



Netbanking wird von den Kunden der Erste Bank und Sparkassen immer stärker als vollwertiger Vertriebskanal angenommen. Das zeigen sowohl die stetig ansteigenden Verfügierzahlen, als auch die monatlich erhobenen Daten über Geschäftsanbahnung und Produktabschlüsse über die Internetportale der Erste Bank. Auch das Jahr 2003 war für netbanking äußerst erfolgreich. Die Verfügerausstattung in der Erste Bank konnte im Vorjahr um 37 Prozent gesteigert werden. Per 31. März 2004 nutzten bereits 133.000 Kunden das netbanking, zirka 1,75 Millionen Inlands- und 67.500 Auslandszahlungen wurden im vergangenen Jahr über das netbanking abgewickelt.

1. Online Umfrage

Um den Wünschen der Kunden bestmöglich zu entsprechen und das online-Angebot den Bedürfnissen anzupassen, hat die Erste Bank bei ihren Kunden eine online-Umfrage zu folgenden Portalen durchgeführt:

www.erstebank.at

www.sparkasse.at

www.netbanking.at

Alle drei Portale wurden von den Kunden insgesamt äußerst positiv bewertet, Informationen können rasch abgerufen werden, es stimmt die Einfachheit der Bedienung und die Übersichtlichkeit. Der Großteil der Kunden verwendet diese Portale auch als Einstiegsportale für das netbanking. Die hohe Nutzungsfrequenz von netbanking lässt die Bedeutung dieses Services noch höher erscheinen als sie ohnehin schon ist. Neben netbanking wurden aber noch drei weitere entscheidende Inhalte von den Kunden als besonders wichtig eingestuft:

[Kontakt mit dem Berater aufnehmen zu können](#)

[Produkte online abschließen zu können](#)

[Detaillierte Informationen über Produkte und Dienstleistungen zu erhalten.](#)

Die befragten Kunden zeigten sich grundsätzlich sehr zufrieden mit den Angeboten auf den verschiedenen Portalen, trotzdem besteht auch weiterhin noch ein Verbesserungspotenzial. Besonderer Handlungsbedarf besteht laut der befragten Kunden bei "regt an, sich über Produkte und Dienstleistungen zu informieren". Um diesen Anregungen zu folgen und das Service noch weiter zu verbessern, wurden bereits einige Änderungen und Neuerungen im netbanking eingeführt.

2. Neue Angebote

Seit Ende des vergangenen Jahres können alle Kunden der Erste Bank und Sparkassen im netbanking ihre **Kreditkartenumsätze der MasterCard** einsehen. Unter dem Menüpunkt "Karten" stehen Informationen zu vorgemerkten, aber noch nicht gebuchten Umsätzen sowie die historischen Rechnungsdaten der MasterCard zur Verfügung. Derzeit werden nur die Kreditkartenumsätze des Vertragspartners MasterCard angezeigt, an Lösungen für andere Kreditkarten wird gearbeitet.

Die Möglichkeit unter "**Unsere Angebote online**" direkt Produkte abzuschließen wurde von den Kunden sehr gut angenommen, wie das Beispiel des **Profit-Kontos** zeigt. Von Juli 2003 bis Jahresende konnten in der Sparkassengruppe bereits über 1.600 online-Abschlüsse verzeichnet werden, im ersten Quartal 2004 waren es allein 690 (192 Erste Bank, 498 Sparkassen) Profit-Konten. Nach Eingabe eines TAN kann sofort über das neue Konto verfügt werden. Neben dem Profit-Konto ist auch der Abschluss eines **Bausparvertrages** online möglich.

Auch im Vorsorgebereich bietet die Erste Bank-Gruppe nun ein Angebot im netbanking. Seit 21. Februar 2004 kann die **Zukunftsvorsorge/Pensionsvorsorge** der s Versicherung **online** abgeschlossen werden. Bestehende Lebensversicherungen aller Kunden, die über die s Versicherung laufen können über das netbanking verlängert bzw. aufgestockt werden.

Die elektronische Ablage ermöglicht einerseits die Ablage der abgeschlossenen Verträge mit der Erste Bank-Gruppe, andererseits aber auch den freien upload von persönlichen Dokumenten. Sie können insgesamt 1,024 KB im elektronischen Speicher am netbanking-Server abgelegt werden.

Das Notfallservice wurde erweitert: Im Fall des Verlustes oder Diebstahls einer Bankkarte ist es wichtig, diese so rasch wie möglich beim Institut **sperr**en zu lassen. Dies ist nun - zusätzlich zum telefonischen Notfallservice - schnell und kostengünstig mittels Internet und netbanking möglich! Es können ab nun die eigenen Karten selbständig gesperrt

werden. Weiters können sowohl die Karten als auch die entsprechenden Bankcodes zu den einzelnen Karten nachbestellt werden.

3. Nutzungszahlen

Der Bereich des E-Banking hat sich im vergangenen Jahr sehr gut entwickelt. Die neuen Services wie z.B. der Abschluss von online-Produkten freuen sich zunehmender Beliebtheit, aber auch die bereits bekannten Services werden immer mehr genutzt.

[Entwicklung E-Banking Nutzung 2003 \(Online - Transaktionszahlen\) \(pdf 14.5 KB\) \[pdf; 14,3 KB\]](#)