



Erste Bank erweitert Dienstleistungen im E-Banking

Die Erste Bank bietet ihren Kunden die Wahl zwischen mehreren Vertriebskanälen (netbanking, phonebanking, mobilebanking etc.), über die sie rund um die Uhr Zugang zu den verschiedensten Dienstleistungen der Bank erhalten. Die steigende Tendenz der vergangenen Jahre, das Internet aktiv zu nutzen, ist auch bei der Durchführung von Banktransaktionen zu bemerken und setzt sich auch 2003 weiter fort. Innerhalb der letzten sechs Monate konnte die Erste Bank-Gruppe bei den Verfügern (das sind jene Kunden, die prinzipiell einen Zugang zum netbanking haben) einen Zuwachs von 14 Prozent verzeichnen, die Zahl der Kundenkontakte über die elektronischen Kanäle liegt bei 9,3 Millionen im ersten Halbjahr.

Dieser positiven Entwicklung und den steigenden Kundenbedürfnissen folgend, baut die Erste Bank-Gruppe nun ihr Angebot im E-Banking weiter aus. Zusätzlich werden auch die Sicherheitsvorkehrungen regelmäßig geprüft und nach Möglichkeit noch weiter verbessert. Ein Bündel unterschiedlicher Sicherheitsmaßnahmen (z.B.: Verschlüsselung der Passwörter, Firewalls, Aufzeichnung der Geschäftsfälle, ...) dient dem Kunden und dem Institut und hilft - mit Erfolg -, das Risiko betrügerischer Schadensfälle auf ein Minimum zu reduzieren.

1. Neue Angebote im E-Banking

Ab August bieten die Erste Bank und die Sparkassen das "**Sparen online**" an. Eine aktuelle Studie des Meinungsforschungsinstitutes IMAS bestätigt, dass Sparen wieder im Trend liegt. Die Erste Bank folgt diesem Trend und bietet den Kunden die Möglichkeit, Profit-Konten und Bonus-Konten online zu eröffnen bzw. Bausparverträge online abzuschließen. Um die persönlich passende Sparform herauszufinden wurde ein Spar-Check geschaffen, der das Sparverhalten in Abhängigkeit des verfügbaren Kapitals, der gewünschten Laufzeit und der möglichen Bindungsdauer des Geldes analysiert und geeignete Produkte vorschlägt.

Neu ist auch der **Transaktionscode (TAC)**, der eine Freigabe von Aufträgen im netbanking/netpay mit einem gleichbleibenden, selbstgewählten Code bis zu einem Tageslimit von EUR 1000,- ermöglicht und somit die Nutzung des E-Banking weiter erleichtert. Damit fällt die Notwendigkeit der Eingabe der unterschiedlichen und vom System vorgegebenen TAN's (Transaktionsnummern) bis zu dieser Betragsgrenze weg.

Neben den Produkten der s Versicherung werden ab nun auch **Leasingverträge** der s Autoleasing direkt im netbanking und phonebanking angezeigt. Der Kunde erhält dadurch eine erweiterte Finanzübersicht seiner Produkte und kann zusätzlich jederzeit Detailinformationen wie z.B. die Restlaufzeit oder den aktuellen Restwert seines Vertrages einsehen.

Jeder Kunde verfügt im netbanking bzw. phonebanking über ein personalisiertes **Postfach**, in welchem Nachrichten empfangen werden können. Dies ermöglicht eine verbesserte Information der Kunden, Änderungen oder Neuerungen betreffend. Nachrichten, die unbedingt gelesen und akzeptiert werden müssen, werden weiterhin als MUSS-Meldungen nach dem Login angezeigt.

Die Erweiterung des Informationsabos für das E-Banking ermöglicht seit kurzem die **Kontostandsinformation**, nicht nur über SMS sondern auch über E-Mail. Zusätzlich ist es im netbanking möglich, einen juristisch gültigen Kontoauszug downzuloaden.

Im Rahmen der neuen **e-Rechnung** können sich Kunden im netbanking Rechnungen festgelegter Anbieter anzeigen lassen und per Mausklick bezahlen oder reklamieren. Die Erste Bank fungiert im Auftrag der rechnungsstellenden Unternehmen als elektronischer Briefträger und legt die Abrechnungen in das netbanking des Kunden. In den ersten zwei Monaten haben sich bereits über 4000 Kunden der Erste Bank-Gruppe für dieses Service angemeldet.

Bedeutende Erweiterungen gibt es auch für die Zielgruppe Freie Berufe und Kommerzkunden. Zusätzliche Funktionen wie die Möglichkeit zur **Eilüberweisung**, **Kollektivzeichnung** und der **Durchführung von Einzügen** (als Zahlungsempfänger) wurden geschaffen.

2. E-Banking Services im Detail

netbanking:

Per Internet können die Kunden eine Vielzahl der Bankservices rund um die Uhr nutzen.

netpay:

Die E-Banking Zugangsberechtigung ermöglicht überall dort (bei Online-Shops), wo das netpay Symbol zu finden ist,

	sicheres und bequemes Einkaufen.
nettrading:	Das Wertpapierportal der Erste Bank und Sparkasse. Via PC und Internet können Finanz-News abgerufen und Wertpapiere von 24 verschiedenen Börsen gehandelt werden.
phonebanking:	Ermöglicht die Durchführung der Bankgeschäfte von jedem Telefon aus ganz Österreich zum Ortstarif.
mobilebanking:	Kostenlose Informationsmöglichkeit über den aktuellen Kontostand via SMS oder E-Mail.

3. Nutzungszahlen

Der Bereich des E-Banking hat sich im vergangenen Jahr gut entwickelt, für das Jahr 2003 werden in einigen Bereichen noch weiter Steigerungsraten - in manchen Bereichen bis zu über 100 Prozent - erwartet. Die neuen Services wie z.B. der Abschluss von online-Sparprodukten freuen sich zunehmender Beliebtheit, aber auch die bereits bekannten Services werden immer mehr genutzt. Die Zahl der Kundenkontakte über die elektronischen Kanäle liegt bei 9,3 Millionen im ersten Halbjahr, die Zahl der online-Überweisungen wird heuer um mehr als 10 Prozent über jener des Vorjahres liegen. Besonders stark konnte auch das elektronische Kontoauszugsservice gesteigert werden, da seit heuer auch aus dem netbanking gedruckte Kontoauszüge rechtsgültig sind. Diese stellen daher einen vollständigen Ersatz zu den Originalauszügen dar.

Entwicklung E-Banking Nutzung 2003 (Online - Transaktionszahlen):

	Gesamt 2002	Jan. - Jun. 2003	Hochrechnung Gesamt 2003
Einstieg/Login	11.500.000	7.026.000	14.050.000 (+ 22%)
Überweisungen IZV/AZV	5.376.000	2.962.000	6.000.000 (+ 12%)
Abschluss Bausparen	213	200	500 (+135%)
Dauerauftragsservice	114.600	76.000	155.000 (+ 35%)
Umsatzsuche/Beleganzeige	1.967.000	1.203.000	2.450.000 (+ 25%)
Kontoauszugsservice	260.000	745.000	1.490.000 (+450%)
Anfrage an Kundenbetreuer	44.510	40.980	82.300 (+ 85%)

(Erste Bank und Sparkasse - Basis: netbanking)