

Electronic Banking 2009

Trends und zukünftige Anforderungen
im Firmenkundengeschäft

Firmenkundenbefragung



PPI AKTIENGESELLSCHAFT



research

an der Universität
Regensburg GmbH

Impressum

Electronic Banking 2009

Trends und zukünftige Anforderungen im Firmenkundengeschäft
Firmenkundenbefragung

November 2009

ISBN 978-3-940416-15-5

ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Dr. Ernst Stahl, Dr. Thomas Krabichler, Silke Weisheit, Georg Wittmann

Regerstr. 4

93053 Regensburg

Tel.: 0941 943-1901

Fax: 0941 943-1888

E-Mail: info@ibi.de

Web: www.ibi.de

© ibi research / PPI 2009

Das Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt und Eigentum der ibi research an der Universität Regensburg GmbH (im Folgenden: ibi research). Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urhebergesetzes ist ohne ausdrückliche und schriftliche Genehmigung der ibi research an der Universität Regensburg GmbH unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Zitierungen unter Angabe der vollständigen Quelle „ibi research (Electronic Banking 2009)“ sind gerne willkommen. Rezensionsexemplare werden auf Anfrage an info@ibi.de zur Verfügung gestellt.

Vorwort

Im Electronic Banking stehen derzeit einige Veränderungen ins Haus. An erster Stelle kommt die Schaffung des einheitlichen europäischen Zahlungsverkehrsraums (SEPA). Zudem steht der neue Electronic-Banking-Standard EBICS zur Verfügung. Nicht zuletzt steigt auch die Zahl der abzuwickelnden Geschäftsvorfälle ebenso wie die Zahl der möglichen Kanäle permanent an.

Angesichts dieser Vielzahl unterschiedlicher und miteinander verwobener Entwicklungen fällt die Einschätzung nicht leicht, wie sich die Anforderungen von Firmenkunden an ihre Electronic-Banking-Systeme und an die Leistungsangebote der Banken im Zahlungsverkehr weiterentwickeln werden. Ohne eine verlässliche Entscheidungsgrundlage besteht jedoch die Gefahr, dass nicht sinnvoll in Erweiterungen der Angebote für Firmenkunden investiert oder aber an den Kundenanforderungen vorbei entwickelt wird.

Um diese Probleme zu vermeiden, haben die PPI AG und ibi research an der Universität Regensburg einen Studienzyklus zum Thema Electronic Banking initiiert. Die Ergebnisse sollen Entscheidungsträger bei Banken, Sparkassen und Rechenzentren dabei unterstützen, ihre Electronic-Banking-Strategie und die IT-Infrastruktur aktiv voranzubringen.

Mit der vorliegenden Studie, die die Antworten von über 400 Firmenkunden zusammenfasst, wurde der Studienzyklus aus Experten- und Firmenkundenbefragung bereits zum zweiten Mal durchlaufen. Dadurch werden Vergleiche der Aussagen mit der Firmenkundenbefragung 2007 möglich, die interessante Trends deutlich machen. Insbesondere in Bezug auf die Umsetzung von SEPA wird deutlich sichtbar, wie weit die erforderlichen Maßnahmen auf Firmenkundenseite bereits vorangeschritten sind.

An dieser Stelle gilt unser besonderer Dank den Unternehmen, die sich an der Umfrage beteiligt haben, sowie allen Banken, Sparkassen, Kammern, Verbänden und Pressevertretern, die auf die Firmenkundenbefragung hingewiesen haben. Ohne ihr vielfältiges Engagement und ihre Unterstützung wäre die Durchführung der Studie in dieser Form nicht möglich gewesen.

Regensburg und Hamburg im November 2009

ibi research an der Universität Regensburg PPI Aktiengesellschaft

Dr. Ernst Stahl, Dr. Thomas Krabichler, Uwe Prieß, Thomas Reher
Silke Weisheit, Georg Wittmann

Inhaltsverzeichnis

Management Summary	7
1 Über die Studie	20
1.1 Abgrenzung und Bedeutung des Firmenkundengeschäfts	21
1.2 Bedeutung des Electronic Banking im Firmenkundengeschäft.....	21
1.3 Historie und Elemente des Electronic Banking im Firmenkundengeschäft.....	22
1.4 Notwendigkeit und Ziel der Studie	25
1.5 Einordnung und Konzeption der Studie	26
1.6 Teilnehmer der Studie	30
2 Ergebnisse der Studie	36
2.1 SEPA: Informationsstand, Umsetzung und Auswirkungen	36
2.1.1 Informationsstand zu SEPA.....	37
2.1.2 Umsetzung von SEPA	44
2.1.3 Auswirkungen von SEPA.....	55
2.2 EBICS: Informationsstand und Planungen der Unternehmen	62
2.2.1 Informationsstand zu EBICS	63
2.2.2 Nutzung und Auswirkungen von EBICS	65
2.3 Anforderungen an Kundensysteme	69
2.3.1 Aktuell und zukünftig genutzte Kundensysteme.....	69
2.3.2 Anforderungen an Kundensysteme im Überblick	83
2.3.3 Leistungsumfang im Zahlungsverkehr.....	92
2.3.4 Unterstützung effizienter Abläufe	97
2.3.5 Multibankfähigkeit	102
2.4 Akzeptanz innovativer Leistungsangebote	111
2.4.1 Gewünschte Erweiterungen der Auftragsarten	112
2.4.2 Akzeptanz von Dienstleistungen im Bereich Finanzierung	115
2.4.3 Akzeptanz von Dienstleistungen im Bereich Rechnungsstellung	117
2.4.4 Akzeptanz von sonstigen intermediären Dienstleistungen.....	120
2.4.5 Akzeptanz der Auslagerung von Aufgaben des Finanzmanagements	121
3 Fazit und Ausblick	123
Ergebnisse der Expertenbefragung	125

Literaturverzeichnis	137
Abbildungsverzeichnis	138
Abkürzungsverzeichnis	144
Glossar	145
Partner der Studie	151
Disclaimer	152

Management Summary

Bereits zum zweiten Mal haben ibi research an der Universität Regensburg und die PPI AG die Firmenkunden deutscher Banken und Sparkassen befragt, um den Instituten eine verlässliche Grundlage für ihre zukünftige Ausrichtung im Electronic Banking bieten zu können. Die Antworten von mehr als 400 Teilnehmern zu den folgenden Themen sind in der vorliegenden Studie anschaulich zusammengefasst:

- **SEPA:** Informationsstand, Umsetzung und Auswirkungen auf Seiten der Firmenkunden
- **EBICS:** Informationsstand und Planungen der Unternehmen
- **Kundensysteme:** Anforderungen an Electronic-Banking-Software und Internet-Portale
- **Innovative Leistungsangebote:** Akzeptanz durch die Firmenkunden

Die Studie ist Teil eines zweistufigen Studienzyklus aus einer Delphi-Expertenbefragung und einer Firmenkundenbefragung. Weitere Informationen zum Studienzyklus finden Sie im Anschluss an die Ergebnisse der Studie sowie unter <http://www.ibi.de/ebanking>.

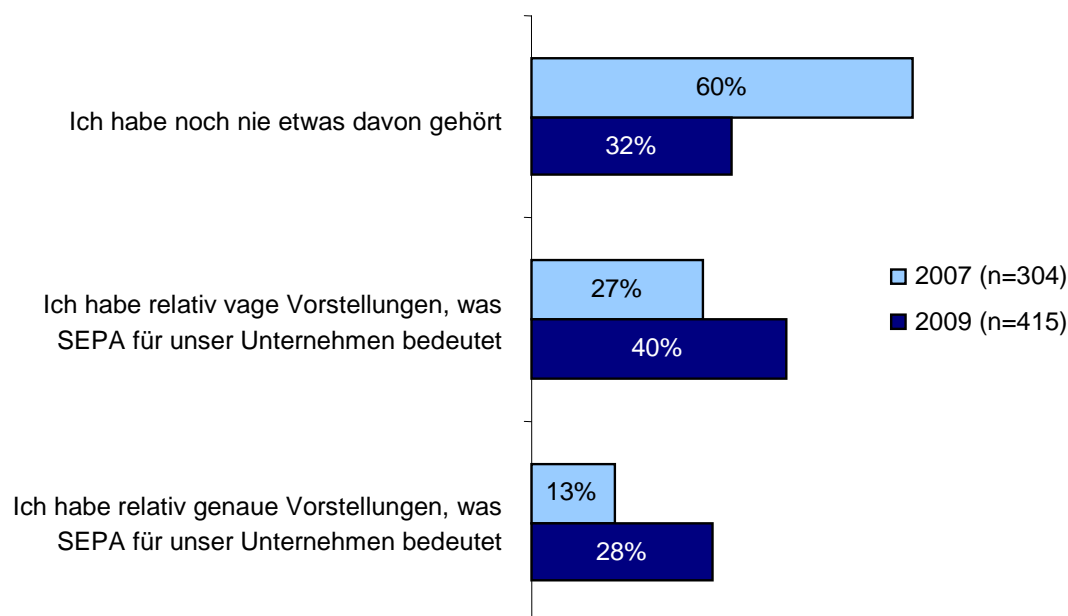
Die wichtigsten Ergebnisse der Firmenkundenbefragung 2009 sind im Folgenden zusammengefasst.

