



Universität Augsburg
Prof. Dr. Hans Ulrich Buhl
Kernkompetenzzentrum
Finanz- & Informationsmanagement
Lehrstuhl für BWL, Wirtschaftsinformatik,
Informations- & Finanzmanagement

UNIA
Universität
Augsburg
University

Diskussionspapier WI-8

Stichwort Electronic Banking

von

Hans Ulrich Buhl, Armin Löfflad

Februar 1996

in: Mertens, P., et al., Hrsg., Wirtschaftsinformatik-Lexikon, 3. Aufl.,
Springer, Berlin, 1997, S.135-136

Electronic Banking (EB)

Während in der Vergangenheit die Automatisierung der kundenfernen Bereiche (Back Office) dominierte, steigt seit Mitte der 80er Jahre die Bedeutung von Informations- und Kommunikationssystemen (IKS) an der Kundenschnittstelle (Front Office) beständig an (→ Anwendungen in der Finanzwirtschaft, vgl. auch die dort angegebene Literatur). Die Entwicklung im Bereich des Zahlungsverkehrs (→ EFTS, → Chipkarte) zeigt dies exemplarisch.

EB bezeichnet die Unterstützung der Schnittstelle zwischen Kunde und Bank durch IKS (und eröffnet Optionen, bisherige Back Office Funktionen - wie bspw. die Bonitätsanalyse mit Hilfe → Neuronaler Netze - in das Front Office zu verlagern). EB stellt daher einen Oberbegriff für eine Vielzahl von Finanzdienstleistungen bzw. IKS-Anwendungen dar.

Im Privatkundenbereich umfaßt EB neben der Unterstützung des Schalterservice die Kundenselbstbedienung durch Kontoauszugsdrucker, Geldausgabeautomaten/POS-Banking (→ Electronic Cash) über SB-Terminals (→ Multimedia) bis hin zu sprecherunabhängigen Spracherkennungssystemen im Telefonbanking und PC-gestütztem Homebanking sowie die Kundenberatung im Kredit- und Wertpapiergeschäft z.B. durch → Expertensysteme. Während diese Dienstleistungen in der Vergangenheit nur im Filialnetz angeboten wurden, erlaubt die IKS-Entwicklung zunehmend, diese nicht nur an weiteren Stellen wie z.B. in Kaufhäusern, sondern als „Virtuelle Bank“ über Telefon und globale Netze (wie z.B. Internet) „an jedem Ort und rund um die Uhr“ verfügbar zu machen ([1], dort werden Vision, Chancen und Grenzen der Virtuellen Bank beschrieben; in [2] werden Wege zur Bewältigung der künftigen Herausforderungen diskutiert).

Im Bereich der Firmenkunden und institutionellen Anleger wird der Datenträgeraustausch z.B. für Überweisungen/Lastschriften zunehmend durch direkte Netzverbindungen ersetzt; zusätzlich werden auf dieser Basis weitere Dienstleistungen wie z.B. → Cash Management Systeme zur Optimierung des kurzfristigen weltweiten Liquiditäts- und Währungsrisikoausgleichs, längerfristige Finanz- und Liquiditätsplanung, Datenbankservices, Investment Banking etc. angeboten. Eine wichtige Voraussetzung für erfolgreiches EB stellt die Beherrschung der Gefahren durch die zunehmende → Computerkriminalität dar. Während dies technisch durch die Verfügbarkeit internationaler Standards wie die UN/→ EDIFACT-Sicherheitsnorm tendenziell einfacher wird, sind die Bedrohungen durch den „Faktor Mensch“ sehr viel schwieriger zu verringern.

In vielen dieser Bereiche im Privat- und Firmenkundengeschäft sind die Banken allerdings nicht die einzigen Anbieter am Markt, sondern müssen sich der Konkurrenz durch Non Banks (z.B. Netzprovider) und Near Banks (z.B. Kreditkartengesellschaften) stellen. Zusammen mit der Globalisierung und den geringer werdenden Markteintrittsbarrieren führt dies insbesondere durch die auf Netzen entstehenden Märkte zu reduzierten Margen und Provisionen, wie dies bereits im Zuge des Direct Banking zu beobachten war. Während EB für die Kunden zum leichteren Zugang zu Bankprodukten und günstigeren Konditionen führt, stehen die Finanzdienstleistungsunternehmen vor großen Herausforderungen [3]. Da das traditionelle Geschäft immer schwieriger wird, ist absehbar, daß nur diejenigen Anbieter aus der IKS-Entwicklung Vorteile ziehen werden, die sich diese frühzeitig und umfassend [4,5] zunutze machen und daher nicht als „Follower“ von der Entwicklungsdynamik überrascht werden.

[1] Gerard, P und Wild, R.: Die Virtuelle Bank oder „Being Digital“, in: Wirtschaftsinformatik, 6, 37, 1995, S.529-538.

- [2] Penzel, G.: Zurück in die Zukunft - Technik 2000: Revolution in der Bank nur dann, wenn die Führung versagt, in: Geldinstitute, 10, 1995, S.6-14.
- [3] Schmid, B.: Electronic Banking - Strategien der Zukunft, in: Geldinstitute, 7/8, 1994, S.46-56.
- [4] Weinhardt, C.: Financial Engineering und Informationstechnologie, Gabler, Wiesbaden, 1995.
- [5] Will, A.: Die Erstellung von Allfinanzprodukten: Produktgestaltung und verteiltes Problemlösen, Gabler, Wiesbaden, 1995.