

MASTERARBEIT

Titel der Masterarbeit

Modern-Banking in Österreich – Banking außerhalb der Bankfiliale

Verfasserin

Dilek Yücel, Bakk.

angestrebter akademischer Grad

Master of Science (MSc)

Wien, 2014

Studienkennzahl lt. Studienblatt:
Studienrichtung lt. Studienblatt:
Betreuer:

A 066 915
Masterstudium Betriebswirtschaft
o. Univ.-Prof. Dipl.-Math. Dr. Jörg Finsinger

Abstract	1
1 Einführung	1
1.1 Vertriebswege der Banken.....	2
1.2 Computer	3
1.3 Internet.....	4
2 Online-Banking	8
2.1 Definition.....	8
2.2 Entstehung.....	8
2.3 Nutzung von Online-Banking	9
2.4 Funktionsweisen	9
2.5 Sicherheit im Online-Banking.....	11
2.5.2 Das HBCI-Verfahren mit Chipkarte	14
2.5.3 MBS/IP-Verfahren.....	16
2.6 Betrug im Online-Banking	17
2.6.1 Erkennung von Phishing-Mails	18
2.6.2 Folgeschäden durch Online-Betrug.....	19
2.6.3 Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz vor Online-Kriminalität	20
2.7 Haftung im Online-Banking	21
2.8 Vor- und Nachteile des Online-Banking	23
2.8.1 Vorteile des Kunden	23
2.8.2 Nachteile des Kunden.....	25
2.8.3 Vorteile der Bank	26
2.8.4 Nachteile der Bank	26
2.9 Online-Banking in Österreich	27
2.10 Online-Banking in Deutschland.....	28
2.10.1 Gründe für die Nutzung von Online-Banking.....	29
2.10.2 Gründe für die Nichtnutzung von Online-Banking	30
2.11 Online-Banking in Europa	31
2.12 Zielgruppen des Online-Banking.....	33
2.13 Online-Banking der österreichischen Banken	33
2.14 Probleme im Online-Banking	36
2.15 Ausblick	37

2.16	Fazit	38
3	Mobile-Banking.....	40
3.1	Definition	40
3.2	Funktionsweise	41
3.3	Dienstleistungen.....	41
3.4	Vor- und Nachteile des Mobile-Banking	42
3.5	Sicherheit	42
3.5.1	Sicherheitsmaßnahmen	43
3.6	Haftung im Mobile-Banking	45
3.7	Fazit	46
4	Video-Banking	48
4.1	Definition	48
4.2	Banken in Österreich mit Videotelefonie	49
4.3	Vor- und Nachteile des Video-Banking	50
4.4	Fazit	50
5	Telefonbanking	52
5.1	Definition	52
5.2	Funktionsweise	52
5.3	Dienstleistungen.....	52
5.4	Vor- und Nachteile	53
5.5	Nutzung von Telefonbanking.....	54
5.6	Fazit	54
6	Direct Banking	55
6.1	Direktbanken	56
6.2	Entstehung von Direktbanken	57
6.3	Funktion	58
6.3.1	Kontoeröffnung bei einer Direktbank.....	58
6.3.2	Ein- und Auszahlungen	59
6.3.3	Dienstleistungen.....	60
6.3.4	Sicherheit, Betrug und Haftung bei Direktbanken.....	61

6.4	Einlagensicherung	62
6.5	Zielgruppen	63
6.6	Vor- und Nachteile von Direktbanken	63
6.7	Direktbank vs. Filialbank	65
6.8	Direktbanken in Österreich:	67
6.8.1	easybank AG	68
6.8.2	ING-DiBa Direktbank Austria	68
6.8.3	direktanlage.at AG	69
6.8.4	livebank.at.....	69
6.8.5	Generali Bank AG	69
6.8.6	Brokerjet Bank AG	70
6.9	Fazit.....	70
7	SEPA	73
8	Zusammenfassung	77
9	Quellenverzeichnis	79
9.1	Literatur.....	79
9.2	Internet.....	79
10	Abbildungsverzeichnis.....	89
11	Tabellenverzeichnis.....	89
12	Lebenslauf	90

Abstract

*"Banking is necessary, banks are not".*¹ Mit diesem Zitat prophezeite Bill Gates, Gründer der Microsoft Corporation, dass Bankfilialen künftig unnötig sind, da es doch das Internet gibt.²

Ziel der Arbeit ist es, dem Leser einen Überblick über die modernen Banking-Arten in Österreich in der heutigen Zeit zu verschaffen und zu zeigen, welchen großen Wandel das Internet in der Bankenbranche bewirkt hat.

In dieser Arbeit werden zu Beginn die Vertriebswege der Banken sowie die Begriffe „Computer“ und „Internet“ definiert, die als Grundlagen für Online-Banking dienen. Danach werden die einzelnen Banking-Methoden, Online-Banking, Mobile-Banking, Video-Banking und Telefonbanking, erklärt. Dabei wird unter anderem auf ihre Funktionsweisen, Vor- und Nachteile, Haftung, Dienstleistungen und Zielgruppen näher eingegangen. Anschließend wird die Direktbank, als Alternative zur Filialbank, beschrieben und einige Direktbanken in Österreich näher analysiert. Das letzte Kapitel setzt sich mit dem Thema SEPA auseinander, welches aufgrund der kommenden Umstellung im August 2014 sehr aktuell ist.

¹ <http://www.zeit.de/2000/50/Offline-Banking> (Zugriff: 14.01.2014)

² Vgl. <http://www.zeit.de/2000/50/Offline-Banking> (Zugriff: 14.01.2014)

1 Einführung

Schon vor Jahren war vorauszusehen, dass das Internet einen großen Fortschritt in der Kommunikations- und Informationstechnik herbeiführen wird, was sich schließlich auch auf die Finanzdienstleistungsbranche auswirken werde. So kam es dann auch. Das Internet hat die Bankenlandschaft sehr verändert, es sind neue Vertriebswege entstanden - mit dem Internet kam die Bank nach Hause.

Was früher nur in der Bankfiliale möglich war, kann man nun auch von zu Hause aus durchführen. Anfangs ergänzten Banken ihr Dienstleistungsservice mit Online-Banking und Telefonbanking. Später wurde Online-Banking für Smartphones optimiert, woraufhin das Mobile-Banking entstand. Um das Internet-Banking dem Kunden persönlicher zu gestalten, gibt es nun bei einigen Banken die Möglichkeit, eine Videokonferenz mit dem Bankangestellten zu führen, das Video-Banking. Die moderne Technik ermöglicht Finanzinstitutionen, die Kunden auch ohne Filialnetz zu erreichen. Infolgedessen entstanden Direktbanken.

Bankkunden sind heutzutage bequemer, mobiler sowie service- und kostenorientierter. Moderne Banking-Methoden entsprechen genau diesen Bedürfnissen der Kunden. In einer Zeit, in der Informationen etwa jederzeit und überall zugänglich sind und hohe Transparenz besteht, waren Finanzinstitute praktisch gezwungen sich den veränderten Ansprüchen der Kunden anzupassen.

Die zunehmende Bedeutung von Direktbanken hat den Wettbewerb der Banken stark verändert, dennoch sind Filialen kein Auslaufmodell. Tagtäglich besuchen tausende von Menschen die Bankfiliale, um ihre Bankgeschäfte zu erledigen. Die meisten davon sind u.a. ältere Personen, die mit der Technik überfordert sind, Personen, die für komplizierte Angelegenheiten persönliche Beratung wünschen sowie jene mit Sicherheitsbedenken.

1.1 Vertriebswege der Banken

Unter Vertrieb versteht man allgemein den Absatz von Produkten und Dienstleistungen. Vertriebswege der Banken beschreiben Mittel und Systeme, durch die dem Kunden Bankprodukte und –dienstleistungen bereitgestellt werden können.³

Banken verfügen über verschiedene Vertriebswege, den stationären, mobilen und medialen Vertrieb.

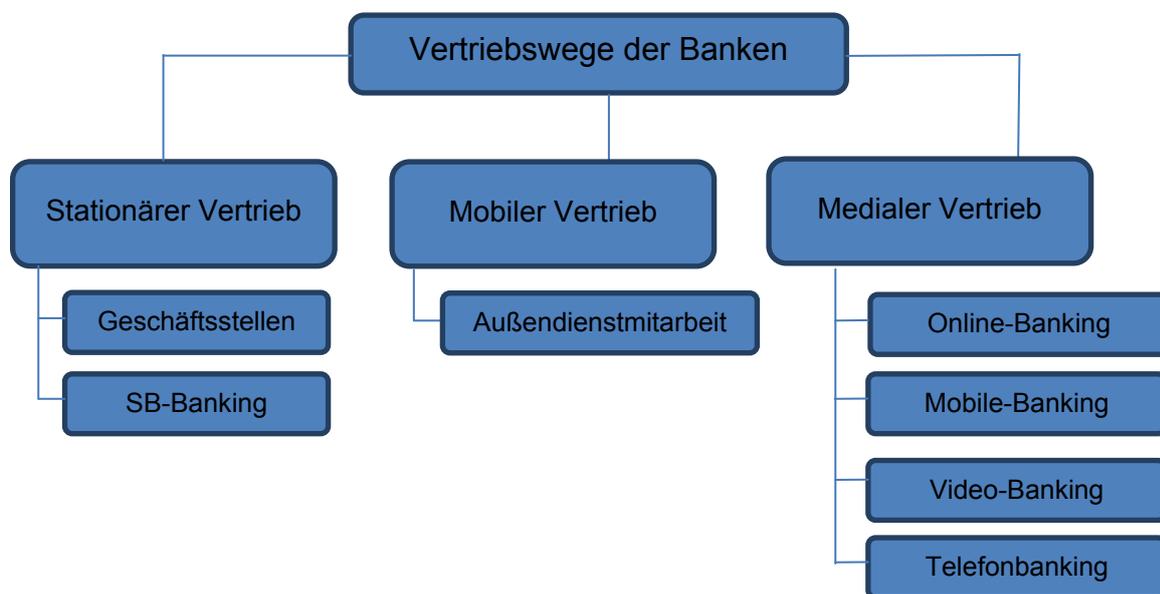


Abbildung 1: Vertriebswege der Banken

Traditionell ist der stationäre Vertrieb und wird durch die Geschäftsstellen der Banken abgewickelt. In den Filialen können auch Selbstbedienungsautomaten vor Ort benutzt werden. Diese Möglichkeit ist nach wie vor die dominierende Vertriebsform der Banken. Unter mobilem Distributionsweg versteht man den Vertrieb mittels Außendienstmitarbeiter der Kreditinstitute. Diese besuchen den Kunden zu Hause. Seit den 90ern gibt es auch den medialen Vertrieb als

³ Vgl. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/bankvertrieb.html>

neueste Distributionsmöglichkeit.⁴ Darunter fallen Online-Banking, Telefonbanking, Mobile-Banking sowie die neueste Methode, Video-Banking.

Früher waren Bankfilialen der einzige Vertriebsweg der Banken, doch seit der Entstehung des Electronic Banking, gewinnt dieses immer mehr an Bedeutung und Nutzung.

„Electronic Banking“ (E-Banking) ist ein Oberbegriff für Online-Banking, Telefonbanking, Mobile-Banking, Video-Banking, SB-Banking sowie kartengeschütztes Bezahlen (u.a. mit Bankomatkarte und Kreditkarte) und bedeutet die Ausübung von Bankgeschäften mittels elektronischer Technologie, wie z.B. Terminals und Computer.⁵

1.2 Computer

Der Begriff „Computer“ ist ein lateinisch-englisches Wort, abgeleitet vom Verb *compute* (lateinisch: *computare* = zusammenrechnen), und bedeutet so viel wie Rechenmaschine. Früher, im Mittelalter, galt es als Berufsbezeichnung für Menschen, die komplizierte Berechnungen vornahmen, wie etwa für Astronomen.⁶

1941 konstruierte Konrad Zuse die erste frei programmierbare Rechenmaschine der Welt, die „Z3“.⁷ Mit dem Fortschritt der Technik wurde diese dann soweit entwickelt, dass Anfang der 80-er Jahre auch Unternehmen und Privatnutzer davon profitieren konnten.⁸

⁴ Vgl. Birgit Herrmann, Gegenüberstellung von Vor- und Nachteilen verschiedener Vertriebskanäle, Studienarbeit, 2008, S. 3

⁵ Vgl. <http://www.hausarbeiten.de/faecher/vorschau/117099.html> (Zugriff: 21.04.2013)

⁶ Vgl. <http://de.wikipedia.org/wiki/Computer> ,
Vgl. [\[wissen.de/natur_technik/computer_und_roboter/geschichte_des_computers/\]\(http://www.planet-wissen.de/natur_technik/computer_und_roboter/geschichte_des_computers/\) \(Zugriff: 27.11.2013\)](http://www.planet-</p></div><div data-bbox=)

⁷ Vgl. <http://www.silicon.de/41530946/wer-hat-den-ersten-computer-erfunden/> (Zugriff: 27.11.2013)

⁸ Vgl. <http://www.geschichte-oesterreich.com/erfindungen/computer.html> (Zugriff: 27.11.2013)

Nach der Entstehung des Internets in den späten 50-er Jahren, erlebte später auch der Computer mit der Entwicklung des World Wide Web Anfang der 90-er seinen Durchbruch.⁹

Von da an war die Erfolgsgeschichte des Computers v.a. in Verbindung mit dem Internet, nicht mehr aufzuhalten. Abgesehen davon, dass es in fast jedem Unternehmen als Hauptarbeitsmittel angewendet wird, ist es heutzutage ganz gewöhnlich, dass in jedem Haushalt ein oder mehrere Computer stehen. Es dient hauptsächlich zur Textverarbeitung, Berechnung, Wiedergabe von Medien (u.a. Musik und Videos), Informationsbeschaffung und Kommunikation (z.B. E-Mail, Chat, soziale Netzwerke, Blogs). Zudem können online Spiele gespielt und Produkte erworben werden.

Auch in der Bankenwirtschaft brachte es einen Wendepunkt. Der Computer machte es möglich, Wertpapiere zu handeln und Bankgeschäfte durchzuführen.

1.3 Internet

„Der Begriff „Internet“ (Interconnected Network) bedeutet „Netzwerk aus Netzwerken“.“¹⁰

Es bezeichnet ein weltweites Computernetzwerk, bei dem alle lokalen Rechner miteinander kommunizieren können.

Das Internet, als Kommunikations- und Informationsmittel, wird im Alltag immer wichtiger. Sowohl im privaten als auch im beruflichen Leben ist es kaum mehr wegzudenken. Ob zum Einkaufen in Online-Shops, zur Abwicklung von Bankgeschäften im Online-Banking, zur Führung elektronischer Post oder Verwaltung von Aktien und Wertpapieren. Es dient der Abwicklung diverser Geschäfte und verkürzt somit Kommunikations- und Laufwege.

⁹ Vgl. <http://www.lerntippsammlung.de/Die-Geschichte-des-Computers-und-des-Internets.html> (Zugriff: 27.11.2013)

¹⁰ Univ.-Ass. Dr. Sonja Janisch, Univ. Prof. Dr. Peter Mader, E-Business, 2. Auflage (Janisch/Mader), 2002, S. 3

Heutzutage ist es nicht schwer an einen Internetzugang zu kommen. Was noch vor 20 Jahren mit großem Aufwand und hohen Kosten verbunden war, ist nun eine Sache von wenigen Stunden.

Es gibt unzählige Firmen, die Internetzugang gegen eine pauschale Monatsgebühr anbieten.

Das Internet hat das Leben in den vergangenen 15 Jahren stark verändert. Noch vor 1994 gab man dem weltweiten Datennetz keine große Chance und meinte es sei etwas für Computerfreaks und Wissenschaftler, ein Nischenprodukt.¹¹

Mittlerweile nutzen weltweit über 2 Milliarden Menschen das Internet, Tendenz steigend. Im Juni 2012 waren es ungefähr 2,4 Milliarden Internetuser weltweit. Das entspricht ungefähr 30% der Weltbevölkerung.¹²

Ende 2000 gab es lediglich 360 Millionen regelmäßige Internetzugreifer.¹³ Nach Kontinenten lag Europa mit 518,51 Millionen Internet-Usern (Stand Juni 2012), mit einem Anstieg von über 3% im Vergleich zum Vorjahr, nach Asien, auf Platz 2.¹⁴

Im Jahr 2012 hatten vier von fünf österreichischen Haushalten (79%) einen Internetzugang und 80% davon zwischen 16 und 74 Jahren nutzten es auch. 2002 lag der Anteil der Haushalte mit Internetzugang noch bei 34%.¹⁵

¹¹ Vgl. Rainer Berghausen, Besser Banking Online-Banking, Börsenerfolg per Mausclick, 2001, S. 29

¹² Vgl. <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/157868/umfrage/anzahl-der-weltweiten-internetnutzer-nach-regionen/> (Zugriff: 21.04.2013)

¹³ Vgl. <http://www.zdnet.de/41559492/studie-weltweit-nutzen-2-1-milliarden-menschen-das-internet/> (Zugriff: 21.04.2013)

¹⁴ Vgl. <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/39490/umfrage/anzahl-der-internetnutzer-weltweit-nach-regionen/> (Zugriff: 21.04. 2013)

¹⁵ Vgl. <http://www.bka.gv.at/DocView.axd?CobId=49806> (Zugriff: 21.04.2013)

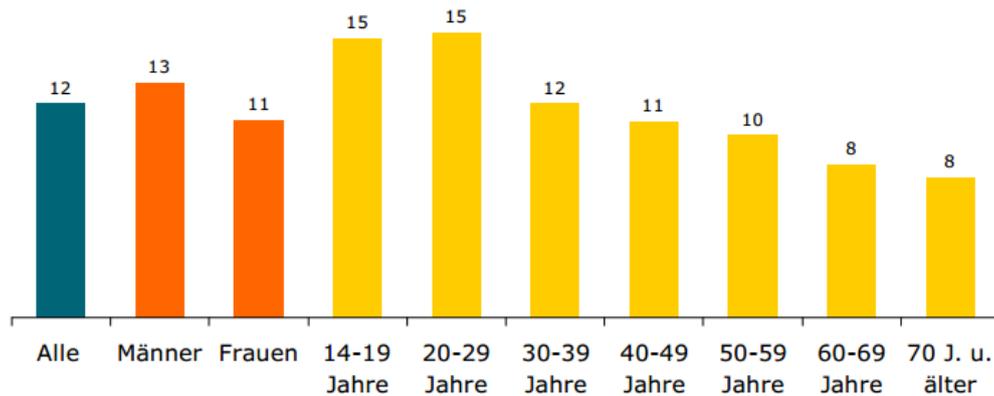


Abbildung 2: Internetnutzung in Stunden pro Woche (Jänner bis März 2012)¹⁶

Laut einer Studie des Integral Marktforschungsinstitutes greifen Internetnutzer an 5 von 7 Tagen auf das World Wide Web zu. Männer sind im Durchschnitt 13 Stunden pro Woche online und Frauen 11 Stunden. Die meiste Zeit im Internet, mit 15 Stunden in der Woche verbringen 14-29-Jährige, wie man anhand der oben angeführten Abbildung erkennen kann.¹⁷

Allerdings gibt es immer noch Haushalte, die keinen Internetzugang haben. Die nachfolgende Grafik der Statistik Austria veranschaulicht die wesentlichsten Gründe dafür:

¹⁶ http://www.integral.co.at/downloads/Internet/2012/05/Presstext_AIM-Consumer_Q1_2012.pdf (Zugriff 28.04.2013)

¹⁷ Vgl. http://www.integral.co.at/downloads/Internet/2012/05/Presstext_AIM-Consumer_Q1_2012.pdf (Zugriff 28.04.2013)

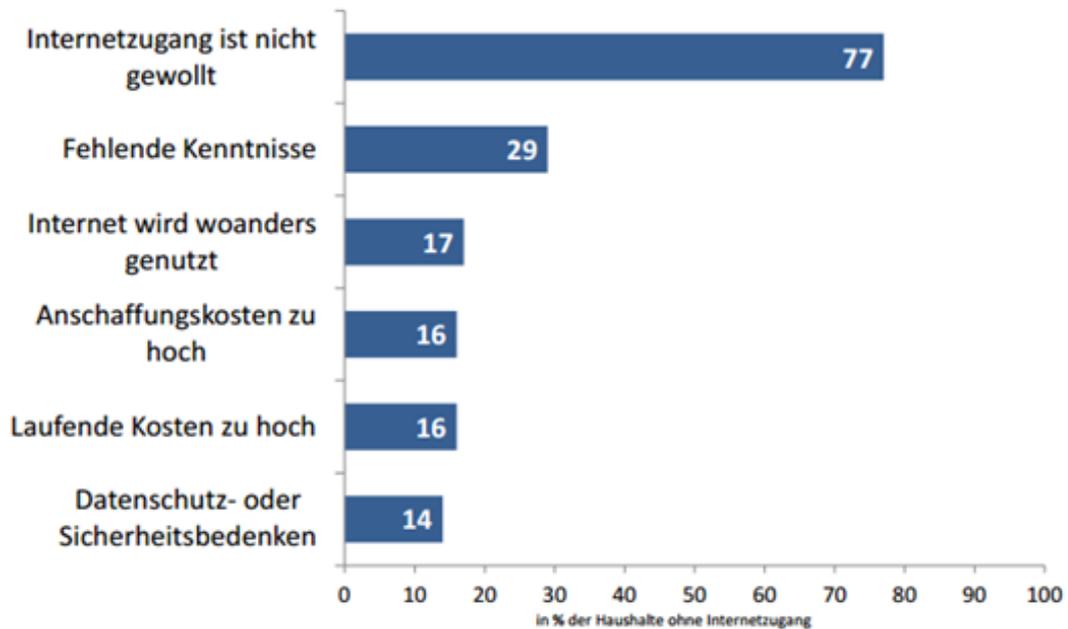


Abbildung 3: Gründe, warum Haushalte keinen Internetzugang haben¹⁸

Offliner kommen vor allem aus einkommensschwachen Haushalten und sind Frauen über 55 Jahren.¹⁹

Seit den 90-er Jahren kann man auch mit dem Mobiltelefon ins Internet. Anfangs war die Übertragungsgeschwindigkeit sehr langsam, was aber durch die technische Entwicklung extrem beschleunigt wurde. Seitdem steigen die Nutzerzahlen stark an.

Immerhin gingen, laut der Studie „Mobile Web Watch 2012“ des Marktforschungsinstitutes GfK (Gesellschaft für Konsumforschung), 71% der österreichischen Internetnutzer im Jahr 2012 mobil ins Internet. 2011 lag der Anteil noch bei 42%. Ungefähr zwei Drittel der befragten Internetnutzer verwenden dafür ein Smartphone und 16% ein Tablet.²⁰

Der Zugang ins Internet über das Mobiltelefon ermöglicht auch das Betreiben von Mobile-Banking. Auf dieses Thema wird im Kapitel 4 näher eingegangen.

¹⁸ <http://www.bka.gv.at/DocView.axd?CobId=49806> (Zugriff: 21.04. 2013)

¹⁹ Vgl. <http://www.bka.gv.at/DocView.axd?CobId=49806> (Zugriff: 21.04.2013)

²⁰ Vgl. <http://www.accenture.com/at-de/Pages/insight-mobile-web-watch-2012-jederzweite-internetnutzer-smartphone-online.aspx> (Zugriff: 23.04.2013)

2 Online-Banking

Mit dem Internet kam die Bank nach Hause. Online-Banking ist eine der größten Errungenschaften in Verbindung mit dem Internet, die sich seit ihrer Entstehung im stetigen Wachstum befindet. Millionen Konten werden bei Banken und Sparkassen online verwaltet.