SEPA: Informationsstand, Umsetzung und Auswirkungen

Der Informationsstand zu SEPA hat sich spürbar verbessert

Immerhin ein Drittel der Unternehmen gab zum Zeitpunkt der Befragung (März bis Juni 2009) an, noch nie etwas von SEPA gehört zu haben. Bei den kleinen Unternehmen wissen sogar 44% nicht über die anstehenden Veränderungen durch SEPA Bescheid. Dabei könnten auch viele kleine Unternehmen (weniger als 2 Mio. Euro Jahresumsatz) von SEPA profitieren, da jedes dritte auch umfangreiche Geschäftsverbindungen mit Kunden und Lieferanten außerhalb Deutschlands unterhält. Diejenigen kleinen Unternehmen, die relativ vage oder relativ genau über SEPA Bescheid wissen, wurden seltener als mittlere und große Unternehmen von ihrer Bank informiert, sondern haben sich die Informationen häufiger über das Internet beschafft.

Abbildung 1: Wie gut fühlen Sie sich über die Auswirkungen der „Single Euro Payments Area“ (SEPA) auf Ihr Unternehmen informiert?



(alle Teilnehmer)

© PPI / ibi research 2009

Auch Teilnehmer, die noch nichts von SEPA wussten, finden das Thema interessant

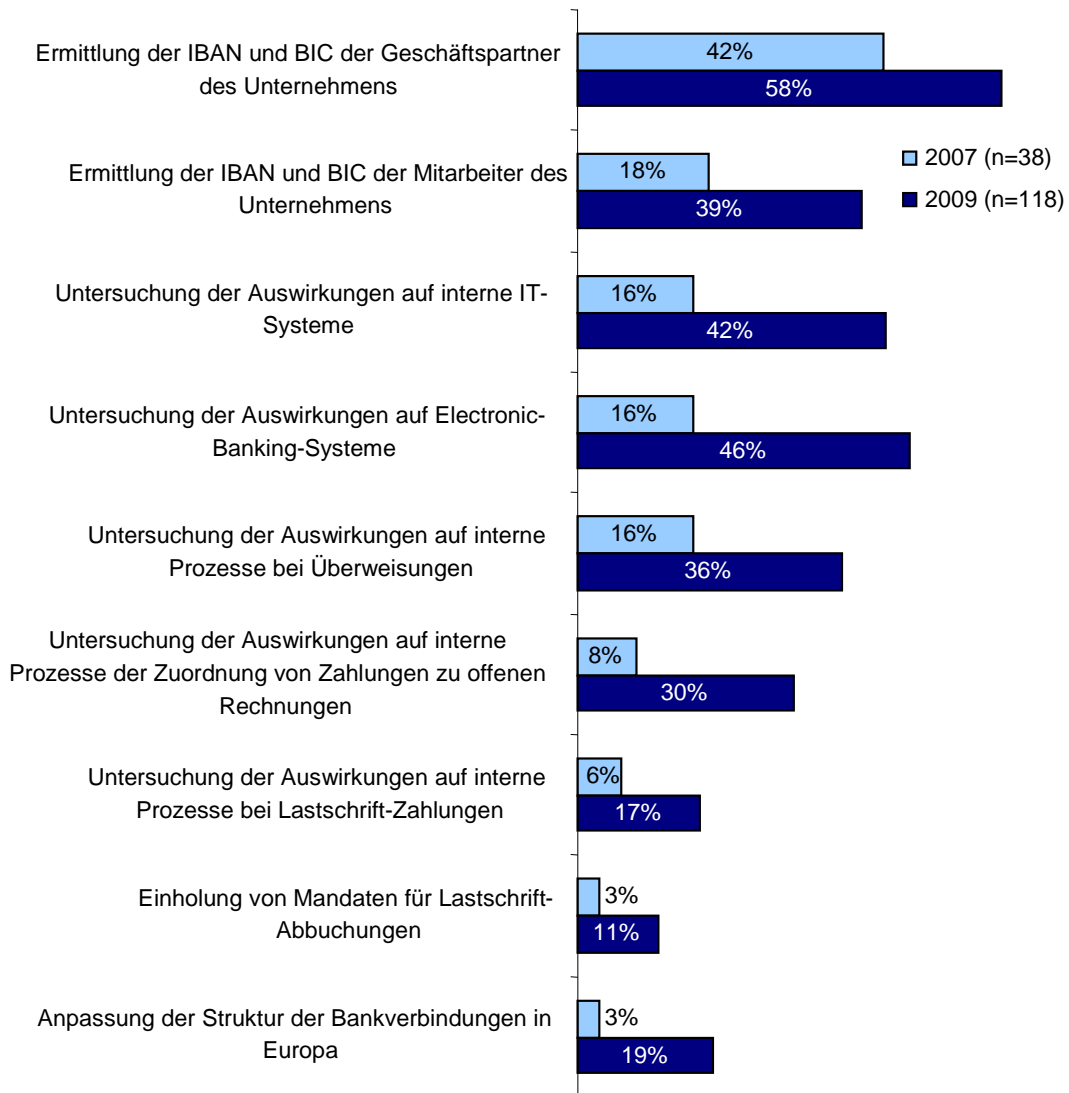
Nach einer kurzen Erläuterung, was SEPA ist, zeigte sich fast die Hälfte der Teilnehmer, die noch nie etwas von SEPA gehört hatten, an SEPA interessiert bzw. sehr interessiert. Dieses Ergebnis spiegelt auch das hohe Interesse am Lastschriftinzug aus dem europäischen Ausland wider: Etwa die Hälfte der Unternehmen, die innerhalb Deutschlands derzeit Lastschriften nutzen, möchte zukünftig auch Forderungen von Konten im europäischen Ausland einziehen können.

Die Vorbereitungen auf SEPA sind bereits deutlich vorangeschritten

Im Vergleich zur Firmenkundenbefragung 2007 zeigt sich, dass deutlich mehr Unternehmen, die relativ genaue Vorstellungen von SEPA haben (vgl. Abbildung 1), bereits mit der Umsetzung von SEPA begonnen haben. So sind bereits 58% der Unternehmen dabei, die IBAN und BIC ihrer Geschäftspartner zu ermitteln, oder haben dies bereits abgeschlossen. In 2007 waren dies erst 42%. Mit der Ermittlung der IBAN und BIC ihrer Mitarbeiter haben 39% Unternehmen bereits begonnen, auch dieser Wert hat sich seit der Firmenkundenbefragung 2007 mehr als verdoppelt. Die Untersuchung der Auswirkungen auf Electronic-Banking-Systeme ist bei fast der Hälfte, die Untersuchung der Auswirkungen auf interne Prozesse bei eingehenden und

ausgehenden Überweisungen bei etwa jedem dritten Unternehmen in Umsetzung oder bereits abgeschlossen.

Abbildung 2: Wie weit sind die Vorbereitungen auf die Schaffung der „Single Euro Payments Area“ in Ihrem Unternehmen bereits fortgeschritten?
(Summe aus Umsetzungsphase und abgeschlossen)



(nur Unternehmen, die relativ genaue Vorstellungen von SEPA haben)

© PPI / ibi research 2009

Jedes zweite Unternehmen nutzt bereits die SEPA-Überweisung, wenn auch in geringem Umfang

Sowohl von den Unternehmen, die relativ genaue Vorstellungen von SEPA haben, als auch über alle Teilnehmer hinweg gibt jedes zweite Unternehmen an, die SEPA-Überweisung bereits zu nutzen. Die Unternehmen, die relativ genaue Vorstellungen von SEPA haben, wurden vertiefend nach dem Anteil der SEPA-Überweisungen an der Anzahl ihrer gesamten Überweisungen und

nach aufgetretenen Problemen bei der Einführung der SEPA-Überweisung befragt. Bei über der Hälfte der Unternehmen machen SEPA-Überweisungen demnach bis zu fünf Prozent des gesamten Überweisungsvolumens aus, nur bei jedem zehnten Unternehmen liegt der Anteil über 50%. Die Einführung der SEPA-Überweisung verlief bei den Unternehmen meist reibungslos.

Den restlichen Unternehmen bietet die SEPA-Überweisung noch keine spürbaren Vorteile

Die Unternehmen, die relativ genau über SEPA Bescheid wissen, aber die SEPA-Überweisung bisher noch nicht nutzen, wurden vertiefend nach den Gründen hierfür befragt. Die wichtigsten Gründe sind demnach, dass die Unternehmen keine Vorteile gegenüber den bestehenden deutschen und europäischen Überweisungsverfahren sehen und dass Projekte mit höherer Priorität zuerst abgearbeitet werden müssen. Auch Probleme mit internen Systemen, die keine SEPA-Formate verarbeiten können, wurden von jedem vierten Unternehmen als Grund genannt. Die fehlende Möglichkeit zur Verwendung von Textschlüsseln, die erst ab November 2009 im Kunde-Bank-Format berücksichtigt wird, hält dagegen nur 7% der Unternehmen von der Nutzung der SEPA-Überweisung ab.

