

## Electronic Banking 2008

# Firmenkundenportale für den Vertrieb nutzen

Die Gewinnung neuer Firmenkunden mit portalgestützten Lösungen gehört bis 2013 zu den wichtigsten Aufgaben im Electronic Banking. In den kommenden fünf Jahren wollen 45 Prozent der Kreditinstitute veraltete lokal installierte Systeme ablösen. Im Vorjahr waren es erst 27 Prozent. Zudem erwartet jeder dritte Finanzdienstleister verstärkte Anstrengungen der Firmenkunden bei der Integration von Electronic-Banking-Systemen in die eigene IT-Unternehmensinfrastruktur (2007: 19 Prozent). Die Einführung von SEPA hat für 61 Prozent der Experten weiterhin höchste Priorität. Das ergab die Studie „Electronic Banking 2008“ des Beratungs- und Softwarehauses PPI AG in Zusammenarbeit mit ibi research.

Autor Dr. Clemens Engelke ist Mitglied der Geschäftsleitung bei PPI.

Bild: PPI AG



**D**as Angebot an SEPA-Formaten wird nach erfolgreicher Einführung der SEPA-Überweisung Anfang 2008 weiter ausgebaut. 97 Prozent der Institute wollen die Auftragsarten im europäischen Zahlungsverkehr für ihre Firmenkunden erweitern. Dabei konzentrieren die Häuser ihre freigeordneten Ressourcen in erster Linie auf SEPA-Zahlungsverfahren, die als Basis neuer Zusatzdienstleistungen dienen werden. 84 Prozent wollen beispielsweise künftig europäische Lastschriftmandate für ihre Kunden verwalten. Bei den Servicedienstleistungen bietet gut jedes zweite Institut (58 Prozent) die Umwandlung der Bankverbindungsdaten in die neuen Standards IBAN und BIC an. Neben diesen Initiativen von Bankenseite bietet die Anpassung an den europäischen Zahlungsverkehr zahlreiche neue Möglichkeiten, den Kundenbedürfnissen noch besser entgegenzukommen. So wünschen sich beispielsweise drei von fünf Firmenkunden, Vertragsdetails zu Kreditkonditio-

nen online einsehen zu können. Ein Viertel der Unternehmen möchte die Verbindung zur eigenen Hausbank nutzen, um Kredite an eigene Kunden zu vermitteln.

## Neue Kunden im Auslandsgeschäft

Über die Möglichkeit hinaus, sich als Dienstleister im heimischen Markt zu etablieren, bietet SEPA deutschen Banken und Sparkassen mit europaweiter Ausrichtung gute Chancen, neue Kunden im Ausland zu gewinnen. Allerdings bilden sprachliche Barrieren und unterschiedliche gesetzliche Rahmenbedingungen noch immer erhebliche Hürden, die von den Banken genommen werden müssen. Gleichzeitig öffnen die neuen grenzüberschreitenden Verfahren den deutschen Markt für Wettbewerber. Dabei sehen die heimischen Institute nicht nur in ausländischen Kreditinstituten potenzielle Konkurrenz. Denn spezialisierte Zahlungsverkehrsfabriken versuchen, das Geschäft im Zahlungsverkehr für Firmenkunden zu erobern.

Der endgültige Marktdurchbruch europäischer Zahlungsstandards wird jedoch aus Sicht der Experten noch einige Zeit auf sich warten lassen. Erst mit Einführung des SEPA-Lastschriftverfahrens rechnen die Fachleute mit einer zügigen Ablösung bestehender Systeme. Während die SEPA-Überweisung bereits seit Januar 2008 angeboten wird, steht die Einführung der SEPA-Lastschrift noch aus. Gründe sind die

bisher fehlende nationale Rechtsgrundlage sowie Regelungen zu den heutigen Einzugsermächtigungen im Lastschriftverfahren. Bis spätestens Ende November 2009 soll die entsprechende EU-Richtlinie in nationales Recht umgesetzt sein.

