

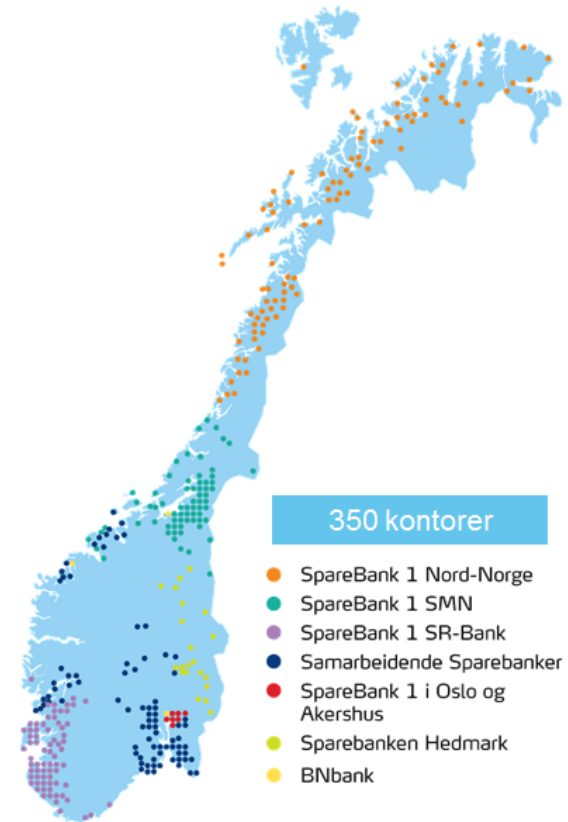
# Innovasjon i bank handler ikke bare om mobilbanken

Øyvind Aass, SpareBank 1 alliansen

22.10.14

# Om SpareBank 1

- Totalt antall årsverk: ca. 6.800
- 15 selvstendige sparebanker
  - 6 børsnoterte egenkapitalbevisbanker
  - 1 aksjebank
  - 8 tradisjonelle sparebanker med egenkapitalbevis
- 2 felleseide forretningsbanker
  - BN Bank
  - Bank 1 Oslo Akershus
- Et felleseid konsern
  - SpareBank 1 Gruppen: AS med heleide datterselskaper/produkselskaper
- Et felleseid ansvarlig selskap
  - Alliansesamarbeidet SpareBank 1 DA
  - SpareBank 1 Banksamarbeidet DA fra 1/9-2014



# Et skred ingen var forberedt på ?!

26. september 2011 lanserer SpareBank 1 mobilbanken

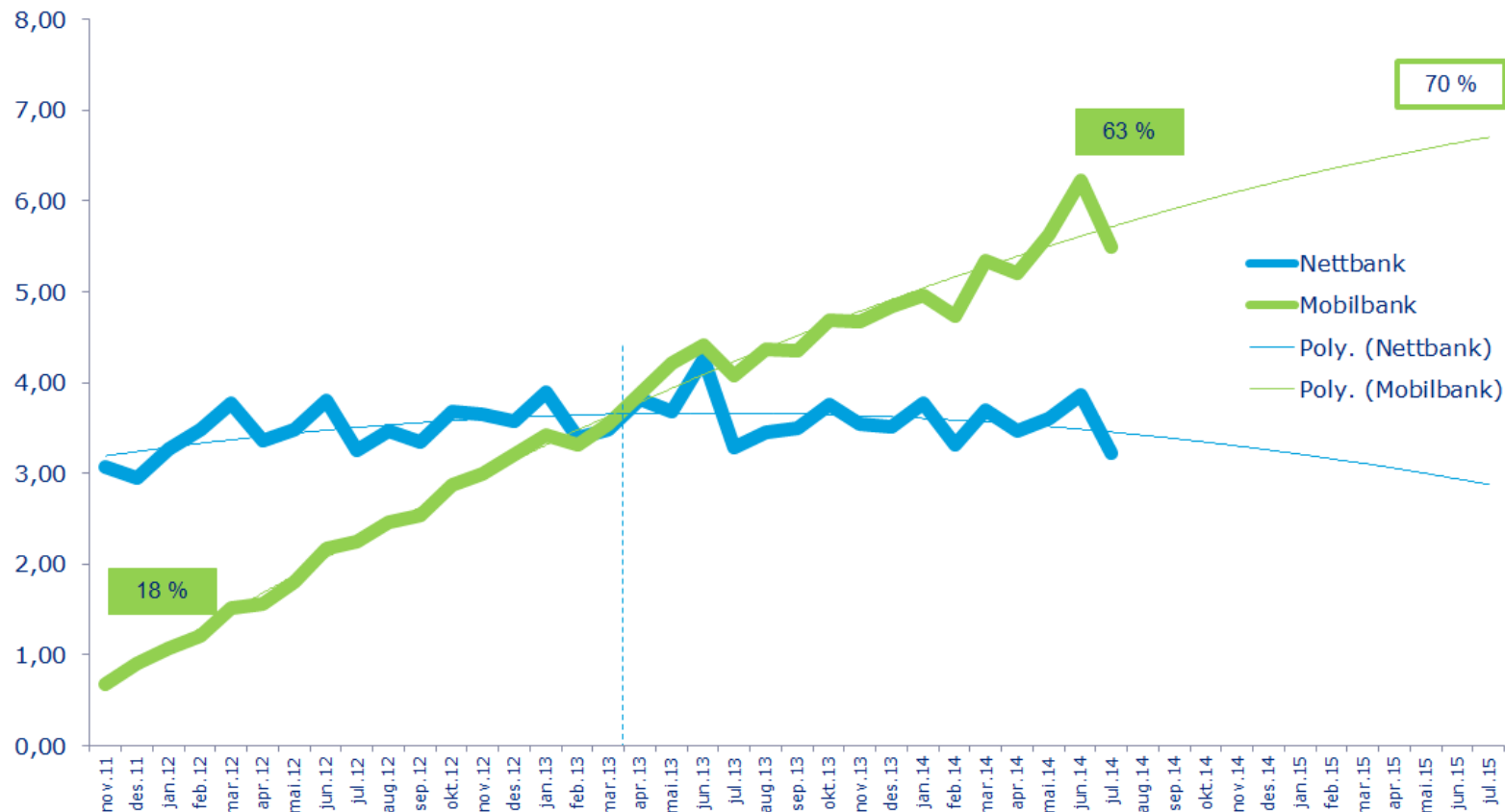


Ett år senere er den nesten større enn nettbanken

A screenshot of a news article from Computerworld. The article title is "Mobilbanken snart forbi nettbanken" (Mobile banking soon surpasses net banking). The author is Andréa Vold, and the date is 24.09.2012 kl 10:57. The article text begins with "Sparebank 1-alliansen ser at mobilbankbruken er i ferd med å ta helt av." Below the text is a photograph of an iPhone displaying the SpareBank 1 mobile banking app interface. The iPhone screen shows the time 9:41 AM, the date Monday 7, and various app icons like Messages, Calendar, Photos, and Camera. The background of the iPhone screen is a blue water droplet pattern.