Die Bereitschaft, die SEPA-Lastschrift zu nutzen, ist seit 2007 zurückgegangen

In Bezug auf die SEPA-Lastschrift gab nur etwa jeder siebte Teilnehmer mit relativ genauen Vorstellungen von SEPA an, dieses Verfahren noch in 2009 nutzen zu wollen. Fast zwei Drittel der Unternehmen planen derzeit keine Nutzung der SEPA-Lastschrift. In der Firmenkundenbefragung 2007 war das Interesse an der Lastschrift noch deutlich höher: Damals plante über die Hälfte der Unternehmen, im Jahr 2009 Forderungen per SEPA-Lastschrift einzuziehen.

Insbesondere bei der IBAN-/BIC-Ermittlung wollen die Unternehmen Hilfestellungen

Über 70% der Unternehmen möchten automatisierte Umwandlungen von Kontonummer und Bankleitzahl in IBAN und BIC oder die Ableitung des BIC aus der IBAN („IBAN only“) zukünftig nutzen oder nutzen diese bereits. Nach Formatumwandlungen zwischen dem XML-Format und anderen Datenformaten besteht dagegen vergleichsweise wenig Bedarf. Die Planungen der Banken in Bezug auf neue Service-Leistungen in Verbindung mit den SEPA-Zahlungsverfahren werden durch die Angaben der Firmenkunden zum Großteil bestätigt. Überraschend dürfte aber die hohe Nachfrage nach der Unter-

stützung von Umlauten oder der Ableitung des BIC aus der IBAN sein, die im letzten Jahr nur 11 % bzw. 5 % der Institute einführen wollten.

EBICS: Informationsstand und Planungen der Unternehmen

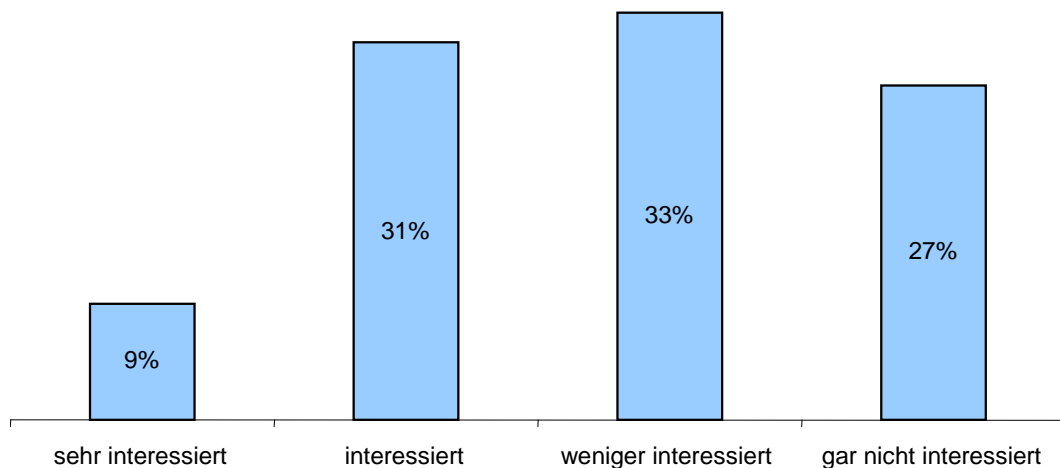
Die Unternehmen sind mittlerweile besser über EBICS informiert

Der Anteil der Unternehmen, die noch nie etwas von EBICS gehört haben, ist in den vergangenen zwei Jahren von 58 % auf 36 % zurückgegangen. Während zwei von drei kleinen Unternehmen zu dieser Gruppe gehören, sind es bei den mittleren Unternehmen 23 %, bei den großen Unternehmen (mehr als 50 Mio. Euro Jahresumsatz) immerhin noch 12 %. 39 % aller Befragten haben relativ vage, 25 % relativ genaue Vorstellungen, was EBICS für ihr Unternehmen bedeutet.

Auch Teilnehmer, die noch nie etwas von EBICS gehört haben, finden das Thema interessant

Dass vor allem kleine Unternehmen häufig nicht über EBICS Bescheid wissen, sollte jedoch nicht so interpretiert werden, dass EBICS für diese Zielgruppe nicht relevant ist. Nach einer kurzen Erläuterung, was EBICS ist, zeigten sich zwei von fünf Teilnehmern, die noch nie etwas von EBICS gehört hatten, an EBICS interessiert bzw. sehr interessiert.

Abbildung 3: Wie interessiert sind Sie am Thema EBICS?
(nach vorhergehender Erklärung, was EBICS ist)



n=85 (nur Unternehmen, die noch nie etwas von EBICS gehört haben,
1 keine Angabe)

© PPI / ibi research 2009

Die Mehrheit der gut informierten Unternehmen will zukünftig ausschließlich EBICS nutzen

Diejenigen Teilnehmer, die relativ genaue Vorstellungen von EBICS haben, wurden weiter zur Nutzung und den Auswirkungen von EBICS befragt. Bei gut zwei Drittel dieser Unternehmen ist EBICS bereits im Einsatz. Von diesen setzen wiederum 70% ausschließlich auf EBICS. 21% der Unternehmen übertragen Zahlungsaufträge parallel per FinTS/HBCI, 9% nutzen neben EBICS auch noch BCS-FTAM. Als wesentliche Vorteile des neuen Standards nannten die Unternehmen, dass EBICS eine höhere Sicherheit bietet und kein ISDN-Anschluss mehr erforderlich ist.

Nur bei der Hälfte der Unternehmen verlief die EBICS-Einführung problemlos

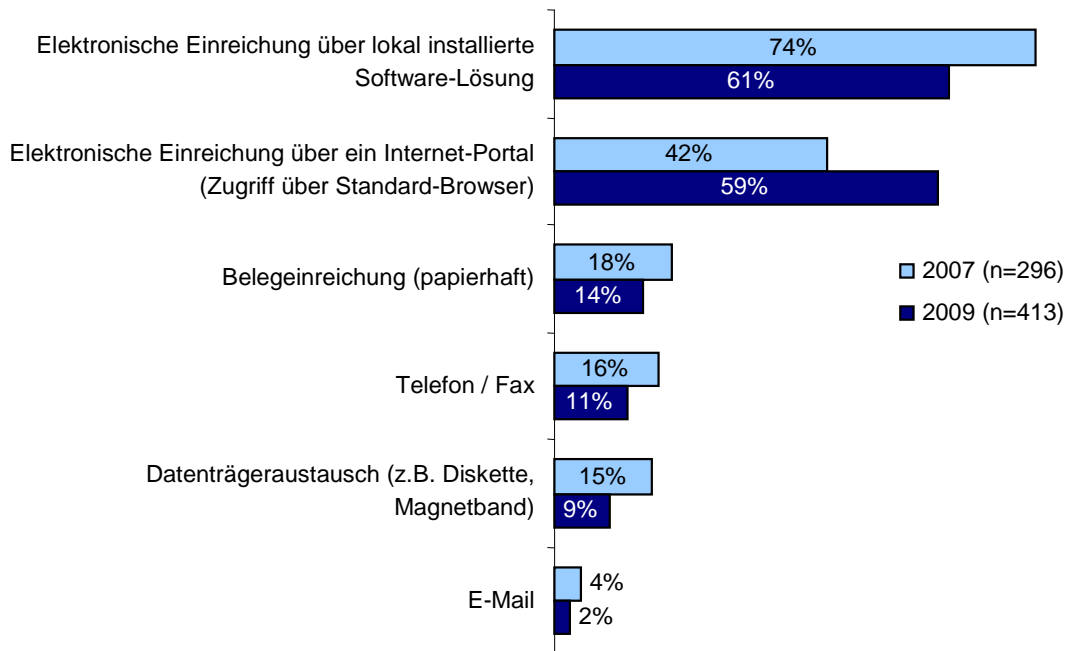
41% der Teilnehmer gaben an, dass bei der Einführung von EBICS kleinere Probleme aufgetreten seien, 8% hatten mit größeren Problemen zu kämpfen. Dabei überrascht, dass die Einführung von EBICS den Unternehmen offensichtlich mehr Probleme bereitet als die Einführung der SEPA-Überweisung.

Anforderungen an Kundensysteme

Internet-Portale werden mittlerweile genauso häufig genutzt wie Software-Lösungen

Im Vergleich zur Firmenkundenbefragung 2007 zeigt sich, dass der Anteil der Unternehmen, die Zahlungsaufträge über Internet-Portale einreichen, stark zugenommen hat. Mehr als die Hälfte der Unternehmen, die derzeit kein Internet-Portal nutzen, könnte sich die Einreichung von Zahlungsaufträgen über ein Portal zudem zukünftig vorstellen.

Abbildung 4: Welche Möglichkeiten nutzen Sie üblicherweise, um Zahlungsaufträge an Ihre Bank(en) zu übermitteln? (Mehrfachantworten möglich)



(alle Teilnehmer)

© PPI / ibi research 2009

Insbesondere kleine Unternehmen nutzen häufig das Online Banking für Privatkunden

Knapp vier von fünf kleinen Unternehmen nutzen das Online Banking für Privatkunden. Allerdings greifen auch fast zwei Drittel der mittleren Unternehmen und ein Drittel der großen Unternehmen zumindest gelegentlich auf das Online Banking für Privatkunden zu. Nur gut ein Drittel der Unternehmen, die das Online Banking für Privatkunden nutzen, erfasst darüber jedoch alle Aufträge des Unternehmens. Viel häufiger dient das Online Banking zum Abruf von Umsatzinformationen (gut zwei Drittel der Unternehmen) oder zur manuellen Erfassung einzelner Aufträge (gut die Hälfte der Teilnehmer).

