

Bankenfachverband

Die Experten für Finanzierung



STÄRKUNG DER DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE (CX): FÜR HÖHERE LOYALISIERUNG UND BESSERE KUNDENZUFRIEDENHEIT



BFACH-Conference Digitalisierung 03. Dezember 2025



AGENDA

- FIS und Syngenio
- Treiber im Banking
- Was macht gute UX aus?
- Barrierefreiheit
- Demo
- FIDA
- Ausblick



KORDOBA, EINE DT. TOCHTERGESELLSCHAFT VON FIS – KOMPLETTLÖSUNGEN FÜR DEN GESAMTEN BANKENMARKT

FIS-KORDOBA in Zahlen im deutschen Kernbankenmarkt¹⁾

~26 Mio.

Endkunden

~23 Mio.

Aktive Konten
auf den
Plattformen

~64 Mio.

Wertpapier
Handelsgeschäfte

~4.5 Mio.

Wertpapierdepots
auf
der Plattform

1) Quelle: FIS-Daten, Stand September 2024

Alle Geschäftsmodelle werden von FIS-KORDOBA unterstützt



Komplette Abdeckung der Wertschöpfungskette für Finanztechnologie:



... Digitales Banking (eBanking, MobileApp, Onboarding, ...)



... Kernbankengeschäft (Kredit und Einlagen)



... Wertpapier-Abwicklung (für „Retail Wealth Management“)



... umfassender ITO & BPO Service aus Deutschland & deutschsprachig



... 100% Umsetzung DE+EU Regulatorik und Steuermeldungen

SYNGENIO IM ÜBERBLICK

- Wir sind 100 hoch motivierte Experten die sich mit Leidenschaft um **künstliche Intelligenz, Digitalisierung** und **Softwareentwicklung** in den Kernbranchen **Banken/Finanzen, Telekom und Versorger** kümmern.
- **Unabhängig** (Inhaber geführt und in Management-/Mitarbeiterbesitz) | alle Mitarbeiter in **DACH** : Wir verstehen die Herausforderungen unserer Kunden, sprechen deren Sprache und kennen deren Branche

Was tun wir?

- Wir unterstützen Unternehmen mit **kritischen Infrastrukturen**
- in dem wir deren IT-Frondend-Systeme **modernisieren**,
- **resilienter** gegen Cyberangriffe machen – dafür sorgen, dass
- **regulatorische Anforderungen** sachgerecht und zweckdienlich erfüllt werden