## Entwicklungen bei Kunden und Banksystemen

Mit der Einführung des EBICS-Standards werden jetzt zunehmend die Potenziale von Internetlösungen für Firmenkunden erkannt. Die meisten Experten sind der Meinung, dass Firmenkundenportale zukünftig den gleichen Leistungsumfang abdecken werden wie lokal installierte Softwarelösungen. Durch den Produktvertrieb über Firmenkundenportale ließen sich zudem zusätzliche Ertragsquellen erschließen. Kurzfristige Anlagen und Finanzierungen, Kontokorrentkonten, Firmenkreditkarten und Sachversicherungen eignen sich nach Einschätzung der Experten besonders gut für den Internetvertrieb. Mit einer Ausweitung des internetgestützten Portalangebots kommen die Banken gleichzeitig den Interessen der Kunden entgegen. Denn trotz der Dominanz lokaler Softwarelösungen im E-Banking sind viele Unternehmen mit den bestehenden Angeboten unzufrieden. Viele beklagen Installations-, Einrichtungs- und Administrationsaufwände, andere wünschen sich eine einfache Integration in ihre internen Geschäftsprozesse. Portale haben den Vorteil, dass auf Kundenseite



keine Installation erforderlich ist. Auf sie kann daher von jedem beliebigen PC, beispielsweise auch von unterwegs, zurückgegriffen werden.

Zusätzliche Impulse für neue Portalangebote der Banken sind darüber hinaus von den EU-Beratungen zu einheitlichen Lösungen für das elektronische- und mobile Paymentverfahren zu erwarten. Es ist damit zu rechnen, dass die Institute zusätzliche Dienste für Firmenkunden entwickeln werden, sobald konkrete Vorschläge erarbeitet wurden.

### **Sicherheit und Authentifizierung im Electronic Banking**

Der Erfolg dieser Modelle hängt allerdings entscheidend von vereinheitlichten Sicherheitsverfahren in Europa ab. Im Hinblick auf einen entsprechenden Standard ist Deutschland den übrigen europäischen Ländern bereits einen Schritt voraus: Seit Anfang des Jahres 2008 verfügt es mit EBICS als derzeit einziges europäisches Land über

einen internetbasierten Electronic-Banking-Standard auf XML-Basis. Wie die Ergebnisse der Befragung zeigen, ist EBICS in Deutschland von den Firmenkunden bereits gut angenommen worden und könnte sich auch in anderen europäischen Ländern durchsetzen. So lange andere Länder noch nicht über einen entsprechenden Standard verfügen, stellt die Sicherheit des Systems einen wesentlichen Vorteil der Abwicklung des europäischen Zahlungsverkehrs über deutsche Kreditinstitute dar. Dabei wird die Gewährleistung sicherer Authentifizierung von den meisten Experten als wichtigste Herausforderung im Bereich Electronic-Banking-Sicherheit genannt. Ursache dafür ist die weiter gestiegene Bedrohung durch externe Angreifer, insbesondere durch Viren und Trojaner. 61 Prozent der Befragten berichten von zunehmenden Gefahren für das Electronic Banking im Firmenkundengeschäft. Damit bleibt die digitale Signatur, wie sie bereits im EBICS-Verfahren eingesetzt wird, unangefochtene

Nummer eins unter den Authentifizierungsinstrumenten. Zukunftsmodellen, wie beispielsweise dem elektronischen Personalausweis oder biometrischen Verfahren, gestehen die Experten dagegen für die kommenden fünf Jahre nur eine geringe Bedeutung zu. Im Rahmen der Firmenkundenbefragung hatte jedoch immerhin knapp jeder Fünfte angegeben, Aufträge in Zukunft am liebsten mit biometrischen Verfahren freigeben zu wollen.

Neue Anforderungen an die Sicherheit stellt die zunehmende Mobilität im Electronic Banking. Während an einem Arbeitsplatz die Freigabe von Aufträgen mithilfe eines fest installierten Chipkarten-Lesegeräts durchaus praktikabel ist, stößt dieses Verfahren im mobilen Außendienst an seine Grenzen. Mobile Kartenleser sind mittlerweile verfügbar. Die Entwicklung eines übergreifenden Sicherheitskonzepts über das Electronic Banking hinaus wird daher bereits von jedem zweiten Experten als vordringliches Ziel genannt.

