



BERATUNGSPROTOKOLL 2.0 IM DIGITALEN ZEITALTER

**Automatisierung der Online Compliance und Verbesserung
der Customer Experience für Finanzinstitute**

3 November 2015

Mathias Wegmüller,
Gründer und Leiter Business Development

Das heutige Spannungsfeld bei Finanzinstituten: Ein Balancieren zwischen Business und Vorgaben

Herausforderung: Effiziente Umsetzung von Regeln und gesetzliche Vorschriften zur Absicherung des Geschäfts



Compliance

Unternehmen im Finanzumfeld werden täglich durchschnittlich mit 60 regulatorischen Änderungen konfrontiert. Studie von Thomson Reuters GRC Unit

Herausforderung: Innovation mit & für Kunden in einer mehrheitlichen digitalen Welt. Schnelles Adaptieren ist gefragt.



Business

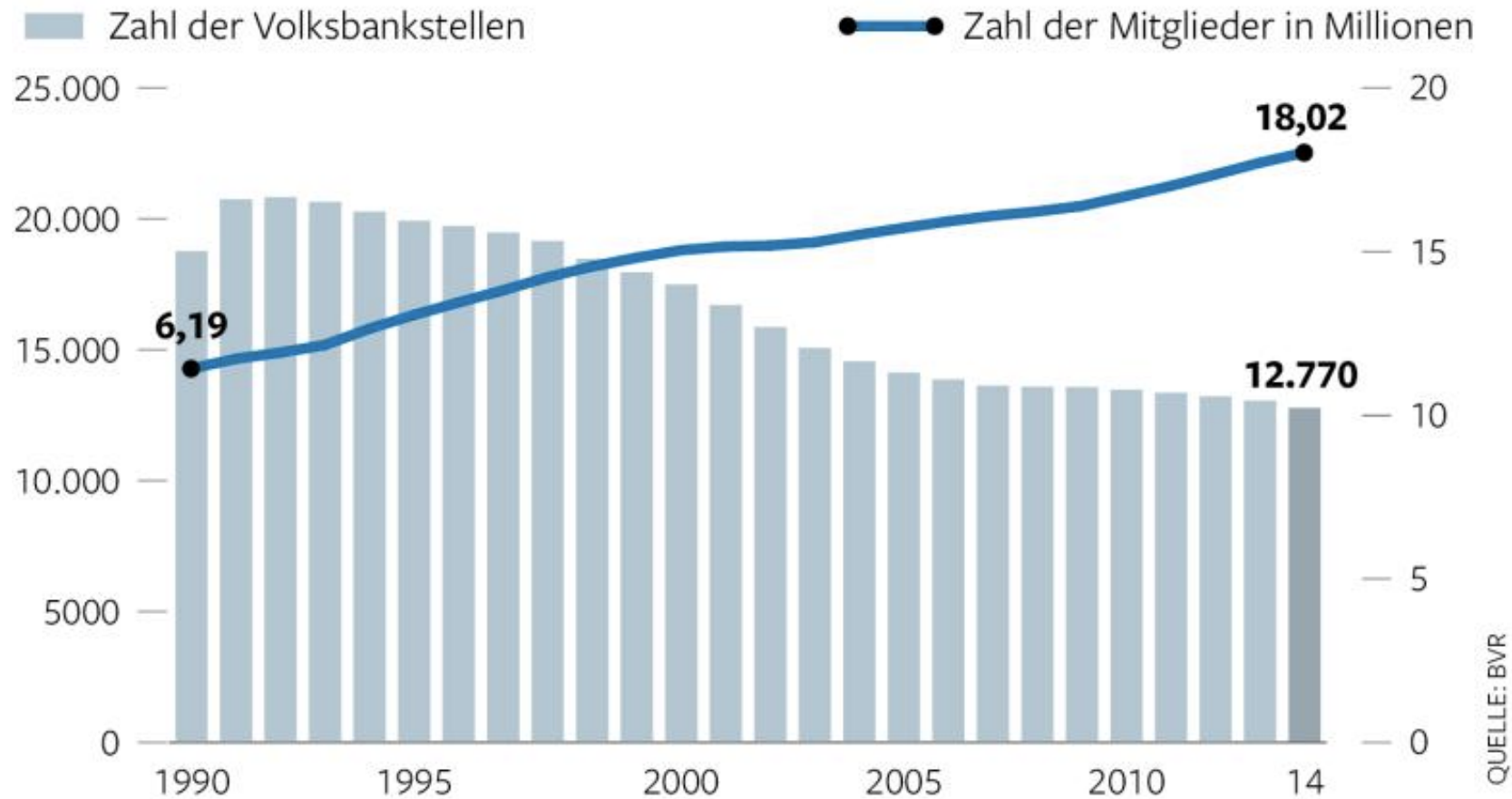
Heutzutage sind Kunden immer besser informiert. Kundenzentrierte Geschäftsmodelle sind gefragt. Kundenerlebnis als Schlüssel zum Erfolg.