Vorteile für unseren Kunden

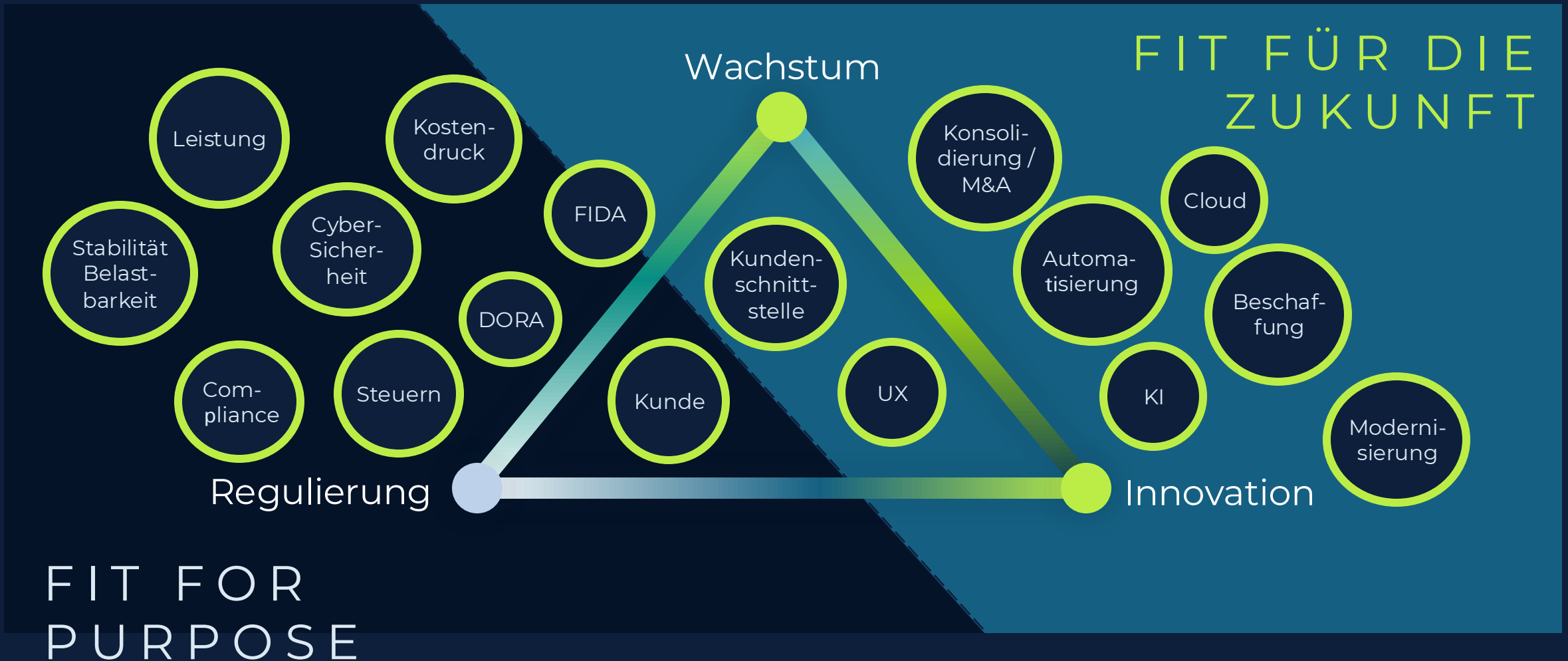
- ✓ Sie verbessern ihre Wettbewerbsfähigkeit
- ✓ Sie erschließen neue Erlösquellen
- ✓ Sie binden Ihre Kunden besser an ihr Unternehmen
- ✓ Risikominimierung und erfüllen Deutsche und EU aufsichtsrechtliche Anforderungen

AUSWAHL UNSERER KUNDEN



DIE TREIBER IM BANKWESEN SIND SEHR VIELFÄLTIG

Die Balance zwischen den Anforderungen von heute und den Herausforderungen von morgen zu finden ist unendlich schwierig





bis 2000

Filiale

Geschäftsmodell
Filialbank



2000 – 2010

Internet

Geschäftsmodell
Direktbanken



2010 – 2023

Mobil

Geschäftsmodell
mobile banks



Die Zukunft

KI

Geschäftsmodell Neo-
Neo-Banken / AI-native
banks

WAS IST GUTE UX?



Revolut



TRADE
REPUBLIC



NETFLIX

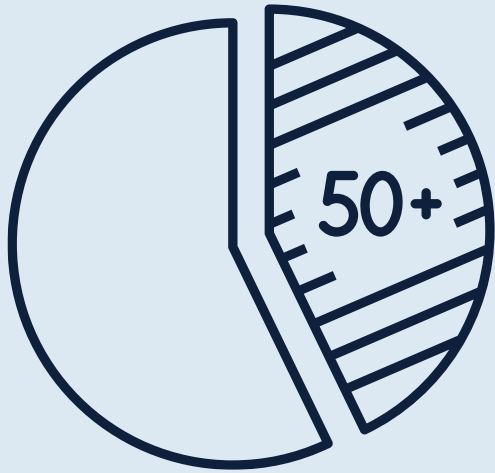


BARRIERE-FREIHEIT

BARRIEREFREIHEIT - BFSG

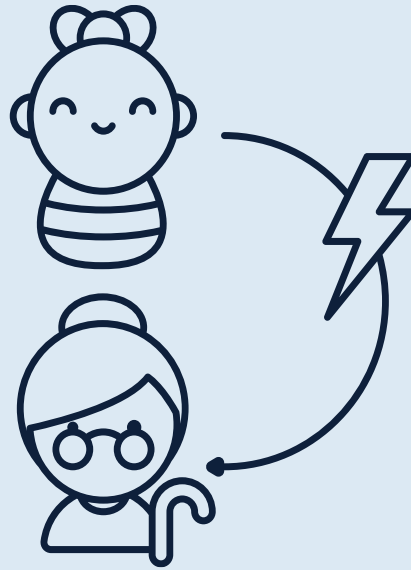
- Barrierefreiheit ist bereits ein Muss-Thema
 - Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) gilt seit 28.6.2025¹
 - Nachweispflicht gegenüber Kunden und Marktüberwachung
 - "Overlays" über bestehende Websites reichen de facto nicht
 - Nicht nur Anträge, die gesamte Kundeninteraktion ist betroffen
 - Meldung einer "Unverhältnismäßigen Belastung" bei komplexen Funktionen möglich
 - Technische Guidelines:
 - Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)
 - Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0)

1) Übergangsfrist bis 27.06.2030 nur bei unverändert bestehenden Lösungen.



