zugreifen können

Zu **jeder Zeit** Rat oder Hilfe verlässlich per Telefon, Video **oder** vor Ort in der Filiale erhalten



Der Kunde erwartet ein Maximum an Sicherheit bei einem Minimum an **Aufwand!** Passwort: meineBank9999







Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.



Christian Rhino

Bereichsvorstand Group Banking Operations

Tel.: +49 69 136-2 44 70 Fax: +49 69 136-5 12 86

Mail: christian.rhino@commerzbank.com

Geschäftsräume: Lahnstraße 60 60326 Frankfurt/Main www.commerzbank.de

Postanschrift:

60261 Frankfurt/Main Tel.: +49 69 136-20

Mail: info@commerzbank.com



Disclaimer

Diese Präsentation enthält zukunftsgerichtete Aussagen. Zukunftsgerichtete Aussagen sind Aussagen, die sich nicht auf historische Fakten beziehen; sie beinhalten unter anderem Aussagen zu den Überzeugungen und Erwartungen der Commerzbank und den diesen zugrunde liegenden Annahmen. Diese Aussagen basieren auf Plänen, Schätzungen, Hochrechnungen und Zielen, soweit sie dem Management der Commerzbank zum jeweiligen Zeitpunkt zur Verfügung stehen. Zukunftsgerichtete Aussagen haben daher nur für den Zeitpunkt Gültigkeit, an dem sie getroffen werden. Die Commerzbank übernimmt keine Verpflichtung, diese Aussagen bei Vorliegen neuer Informationen oder aufgrund zukünftiger Ereignisse zu aktualisieren. Zukunftsgerichtete Aussagen unterliegen zwangsläufig Risiken und Ungewissheiten. Eine Vielzahl von Faktoren kann daher dazu führen, dass die tatsächlichen Ergebnisse deutlich von den in den zukunftsgerichteten Aussagen enthaltenen Angaben abweichen. Zu diesen Faktoren zählen unter anderem die Entwicklung der Finanzmärkte in Deutschland, Europa, den USA und anderen Regionen, in denen die Commerzbank einen wesentlichen Teil ihrer Erträge erwirtschaftet oder in denen sie einen wesentlichen Teil ihres Vermögens hält, die Entwicklung ihrer Vermögenswerte, Marktschwankungen, mögliche Ausfälle von Schuldnern oder Handelspartnern, Änderungen der Geschäftsstrategie und die Zuverlässigkeit ihrer Risikomanagementgrundsätze. Außerdem enthält diese Präsentation finanzielle und andere Informationen, die aus öffentlich verfügbaren Informationen stammen, die von anderen Personen als der Commerzbank veröffentlicht wurden ("externe Informationen"). Externe Informationen beziehen sich insbesondere auf branchen- oder kundenbezogene Informationen und andere Berechnungen, die Branchenberichten entnommen wurden oder darauf beruhen, die von Dritten veröffentlicht wurden, sowie auf Marktforschungsberichte und kommerzielle Veröffentlichungen. Kommerzielle Veröffentlichungen beinhalten allgemein die Aussage, dass die darin enthaltenen Informationen aus für verlässlich gehaltenen Quellen stammen, dass die Richtigkeit und Vollständigkeit dieser Informationen aber nicht garantiert wird und dass die darin enthaltenen Berechnungen auf einer Reihe von Annahmen basieren. Die Commerzbank hat die externen Informationen nicht selbst überprüft. Aus diesem Grund kann die Commerzbank keine Verantwortung für die Richtigkeit von externen Informationen übernehmen, die sie öffentlichen Quellen entnommen oder daraus abgeleitet hat.