Zukunft Digitalisierung



Zukunft Digitalisierung

IMMER WENIGER VOLKSBANK-FILIALEN



DIE WELT

Barclays: “After regulatory compliance Digital is our #1 focus”

Beispiele für Spannungsfelder bei Banken

KYC - Know Your Customer ist Pflicht:

Sollten die speziellen Regelungen nicht eingehalten werden, so drohen den Finanzunternehmen empfindliche Geldstrafen, Haftstrafen für leitende Mitarbeiter oder sogar die Entziehung der Geschäftserlaubnis. Daneben ist das Reputationsrisiko nicht zu unterschätzen.



Capital One to Pay \$210 Million in First CFPB Enforcement



Courtts was fined 6.3 million pounds in November 2011 by the Financial Services Authority for not warning clients about the risks of investing in the bond fund.

FONDS ONLINE

29.09. | 2015



Schweizer Fintech will Beratungsprotokolle überflüssig machen



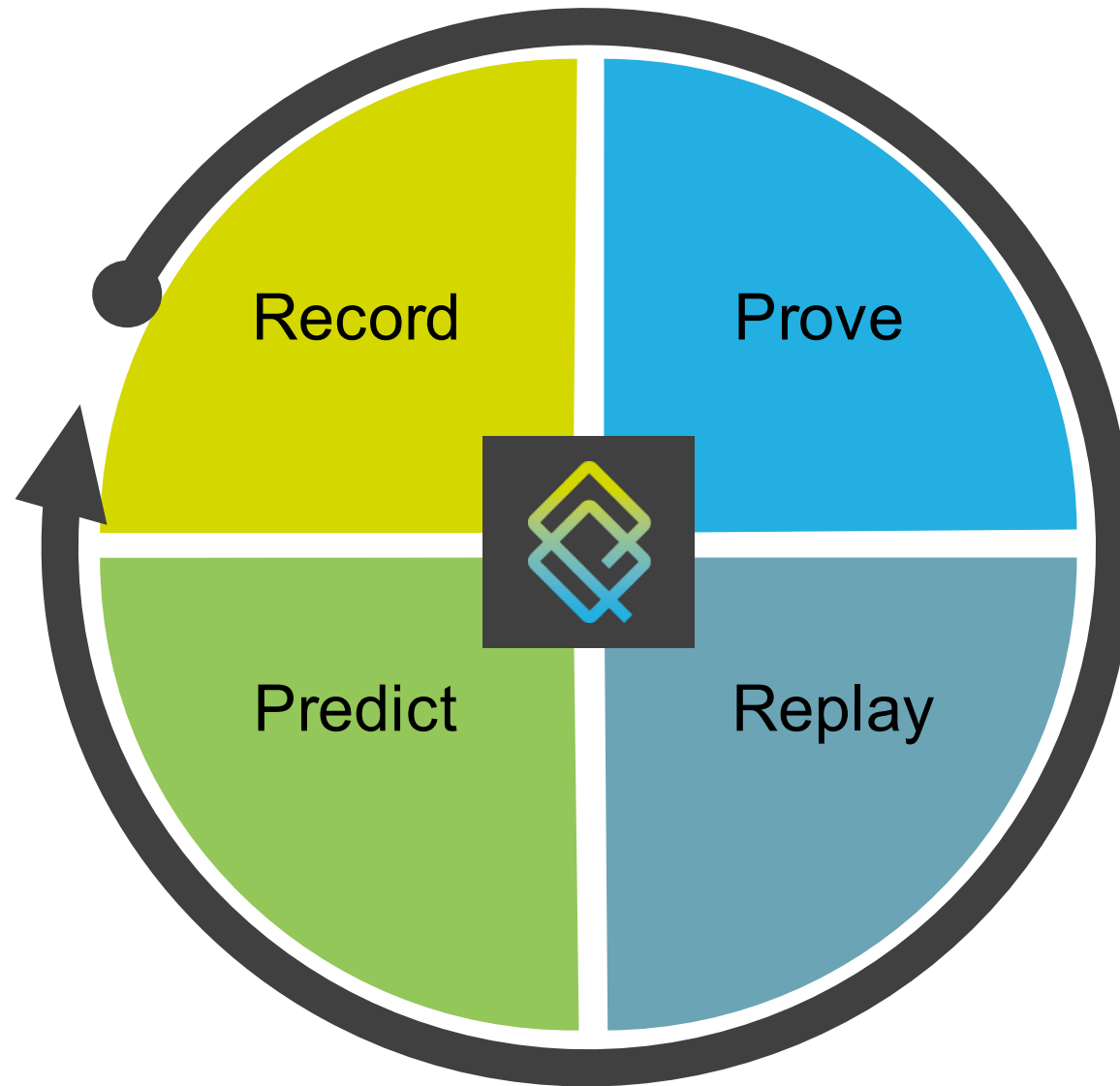
Das Dokumentieren und Archivieren von Beratungsprotokollen ist mühsam. Auch oder gerade bei digitalen Beratungen. Ein Fintech aus der Schweiz hat eine Lösung im Angebot.

