

# SPACE

⋮ DAS KUNDENMAGAZIN VON FINSTAR

- :: Interview mit André Renfer
- :: Finstar Open API
- :: Neon im Finstar Ökosystem
- :: Mobile Banking und E-Banking

01



## Science-Fiction für die Bankbranche

Liebe Leserin, lieber Leser, herzlich willkommen bei «Space», der ersten Nummer unseres Finstar-Kundenmagazins. Nomen est omen: «Space» nutzt Raum und Zeit, um Sie regelmässig über die Entwicklungen rund um unsere Bankenplattform und unser Ökosystem zu informieren. Die Kommunikation ist ein lebenswichtiges Element jedes Organismus', jeder Organisation. Bricht dieser Austausch weg, ist eine umweltorientierte und zielfokussierte Weiterentwicklung nicht mehr möglich. Deshalb bauen wir unser lebendiges Ökosystem mit «Space» weiter aus. Neben Mitarbeitenden und Kundenbanken, Fintechs und Partnern laden wir alle Interessierten ein, an diesem, wie es sich für ein Ökosystem gehört, offenen Dialog teilzunehmen. Unser Fokus richtet sich auf die aktuellen Herausforderungen und Fragen rund um das Banking und die daraus resultierende Banken-Informatik. Gleichzeitig möchten wir mit Ihnen den Blick in die Zukunft wagen, Hypothesen und Lösungen entwickeln, diskutieren und wenn nötig auch wieder verwerfen. Insofern ist «Space» tatsächlich auch etwas Science-Fiction: Auf Basis unserer Erfahrungen, unseres heutigen Wissens skizzieren wir ein Bild von morgen und arbeiten darauf hin, unsere Fiktion zur Realität werden zu lassen. Ich freue mich auf Ihre Reaktionen, Ihren Input und auf unsere gemeinsame Reise in die Zukunft des Banking und der Banken-IT.

Marianne Wildi,  
Vorsitzende der Geschäftsleitung



∴ INTERVIEW MIT ANDRÉ RENFER

## «Mehr Ideen eine Chance geben.»

**Mit der Öffnung ihrer Gesamtbankenplattform und der Etablierung ihres preisgekrönten Ökosystems ist Finstar optimal auf die Herausforderungen des angebrochenen Jahrzehnts vorbereitet. Die Basis für diese starke Zukunft wurde schon früh gelegt und auf sämtlichen Ebenen konsequent weiterverfolgt.**

Für André Renfer standen die 2010er Jahre ganz im Zeichen der Öffnung und der Neuausrichtung mit einer eigenen Einheit, die auf Finstar und damit zusammenhängende Services fokussiert. Für das Geschäftsleitungsmitglied der Hypothekarbank Lenzburg bringen die bessere Positionierung und die erhöhte Sichtbarkeit der Gesamtbankenplattform Finstar als eigenständiges Produkt bedeutende Vorteile, etwa in der Kommunikation mit dem Markt. Dieser nimmt wahr, dass Finstar nicht identisch ist mit der Bank. Die Zugehörigkeit zur Hypothekarbank Lenzburg spielt dennoch weiterhin eine sehr wichtige Rolle.

### «Wir beherrschen die Technik und das Bankgeschäft»

Mit der technischen Öffnung unter den Stichworten Finstar Open Banking und Finstar Ökosystem ging gemäss Renfer eine mentale Öffnung einher: Neue Leute bringen ihre Ideen ein und steigern die Dynamik von der Konzeption bis zur Umsetzung. Momentan zählt das Finstar-Team rund 50 Experten. Dass Finstar eigene Räumlichkeiten bezogen hat, unterstreicht die Bedeutung des Bereichs für die Hypothekarbank Lenzburg. Technik und Bankgeschäfte können viele. Aber beides zu





André Renfer, Direktor des Bereichs Services, Hypothekbank Lenzburg

beherrschen, sei ein starkes Alleinstellungsmerkmal, mache Finstar und die «Hypi» Lenzburg einzigartig, so Renfer.

**Herr Renfer, wenn man sich den Geschäftsbericht der Hypothekbank Lenzburg für das Jahr 2019 ansieht, wird Finstar auch bezüglich Geschäftsergebnis immer wichtiger. Täuscht dieser Eindruck?**

Nein. Finstar ist ein substanzieller Teil der Erfolgsrechnung geworden. Die Absicht ist, konstante Einnahmen mit dem Verkauf von Services zu generieren. Dieser Entscheid fiel im Jahr 2000, als man damit begann, die Lösung auf eine neue technologische Basis zu stellen, um die technische Unabhängigkeit der Hypothekbank Lenzburg zu erhalten. Aus heutiger Sicht, handelte es sich um einen weisen und glücklichen Schritt: Wir wissen, wo Teile unserer künftigen Umsätze herkommen.