Über Portale wollen die Unternehmen zukünftig auch Produkte elektronisch abschließen

Die Teilnehmer, die grundsätzlich Internet-Portale für den Zahlungsverkehr nutzen oder zukünftig nutzen würden, zeigten sich auch daran interessiert, weitere Bankgeschäfte über das Internet-Portal zu tätigen. So möchten 57% der Teilnehmer kurzfristige Anlagegeschäfte abschließen, 44% würden zusätzliche Girokonten über das Internet-Portal eröffnen und jeweils etwa ein Drittel der Unternehmen möchte kurzfristige Kreditfinanzierungen oder Firmenkreditkarten beantragen. Diese Ergebnisse bestätigen die Aussagen der

Experten, die in diesen Produktkategorien jeweils ebenfalls die höchsten Potenziale für einen Online-Vertrieb sahen.

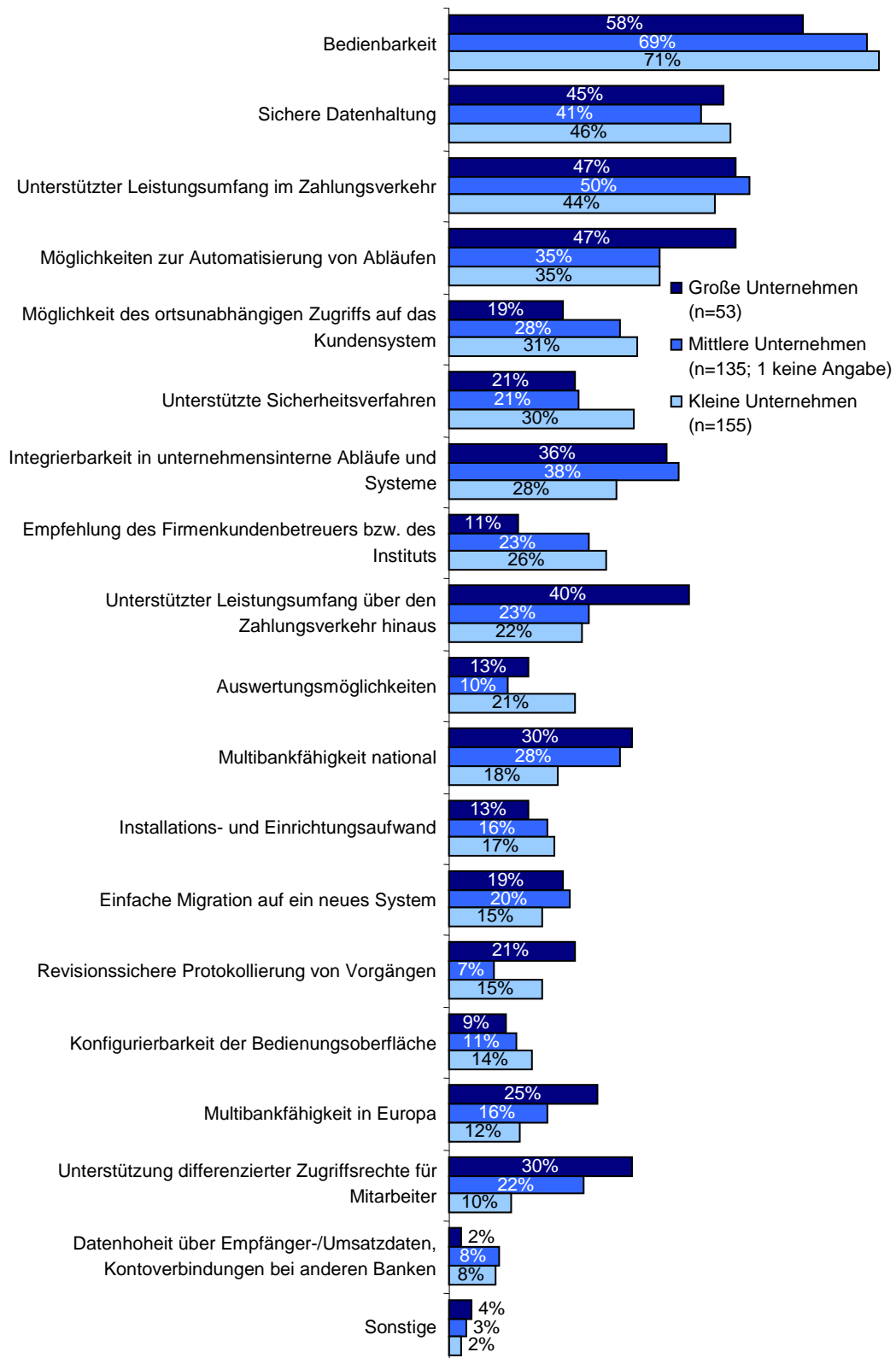
Einfache Bedienbarkeit ist die wichtigste Anforderung an ein Kundensystem

Von über zwei Drittel der Firmenkunden wird die einfache Bedienbarkeit des Systems unter den fünf wichtigsten Anforderungen genannt. Sowohl kleinen als auch mittleren und großen Unternehmen ist die einfache Bedienbarkeit am wichtigsten. Die intuitive Bedienbarkeit ist bei Electronic-Banking-Systemen für Firmenkunden unter anderem deshalb so wichtig, da bei der Mehrheit der Unternehmen zwei oder mehr Nutzer mit dem Kundensystem arbeiten müssen. Der Aufwand, der für die Einarbeitung in ein Kundensystem anfällt, multipliziert sich daher jeweils mit der Anzahl der Nutzer.

Über ein Drittel der Unternehmen reicht pro Monat mehr als 150 Überweisungsaufträge ein

Zwei von drei Unternehmen führen mehr als 50 Überweisungen pro Monat durch, jedes zehnte mehr als 1.000 Überweisungen. Dies entspricht in etwa den Angaben aus der Firmenkundenbefragung 2007. Die meisten Überweisungen werden für Rohstoffe und für Gehälter getätigt.

Abbildung 5: Welches sind aus Ihrer Sicht die fünf wichtigsten Faktoren, die die Auswahl eines Kundensystems beeinflussen?



(alle Teilnehmer)

© PPI / ibi research 2009

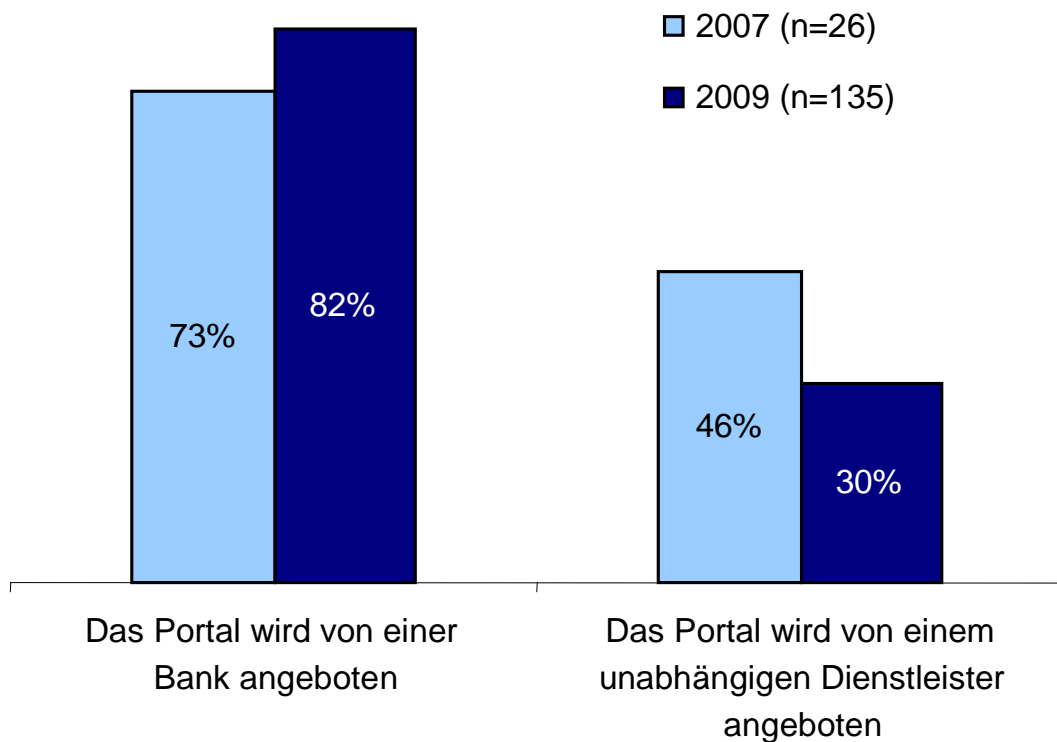
Die internen Abläufe sind nach wie vor nur bei wenigen Unternehmen automatisiert

87% der Unternehmen erfassen heute Zahlungsaufträge manuell, 41% verwenden eine manuelle Export-/Importfunktion und nur 28% der Unternehmen importieren die Zahlungsverkehrsdateien automatisiert aus anderen Systemen. 39% der Unternehmen tippen hierfür papierhafte Kontoauszüge zumindest in bestimmten Fällen per Hand ab, 26% der Unternehmen übertragen Kontoauszugsdaten aus dem Kundensystem manuell durch Abtippen oder über eine elektronische Zwischenablage und 25% nutzen eine manuelle Export-/Importfunktion. Zwar hat sich damit der Anteil der Unternehmen verdoppelt, die Kontoauszugsdaten automatisiert in interne Systeme übernehmen. Der Großteil der Unternehmen, die ihre Abläufe bereits vor zwei Jahren automatisieren wollten, hat dies jedoch noch nicht umgesetzt.