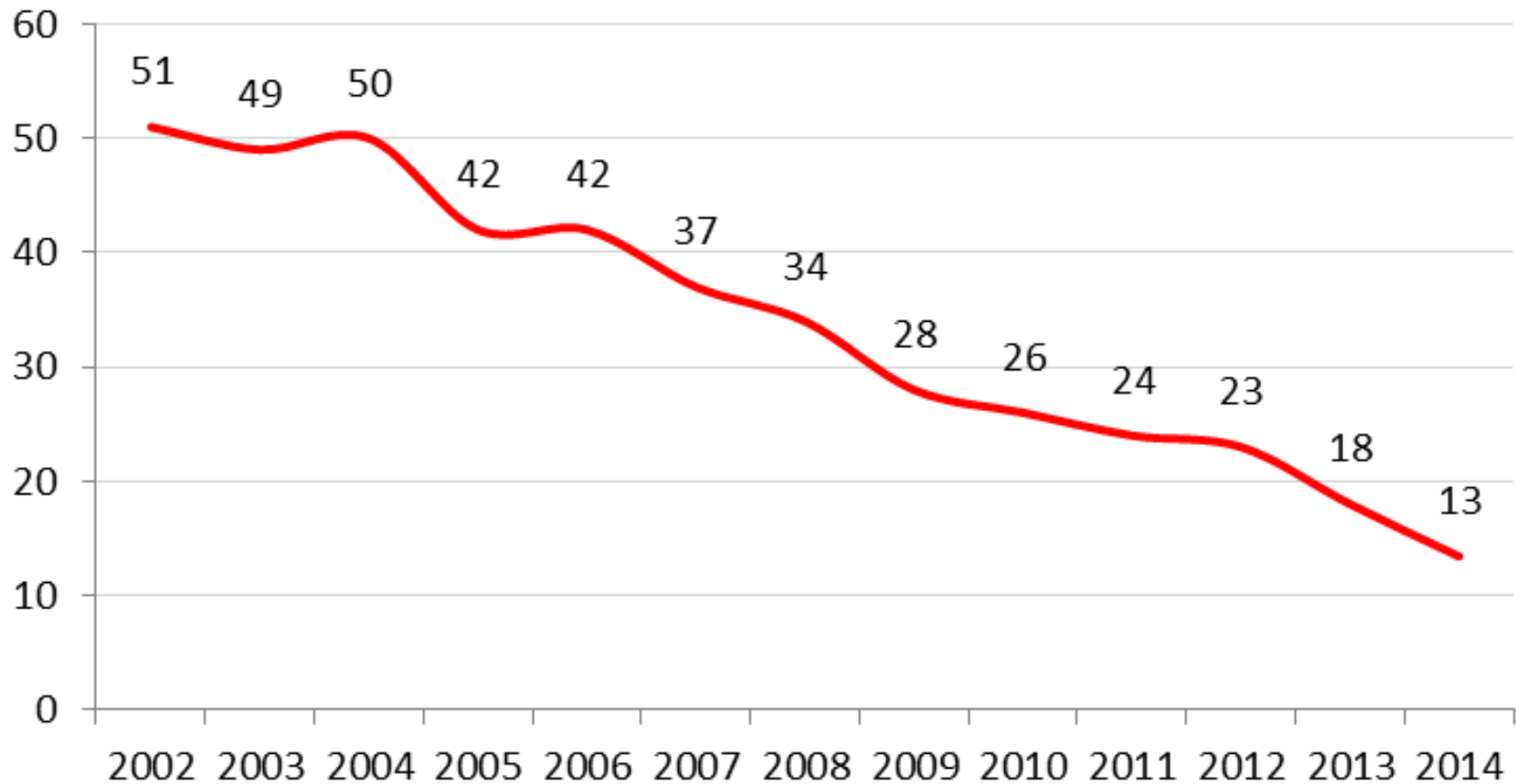
# NÅ er det for lengst et faktum

## Antall innlogginger pr. måned i nettbank og mobilbank (mill.) Prognose ett år fram



# Vesentlig færre bankkunder er hyppige brukere av bankkontoret

## Andel på bankkontor hver måned





# Teknologiutviklingen har gjort det enklere for nye aktører å utfordre bankene



Bank Norwegian kaprer stadig flere



SAS satser på bank/forsikring, telekom og varehandel



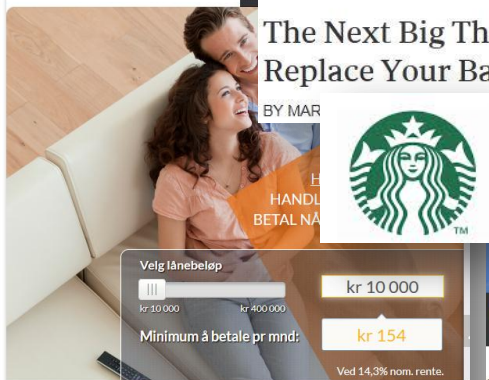
Telenor-kunder må betale for BankID

Fra 1. mai vil det koste Telenor-kunder 49 øre å bruke BankID. Forbrukerrådet tror selskapet vil miste kunder som følge av dette.



Telenor starter sparebank i Pakistan

Pakistanske Telenorkunder får nå tilbud om sparekonto på mobilen.



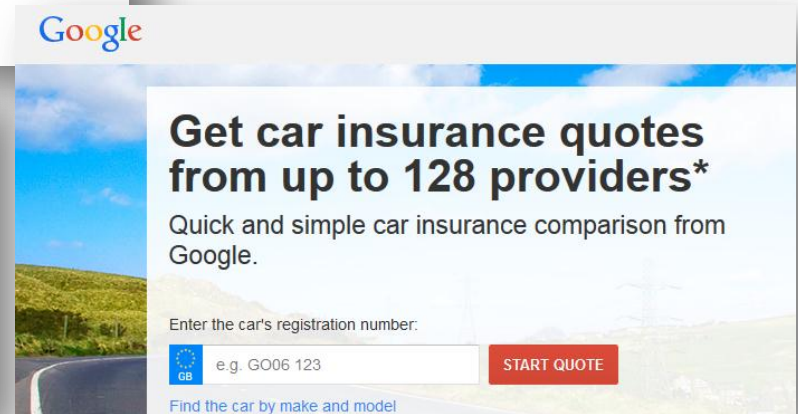
The Next Big Thing You Missed: How Starbucks Could Replace Your Bank

LÅN INNTIL 400 000 KR!  
NOMINELL RENTE FRA 7,9 % TIL 19,9 %



Mark Zuckerberg (29) er verdens viktigste leder innenfor sosiale medier. Nå sier kilder til Financial Times at han snart blir banksjef. Foto: Manu Fernandez (Ap)

- Snart blir Facebook bank



# Vi må tilby banktjenester på nye flater



GLASS



# Vi må tilby våre tjenester der kunden er

The image shows a woman sitting on a couch, looking at a tablet. The tablet displays the SpareBank 1 mobile app interface. The app is designed for a mobile device, with a blue header and a grid of service tiles. The background is a blurred indoor setting.