2.1 Definition

Online-Banking kann unterschiedlich definiert werden. Einerseits ist es ein allgemeiner Begriff für die Durchführung von Bankgeschäften über das Internet mit Hilfe von elektronischen Geräten, wie z.B. Computer, Smartphone oder Tablet, sowie über Telefonverbindung mit Hilfe von Telefon und Faxgeräten. Somit wird es auch mit dem Begriff „E-Banking“ (Electronic Banking) gleichgestellt.²¹

Andererseits bezeichnet es die Abwicklung von Bankgeschäften mittels Internet, lediglich über den Computer. In dieser Arbeit wird von der zweiten Definition ausgegangen.

2.2 Entstehung

Online-Banking wurde erstmals in den 1980-er Jahren von der Bank of Scotland angeboten und hieß „Homelink“. Eine Verbindung des heimischen Fernsehers mit der Telefonleitung, zur Übertragung von Daten, bildete die Basis des heutigen Online-Banking.²²

Nun war es möglich Bankgeschäfte online von zu Hause aus durchzuführen. Unter anderem konnte man Kontostände abrufen, Überweisungsaufträge durchführen sowie Daueraufträge einrichten.

²¹ Vgl. <http://de.wikipedia.org/wiki/Online-Banking> (Zugriff: 23.04.2013)

²² Vgl. <http://www.der-bank-blog.de/die-geschichte-des-online-bankings-infografik/online-banking/7716/> (Zugriff: 29.04.2013)

Für die Sicherheit der Kunden wurde das PIN/TAN-Verfahren entwickelt, was seinerzeit noch aus einer ausgehändigten Liste mit Transaktionsnummern bestand.

Durch die rasche Verbreitung des Computers in Verbindung mit dem Internet in den neunziger Jahren gelang auch Online-Banking der Durchbruch.

Heute wird Online-Banking weltweit von mehr als 50 Millionen Kunden genutzt und umfasst weit mehr als nur Kontostände abrufen und Überweisungen erteilen.²³

Online Banking bietet folgende Möglichkeiten:

- Kontostand kontrollieren
- Geldeingänge und -ausgänge überprüfen
- Überweisungen tätigen
- Daueraufträge einrichten
- Geldbeträge auf Unter- oder Sparkonten transferieren

2.3 Nutzung von Online-Banking

Für die Nutzung von Online-Banking benötigt man einen Computer mit Internetanschluss, ein online-fähiges Konto und die persönlichen Zugangsdaten, die man von seiner Bank bekommt. Für die Durchführung von Transaktionen werden zudem Transaktionsnummern benötigt. Alle erforderlichen Schritte führt der Kunde von seinem Computer aus durch.

2.4 Funktionsweisen

Beim Online-Banking sind zwei verschiedene Verfahren üblich. Entweder über den Internet-Browser oder über Clientprogramme (Online Banking Programme).

²³ Vgl. <http://www.der-bank-blog.de/die-geschichte-des-online-bankings-infografik/online-banking/7716/> (Zugriff: 29.04.2013)

Der Internet-Browser baut einfach eine Verbindung zu der Website der Bank auf. Dort werden die persönlichen Zugangsdaten eingegeben, die den Zugang auf das Konto berechtigen, wo dann Transaktionen und andere Bankgeschäfte durchgeführt werden können.

Die andere Möglichkeit wäre die Verwendung von Clientprogrammen um Internetbanking zu nutzen. Dabei wird eine speziell entwickelte Software auf dem Computer des Bankkunden installiert, welche den Verbindungsaufbau zwischen dem Rechner des Kunden und dem der Bank unter hohen Sicherheitsstandards gewährleistet. So können Bankgeschäfte, wie der gesamte Zahlungsverkehr, die Verwaltung von Konten und der Datenaustausch über das Internet durchgeführt werden. Für die Nutzung fallen einmalige Anschaffungskosten oder monatliche Gebühren an.²⁴

Online-Banking-Programme in Österreich

- **ELBA MBS:** wird genutzt u. a. von Erste Bank, Raiffeisen, BKS, Sparkasse, CAPITAL Bank – GRAWE Gruppe AG, Hypo Steiermark, Hypo Oberösterreich, Hypo Salzburg, BAWAG/P.S.K Gruppe, Oberbank, ING Bank N.V. Vienna Branch
- **Business Line, Business Net:** wird genutzt von der Bank Austria
- **HOB MBS:** wird genutzt u.a. von Hypo Niederösterreich, Hypo Tirol, Hypo Vorarlberg, Hypo Alpe-Adria-Bank, Bank für Ärzte und Freie Berufe, Volksbanken Sektor, Investkredit Bank AG, direktanlage.at, Renault Bank AG, Österreichische Apothekerbank, IMMO-BANK AG²⁵

Spezielle Online-Banking-Softwares weisen wesentliche Vorteile auf. Besonders relevant ist die höhere Sicherheitsqualität. Sensible Informationen und Daten werden verschlüsselt, um einen Zugriff durch Unbefugte zu verhindern. Zudem bieten sie einen erhöhten Funktionsumfang und können an die individuellen

²⁴ Vgl. <http://www.konto.com/online-banking/internetbanking.html> (Zugriff: 30.04.2013)

²⁵ Vgl. http://de.wikipedia.org/wiki/Electronic_Banking (Zugriff: 30.04.2013)

Anforderungen des Bankkunden angepasst werden. Ein weiterer Vorteil ist, dass man viele Informationen auch offline zur Verfügung hat.²⁶

2.5 Sicherheit im Online-Banking

Die Sicherheit im Online-Banking ist besonders wichtig. Wie bei anderen Geschäften, die im Internet abgewickelt werden, ist auch beim Online-Banking keine absolute Sicherheit garantiert. Es gibt aber bestimmte Sicherheitsverfahren, die das Kundenkonto vor Dritten zu schützen sollen.