**«Neue Technologien bieten viele neue Möglichkeiten, werfen aber auch Fragen auf.»**

**Abgesehen von finanziellen Aspekten: Wie fassen Sie das abgelaufene Geschäftsjahr zusammen?**

2019 stand im Zeichen des Aufbruchs, der Veränderung, der Dynamik, gerade auch in Bezug auf Fintech-Unternehmen – da kamen viele verschiedene Dominosteine zusammen. Auch 2020 hält interessante Projekte bereit: Nach einem weiteren Jahrzehnt steht nun der nächste Technologiewechsel an. Cloudcomputing und Blockchain, Servicestrategie und ein grosses Ökosystem bieten viele neue Möglichkeiten, werfen aber auch Fragen hinsichtlich künftiger Architektur auf. Dabei müssen wir neben

den technologischen auch die regulatorischen und bankfachlichen Aspekte beachten. Von unseren Entscheiden hängt neben unserer Banklizenz auch unsere Reputation und unser wichtigstes Gut, das Vertrauen unserer Kunden ab.

**«Wer die Daten beherrscht, kontrolliert die Bank»**

**Können Sie das Finstar-Ökosystem ein wenig genauer umschreiben?**

Zum Thema Open Banking erhalten wir viel mehr Anfragen von Fintech-Firmen und Banken, als wir aktuell verarbeiten können. Das zeigt, wie viele Ideen es da draussen gibt, widerspiegelt die Grösse des Marktes, aber auch, dass unsere Ressourcen beschränkt sind. Wir müssen in der Lage sein, mehr Ideen eine Chance zu geben, das An-, aber auch das Abdocken rascher und standardisierter vorzunehmen. Mit Hilfe der Finstar-Plattform müssen Fintech-Unternehmen ihre Geschäfte spätestens innerhalb eines halben Jahres aufnehmen können. Die technische Integration haben wir im Griff, an der mentalen Öffnung müssen wir arbeiten: Unsere Aufgabe ist es, Innovationen zu ermöglichen. Wir müssen die Partner mehr machen lassen und weniger vorgeben, ohne dabei zentrale Fragen, etwa zur Sicherheit und zu rechtlichen Rahmenbedingungen zu vernachlässigen.

**Ist es für die Hypothekbank Lenzburg wichtig, über ihre eigene Software zu verfügen?**

Das ist existenziell: Im Endeffekt sind Banken nicht mehr als Daten. Wer die IT beherrscht, kontrolliert die Daten und damit die Bank. Gleichzeitig eliminieren wir die Abhängigkeit von externen Softwarelieferanten. Ohne eigene Plattform wäre die Hypothekbank Lenzburg eine Regionalbank wie alle anderen, wäre weniger und nicht als digital und innovativ bekannt.

**Wie sieht die Zielsetzung punkto neuen Finstar-Banken aus?**

Wie erwähnt garantiert Finstar nicht nur den effizienten Betrieb der Bank, als zusätzliche Ertragsquelle verleiht sie Flexibilität und Freiräume. Um diese starke Position weiter zu festigen, haben wir uns zum Ziel gesetzt, mindestens zwei neue Partner pro Jahr für unsere Gesamtbankenplattform oder für einzelne Banking-Elemente zu gewinnen.

**>> die Fortsetzung des Interviews mit André Renfer finden Sie auf der hintersten Seite**

# Die Chance, Zukunft zu gestalten

Open API erlaubt die effiziente technische Integration von innovativen Drittlösungen in Gesamtbanklösungen. Den Fintech-Firmen erlauben die offenen Schnittstellen den Zugriff auf das Daten-Kernsystem – noch bis vor kurzem handelte es sich dabei um einen geschlossenen Bereich. Mit Hilfe dieser Öffnung werden Innovationen beschleunigt. Die Bankkunden profitieren von einem Ausbau und einer Verbesserung der Services. Als erste in der Schweiz stellt die «Hypi» Lenzburg mit ihrem Kernbankensystem Finstar offene Standardschnittstellen für Fintech-Unternehmen zur Verfügung. Sie definiert auf diese Weise einen weiteren Meilenstein auf dem Weg in die Zukunft des Digital Banking.

## Lösungen rasch bereitstellen

Obwohl für die Schweiz trotz der Einführung von PSD2 in Europa keine Verpflichtung zur Öffnung besteht, hat sich die «Hypi» Lenzburg für diese Strategie ausgesprochen. Neben den regulatorischen Rahmenbedingungen tragen die Verbreitung von Mobilgeräten und von Apps zum Aufkommen und der Entwicklung der offenen Schnittstellen bei. Ebenso wichtig sind psychologische Aspekte: Die Möglichkeit, Geld im Internet zu verwalten, Finanzgeschäfte mit Hilfe moderner, nutzerfokussierter

Applikationen jederzeit und überall abzuwickeln, wird von immer mehr Kunden genutzt. Neben der technischen Öffnung liegt eine grosse Herausforderung in der mentalen Offenheit gegenüber dem Wandel mit seiner Geschwindigkeit. Fintech-Unternehmen sind Treiber der Innovation, bewegen sich schnell und sind darauf angewiesen, dass Lösungen rasch zur Verfügung stehen.