**SpareBank 1**  
OSLO-AKERSHUS

## Boliglån

Lånedetaljer | Personlig info | Sikkerhet | Økonomi | Tilbud

### Lånedetaljer

Det blir enklere for deg å fylle ut søknaden dersom du har tilgjengelig:

- Opplysninger om inntekt
- Informasjon om eksisterende gjeld
- Takst/verdivurdering på eiendom
- BankID, da sparer du tid ved innlogging

**Rente**

Rente fra 3,20%  
Priseksempel Boliglån for unge:  
Eff.rente fra 3,3, 2 mill. o/25år,  
totalt 2.923.074,- kostnad pr

Lånebeløp:\*  
Nedbetalings tid år/mnd.  
Forfallsdato:\*  
Lånetype:\*

**SpareBank 1**  
SMIN

Privat | Bedrift | Markets | Om oss/IR | Samfunn | EiendomsMegler 1 | Nettbank privat

Fond | Kontoer | Betaling | Kort | Lån | Forsikring | Spøring | Mobil | Postkasse | Innstillinger

## Mine fond

Ola Nordmann

Kjøp fond | Selg fond | Bytt fond | Spareavtale | Uttaksavtale | Ordre

Sist innlogget i dag kl. 08:50 | Logg ut

### Kjøp fond

Ett fond | Flere fond

Fond

Velg fond

Belastingskonto  
BRUKSKONTO: (4435.08.44676)

Spareportefølle  
Hyttesparring

Jeg er kjent med fondets nøkkelinformasjon.  
 Jeg gir hermed SpareBank1 Verdpapirservice AS (betaling)

Neste | Avbryt

Her på generelt

**SpareBank 1**

Logget inn som: Øyvind Aass | Logg ut

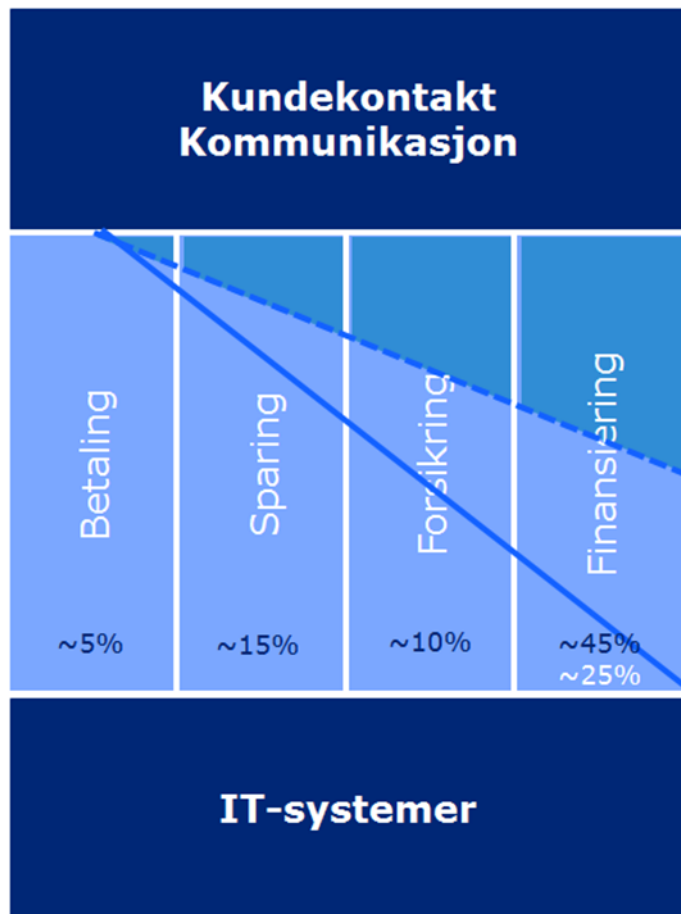
## Bilforsikring

Kontakt oss kundeservice  
02480 Alle dager 07.00-19.00

- 1 Hvilken bil ønsker du å forsikre?  
Vet du registreringsnummeret på bilen?  
 Ja  Nei  
Skriv inn registreringsnummeret her    
Vi kan bruke bilens registreringsnummer for å innhente opplysninger om bilen.
- 2 Oppgi bonus og ønsket kjørelengde
- 3 Oppgi sikkerhetstiltak og få rabatt
- 4 Velg forsikring og få pris



# En stadig større del av våre tjenester tilbys digitalt



Det er først nå digitaliseringen treffer de områdene som har størst betydning for bankenes inntjening.