Ein Einstieg auf das jeweilige Konto erfordert die Eingabe der Geheimnummer sowie der PIN (Persönliche Identifikationsnummer). Dies legitimiert dem Anwender Zugriff auf das Bankkonto und den damit in Verbindung stehenden Funktionen. Bei Änderungen der persönlichen Daten, sowie Beauftragungen von Überweisungen ist eine weitere Legitimation durch einen Code, der als TAN (Transaktionsnummer) bezeichnet wird, erforderlich. Diese Prozedur wird als TAN-Verfahren bezeichnet.²⁷

3.5.1 Das TAN-Verfahren

TAN bedeutet Transaktionsnummer und dient der Legitimation des Kunden bei Durchführung von Transaktionen. Sie ersetzt sozusagen die Unterschrift des Kunden.²⁸ Damit soll die Sicherheit im Online-Banking erhöht werden.

Im Folgenden werden unterschiedliche TAN-Verfahren erläutert, wobei heute nicht mehr alle davon genutzt werden.

- **Klassische TAN-Verfahren**

Im klassischen TAN-Verfahren gab es die erste TAN-Liste mit vorgefertigten Transaktionsnummern. Diesen Transaktionsbogen bekam der Kunde von der

²⁶ Vgl. <http://www.konto.com/online-banking/internetbanking.html> (Zugriff: 30.04.2013)

²⁷ Vgl. <http://www.konto.com/online-banking/e-banking.html> (Zugriff: 30.04.2013)

²⁸ Vgl. <http://www.kostenloses-girokonto.info/ratgeber/welche-tan-verfahren-gibt-es.html> (Zugriff: 30.04.2013)

Bank zugeschickt und musste beim Transaktionsvorgang eine der zur Verfügung stehenden TAN zur Identifikation eingeben. Jede TAN konnte nur einmal verwendet werden und war nach Beendigung des Vorgangs ungültig. Gab der Kunde eine falsche oder bereits verwendete TAN ein, wurde diese abgelehnt. Bei dreimaliger Falscheingabe der TAN wurde das Konto gesperrt und konnte nur durch die Bank freigeschalten werden. Wenn alle Nummern aufgebraucht waren, bekam der Kunde eine neue TAN-Liste. Da dieses Verfahren als unsicher galt, wird sie von keiner Bank mehr angeboten.

- **Indizierte TAN-Verfahren (iTAN)**

Das indizierte TAN-Verfahren war eine Erweiterung des klassischen TAN-Verfahrens, bei dem die TANs durchnummeriert waren. Bei jeder Transaktion forderte die Bank die Eingabe einer bestimmten TAN-Nummer (z.B. Nr. 14). Der Kunde gab hier keine beliebige, sondern eine gezielte TAN ein, die ebenso nur einmalig verwendet werden konnte. Auch diese Methode wird aufgrund der geringen Sicherheit von den Banken nicht mehr genutzt.²⁹

- **Mobile TAN-Verfahren (mTAN)**

Das mobile TAN-Verfahren ist eine der sichersten Methoden im Online-Banking, da die TAN vor jeder Transaktion erstellt und an die vom Kunden registrierte Telefonnummer geschickt wird. Die Transaktion lässt sich nur durch Eingabe dieser TAN durchführen. Der Vorteil hierbei ist, dass es keine TAN-Listen mehr gibt und diese nicht verloren oder gestohlen werden können.³⁰

- **Chip-TAN-Verfahren**

Das Chip-TAN-Verfahren ist momentan die sicherste Variante im Online-Banking.³¹ Für dieses Verfahren benötigt man einen TAN-Generator und die EC-Karte, welche von der Bank ausgehändigt werden. Nachdem der Kunde die Überweisungsdaten auf seinem Computer eingegeben hat, wird auf dem

²⁹ Vgl. <http://www.kostenloses-girokonto.info/ratgeber/welche-tan-verfahren-gibt-es.html> (Zugriff: 30.04.2013)

³⁰ Vgl. https://www.austrosec.at/wp-content/uploads/O%C3%96in_Juli.pdf (Zugriff: 30.04.2013)

³¹ Vgl. <http://www.wirtschaft.at/topthema/datum/2013/02/19/online-banking-wie-sicher-sind-tan-verfahren/> (Zugriff: 30.04.2013)

Bildschirm eine Grafik sichtbar. Nun muss der Kunde die EC-Karte in den Generator einführen und vor den Monitor halten (siehe Abbildung 4). Das Gerät liest die Auftragsdaten ein, welche anschließend vom Kunden verglichen und bestätigt werden müssen. Danach wird eine TAN elektronisch erzeugt und erscheint am Display. Dieser 6-stellige Code wird schließlich in das entsprechende Feld eingegeben, um die Transaktion zu bestätigen.³²



Abbildung 4: Chip-TAN-Verfahren³³

Der Vorteil hierbei ist, dass die Chip-Generatoren alle Überweisungsdetails nochmal anzeigen. So können falsche Daten sofort erkannt und ausgeschlossen werden.³⁴ Zudem besteht nur geringes Risiko für Diebstahl von Karte und TAN-Generator zusammen. Wenn eine Karte gesperrt wird, kann diese keine TAN mehr erzeugen.

³² Vgl. http://www.t-online.de/computer/sicherheit/id_43312802/chiptan-mtan-smstan-itan-online-banking-verfahren-im-vergleich.html (Zugriff: 30.04.2013)

³³ <https://magazin.sparkasse-witten.de/sparkassen-klicken-sich-mit-chiptan-in-ein-neues-online-banking-zeitalter/> (Zugriff: 30.04.2013)

³⁴ Vgl. <http://www.techfacts.de/ratgeber/online-banking-tan-verfahren> (Zugriff: 30.04.2013)

Das Chip-TAN-Verfahren bietet eine sehr hohe aber keine 100%ige Sicherheit, da z.B. bei Sammelüberweisungen die Zielkonten aus Platzgründen am Display nicht ersichtlich sind. So können Hacker sowohl den Betrag als auch das Zielkonto ändern und der Kunde weiß nicht, welche Transaktionen er bestätigt. Ungünstig bei diesem Verfahren ist auch der manuelle Aufwand, da der Kunde bei jeder Transaktion den Chip-TAN-Generator und die Karte benötigt.³⁵

Die beschriebenen TAN-Verfahren erhöhen zwar die Sicherheit beim Online Banking, bieten jedoch keinen 100%igen Schutz.