## Agil und flexibel

Bei der Wahl der Services achten die Verantwortlichen von Finstar darauf, dass alle Lösungen ins preisgekrönte Ökosystem passen, sich möglichst breit einsetzen lassen. Denn im Endeffekt dient das Open API dazu, neue Geschäftsfelder zu aktivieren, zusätzliche Kunden zu integrieren und gemeinsam neue Ertragsquellen zu erschliessen. Dafür stellt Finstar neben offenen Schnittstellen die sichere Infrastruktur und etablierte Prozesse bereit, etwa für den Zahlungsverkehr. Auf dieser Basis lancieren die Fintech-Firmen ihre innovativen Lösungen, fokussieren auf das Frontend, auf die User Experience und die Usability ihrer mobilen Anwendungen. Parallel dazu treibt Finstar seine technischen Themen voran – für den Erfolg ist das Zusammenspiel, das Lernen von den Partnern, die Flexibilität und die Agilität nicht nur im Entwicklungsprozess entscheidend.





## Erfolg mit hybridem Ansatz

Obwohl das Angebot dank den offenen Schnittstellen laufend ausgebaut wird, zeichnet Finstar in ausgewählten Bereichen auch in Zukunft alleinverantwortlich. Dabei liegt das Erfolgsgeheimnis in einem hybriden Ansatz, der die Vorteile von digitalen Kanälen und persönlicher Beratung kombiniert. Von Reg- und Fintech-Partnern unangetastet bleibt auch der Kernbereich mit Funktionalitäten wie Regularien, Sicherheit etc. Dies weniger aus technischen als aus Risiko-Überlegungen, gehen damit doch zentrale Fragen der Banklizenz und Reputation einher: Die «Hypi» Lenzburg verantwortet neben der Verfügbarkeit ihrer Infrastruktur die Daten- und die Systemsicherheit. Deshalb setzt Finstar auch beim Open API auf ausgefeilte Sicherheitstechnologien, die sich beim E-Banking im täglichen Einsatz bewähren.

## Was auch kommen mag

Von der Entwicklung über den Pilot bis zum live Betrieb: Zurzeit arbeitet Finstar im Rahmen ihres Ökosystems mit mehr als zehn Fintech-Unternehmen zusammen. Für die «Hypi» Lenzburg geht der Weg auch in Zukunft Richtung Öffnung – analog zu den weltweiten Initiativen rund ums Thema Open Banking. Was aus den Anstrengungen resultiert, wie die Bank und ihre Software der Zukunft aussieht, wird sich erst weisen. Für die «Hypi» Lenzburg und für Finstar ist es jedoch eine einmalige Gelegenheit, nicht nur dabei zu sein, sondern die eigene und die Zukunft des Banking von Beginn weg aktiv zu gestalten, was immer kommen mag. Dabei liegt ein Vorteil in der Verschmelzung von Bank und Softwarehaus: Anforderungen aus dem Banking werden schnell erkannt, können effizient umgesetzt werden. Diese Schnittstelle zwischen Business und Technologie ist ebenso wichtig wie die Schnittstellen des Finstar Open API – und in der Schweiz bislang ebenso einzigartig.

Fragen oder Ideen für die Zukunft des Banking?  
Wenden Sie sich an: [andre.renfer@hbl.ch](mailto:andre.renfer@hbl.ch)



:: NEON IM FINSTAR ÖKOSYSTEM

## Drei Monate, erste Transaktionen

**Neon gibt Kunden die Möglichkeit, ihr Alltagsbanking auf moderne und innovative, einfache und günstigen Weise mit dem Smartphone abzuwickeln. Der Endkunde oder die Endkundin brauchen dazu nur die Neon-App und die Neon-Karte für den Zahlungsverkehr und ein Konto bei der Hypothekbank Lenzburg. Für den Rest sorgt im Hintergrund die ergebnisorientierte Zusammenarbeit zwischen dem Schweizer Fintech-Unternehmen und der Hypothekbank Lenzburg.**