# Forutsetninger for å lykkes 1/3



- En gjennomarbeidet og godt forankret forretningsstrategi
- Ta utgangspunkt i kundenes behov
- Tenk helhetlig og langsiktig i utviklingsarbeidet

**Utfordringen er å skape gode kundeopplevelser, og fortsette å bygge nære relasjoner i en stadig mer digitalisert kundekontakt !!**

# Forutsetninger for å lykkes 2/3

- Robust IT-arkitektur med standardiserte integrasjonsmekanismer
- En gjennomarbeidet sourcingstrategi
  - Solid «inhouse» kompetanse
  - Kompetansestyrt sourcing – dyktige samarbeidspartnere
- Endringsdyktig organisasjon
- Vilje til å se ut over egen virksomhet, bransje og utviklingsmodell



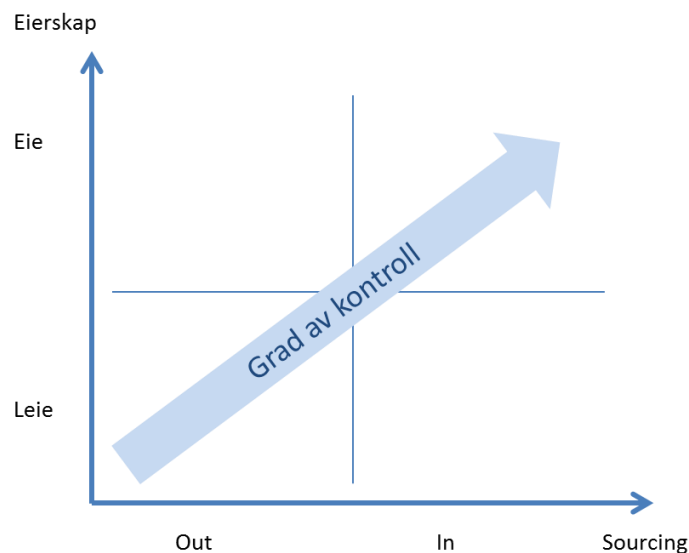
Payment Service Directive II (PSD 2):  
«Access to account will boost innovation  
in payment landscape»  
Press release 07-24-2013



**Kanskje tiden er inne for å åpne arkitekturen for tredjeparts utvikling mot bankenes løsninger.**

# Forutsetninger for å lykkes 3/3

- Stabil drift
- Kontroll på egen operasjon
- Kontroll på kostnadene



**Tillit er en kritisk suksessfaktor for finansinstitusjonene**



# Det er ikke bare kundene som har sluttet å oppsøke bankkontoret for å utføre sine ærend.....

DN Dagens Næringsliv Oslo Børs: 16.30 Indeks: 547,26



TILSTREKKELIG. De siste årene er det gjennomført en rekke utredninger, og sammen med årsrapporter fra ulike aktører er det mer enn nok å ta tak i for å styrke den samlede nasjonale beredskapen mot datakriminalitet, skriver artikkelforfatteren. Foto: Fredrik Bjerknes

**Debatt** Dataangrepene

## Handling haster

Digitale kjeltringer stoppes ikke av enda en utredning, skriver it-direktør Eivind Gjerdal i Sparebank 1.

«På nasjonalt nivå er det tre forhold som det bør gjøres noe med uten å vente på flere utredninger:

1. Det må lages et bedre nasjonalt planverk for å håndtere de ulike digitale truslene og det må øves mer tverrsektorielt på nasjonalt nivå – minst årlig.
2. Politiet er i for stor grad bemannet i kapasitet og kvalitet på de fysiske truslene, mens kapasiteten på de digitale truslene etter vårt syn ikke er tilstrekkelig på plass. Norsk politi må ytterligere styrkes med kapasitet til å etterforske digital kriminalitet.
3. Det digitale trusselbildet er internasjonalt, og det må etableres et mye sterkere internasjonalt politisamarbeid for å etterforske hendelser på tvers av landegrensene»

Dagens Næringsliv 27. juli 2014  
Eivind Gjerdal, IT-direktør SpareBank 1 Alliansen