2.5.2 Das HBCI-Verfahren mit Chipkarte

HBCI steht für „Homebanking Computer Interface“ und wurde 1998 vom Deutschen Zentralen Kreditausschuss (ZKA) der Banken entwickelt. Es bezeichnet ein Verschlüsselungsverfahren im Online-Banking und ist ein sehr sicheres Kommunikationssystem zwischen Bank- und Kundenrechner. Dieses Verfahren ist ein deutscher Standard und findet in Österreich keine Anwendung.

Man benötigt dafür einen Rechner mit der Banking-Software, ein Kartenlesegerät und eine HBCI-Chipkarte der Bank mit dem dazugehörigen Geheimcode. Bei diesem Verfahren bedarf es keiner TAN.

Zunächst gibt der Kunde die Transaktionsdaten in der Software ein und führt die HBCI-Chipkarte in den Kartenleser ein. Nun wird der Kunde zur Eingabe einer PIN aufgefordert. Diese wird nicht über die Computertastatur, sondern über den HBCI Kartenleser eingegeben. Somit können Schadprogramme den PIN nicht ausspionieren. Die PIN Eingabe dient als Ersatz für die Unterschrift des Kunden und bestätigt die Transaktion. Die Daten werden verschlüsselt an den Computer der Bank übermittelt und dort wieder entschlüsselt. Diese werden dort mit den Stammdaten am Bankcomputer verglichen. Bei vollständiger Übereinstimmung erfolgt schließlich die Transaktion.³⁶

³⁵ Vgl. http://www.t-online.de/computer/sicherheit/id_43312802/chiptan-mtan-smstan-itan-online-banking-verfahren-im-vergleich.html (30.04.2013)

³⁶ Vgl. <http://www.konto.com/online-banking/hbci-banking.html> (Zugriff: 01.04.2013)

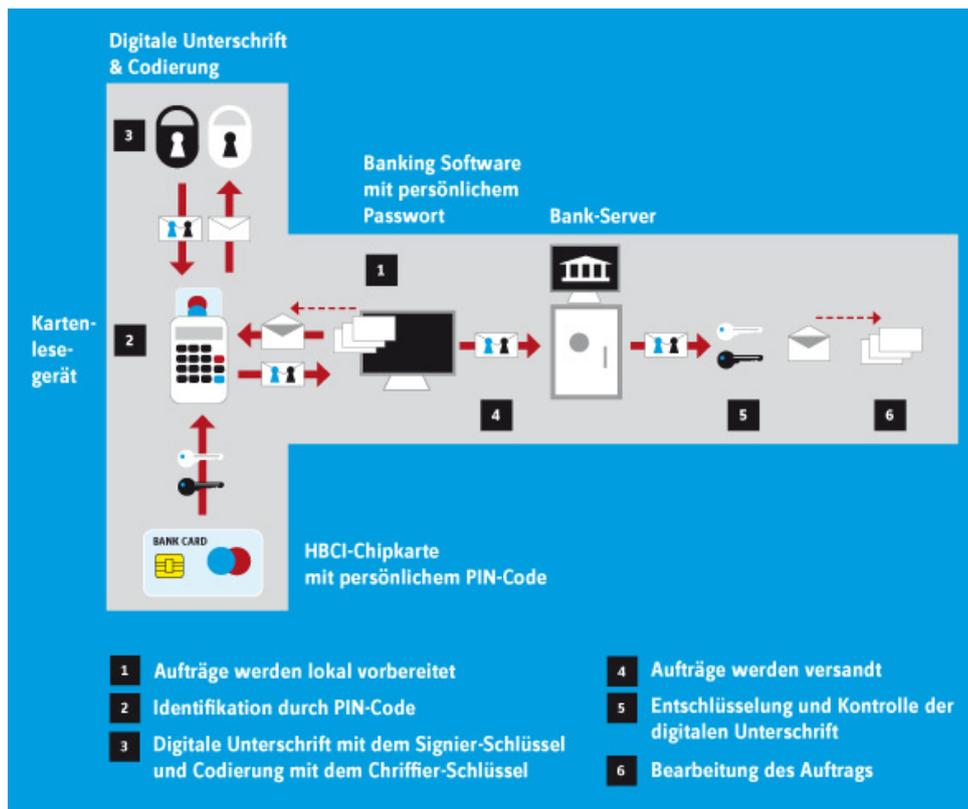


Abbildung 5: Funktionsweise des HBCI-Verfahrens³⁷

Das HBCI-Verfahren mit Chipkarte ist derzeit das sicherste Verfahren, da es Unbefugten kaum Möglichkeit bietet Kundendaten auszuspionieren. Ein großer Vorteil ist, dass Transaktionen nur dann ausgeführt werden, wenn Kunden- und Bankrechner sich autorisieren. Ferner lassen sich keine Kontoaktivitäten durchführen, sofern keine originale Chipkarte eingesetzt wird.

Da die Eingabe der PIN über den Chipkartenleser erfolgt, können Geheimdaten nicht durch Viren ausgespäht werden, auch wenn der Rechner bereits damit infiziert ist. Es besteht freie Providerwahl und ist bankenunabhängig, sprich multibankfähig. Außerdem kann es auch für weitere Transaktionsdienste wie Online-Brokerage angewendet werden. Ein weiterer Vorteil ist, dass keine TAN benötigt wird.