Während Neon das Angebot für die Kunden definiert und für die Kundengewinnung verantwortlich zeichnet, stellt die «Hypi» Lenzburg die Bankplattform Finstar und die Banklizenz zur Verfügung, übernimmt den Zahlungsverkehr auf den von ihr bewirtschafteten Konten der Neon-Kunden, betreibt das Call-Center und ist Herausgeberin der Karte. «Wir suchten einen Partner für die IT und sind über mehrere Stationen zur «Hypi» Lenzburg gelangt», blickt Jörg Sandrock zurück. «Nach dem ersten Treffen im Frühling 2017 war schnell klar, dass uns die «Hypi» Lenzburg die Möglichkeit gibt, unser Konzept zeitnah im Markt zu lancieren», so der Mitgründer von Neon. Das Kernbankensystem Finstar und seine Prozesse waren schon bei mehreren Banken im produktiven Einsatz. Die Anbindung an den Schweizer Zahlungsverkehr war etabliert, die Schnittstellen via Open API standen bereit, und mit Finstar sicherte sich das Fintech-Unternehmen den Betrieb der Software. Sandrock: «Neben den technischen Voraussetzungen stimmte auch die Grösse – wir werden als Kunde erst genommen und geschätzt.»

### 150 Jahre Erfahrung und digitale Reputation

Blieb noch eine zentrale Frage, hatte Neon doch ursprünglich vor, mit einer Fintech-Lizenz zu starten. Wegen der Verzögerung bei ihrer Einführung und aufgrund der Diskussionen einigte man sich darauf, dass das Fintech-Unternehmen die fremde Banklizenz nutzt. «Neon-Kunden sind automatisch «Hypi»-

Kunden», erklärt Sandrock. «Alle sind mit dieser Lösung zufrieden.» Das gilt auch für die gemeinsamen Kunden: «150 Jahre Erfahrung, eine technische Expertise und eine gesunde Bilanz sprechen für sich. Dass ihr Konto von der «Hypi» Lenzburg geführt wird, ist für unsere Kunden ein Plus.» Innerhalb der Bankenwelt verfügt die Bank ebenfalls über eine gute Reputation, insbesondere beim Thema Digital. «Für uns bringt es insgesamt nur Vorteile, dass die Hypothekbank Lenzburg die Digitalisierung konsequent vorantreibt.»

### Technische und mentale Öffnung

«Wir haben den Schweizer Markt durchleuchtet und die Idee für Neon, die es in anderen Märkten gibt, hier nicht gefunden und dann entschieden, das selber zu machen.» Mit der Idee, einem tiefen Marktverständnis und einem Business-Plan stieg Neon 2017 in das Abenteuer. Anfang 2018 wurde die Entwicklung der Neon-App gestartet, schon bald die Kommunikation mit dem Kernbankensystem Finstar etabliert. «Mit Hilfe der Open API haben wir nach drei Monaten die ersten Transaktionen auf unserer App gesehen.» Die vorhandenen offenen Schnittstellen spielten eine zentrale Rolle. Denn mit ihrer langjährigen Erfahrung als Berater stellten sich die Gründer von Neon die Öffnung eines komplexen Bankensystems schwierig vor – technisch wie mental. «Deshalb», so Sandrock, «waren wir überrascht, wie effizient die «Hypi» Lenzburg mit dem deutschen



Softwareunternehmen ndgit diese Öffnung realisierte.» So stand die anspruchsvollste Phase für Neon erst noch bevor: der Markteintritt. «Wir hatten ambitionierte Zeitpläne, hohe Erwartungen, andere Anbieter drängten in den Markt. Wir waren froh, unsere Lösung bereits im August 2018 zu lancieren.»

## 2000 Kunden an einem Tag

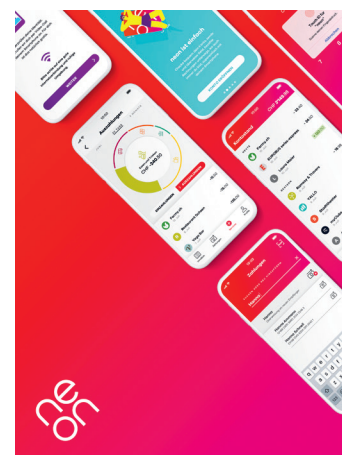
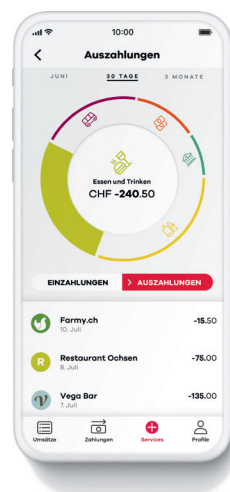
«Maestro-Karte und eine simple Version unserer jetzigen App», beschreibt der Mitgründer von Neon die Anfänge. Der frühe Einstieg hat dem Fintech-Startup im Nachhinein betrachtet viel gebracht: Prozesse sowie das Kunden-Onboarding wurden optimiert, der Umgang mit Kundenfeedbacks geschult. «Als wir dann unsere Lösung im März 2019 intensiv bewarben, herrschten Freude und Aufregung. Wir waren alle gespannt auf die Reaktionen.» Diese fiel mit 2000 Neukunden an einem Tag hervorragend aus; stellte Neon, die «Hypi» Lenzburg und die Kartenherausgeber aber auch vor grosse Herausforderungen. Die Erfahrungen von damals sind heute in die App und die Services eingeflossen. Der Fokus gilt dem kontinuierlichen Ausbau des Angebots, da gibt es laut Sandrock ein paar gute Ideen. Wie der Start ist die Weiterentwicklung der Lösung ohne Partner unmöglich, andererseits profitieren auch die «Hypi» Lenzburg und Finstar von Neon. «Es braucht trotz aller Unterschiede einen gemeinsamen Nenner. Man kann nicht verschiedene Charaktere in einem Unternehmen haben», ist Sandrock überzeugt. «Wir sind alle offen, transparent, ehrlich mit unseren Agenden.»