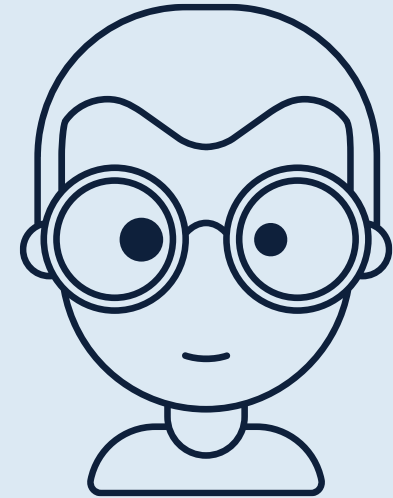
45%

der Menschen
sind älter als 50
Jahre



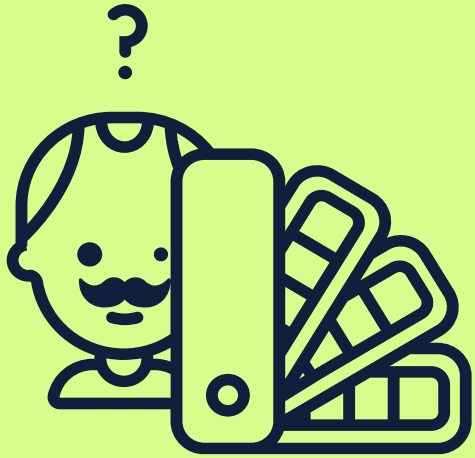
97%

Behinderungen
entstehen erst im
Laufe des Lebens



70%

beträgt die
mittlere
Sehstärke



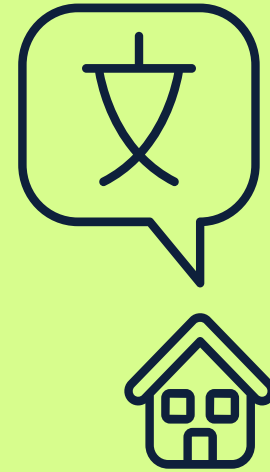
8%

der Männer sind
farbenblind



9%

der Menschen sind
schwerbehindert



15%

sprechen zuhause
wenig bis kein
Deutsch

A11Y

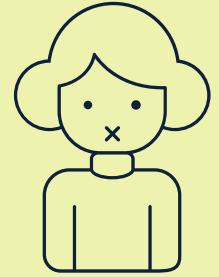
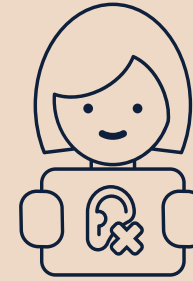
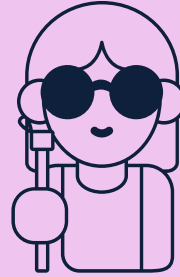
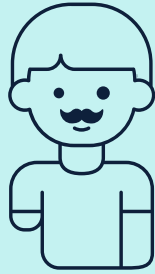
Berühren

Sehen

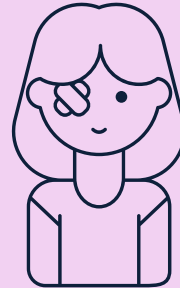
Hören

Sprechen

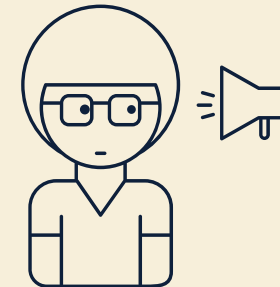
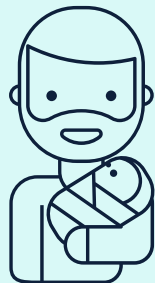
**Permanente
Beeinträchtigung**



**Temporäre
Beeinträchtigung**



**Situationsbedingte
Beeinträchtigung**



MENSCHEN LIEBEN FREIHEIT!

