

Geldhäuser zeigen Kundenwünschen die kalte Schulter

Zwei von drei Firmenkunden sind an einer elektronischen Bonitätsprüfung durch ihre Hausbank interessiert. Etwa genauso viele würden die Online-Ermittlung unbekannt verzogener Schuldner nutzen. In der Praxis bietet allerdings nur jedes fünfte Kreditinstitut diesen Service über das Internet an.

Ähnlich sieht es bei der Dienstleistung „Identitätsprüfung“ aus: Jeder zweite Firmenkunde würde gerne die Identität von Kunden online durch das Kreditinstitut kontrollieren lassen - doch der Service findet sich lediglich bei jeder achten Bank in der Angebotspalette wieder. Weil die Kreditinstitute die Kundenwünsche vernachlässigen und damit die Möglichkeiten im Electronic Banking nicht voll ausschöpfen, verpassen sie wichtige Vertriebspotenziale. Das ist das Ergebnis der Stu-

die „Electronic Banking 2009“ des Beratungs- und Softwarehauses PPI AG in Zusammenarbeit mit ibi research.

Neben bisher unerfüllten Kundenwünschen bei den so genannten intermediären Dienstleistungen, gibt es weitere Baustellen im Finanzierungsbereich. Jeder zweite Firmenkunde in Deutschland wünscht sich beispielsweise, Kreditverträge künftig elektronisch einsehen zu können. Der Abruf von Vertragsdetails, wie der Laufzeit oder des Tilgungsplans,

wird derzeit allerdings erst von wenigen Banken angeboten. Darüber hinaus haben etwa vier von zehn Firmenkunden im internationalen Zahlungsverkehr einen großen, bisher ungedeckten Bedarf an innovativen Diensten. Denn es werden beispielsweise erst wenige multibankfähige Firmenkundenportale angeboten, die eine elektronische Abwicklung von Zahlungsaufträgen für sämtliche Bankverbindungen nicht nur im Inland, sondern auch im Ausland ermöglichen.