«Für die Umsetzung unserer Strategie ist das Finstar-Ökosystem sehr wichtig.»

### Schneller. Intuitiver. Schlanker.

«Das war für uns damals noch kein Kriterium», antwortet Sandrock auf die Frage nach der Bedeutung des Ökosystems für die Wahl des Partners. Mittlerweile haben sich jedoch spannende Kontakte ergeben, so besteht eine Kooperation mit Sonect. «Neon hat nicht die Absicht, eigene Bankprodukte zu entwickeln. Wir wollen das Ökosystem mit ausgewählten Angeboten gemeinsam mit Partnern im Sinn unserer Kunden managen. Für die Umsetzung unserer Strategie ist das Finstar-Ökosystem darum sehr wichtig.» Neben der Erweiterung der Produktpalette fokussiert das Fintech-Unternehmen auf eine kontinuierliche Optimierung und Aktualisierung der App. Diese wird schneller und intuitiver, die Prozesse schlanker, «denn die Kundenbedürfnisse sollen sofort befriedigt werden.» Laut Sandrock profitieren die Nutzer weiterhin von einem einfa-

chen Standardprodukt. Für die Zukunft denken die Verantwortlichen von Neon an das Online-Onboarding, den internationalen Zahlungsverkehr oder ein Kartenprodukt im Premiumsegment. Damit arbeitet das Fintech-Startup konsequent an der Umsetzung seiner Vision: «Wir wollen möglichst vielen Kunden die beste mobile Retailbank zur Verfügung stellen. Eine Alltagsbank mit einem wettbewerbsfähigen Preis-Leistungs-Angebot. Dazu werden wir noch viel, viel besser und noch bekannter.»



## Beide Partner profitieren

Im September 2019 wurde mit 10 000 Kunden der erste Teilerfolg auf diesem Weg erreicht. «Der nächste grosse Meilenstein sind 50 000 Kunden am Ende des Jahres.» Auf die Frage nach der künftigen Rolle der traditionellen Bank meint Sandrock: «Nicht alle Schweizer wollen Bankgeschäfte mobile abwickeln, heute liegt dieser Wert bei rund 50 Prozent. Die Filiale hat weiterhin eine grosse Bedeutung, wenn es um spezifische Geldgeschäfte geht, die man mit einer Person abwickeln will, oder die eine App nicht abbilden kann.» Die Zusammenarbeit zwischen dem Fintech-Unternehmen und der traditionsreichen Bank steht damit erst am Anfang und vor spannenden Herausforderungen.

## «In Zukunft Assistent statt App?»

Mit der Lancierung von Mobile Banking und E-Banking überlässt die Hypothekarbank Lenzburg ihren Kunden die Wahl des Kanals. Digitale und analoge Plattformen werden sich gemäss Massimo Catrambone, Partner Manager Technologie & Entwicklung bei Finstar, auch in Zukunft ergänzen. In welcher Form bleibt auch für ihn offen.

08

**Herr Catrambone, wann gingen das Mobile Banking respektive das E-Banking der Hypothekarbank Lenzburg live?**

Die Kundinnen und Kunden der Hypothekarbank Lenzburg können das E-Banking seit Sommer 2018, das Mobile Banking seit Herbst 2018 nutzen. Die beiden Kanäle wurden zwar parallel entwickelt. (Anm. d. Red.: Unter E-Banking wird bei der «Hypi» Lenzburg das Online Banking über Desktop-Geräte verstanden, unter Mobile Banking die Anwendung mit mobilen Geräten wie Smartphones oder Tablet Computer.) Für das Mobile Banking haben wir uns aber etwas mehr Zeit gelassen, weil es für uns neu war. Beim E-Banking unterschieden wir zwei Phasen: Auf die Einführung neuer Funktionalitäten folgte die Optimierung der Usability. Jetzt sind die Arbeiten

mehrheitlich abgeschlossen und wir fokussieren auf die Weiterentwicklung unter Berücksichtigung der Feedbacks und Wünsche der Nutzer.

