

Banken verschlafen Servicechance

Electronic Banking von Geschäftskunden

Deutsche Unternehmen möchten gerne einen größeren Teil ihrer Finanzgeschäfte per Electronic Banking abwickeln. Beispielsweise wollen drei von vier Firmen Nachforschungsaufträge oder Lastschrift-Rückerstattungen künftig über das Internet beauftragen. Bisher nutzen nur 16 Prozent diese Möglichkeit, bei Nachforschungsaufträgen waren es sogar weniger als zehn Prozent.

Der Grund: Viele Banken bieten diese Dienstleistungen noch nicht elektronisch an, obwohl dies technisch möglich ist. Dadurch vergeben sie Gelegenheiten zur Bindung ihrer Geschäftskunden. Dies ergab die Studie „Electronic Banking 2007“ des Beratungs- und Softwarehauses PPI AG in Zusammenarbeit mit ibi research.

Seit Januar 2008 können alle deutschen Kreditinstitute Informationen im neuen Kom-

munikationsstandard EBICS austauschen. Dadurch lassen sich zahlreiche Vorgänge automatisieren, die bisher den direkten Kontakt mit Bankmitarbeitern erforderten. Viele Institute haben jedoch noch keine EBICS-Zusatzservices in ihr Angebot integriert, obwohl ihre Kunden dringend darauf warten.

Besonders großes Interesse besteht beispielsweise daran, Unregelmäßigkeiten im Zahlungsverkehr automatisch nachzuvollziehen und zu beheben. So können irregeleitete Zahlungen elektronisch nachverfolgt werden. Auch Lastschrift-Rückerstattungen lassen sich mittlerweile über Electronic Banking beauftragen. 76 Prozent der deutschen Unternehmen möchten diese Funktion einsetzen, wenn ihre Bank sie anbietet. Aktuell können allerdings nur 16 Prozent der Befragten diese Möglichkeit nutzen.