Das Interesse an multibankfähigen Portalen hat weiter zugenommen

Gut die Hälfte der befragten Unternehmen hat mehr als eine, jedes dritte drei und mehr Bankverbindungen. Von den Unternehmen, die ein Internet-Portal zur Einreichung von Zahlungsaufträgen nutzen bzw. zukünftig nutzen würden und mehrere Bankverbindungen haben, möchte der Großteil das Internet-Portal auch zur Verwaltung seiner Kontobeziehungen bei diesen Banken nutzen. Banken konnten ihren Vertrauensvorsprung als Betreiber multibankfähiger Portale dabei weiter ausbauen. 82% der Teilnehmer würden nach aktuellem Stand ein multibankfähiges Portal nutzen, wenn es von einer Bank angeboten würde.

Abbildung 6: In welchen Fällen würden Sie das Internet-Portal auch zur Verwaltung Ihrer Kontobeziehungen bei anderen Banken nutzen?



(nur Unternehmen, die ein Internet-Portal zur Verwaltung Ihrer Kontoverbindungen bei mehreren Banken nutzen wollen)

© PPI / ibi research 2009

Akzeptanz innovativer Leistungsangebote

Insbesondere im Zahlungsverkehr werden Erweiterungen der Leistungsangebote gefordert

Die Unternehmen sehen vor allem im europäischen (38%) und außereuropäischen Zahlungsverkehr (36%) noch einen hohen Erweiterungsbedarf. Im europäischen Zahlungsverkehr hat der Handlungsbedarf seit der Firmenkundenbefragung 2007 damit weiter zugenommen. Dies bestätigt die Planungen der Experten, die ebenfalls im Zahlungsverkehr am häufigsten zukünftige Erweiterungen ihres Leistungsangebots vornehmen wollen.

Knapp die Hälfte der Unternehmen will Kreditverträge elektronisch einsehen können

Im Finanzierungsbereich interessierten sich die Firmenkunden vor allem für den Abruf von Vertragsdetails zu Kreditverträgen, z.B. Laufzeit oder Tilgungsplan. Dies bestätigt die Einschätzungen der Bankexperten in der Expertenbefragung, von denen knapp zwei Drittel Bedarf für ein solches Dienst-

leistungsangebot sahen. Jeder fünfte Firmenkunde möchte auch gerne offene Forderungen an seine Bank verkaufen, z.B. im Zuge der Lastschrift-Einreichung, oder Kredit- bzw. Leasingverträge an seine Kunden vermitteln. In der Expertenbefragung 2008 gab jedoch kaum ein Institut an, solche Dienstleistungen bereits anzubieten oder vorzubereiten.

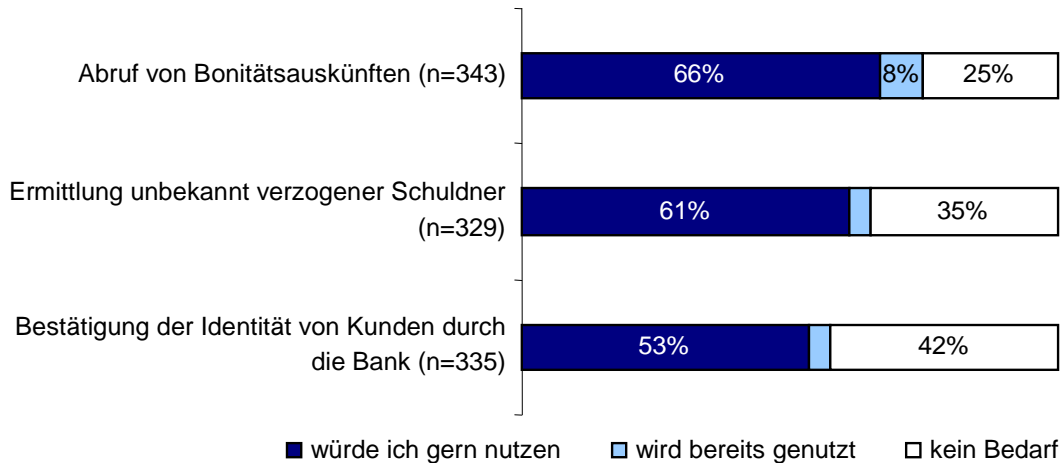
Das Interesse an der elektronischen Rechnungsstellung über die Hauptbank ist etwas zurückgegangen

In der Firmenkundenbefragung 2007 zeigten sich die Firmenkunden relativ interessiert, elektronische Rechnungen über ihre Hauptbank(en) zu versenden. Von den Instituten, die sich an der Expertenbefragung 2008 beteiligten, hatte zu diesem Zeitpunkt nur jedes zehnte diese Dienstleistung im Angebot, allerdings wollten 47% die Rechnungsstellung an Unternehmen und 29% die Rechnungsstellung an Privatpersonen zukünftig unterstützen. In der aktuellen Befragung ist das Interesse am Versand von Rechnungen über die Hauptbank(en) etwas zurückgegangen. Immerhin noch 27% wollen jedoch Rechnungen an Unternehmen (2007: 40%), 20% wollen Rechnungen an Privatpersonen (2007: 27%) über ihre Hauptbank verschicken.

Über die Hälfte der Unternehmen ist an Bestätigungen der Identität und Bonität sowie an Schuldnerermittlungen interessiert

Wie bereits in der Firmenkundenbefragung 2007 zeigen sich die Firmenkunden vor allem am Abruf von Bonitätsinformationen interessiert. Zum ersten Mal abgefragt wurden in der aktuellen Firmenkundenbefragung die Ermittlung unbekannt verzogener Schuldner und die Bestätigung der Identität von Kunden durch die Bank, die beide von über der Hälfte der Firmenkunden gerne genutzt würde. Von den Banken hatten in der Expertenbefragung 20% bzw. 13% angegeben, dass sie diese Dienstleistungen über das Internet anbieten, weitere 13% wollten zukünftig die Identität ihrer Kunden Dritten gegenüber bestätigen.

Abbildung 7: Welche der folgenden sonstigen Dienstleistungen Ihrer Hauptbank(en) nutzen Sie derzeit über das Internet bzw. würden Sie zukünftig gerne über das Internet nutzen?



(alle Teilnehmer)

© PPI / ibi research 2009

Nur wenige Firmenkunden wollen Aufgaben des Finanzmanagements auslagern

Wie bereits in der Firmenkundenbefragung 2007 ist das Interesse an der Auslagerung von Aufgaben des Finanzmanagements eher gering. Lediglich das Mahnwesen/Inkasso würden 15% der Firmenkunden gerne auslagern, 10% haben es bereits an einen externen Dienstleister vergeben. Von den an der Expertenbefragung beteiligten Instituten hatte hierfür noch keines ein entsprechendes Angebot, ein Institut arbeitete zu diesem Zeitpunkt jedoch gerade ein solches aus.

Literaturverzeichnis

[EZB 2009]

Europäische Zentralbank: SEPA in use. <http://www.ecb.int/paym/sepa/timeline/use/html/index.en.html>. Abruf am 14.09.2009.

[Kolarik/Paul 2006]

Kolarik, Wolfgang; Paul, Verena: Banking Trend – Ausgabe I/06. September 2006. www.ibi-shop.de/product_info.php?products_id=349. Abruf am 31.01.2007.

[Mercer 2004]

Mercer Oliver Wyman: Business as Usual? – The Future of Business Banking in Europe. Januar 2004.

[Stahl et al. 2007a]

Stahl, Ernst; Krabichler, Thomas; Breitschaft, Markus; Wittmann, Georg: Electronic Banking 2007 – Trends und zukünftige Anforderungen im Firmenkundengeschäft – Teil I: Delphi-Expertenbefragung. Regensburg 2007.

[Stahl et al. 2007b]

Stahl, Ernst; Krabichler, Thomas; Breitschaft, Markus; Wittmann, Georg: Electronic Banking 2007 – Trends und zukünftige Anforderungen im Firmenkundengeschäft – Teil II: Firmenkundenbefragung. Regensburg 2007.

[Stahl et al. 2008]

Stahl, Ernst; Krabichler, Thomas; Wittmann, Georg: Electronic Banking 2008 – Trends und zukünftige Anforderungen im Firmenkundengeschäft. Delphi-Expertenbefragung. Regensburg 2008 (<http://www.ibi.de/ebanking>).

[Statistisches Bundesamt 2008]

Statistisches Bundesamt: Unternehmensregister. <http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Navigation/Statistiken/UnternehmenGewerbeInsolvenzen/Unternehmensregister/Tabellen.psm1>. Abruf am 18.09.2009.

[Sträter 2009]

Sträter, Jens: Das mittelständische Firmenkundengeschäft im Spannungsfeld der Finanzmarktkrise. Pressegespräch zur Firmenkundenstudie 2009. Mai 2009.

[Wittmann et al. 2007]

Wittmann, Georg; Drexler, Christian; Breitschaft, Markus; Krabichler, Thomas; Stahl, Ernst: Cross-Selling bei Banken und Sparkassen – Empirische Analyse zu Status quo, Trends und zukünftigen Anforderungen. Regensburg 2007 (<http://www.ibi.de/cross-selling>).

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Wie gut fühlen Sie sich über die Auswirkungen der „Single Euro Payments Area“ (SEPA) auf Ihr Unternehmen informiert?.....	8
Abbildung 2:	Wie weit sind die Vorbereitungen auf die Schaffung der „Single Euro Payments Area“ in Ihrem Unternehmen bereits fortgeschritten? (Summe aus Umsetzungsphase und abgeschlossen)	9
Abbildung 3:	Wie interessiert sind Sie am Thema EBICS? (nach vorhergehender Erklärung, was EBICS ist).....	11
Abbildung 4:	Welche Möglichkeiten nutzen Sie üblicherweise, um Zahlungsaufträge an Ihre Bank(en) zu übermitteln? (Mehrfachantworten möglich).....	13
Abbildung 5:	Welches sind aus Ihrer Sicht die fünf wichtigsten Faktoren, die die Auswahl eines Kundensystems beeinflussen?	15
Abbildung 6:	In welchen Fällen würden Sie das Internet-Portal auch zur Verwaltung Ihrer Kontobeziehungen bei anderen Banken nutzen?	17
Abbildung 7:	Welche der folgenden sonstigen Dienstleistungen Ihrer Hauptbank(en) nutzen Sie derzeit über das Internet bzw. würden Sie zukünftig gerne über das Internet nutzen?	19
Abbildung 8:	Elemente des Electronic Banking.....	24
Abbildung 9:	Herausforderungen im Electronic Banking	26
Abbildung 10:	Studienkonzept	27
Abbildung 11:	Studiendurchführung	29
Abbildung 12:	Fragebogenlogik	31
Abbildung 13:	In welchem Unternehmensbereich sind Sie tätig?	33
Abbildung 14:	Zu welcher Umsatzklasse gehört Ihr Unternehmen (Jahresumsatz im vergangenen Jahr)?.....	34
Abbildung 15:	Wie gut fühlen Sie sich über die Auswirkungen der „Single Euro Payments Area“ (SEPA) auf Ihr Unternehmen informiert?.....	38
Abbildung 16:	Wie gut fühlen Sie sich über die Auswirkungen der „Single Euro Payments Area“ (SEPA) auf Ihr Unternehmen informiert?.....	39
Abbildung 17:	Von welchen Stellen haben Sie Informationen zu den Auswirkungen der „Single Euro Payments Area“ (SEPA) erhalten? (Mehrfachantworten möglich)	40

Abbildung 18: In welcher geographischen Region befindet sich der Großteil der Kunden und Lieferanten Ihres Unternehmens?	42
Abbildung 19: Ist es für Ihr Unternehmen interessant, Beträge von ausländischen Konten innerhalb Europas per Lastschrift einziehen zu können?	43
Abbildung 20: Wie interessiert sind Sie am Thema SEPA? (nach vorhergehender Erklärung, was SEPA ist).....	44
Abbildung 21: Wie weit sind die Vorbereitungen auf die Schaffung der „Single Euro Payments Area“ in Ihrem Unternehmen bereits fortgeschritten?.....	45
Abbildung 22: Wie weit sind die Vorbereitungen auf die Schaffung der „Single Euro Payments Area“ in Ihrem Unternehmen bereits fortgeschritten? (Summe aus Umsetzungsphase und abgeschlossen).....	46
Abbildung 23: Ab wann wollen Sie die SEPA-Überweisung zur Begleichung von Forderungen nutzen (ggf. auch parallel zu anderen Überweisungsformen)?	47
Abbildung 24: Ab wann wollen Sie ausschließlich die SEPA-Überweisung nutzen?	48
Abbildung 25: Wie hoch schätzen Sie den Anteil Ihrer SEPA-Überweisungen an der Anzahl Ihrer gesamten Überweisungen ungefähr ein?	49
Abbildung 26: Warum haben Sie die SEPA-Überweisung bisher noch nicht genutzt? (Mehrfachantworten möglich)	50
Abbildung 27: Welche Probleme sind bei der Einführung der SEPA-Überweisung aufgetreten? (Mehrfachantworten möglich).....	51
Abbildung 28: Ab wann wollen Sie die SEPA-Lastschrift nutzen (ggf. auch parallel zu bestehenden Lastschriftverfahren)?.....	52
Abbildung 29: Ab wann wollen Sie die SEPA-Lastschrift nutzen (ggf. auch parallel zu bestehenden Lastschriftverfahren)?.....	53
Abbildung 30: Welche der folgenden Service-Dienstleistungen Ihrer Hauptbank(en) nutzen Sie derzeit in Verbindung mit den neuen SEPA-Zahlungsverfahren bzw. würden Sie zukünftig gerne nutzen?.....	54
Abbildung 31: Welche der folgenden Dienstleistungen im Bereich SEPA-Lastschrift Ihrer Hauptbank(en) würden Sie zukünftig gerne nutzen?.....	55
Abbildung 32: Wie wird sich SEPA Ihrer Meinung nach auf Ihr Unternehmen auswirken?	58
Abbildung 33: Welches sind aus Ihrer Sicht die drei größten Herausforderungen bei der Vorbereitung auf SEPA?	59

Abbildung 34: Welches sind aus Ihrer Sicht die drei wichtigsten Vorteile, die sich durch die Schaffung der SEPA für Ihr Unternehmen ergeben?	61
Abbildung 35: Wie hoch schätzen Sie die monetären Vorteile und die Kosten der SEPA-Umstellung für Ihr Unternehmen in den nächsten fünf Jahren insgesamt in etwa ein?	62
Abbildung 36: Wie gut fühlen Sie sich über den „Electronic Banking Internet Communication Standard“ (EBICS) informiert?.....	63
Abbildung 37: Wie gut fühlen Sie sich über den „Electronic Banking Internet Communication Standard“ (EBICS) informiert?.....	64
Abbildung 38: Wie interessiert sind Sie am Thema EBICS? (nach vorhergehender Erklärung, was EBICS ist).....	65
Abbildung 39: Ab wann wollen Sie EBICS nutzen?.....	66
Abbildung 40: Wollen Sie neben EBICS zukünftig noch einen weiteren der folgenden Electronic-Banking-Standards nutzen?	67
Abbildung 41: Sind bei der Einführung von EBICS Probleme aufgetreten?	67
Abbildung 42: Welches sind aus Ihrer Sicht die drei wichtigsten Vorteile, die sich durch EBICS für Ihr Unternehmen ergeben haben?	68
Abbildung 43: Welche Möglichkeiten nutzen Sie üblicherweise, um Zahlungsaufträge an Ihre Bank(en) zu übermitteln? (Mehrfachantworten möglich).....	70
Abbildung 44: Welche Möglichkeiten nutzen Sie üblicherweise, um Zahlungsaufträge an Ihre Bank(en) zu übermitteln? (Mehrfachantworten möglich).....	71
Abbildung 45: Über welche Wege werden die folgenden Arten von Überweisungsaufträgen üblicherweise übermittelt?	72
Abbildung 46: Für welche weiteren Finanzgeschäfte neben dem Inlands-Zahlungsverkehr nutzen Sie Ihr Kundensystem?	74
Abbildung 47: Über welche der folgenden Electronic-Banking-Standards werden Zahlungsaufträge an die Bank(en) übermittelt? (Mehrfachantworten möglich)	75
Abbildung 48: Welches der folgenden Internet-Portale nutzen Sie? (Mehrfachantworten möglich).....	77
Abbildung 49: Warum nutzen Sie das Online Banking für Privatkunden? (Mehrfachantworten möglich)	78
Abbildung 50: Wofür wird bei Ihnen das Online Banking genutzt, das auch Privatkunden nutzen? (Mehrfachantworten möglich).....	79
Abbildung 51: Könnten Sie sich vorstellen, Ihre Zahlungsaufträge zukünftig über ein Internet-Portal einzureichen?	80