**Welche Rolle haben die analogen Kanäle überhaupt noch?**

Einerseits geben wir unseren Kunden weiterhin die Möglichkeit, einen persönlichen Kontakt zu pflegen, vor allem, wenn es um die individuelle Beratung geht. Andererseits kann der Kunde über die elektronischen Kanäle so viel selber machen wie er will. Das liegt an ihm und er kann zwischen analog und digital nach Bedarf wechseln. Aus meiner Sicht sind E-Banking und Mobile Banking die wichtigsten Filialen der Bank. Entsprechend müssen wir investieren: Jeder Besucher einer realen Geschäftsstelle ist zunehmend auch Nutzer der virtuellen Filialen.



### Wie entwickelt sich die Nutzung der elektronischen Filiale?

Heute nutzen rund 30 Prozent der Kundschaft unser E-Banking. Von diesen setzt etwa jeder Fünfte auch das Mobile Banking ein – beide Werte nehmen aber rasch zu. Die Nutzer des Mobile Bankings lassen sich wie folgt charakterisieren: Eher männlich, zwischen dreissig und fünfzig. Zuoberst auf der Liste der Bedürfnisse stehen die Abfrage der Kontostände, das Scannen und die Freigabe von Zahlungen mit E-Bill.

### Wie viele Finstar-Banken nutzen das Mobile Banking und das E-Banking?

Acht Finstar-Kunden nutzen das E-Banking und vier davon das Mobile Banking. Darunter befinden sich Retail- und Privatbanken.

### Und die Reaktionen der Nutzer?

Während das E-Banking ein paar Kinderkrankheiten durchlief, war das Mobile Banking vom Start weg ein grosser Erfolg. Die Feedbacks der Nutzer sind sehr positiv. Treten Probleme oder Fragen auf, kann man uns kontaktieren und wir suchen eine Lösung.

## Massgeschneidertes Standardprodukt

### Wie gingen Sie bei der Evaluation der Lösung vor?

Um mitzugestalten, suchten wir kein Produkt ab der Stange, sondern einen Entwicklungspartner. Beim portugiesischen Unternehmen ebankIT konnten wir auf Basis einer bewährten E-Banking-Plattform definieren, was unsere Lösung beinhaltet respektive wie sie aussieht. Dieses Vorgehen minimiert die Zeit für die Entwicklung und die Kosten für die Banken. Zudem lässt sich die Lösung den veränderten Anforderungen der Banken und ihrer Kunden anpassen. So stellen wir unsere Eigenständigkeit auch langfristig sicher.



Massimo Catrambone,  
Partner Manager  
Technologie &  
Entwicklung, Finstar

### Welche Möglichkeit hat eine Finstar-Bank, ihren digitalen Auftritt anzupassen?

Sie kann definieren, welche Funktionalitäten aktiviert werden, formuliert die Textelemente und bestimmt Elemente der Corporate Identity. In Zukunft spezifizieren Finstar-Banken die Struktur der Startseite und den Einsatz von Widgets. Obwohl es sich um ein Standardprodukt handelt, ist eine massgeschneiderte Plattform somit realisierbar. Im Moment sehen wir jedoch von komplett individualisierbaren Lösungen ab. Sonst laufen wir Gefahr, dass der Endkunde die wichtigen Funktionen nicht mehr findet. Wir werden weiterhin viel in die Usability investieren, damit sich der Kunde immer besser orientieren kann.

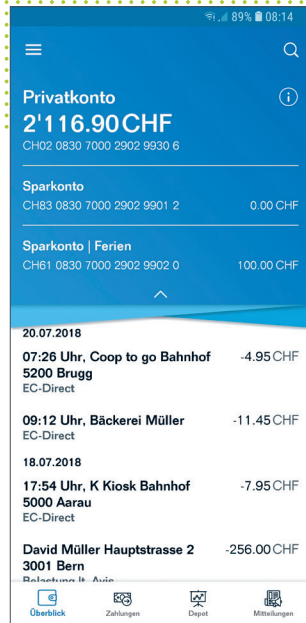
«Aus meiner Sicht sind E-Banking und Mobile Banking die wichtigsten Filialen der Bank.»

### Auf welche zusätzlichen digitalen Services dürfen sich die Nutzer freuen?

Mit dem Messenger integrieren wir eine zusätzliche, interessante Form der Kommunikation zwischen Kunden und Bank. Wir führen eine Applikation für Auslandszahlungen, die QR-Rechnung, die Transaktions-signatur und weitere ausgewählte Features ein. Entwicklungsschwerpunkte gelten der Eröffnung zusätzlicher Konten, einer Initiierung oder Verlängerung von Hypotheken sowie der Verwaltung von Debit- und Kreditkarten. Parallel dazu wird weiter in die Sicherheit investiert. Und wir haben Ideen, wie wir unser E-Banking noch effizienter gestalten. Zu guter Letzt prüfen wir auf Ebene Finstar, wie wir Banken ausgewählte Services über unsere gemeinsame Plattform bereitstellen können.