Das Schweizer Fintech Qumram hat eine neue "Big-Data-Plattform" vorgestellt, die die Dokumentation von Beratungsprotokollen stark vereinfachen und damit effizienter machen soll. Der Service bezieht sich aber nur auf Versicherungs- oder Finanzanlagen-Beratungen, die digital erfolgen. Dies schreibt das in Zürich ansässige Unternehmen, welches sich auf die Analyse von Daten spezialisiert hat, auf seiner Internetseite.

Der Kern des Angebots ist einfach: Die von Qumram entwickelte Software zeichnet alle Interaktionen, die während einer Beratung via Internet, Social Media oder Smartphone durchgeführt werden, im Originalformat auf. Die gespeicherten Informationen würden dann revisionssicher abgelegt und erhielten somit Beweiskraft in Streitfällen, so Qumram. Der Zugriff erfolge auf Wunsch des Kunden über eine Cloud, die eigene interne IT-Struktur oder eine Mischung aus beiden Speicherplätzen.

Das Unternehmen, das nach eigenen Angaben die Großbank UBS zu seinen Kunden zählt, betont, dass die heutigen Web-Systeme keine Funktionen hätten, die digital durchgeführten Prozesse im Original abzuspielen. Genau hier setzt Qumram an. Weiterhin integriere das Fintech die Informationen in die bestehenden IT-Systeme der Kunden. (jb)

Wie funktioniert Qumram? Qumram in a nutshell





QUMRAM

Record it.

Qumram in Action:
Luzerner Kantonalbank
E-Banking / E-Trading

Qumram – konkrete Vorteile & nachvollziehbarer Nutzen!



LEGAL / COMPLIANCE

EINHALTUNG VON COMPLIANCE

- Einhaltung der Compliance-Vorschriften in digitalen Kanäle
- Risiko- und Gefährdungsreduktion
- Kostenreduktion für interne und externe Audits & E-Discovery
- Innovationskraft erhöhen durch neue Kundenorientierung

FIRMENWERT SCHÜTZEN



OPERATIONS / SALES

VERHINDERN VON BETRUG

- Streitfälle schnell & eindeutig klären, Delkreder reduzieren
- Aufdecken & verhindern von in- und externem betrügerischen Verhalten
- Kritische Unternehmensdaten & Firmen-Reputation schützen
- IT Risiko und Kosten senken

ERGEBNIS OPTIMIEREN



CHANNEL MARKETING

VERBESSERN DER EXPERIENCE

- Kundenerlebnis und Customer Journey visualisieren
- Kundenprofilierung (Digital) zur Verbesserung des Angebotes
- Online Konversion optimieren
- Kundenservice & -zufriedenheit verbessern, Kundenbindung & -loyalität erhöhen

UMSATZ ERHÖHEN



Eine zentrale Plattform

- Reduktion der IT-Komplexität & Kosten
- Steigerung der Flexibilität & IT-Dynamik
- Läuft in Hoch-Sicherheits-Umfeld

Kunden-Nutzen – überzeugender und greifbarer ROI

ENSURE COMPLIANCE



Regel konforme Publikation
der Weisungen & Handbücher

100% Einhalten

der gesetzlichen Vorschriften für
die Publikation der Weisungen
z.B. Kredithandbuch im Intranet

Qualitätssteigerung

im Weisungswesen, durch
Verbesserung der Datenqualität
im Gesamtsystem resultiert in
einer Reduktion der Risiken

90% Kostensenkung

für die Verwaltung & Publikation
der neuen und bestehenden
Weisungen

PREVENT FRAUD



Schutz der sensiblen Kunden-
daten (CID) vor Betrug & Verlust

FINMA konforme

Umsetzung der gesetzlichen
Weisung zu operationellen Risiken

Echtzeit-Warnungen

bei auffälligen Verhaltensmuster

2000 : 1

> 2'000 CID-Applikationen werden
mit EINER Lösung überwacht und
kontrolliert

100% automatische

... und lückenlose Aufzeichnung
der CID-Zugriffe

IMPROVE EXPERIENCE



Verbesserung des Kunden-
Service und Zufriedenheit

50% Reduktion

der durchschnittlichen Dauer
der Kunden-Anrufe

60% Erhöhung

der "First Call Resolution" im
Kundendienst

Steigerung

der Kundenzufriedenheit nach
5 Monaten (+0,8 pts in NPS)

6'000 Stunden

Effizienzgewinn im Monat!



We drive Customer value.

Record it. Replay it. Prove it. Predict it.
Marketing and Compliance is ving it.



Fragen?

Kontakt



Mathias Wegmüller
Mitgründer,
Leiter Business Development
+41 76 382 7148
wegmueller@qumram.com



Compliant.
Insights.

Powerful recording and
replay for compliant insights.

www.qumram.com