Abbildung 52: Welche weiteren Bankgeschäfte neben dem Zahlungsverkehr möchten Sie gerne über ein Internet-Portal tätigen? (Mehrfachantworten möglich).....	81
Abbildung 53: Auszug aus den Ergebnissen der Expertenbefragung: Wenn Sie der Meinung sind, dass sich Produkte über das Internet verkaufen lassen, für welche Produkte trifft dies Ihrer Meinung nach zu?	82
Abbildung 54: Aus welchen Gründen nutzen Sie sowohl Software-Lösungen als auch Internet-Portale? (Mehrfachantworten möglich).....	83
Abbildung 55: Welches sind aus Ihrer Sicht die fünf wichtigsten Faktoren, die die Auswahl eines Kundensystems beeinflussen?	85
Abbildung 56: Welches sind aus Ihrer Sicht die fünf wichtigsten Faktoren, die die Auswahl eines Kundensystems beeinflussen?	86
Abbildung 57: Wie viele Nutzer greifen in Ihrem Unternehmen auf das Kundensystem zu?	87
Abbildung 58: Welches sind aus Ihrer Sicht die fünf wichtigsten Faktoren, die die Auswahl eines Kundensystems beeinflussen? Gegenüberstellung der Antworten kleiner Unternehmen mit den Ergebnissen der Expertenbefragung	89
Abbildung 59: Welches sind aus Ihrer Sicht die fünf wichtigsten Faktoren, die die Auswahl eines Kundensystems beeinflussen? Gegenüberstellung der Antworten mittlerer Unternehmen mit den Ergebnissen der Expertenbefragung	90
Abbildung 60: Wie zufrieden sind Sie mit dem derzeit von Ihnen am häufigsten genutzten Kundensystem in Bezug auf die folgenden Aspekte?	91
Abbildung 61: Welche Arten von Zahlungsaufträgen reichen Sie ein? (Mehrfachantworten möglich).....	92
Abbildung 62: Wie viele Überweisungsaufträge werden in etwa pro Monat an Banken übermittelt?	93
Abbildung 63: Wie viele Überweisungsaufträge werden für die folgenden Zahlungszwecke in etwa durchschnittlich pro Monat an Banken übermittelt?	94
Abbildung 64: Wie viele Überweisungsaufträge werden für die folgenden Zahlungszwecke durchschnittlich in etwa pro Monat an Banken übermittelt?	95
Abbildung 65: Welche Cash-Management-Angebote Ihrer Bank(en) nutzen Sie?	96

Abbildung 66: Welche der folgenden Cash-Management-Angebote, die Sie derzeit nicht nutzen, wären für Sie zukünftig interessant? (Mehrfachantworten möglich)	96
Abbildung 67: In welcher Form werden Zahlungsaufträge in Ihrem Kundensystem erfasst? (Mehrfachantworten möglich)	98
Abbildung 68: In welcher Form werden Zahlungsaufträge gegenüber dem Kreditinstitut freigegeben? (Mehrfachantworten möglich).....	99
Abbildung 69: In welcher Form werden Kontoauszugsdaten an ERP- oder Buchhaltungssysteme weitergegeben?.....	100
Abbildung 70: Welches ERP- oder Buchhaltungssystem nutzen Sie?	101
Abbildung 71: Wie wirkt sich die aktuelle Wirtschaftskrise auf die Bedeutung der Abläufe im Electronic Banking in Ihrem Unternehmen aus?.....	101
Abbildung 72: Bei wie vielen Banken reichen Sie Zahlungsaufträge ein?	102
Abbildung 73: Bei wie vielen deutschen Banken reichen Sie Zahlungsaufträge ein?.....	103
Abbildung 74: Über wie viele Bankkonten verfügt Ihr Unternehmen in etwa innerhalb Deutschlands?	104
Abbildung 75: Wie wirkt sich die aktuelle Wirtschaftskrise auf die Anzahl Ihrer Bankverbindungen aus?	105
Abbildung 76: Reichen Sie Überweisungen ins Ausland über die gleiche(n) Bank(en) ein wie Inlandsüberweisungen?	106
Abbildung 77: In welchen europäischen Ländern verfügt Ihr Unternehmen über Bankkonten? (Mehrfachantworten möglich).....	107
Abbildung 78: Welche Möglichkeiten nutzen Sie, um Zahlungsaufträge bei den Banken im europäischen Ausland einzureichen? ...	108
Abbildung 79: Möchten Sie das Internet-Portal auch zur Verwaltung Ihrer Konto-beziehungen bei anderen Banken nutzen?	109
Abbildung 80: In welchen Fällen würden Sie das Internet-Portal auch zur Verwaltung Ihrer Kontobeziehungen bei anderen Banken nutzen?	110
Abbildung 81: Aus welchen Gründen möchten Sie das Internet-Portal nicht zur Verwaltung Ihrer Kontobeziehungen bei anderen Banken nutzen?	111
Abbildung 82: In welchen Bereichen sind Ihrer Meinung nach zukünftig Erweiterungen des Leistungsangebots im Electronic Banking erforderlich?	113

Abbildung 83: In welchen Bereichen sind Ihrer Meinung nach zukünftig Erweiterungen des Leistungsangebots im Electronic Banking erforderlich? (Summe aus hohem und geringem Erweiterungsbedarf).....	114
Abbildung 84: Auszug aus den Ergebnissen der Expertenbefragung: In welchen Bereichen wollen Sie zukünftig Erweiterungen der für Firmenkunden angebotenen Auftragsarten im Electronic Banking vornehmen?	115
Abbildung 85: Welche der folgenden Dienstleistungen im Bereich Finanzierung Ihrer Hauptbank(en) nutzen Sie derzeit über das Internet bzw. würden Sie zukünftig gerne über das Internet nutzen?	117
Abbildung 86: Versenden Sie derzeit Rechnungen elektronisch?	118
Abbildung 87: Nutzen Sie für den Versand elektronischer Rechnungen einen externen Dienstleister?.....	119
Abbildung 88: Welche der folgenden sonstigen Dienstleistungen Ihrer Hauptbank(en) nutzen Sie derzeit über das Internet bzw. würden Sie zukünftig gerne über das Internet nutzen?	120
Abbildung 89: Welche der folgenden sonstigen Dienstleistungen Ihrer Hauptbank(en) nutzen Sie derzeit über das Internet bzw. würden Sie zukünftig gerne über das Internet nutzen?	121
Abbildung 90: Welche der folgenden Aufgaben haben Sie an einen externen Dienstleister ausgelagert bzw. würden Sie gerne an einen externen Dienstleister auslagern?	122
Abbildung 91: Worin sehen Sie die drei größten Herausforderungen bei der Gestaltung von Electronic-Banking-Angeboten für Firmenkunden in den nächsten fünf Jahren?	127
Abbildung 92: Welcher Anteil der von Ihrem Institut abgewickelten Zahlungen waren bzw. sind zukünftig in etwa SEPA-Zahlungen?	128
Abbildung 93: Auf welchen Anteil Ihrer Firmenkunden treffen die folgenden Aussagen jeweils zu?	129
Abbildung 94: Sind Sie der Meinung, dass sich im Firmenkundenbereich Produkte über das Internet verkaufen lassen (z. B. über ein Firmenkundenportal)?	131
Abbildung 95: Wie hat sich die Bedrohung durch externe Angreifer (Phishing, Viren, Trojaner, Hacker) im Electronic Banking im Firmenkundengeschäft im vergangenen Jahr entwickelt?	132

Abkürzungsverzeichnis

BCS	Banking Communication Standard
BIC	Bank Identifier Code
DFÜ	Datenfernübertragung
DTA	Datenträgeraustausch
EBICS	Electronic Banking Internet Communication Standard
EPC	European Payments Council
ERP	Enterprise Resource Planning
EU	Europäische Union
FinTS	Financial Transaction Services
FTAM	File Transfer and Access Management
HBCI	Homebanking Computer Interface
IBAN	International Bank Account Number
ISDN	Integrated Services Digital Network
iTAN	indizierte TAN
MBS/ IP	Multipurpose Business Security over IP
PIN	Persönliche Identifikationsnummer
SEPA	Single Euro Payments Area
SWIFT	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication
TAN	Transaktionsnummer
XML	Extensible Markup Language
ZKA	Zentraler Kreditausschuss

Glossar

Auftragsart	Als Auftragsarten werden die unterschiedlichen Geschäftsvorfälle bezeichnet, die elektronisch abgewickelt werden können. Ein Beispiel ist die elektronische Lastschriftrückgabe.
Autorisierung	Im Rahmen der Autorisierung wird geprüft, ob ein Auftrag (z. B. Zahlungsanweisung) alle notwendigen Voraussetzungen erfüllt. Beispielsweise wird im Rahmen der Autorisierung einer Zahlungsanweisung geprüft, ob alle notwendigen Unterschriften hierfür geleistet wurden. Autorisierungen werden in der Regel vom Banksystem durchgeführt.
Bankdienstleistung	Als Bankdienstleistung werden Dienstleistungsangebote von Banken bezeichnet, unabhängig davon, ob diese elektronisch abgewickelt werden können oder nicht.
Banksystem	Mit Banksystemen sind die Server gemeint, die auf Seite der Banken bzw. Rechenzentren im Electronic Banking eingesetzt werden und mit den Kundensystemen kommunizieren sowie weitere Aufgaben wie Unterschriften-, Limit- oder Formatprüfungen übernehmen.
Chipkarte	Chipkarten, oft auch als Smartcards bezeichnet, sind spezielle Plastikkarten mit eingebautem Chip, der eine Hardware-Logik, Speicher und ggf. auch einen Mikroprozessor enthält.
DTA	Beim Datenträgeraustausch-Verfahren (DTA-Verfahren) werden Dateien im DTA-Format zwischen Kunden und Kreditinstituten übertragen. Das DTA-Format wurde im Zentralen Kreditausschuss (ZKA) spezifiziert. Die DTA-Dateien können auf Magnetbändern, Bandkassetten, Disketten, Speicherkarten oder ähnlichen Medien gespeichert werden. Des Weiteren besteht die Möglichkeit, die Dateien elektronisch zu übertragen.