### Und Themen wie Kryptowährungen und künstliche Intelligenz?

Mit der Seba Bank zählt bereits eine Kryptobank zur Finstar-Community. Im Bereich Kryptowährungen verfolgen und gestalten wir die Entwicklungen mit – gerade auch, was mobile Anwendungen betrifft. Im Zusammenhang mit künstlicher Intelligenz prüfen wir den Einsatz von Bots: Denn sich wiederholende, allgemeine Fragen können automatisiert beantwortet werden, und das rund um die Uhr. Beim Einsatz vieler dieser Technologien spielen unsere offenen Schnittstellen, unser Ökosystem, Ideen und Innovationen von externen Quellen eine wichtige Rolle.



### Angenommen, ich habe eine gute Idee: Wie gehe ich auf Finstar zu?

Zuerst prüfen wir den Nutzen für unsere Kunden. Auch die Machbarkeit und der Entwicklungsaufwand spielen eine Rolle. Sind wir überzeugt, erarbeiten wir erste Prototypen und entwickeln diese im Team mit Usability-Experten und Fachmitarbeitern weiter. Wir bieten Fintech-Firmen auch die Möglichkeit, ihre Ideen mit unserer Open Banking Plattform umzusetzen. Hierzu stellen wir eine Sand-Box zur Verfügung, um Dinge auszuprobieren. Dabei gelten regulatorische, bankinterne und technologische Richtlinien. So sind wir in der Lage, die Entwicklung mitzuverfolgen, die Fintech-Firmen zu begleiten und die Relevanz für uns und unsere Kunden zu beurteilen.

### «Auszeichnungen kommen mit»

#### Die «Hypi» Lenzburg zählt zu den digitalsten Banken der Schweiz. Wie wichtig sind das Mobile Banking und das E-Banking für die Reputation der Bank?

The Medium is the Message: Ohne zeitgemässe digitale Kanäle können Unternehmen nicht von sich behaupten, dass sie vorwärtsorientiert sind. Einfach ein E-Banking zu haben, wird für Banken nicht ausreichen. Die digitalste Bank der Zukunft wird offene Schnittstellen pflegen. Denn der Kunde will in Zukunft nicht nur ein E-Banking, sondern auch Apps anderer cooler Fintech-Unternehmen, die er mit der Hypi Banking App kombinieren kann. Das machen wir mit unseren Open Banking APIs möglich.

### Legen Finstar respektive die «Hypi» Lenzburg viel Wert auf Titel?

Im Zentrum steht für uns die Kundenzufriedenheit. Die ist wichtiger als alle Titel. Aber macht man etwas gut, dann kommen die Auszeichnungen häufig mit. Sie sind das Resultat und nicht das Ziel. Zudem handelt es sich lediglich um Momentaufnahmen. Wir müssen uns immer wieder neu erfinden und fokussiert weiterarbeiten, damit wir die digitalste Bank sind.

### Wo lag und liegt diesbezüglich der Fokus in der Entwicklung?

Für den Kunden muss es immer schneller, immer einfacher gehen. Wenn er feststellt, dass digitale Kanäle rasch und einfach, transparent und vertrauenswürdig sind, dann wird er beim Mobile Banking und beim E-Banking und bei der Bank bleiben, die ihm diese Services gemeinsam mit einer persönlichen Beratung offeriert.

### Wie ist Finstar die Themen User Experience und Usability angegangen?

In diesen zentralen Aspekten haben wir intensiv mit der Fachhochschule Nordwestschweiz zusammengearbeitet. Wir haben gemeinsam ein Design entwickelt, die Interaktionen skizziert und Prototypen entwickelt. Die Resultate wurden mit diversen Nutzergruppen validiert. Wir sind bei Geschäftskunden vorbeigegangen, um zu sehen, wie sie arbeiten. Diese Erkenntnisse haben wir in die Produktentwicklung einfließen lassen.



Das Thema Sicherheit ist für die Akzeptanz digitaler Lösungen zentral. Wie gehen Sie damit um?

Der Vorteil unserer Lösung besteht in unserer Zwei-Faktor-Authentifizierung mit zwei isolierten Apps. Das ist am Anfang etwas aufwändiger, weil man zwei Apps einrichten muss, bietet aber eine höhere Sicherheit.

Worauf sind Sie persönlich besonders stolz?

Das Mobile Banking ist meines Erachtens echt gelungen. Nicht wegen der Anzahl, sondern wegen der Qualität der Funktionen. Und wegen der Einfachheit, mit der Bankgeschäfte erledigt werden können.

