

## Electronic Banking

# Kundenwünsche vernachlässigt

Der Großteil der Banken in Deutschland plant am Kundenanliegen vorbei – jedenfalls beim Electronic Banking. So wünscht sich beispielsweise die Hälfte aller Firmenkunden ein Währungsmanagement im Electronic Banking. Allerdings plant nur jedes zehnte Kreditinstitut, die hierfür notwendige Ausstattung anzubieten. Das ergab die Studie „Electronic Banking 2007“ von **PPI** und dem **Institut ibi research**.

Obwohl die Banken ihre Dienstleistungen im Zahlungsverkehr deutlich optimiert haben, setzen sie bei weitem nicht alles um, was die Kunden fordern und was technisch möglich ist. Eine Ursache ist: Kreditinstitute sind sich oft nicht im Klaren, was für ihre Kunden von Nutzen ist. Beispielsweise möchte etwa jeder zweite Geschäftskunde zukünftig mehr Komfort bei der elektronischen Verwaltung von Bankbürgschaften und Wertpapiergeschäften.

Trotz des erheblichen Optimierungspotenzials hat erstaunlicherweise nur ein Viertel der Kreditinstitute tatsächlich vor, in diesem Bereich Verbesserungen vorzunehmen. Damit riskieren die jeweiligen Kreditinstitute in großem Maße, von der Konkurrenz überholt zu werden und unter Umständen die Kunden sogar zu verlieren.

Bei der Einführung neuer Dienstleistungen für Geschäftskunden müssen sich die Kreditinstitute beeilen. Denn drei von fünf deutschen Unternehmen fahren mehrgleisig und unterhalten Konten bei verschiedenen Banken. Überzeugt eine Zweitbank mit ihrem Electronic-Banking-Angebot, können sich die Kunden sehr kurzfristig von ihrer Hausbank trennen.

Weitere Informationen unter: