

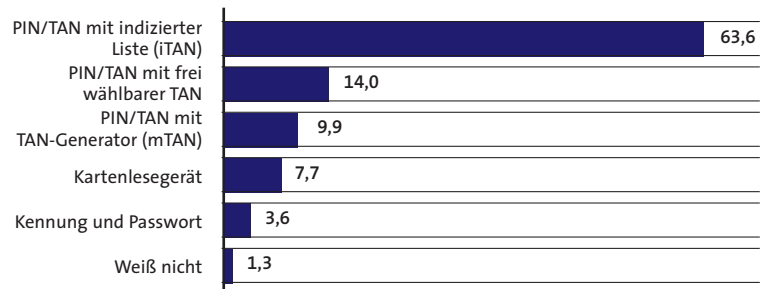
Was Banken planen – und was Kunden wollen

Investitionen in IT sind für Banken von geschäftsentscheidender Bedeutung. Auch wenn die Kunden ins Zentrum des Interesses gerückt sind – viele Erwartungen bleiben noch unerfüllt.

von **markus bereszewski** |
markus.bereszewski@informationweek.de

In kaum einer Branche hat sich das Internet so durchgesetzt wie in der Kreditwirtschaft. Vor allem alltägliche Vorgänge wie Überweisungen und Kontostandsabfragen finden heute online statt. Deshalb investieren Kreditinstitute in die Optimierung ihres Webportals, das für viele Privatkunden den Hauptkontakt zur Bank

Welches Authentifizierungsverfahren nutzen Sie für Bankgeschäfte?



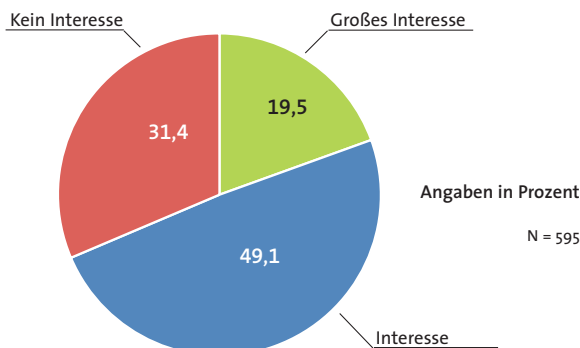
Angaben in Prozent

N = 595

Das sichere, aber weniger mobile iTAN-Verfahren hat inzwischen das klassische TAN-Verfahren weitgehend abgelöst.

Quelle: PPI AG

Haben Sie Interesse an multibankfähigen Internetportalen?



Kunden möchten Konten bei mehreren Banken in einem gemeinsamen Portal pflegen.

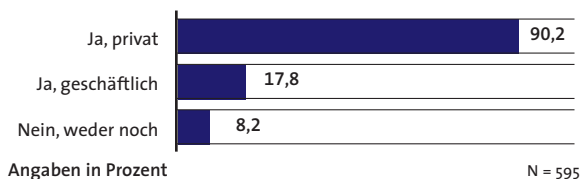
Quelle: PPI AG

und somit deren Aushängeschild darstellt. Doch inzwischen wird es immer schwieriger, sich vom Wettbewerb abzuheben: Die Banken müssen dabei verschiedene Kundeninteressen miteinander vereinbaren.

Mobilität erschwert Sicherheit

Die Ergebnisse der Studie »Bankpräferenzen« von PPI in Kooperation mit handelsblatt.com, wiwo.de und dem IMWF (Institut für Management- und Wirtschaftsforschung) geben Kreditinstituten wichtige Anhaltspunkte in Bezug auf die Anforderungen beim Online-Banking. Einerseits wünschen sich die Kunden eine möglichst bequeme Handhabung der Portale. Mehr als 90 Prozent der Befragten erwarten eine intuitive Benutzerführung sowie die Echtzeit-Wiedergabe ihrer Kontostände. Andererseits ist den Portalnutzern auch die Mobilität sehr wichtig: Mehr als drei Viertel wollen von jedem Rechner aus auf ihr Konto zugreifen können, ohne dafür eine spezifische Software installieren zu müssen. Einfache Handhabung und Mobilität sind allerdings nur schwer mit den ebenso berechtigten Sicherheitsansprüchen in Einklang zu bringen. So wurden im Jahr 2006 rund 13 Millionen Euro über gestohlene PINs und TANs entwendet. Viele Banken haben mittlerweile das

Nutzen Sie Online-Banking?



Online-Banking hat sich durchgesetzt.

Quelle: PPI AG

iTAN-Verfahren etabliert, bei dem Kunden ihre Transaktionen mit einer bestimmten, von einem Zufallsgenerator ausgewählten TAN authentisieren. Annähernd zwei Drittel aller Online-Banking-Kunden nutzen diese Methode. iTANs erhöhen zunächst zwar die Sicherheit, sodass sich die derzeitigen Phishing-Angriffe auf das einfache TAN-Verfahren mit frei wählbaren TANs konzentrieren. Langfristig werden aber auch statt der iTANs weitergehende Sicherheitsverfahren notwendig sein.

Flüchtige Transaktionsnummern

Ansätze, um Usability und Mobilität zu vereinen, sind mobile TANs: TAN-Generatoren erzeugen beispielsweise über Handy Transaktionsnummern erst auf Anforderung des Kunden und sind nur für eine begrenzte Zeit gültig. Alternativ können sich Nutzer sehr einfach über ein kompaktes, leicht transportables Kartenlesegerät mittels elektronischer Unterschrift fälschungssicher identifizieren. Weniger als zehn Prozent der Kunden können diese Verfahren derzeit nutzen: »Die Banken sind sich noch nicht im Klaren, welches System sich durchsetzen wird und was sie somit anbieten sollen«, erklärt Clemens Engelke, Mitglied der Geschäftsleitung von PPI. »Mit der kostenlosen Vergabe eines Kartenlesegerätes zur elektronischen Unterschrift können zwei von drei Kunden interessiert werden. Anders als früher stellt die Sicherheit des Portals einen vermarktbareren Wettbewerbsvorteil dar, der bei den Kunden ankommt.« Die Banken sollten dies bei ihren Budgets berücksichtigen. Bisher gewähren Kunden ihrer Bank ein immenses Vertrauen in die Sicherheit der angebotenen Online-Banking-Systeme. Allerdings sehen sie die Bank auch in der Verantwortung für sichere Onlineportale.

Ein Kunde – viele Banken

Elektronische Unterschriften und der Einsatz von Chipkarten finden sich bisher fast ausschließlich in fest installierter Kundensoftware. Solche Programme bieten auch zahlreiche Optionen, die bei webbasierten Portalen noch fehlen, wie beispielsweise die Möglichkeit, Konten bei verschiedenen Banken zu verwalten. Diese Lösung wünschen sieben von zehn Kunden auch im Onlineauftritt ihrer Bank. Eine Umsetzung für Privatkunden ist derzeit nicht in Sicht. Nur für Firmenkunden sind mittlerweile verschiedene Aktivitäten aufgesetzt, nachdem eine Großbank mit ihrem multibankfähigen Firmenkundenportal am Markt aktiv ist. Das massiv gestiegene Interesse von Privatkunden hängt mit der rapide gestiegenen Zahl von Mehrfachbankverbindungen im privaten Bereich zusammen. Daneben haben sich die technischen Rahmenbedingungen inzwischen derart weiterentwickelt, dass es lediglich eine Frage der Zeit ist, bis sich der erste Anbieter dieses dringenden Kundenwunsches annimmt. ■