Und die Zukunft der digitalen Kanäle?

Vielleicht braucht es gar kein Mobile Banking mehr, weil wir alle Bankgeschäfte mit Unterstützung eines virtuellen Assistenten erledigen. Ob sprach- oder gesten-gesteuert, spielt dabei gar keine Rolle. Voraussetzung ist lediglich eine Plattform als Enabler. Als Konsequenz benötigen wir APIs, über die wir beliebige Frontends sowie Apps zu einem grossen Ganzen nahtlos zusammenfügen. Vielleicht braucht es keine Handys mehr. Aber damit unsere Kunden ihre Bankgeschäfte einfach und zuverlässig abwickeln können, braucht es eine Bank mit einer modernen IT-Plattform und Schnittstellen. Entgegen anderslautender Expertenmeinungen braucht es also Banken, sofern sie sich dem technologischen Fortschritt und den Kundenbedürfnissen anpassen – wie häufig hat man sich bei Prognosen getäuscht, weil man für eine andere Zukunft nicht offen war.

Ihre Fragen zum E-Banking und Mobile Banking richten Sie bitte an:  
[massimo.catrambone@hbl.ch](mailto:massimo.catrambone@hbl.ch)



«Wie häufig hat man sich bei Prognosen  
getäuscht, weil man für eine andere Zukunft  
nicht offen war.»

>> (Fortsetzung Interview André Renfer von Seite 3)

Sobald sich eine Schweizer Bank strategisch überlegt, wohin ihre Zukunft führt und welche Fähigkeiten relevant sein werden, dann schaut sie früher oder später bei uns vorbei. In der Branche ist mittlerweile bekannt, dass wir bei der Hypothekarbank Lenzburg mit Finstar gute, offene, flexible und innovative Lösungen realisieren.

«Dank den offenen Schnittstellen wurde das neue Konzept zeit- und kosteneffizient umgesetzt.»

### Differenzierung im Kundenkontakt

Die effiziente Integration von Kunden und Fintech-Angeboten ist nur ein Vorteil des funktionierenden Ökosystems. Dass die Teilnehmer die Möglichkeit haben zusammenzuarbeiten, geht darüber aber oft vergessen: Offenheit und Flexibilität vorausgesetzt, kann jeder mit jedem kooperieren und macht nicht mehr alles alleine. Eine Differenzierung erfolgt an den digitalen und analogen Schnittstellen zwischen Bank und Kunden. Die Kombination ausgewählter Services verschiedener Anbieter sichert die bankenspezifische Weiterentwicklung, die kontinuierliche Aktualisierung der Plattform und macht aufwändige Migrationen überflüssig. Nur ein Beispiel für diese Flexibilität ist Neon: Das Fintech-Unternehmen interessierte sich zuerst für das Bankenpaket. Im Verlauf der Gespräche kristallisierte sich jedoch heraus, dass Banking as a Service zumindest für den Anfang geeigneter wäre. Dank den offenen Schnittstellen wurde das neue Konzept zeit- und kosteneffizient umgesetzt.

**Die News rund um Finstar, Kunden und Partner finden Sie aktuell unter: [www.finstar.ch/de/news/](http://www.finstar.ch/de/news/)**

### finstar

c/o Hypothekarbank Lenzburg AG  
Bahnhofstrasse 2  
CH-5600 Lenzburg  
+41 62 885 11 11

info@finstar.ch  
www.finstar.ch



### Innovieren und optimieren

Die Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit Fintech-Firmen liegen nach Renfers Ansicht weniger im technischen als im regulatorischen Bereich sowie bei der Abstimmung der Prozesse. Zudem sind Fintech-Unternehmen aus verschiedenen Gründen schneller und gradliniger. Sie setzen die interne Organisation so unter zusätzlichen Druck, kontinuierlich zu innovieren, zu optimieren und konsequent an der Zukunft der Bankensoftware Finstar zu arbeiten. Diese wird modularer und flexibler, noch effizienter und vom Gesamtsystem bis zu einzelnen Produkten und Services bankenspezifisch konfigurierbar. Cloud-computing und Blockchain, Servicestrategien und Ökosysteme machen diese Entwicklungen erst möglich, stellen gleichzeitig neue Anforderungen an Banken und Softwarehäuser. Wer über eine klare Vision und eine stringente Strategie verfügt, ist auf das Banking der Zukunft vorbereitet. Bank und Software-Unternehmen in einem zu sein, wird sich dabei auch für das angebrochene Jahrzehnt als entscheidender Vorteil herauskristalisieren.

Mit Ihren Fragen zu Finstar richten Sie sich an:  
[andre.renfer@hbl.ch](mailto:andre.renfer@hbl.ch)