Friktionen
abbauen

Make it
easy!

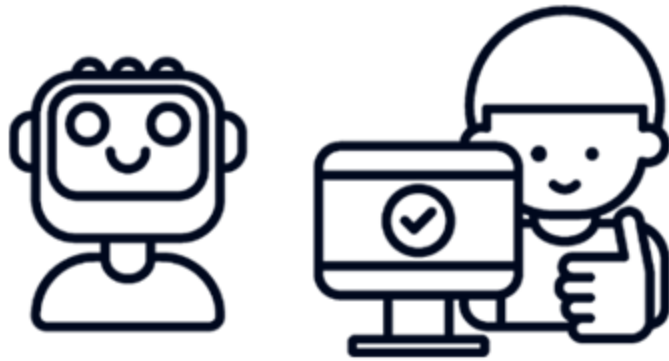
Kunden
enablen

Barrierefreiheit ist das, was FinTech seit jeher erfolgreich macht.
Auch Service und Backoffice macht sie letztlich das Leben leichter.

Mehr Kunden können
Self-Services nutzen.

Verständliche Dokumente
verringern Rückfragen.

NEXT GEN: KI ALS MEDIATOR



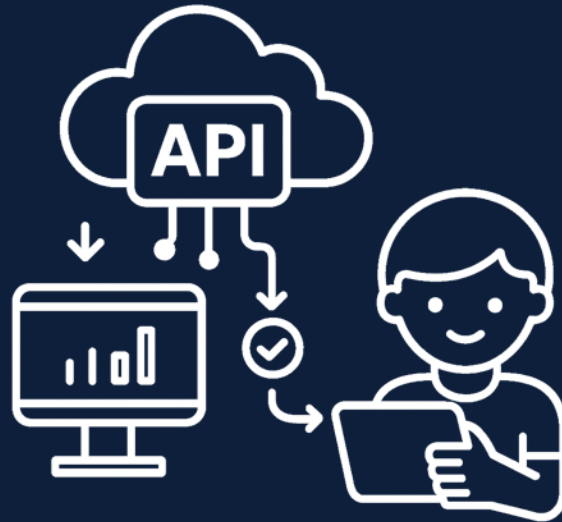
- **Bidirektionale KI:** Bank→Kunde und Kunde→Bank
- **Vertrauens-Personen-ähnliche Kommunikation**
 - Gute Mittelposition: "Mein" Tool, keine peinliche Kommunikation mit Bank-Experten, aber hilfreicher als Screens durchsuchen
- **Anfrage Sprechen ist einfacher** als UI-Elemente einzeln vorlesen lassen
 - KI-Assistent springt an die richtige Stelle, füllt Felder selbst aus. Bestätigung durch Kunden.



FIDA – FINANCIAL DATA ACCESS

- von Open Banking zu Open Finance
 - **z. B. Kredite, Sparguthaben, Investitionen, Versicherungen, bAV**
- Realtime Datenbereitstellung über Standard-Schemes
- Kunden kontrollieren ihre Daten über ein Dashboard
 - **Auch Firmenkunden (größenabhängig)**
 - **Anbieter werden hochgradig vergleichbar!**
- Financial Information Service Provider (FISPs) können Daten nutzen

FIDA = SUPER-FOOD FÜR AI NATIVE BANKS



CHANCEN FÜR BANKEN

Prognose anhand der Erfahrungen mit PSD2: Kunden werden viel eher FinTechs Zugriffe gewähren als etablierten Banken. Deren Chancen liegen im Bereich von Übersichten, die andersartige Finanzprodukte integrieren.

Integration + Übersicht über Investments

Versicherungen

Depots

Betriebliche
Altersvorsorge

Integration + Übersicht in der Familie

Gemeinsame
Kontenübersicht

Überblick
Geldanlagen

Altersvorsorge
organisieren

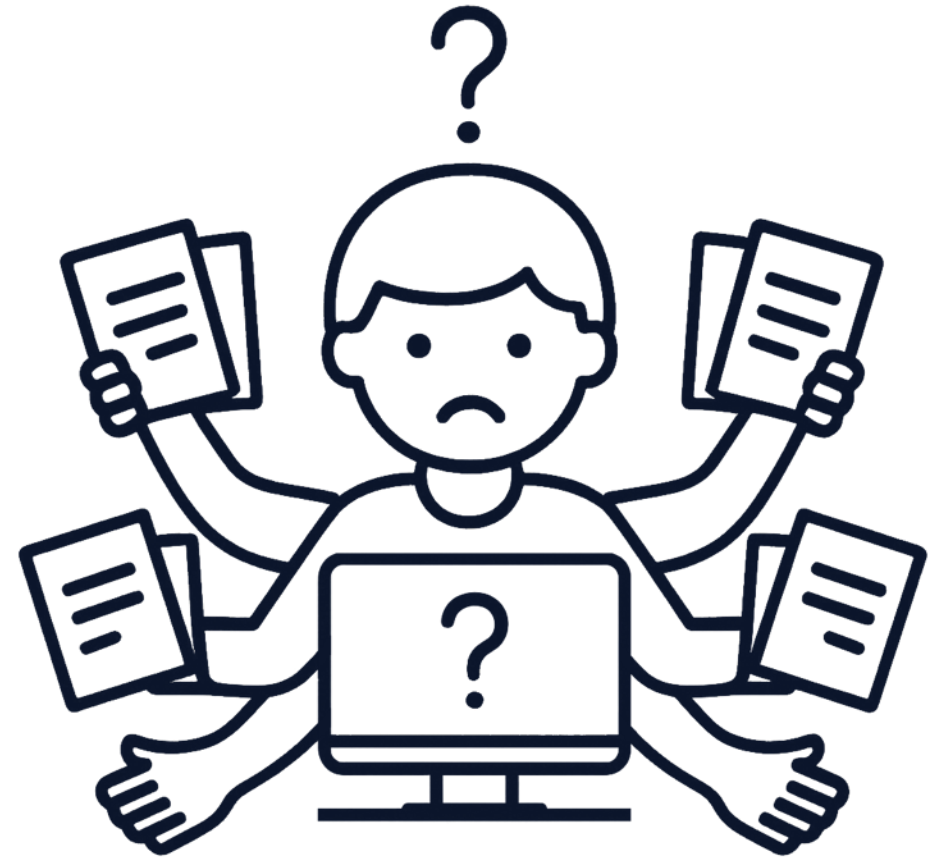
FAZIT:

EINFACHHEIT GEWINNT



- **Schon heute entscheidend**
- **Barrierefreiheit nutzt vielen bis allen**
- **KI erlaubt ein ganz neues Niveau an Einfachheit**
 - Und neuen Zugang der Bank zu den Kunden
- **KI ist bereit, eingesetzt zu werden.**
- **Weitere Datenschnittstellen werden bald folgen. Damit lassen sich bessere Übersichten für Kunden erstellen.**
 - Partiiell sind diese auch für Bankauswertungen nutzbar. In der Hinsicht sollte man allerdings nicht zu viel erwarten.

DISKUSSION / FRAGEN



WE MAKE IT WORK.

VIELEN DANK



HAMBURG BERLIN KÖLN BONN FRANKFURT STUTTGART MÜNCHEN

Sitz der Gesellschaft: München | Registergericht Amtsgericht München
Handelsregisternummer: HRB138143
Vorstand: Joachim Nübold
Aufsichtsratsvorsitzender: Thomas Balgheim



Boris Strucken

Sylvia Eberhard

Patrick Reinbold



THINK GREEN
KEEP IT ON SCREEN



Kontakt Daten:

Boris.strucken@fisglobal.com

Sylvia.eberhard@syngenio.de

Patrick.reinbold@syngenio.de



HAMBURG BERLIN KÖLN BONN FRANKFURT STUTTGART MÜNCHEN

Sitz der Gesellschaft: München | Registergericht Amtsgericht München
Handelsregisternummer: HRB 138143
Vorstand: Joachim Nübold
Aufsichtsratsvorsitzender: Thomas Balgheim



Boris Strucken

Sylvia Eberhard

Patrick Reinbold



THINK GREEN
KEEP IT ON SCREEN