Electronic Banking	Einsatz elektronischer Medien an der Bank-Kunde-Schnittstelle.
EPC	Das European Payments Council (EPC) ist eine Interessenvertretung der europäischen Kreditwirtschaft. Vorrangiges Ziel des EPC ist die Verwirklichung eines einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums. Zu seinen Aufgaben gehören u. a. die Entwicklung und Spezifikation neuer europäischer Zahlungsverfahren für Überweisungen und Lastschriften sowie die Definition zukünftiger Anforderungen an Zahlungen und Abhebungen mit Karten.
ERP-System	Der Begriff Enterprise Resource Planning bezeichnet im Allgemeinen Softwarelösungen, die den betriebswirtschaftlichen Ablauf steuern und auswerten.
FinTS	FinTS steht für Financial Transaction Services und ist die Weiterentwicklung des 1996 erstmals vom Zentralen Kreditausschuss veröffentlichten Online-Banking-Standards HBCI. FinTS wird schwerpunktmäßig im Online Banking mit Privat- und Gewerbekunden eingesetzt.
FTAM	File Transfer and Access Management (FTAM) ist ein standardisiertes Datenkommunikationsprotokoll für den Transfer von Dateien. FTAM definiert einen erheblich größeren Funktionsumfang, als rudimentäre Dateitransferprotokolle wie FTP ihn bieten.
HBCI	Das Homebanking Computer Interface (HBCI) ist ein Electronic Banking Standard, der vom ZKA beschlossen wurde. Der Standard definiert Übertragungsprotokolle, Nachrichtenformate und Sicherheitsverfahren. Der Standard wurde später unter der Bezeichnung FinTS fortgeführt und weiterentwickelt.

INI-Brief	Werden elektronische Signaturen für die Authentifizierung im Electronic Banking verwendet, so druckt der Kunde seinen erzeugten öffentlichen Schlüssel üblicherweise auf einem so genannten INI-Brief aus. Dieser INI-Brief wird handschriftlich unterschrieben und bei der Bank eingereicht. Die Bank kann so sicherstellen, dass es sich bei diesem öffentlichen Schlüssel tatsächlich um den öffentlichen Schlüssel ihres Kunden handelt.
Kundensystem	Als Kundensysteme werden die Systeme bezeichnet, die der Kunde zur Erteilung von Aufträgen verwendet, z. B. Firmenkundenportale oder Software-Lösungen wie SFirm32 oder MultiCash.
Mandat	siehe SEPA-Lastschrift
Pharming	Pharming ist neben Phishing eine gängige Internet-Betrugsmethode. Pharming verwendet eine bösartige Webseiten-Umleitung (Redirect). Dabei benutzen Angreifer diverse Sicherheitslöcher im Browser, um gefälschte Adresszeilen erscheinen zu lassen. Pharming basiert auf einer Manipulation der Adressanfragen von Webbrowsern, um den Benutzer auf gefälschte Webseiten umzuleiten. Sowohl beim Phishing als auch beim Pharming glaubt der Nutzer, sich auf der Webseite z. B. seiner Bank zu befinden. Stattdessen werden z. B. sein User-Name und sein Passwort über eine täuschend ähnlich aussehende Seite des Angreifers abgefangen und anschließend für Betrugsversuche verwendet.
Phishing	Phishing ist eine Form des Internet-Betrugs. Dabei wird per E-Mail versucht, den Empfänger irrezuführen und zur Herausgabe von Zugangsdaten und Passwörtern zu bewegen. Dies bezieht sich häufig auf Online Banking und andere Bezahlssysteme.

Public-Key-Infrastruktur	Als Public Key Infrastructure (PKI) bezeichnet man ein System, welches es ermöglicht, digitale Zertifikate auszustellen, zu verteilen sowie zu prüfen. Zertifikate, die innerhalb einer PKI ausgestellt wurden, sind meist auf Personen oder Maschinen festgelegt und werden zur Absicherung der computergestützten Kommunikation eingesetzt.
Qualifizierte elektronische Signatur	Die qualifizierte elektronische Signatur dient als Unterschrift in elektronischer Form. Beim Signieren von Dokumenten wird ein Zertifikat (öffentlicher Schlüssel) von einem Zertifizierungsdienst verwendet, der bestimmten Sicherheitsanforderungen entspricht.
SEPA	Als Single Euro Payments Area (SEPA, auch Single European Payments Area) wird ein einheitlicher europäischer Zahlungsverkehrsraum bezeichnet. Ziel ist es, die Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass die Durchführung grenzüberschreitender Euro-Zahlungen innerhalb Europas genauso einfach und zu gleichen Preisen wie auf nationaler Ebene möglich ist.
SEPA-Lastschrift	Das SEPA-Lastschriftverfahren (SEPA Direct Debit Scheme; SDD) soll einige vom deutschen Einzugs-ermächtigungslastschriftverfahren bekannte Elemente enthalten. So erteilt der Zahlungspflichtige – wie heute in Deutschland – dem Gläubiger ein so genanntes Mandat (Berechtigungserteilung für den Einzug). Außerdem wird ihm ein Widerspruchsrecht eingeräumt. Allerdings werden sich auch einige Neuerungen ergeben, wie z. B. fest definierte Vorlaufzeiten für die Vorlage der Lastschrift bei der Zahlstelle oder die Verpflichtung des Zahlungsempfängers, die Mandatsdaten in elektronischer Form mit der Lastschrift an die Zahlstelle zu übermitteln.

SEPA-Überweisung	Die SEPA-Überweisung wird das neue Instrument für Euro-Überweisungen im Zahlungsverkehr. Sie orientiert sich stark an der im Jahr 2002 eingeführten EU-Standardüberweisung, kann allerdings sowohl für inländische als auch für grenzüberschreitende Zahlungen innerhalb der SEPA-Teilnehmerländer genutzt werden. Statt der bisher in Deutschland verwendeten Kontonummer und Bankleitzahl ist es bei der SEPA-Überweisung Pflicht, die IBAN (International Bank Account Number/Internationale Kontonummer) und BIC (Bank Identifier Code/Internationale Bankleitzahl) zu verwenden, um den Zahlungsempfänger eindeutig zu identifizieren.
SWIFT	Die Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT) ist ein globaler Netzbetreiber für den Austausch von Finanznachrichten.
Textschlüssel	Textschlüssel werden dazu verwendet, um besondere Arten von Zahlungsverkehrsaufträgen zu kennzeichnen (bei Überweisungen z. B. Spenden oder Gehaltszahlungen).
Verteilte elektronische Unterschrift (VEU)	Die verteilte elektronische Unterschrift ermöglicht die zeit- und ortsunabhängige Auftragsfreigabe durch zwei Personen mit gemeinschaftlicher Zeichnungsbeziehung.
XML	Die Extensible Markup Language (XML) ist ein Standard zur Erstellung maschinen- und menschenlesbarer Dokumente in Form einer Baumstruktur, der vom World Wide Web Consortium (W3C) definiert wurde. XML definiert dabei die Regeln für den Aufbau solcher Dokumente.

Zertifikat

Ein Zertifikat ist eine mit einer elektronischen Signatur versehene elektronische Bescheinigung über die Zuordnung eines öffentlichen Signaturprüfchlüssels zu einer natürlichen Person (Signaturprüfchlüssel-Zertifikat) oder eine gesonderte elektronische Bescheinigung, die unter eindeutiger Bezugnahme auf ein Signaturprüfchlüssel-Zertifikat weitere Angaben enthält (Attribut-Zertifikat).

Partner der Studie

ibi research an der Universität Regensburg



research

an der Universität
Regensburg GmbH

Seit 1993 bildet die ibi research GmbH (vormals Institut für Bankinformatik und Bankstrategie gGmbH) eine Brücke zwischen Wissenschaft und Praxis. Das Team unter der Leitung von Prof. Dr. Dieter

Bartmann forscht zu Fragestellungen rund um das Thema "Finanzdienstleistungen in der Informationsgesellschaft". Durch die enge Zusammenarbeit mit Spezialisten aus den Bereichen Banken und IT werden die Forschungsergebnisse in die Führungsebene der kooperierenden Unternehmen transferiert. ibi research ist personell eng mit der Universität Regensburg verbunden, wird aber als selbstständige Gesellschaft geführt.

ibi research arbeitet auf den Themenfeldern Retail Banking, E-Business, Geschäftsprozessmanagement & IT-Architektur sowie Operational Risk Management & IT-Security. Zugleich bietet ibi research umfassende Beratungsleistungen zur Umsetzung der Forschungsergebnisse an.

Die vorliegende Studie ist im Competence Center E-Business entstanden.

Weitere Informationen: <http://www.ibi.de>

PPI Aktiengesellschaft



PPI AKTIENGESELLSCHAFT

Die PPI Aktiengesellschaft ist seit 25 Jahren an den Standorten Hamburg, Kiel und Frankfurt erfolgreich für die Finanzbranche tätig. 2008 erwirtschaftete das Unternehmen mit seinen ca. 280 Mitarbeitern

36 Millionen Euro Umsatz in den drei Geschäftsfeldern Consulting, Software Factory und Electronic-Banking-Produkte. Im E-Banking liegt der Schwerpunkt auf sicheren und wirtschaftlichen Standardprodukten für die Kommunikation zwischen Firmenkunden beziehungsweise Privatkunden und ihrer Bank. Das Consulting-Angebot erstreckt sich von der Strategie- über die bankfachliche bis zur IT-Beratung.

PPI stellt durch seine professionelle und verlässliche Vorgehensweise eine hohe Qualität der Ergebnisse und absolute Budgettreue sicher.

Weitere Informationen: <http://www.ppi.de>