³⁷ http://www.conrad.de/ce/de/content/ti_online_banking/Online-Banking-dank-HBCI-Banking-noch-sicherer-Sicherheit-im-Internet-dank-intelligenter-Produkte-von-Conrad-Ihr-Online-Shop-fuer-Technik (Zugriff: 01.04.2013)

Einzig als Nachteil anzusehen sind die Anschaffungskosten für die HBCI-Chipkarte und das Lesegerät, welche sich aber durch die hohe Sicherheit rentieren.³⁸

Der wesentliche Unterschied zum TAN-Verfahren liegt darin, dass beim HBCI-Verfahren die Authentifikation mit PIN/TAN durch die digitale Signatur ersetzt wird und so keine TAN mehr benötigt wird.

Das HBCI-Verfahren hat sich bisher nur in Deutschland durchgesetzt und wird inzwischen von rund 2.000 Banken angeboten. Das entspricht etwa der Hälfte der in Deutschland ansässigen Banken.³⁹

Die Weiterentwicklung von HBCI heißt FinTS (Financial Transaction Service) und sorgt mit einer stärkeren Verschlüsselung für eine höhere Sicherheit.⁴⁰

2.5.3 MBS/IP-Verfahren

In Österreich wird hauptsächlich das MBS/IP-Verfahren verwendet. MBS/IP („Multi-purpose Business Security over IP“) ist ein hochsicheres Übertragungsprogramm, das 1997 von der RACON Software GmbH im Auftrag der STUZZA für Elektronik-Banking und Telebanking entwickelt wurde. Mittlerweile wird es auch in anderen Bereichen zur sicheren Übertragung von sensiblen Daten eingesetzt.⁴¹

MBS/IP sorgt für den hochsicheren Datenverkehr im Internet zwischen dem Kunden und der Bank. Hierbei werden alle Daten, wie Zugangsdaten, Passwörter und die eigentlichen Nutzerdaten, mit einem 256 Bit Schlüssel verschlüsselt (optional auch höher). Jeden Monat werden millionenfach streng vertrauliche Daten und Banktransaktionen im Wert von mehreren Milliarden Euro mit MBS/IP hochsicher übertragen.⁴²

³⁸ Vgl. <http://www.konto.com/online-banking/hbci-banking.html> (Zugriff: 01.04.2013)

³⁹ Vgl. <http://www.kostenloses-konto.net/hbci.html> (Zugriff: 01.04.2013)

⁴⁰ Vgl. <http://www.pc-magazin.de/ratgeber/worauf-sie-beim-mobile-banking-achten-muessen-1314858.html> (Zugriff: 01.04.2013)

⁴¹ Vgl. <http://www.elba.at/hotline/mbsip/> (Zugriff: 01.04.2013)

⁴² Vgl. <http://www.mbsip.com/index.html> (Zugriff: 01.04.2013)

Vorteile des MBS/IP sind vor allem eine einfache und komfortable Übertragung bei höchsten Sicherheitsstandards sowie eine hohe Datenübertragungsrate.⁴³

Die oben genannten Sicherheitsverfahren bieten Kunden einen relativ hohen Schutz vor Kontoschäden durch Dritte, dennoch kommt es zu Sicherheitslücken und technischen Problemen, durch die sich Kriminelle an Online-Konten bereichern können.

Um das Risiko möglichst gering zu halten, verwenden Banken entsprechende Sicherheitssoftware, um ihre Systeme vor Schadstoffen und die Daten der Kunden zu schützen. Auch der Zugang zum Internet findet über eine verschlüsselte Verbindung statt.⁴⁴

Im Schadensfall ist es beim Online-Banking schwieriger nachzuweisen, ob der Kunde selbst oder ein Unbefugter den Schaden herbeigeführt hat, als bei der herkömmlichen Art mittels Schriftverkehr, am Schalter oder am Telefon.⁴⁵

2.6 Betrug im Online-Banking

Mit dem Zuwachs von Online-Geschäften wird auch der Online-Betrug immer häufiger, vor allem im Online-Banking. Durch gefälschte Internetseiten der Banken, Banking-Trojaner, Telefonate von Betrügern, die sich als Bankangestellte ausgeben, und durch, „Phishing-Attacken“, versuchen Kriminelle Kundenkonten zu plündern.

Bei Banking-Trojanern handelt es sich um Viren, die den PC infizieren. Sobald man dann im Online-Banking angemeldet ist, werden diese Trojaner aktiv und bereiten im Hintergrund Überweisungen vor. Der Kunde wird dann aufgefordert eine TAN einzugeben, um eine Sicherheitskontrolle zu bestätigen, welche angeblich aufgrund von Änderungen am PC durchgeführt werden muss. Wird die

⁴³ Vgl. <http://www.elba.at/hotline/mbsip/> (Zugriff: 01.04.2013)

⁴⁴ Vgl. <http://www.buntesweb.de/computer-internet/onlinebanking/risiken.htm> (Zugriff: 01.04.2013)

⁴⁵ Vgl. <http://www.onlinebanking-ueberblick.de/funktionen/vorteile-und-nachteile-beim-online-banking.html> (Zugriff: 01.04.2013)

TAN eingegeben, wird in Wirklichkeit die vom Trojaner vorbereitete Überweisung vorgenommen.⁴⁶

Die am häufigsten verbreitete Methode sind „Phishing-Attacken“. Der Begriff „Phishing“ setzt sich zusammen aus dem P von Passwort und fishing (engl. für Angeln, Fischen) und bedeutet frei übersetzt das „Angeln nach Passwörtern“.⁴⁷

Phishing bedeutet, dass jemand versucht, über gefälschte Internetadressen, E-Mail oder Kurznachrichten sich Zugangsdaten zum Online-Konto eines Online-Banking Nutzers zu verschaffen. Phisher geben sich mit nachgeahmten Seiten als vertrauenswürdige Personen aus, um an sensible Daten, wie Benutzernamen und Passwörter, zu gelangen. Mithilfe der ausgespähten Legitimationsdaten beuten sie dann die Konten der Nutzer aus.

2.6.1 Erkennung von Phishing-Mails

Es ist nicht einfach Phishing-Mails zu erkennen, da sie oft täuschend echt aussehen können, jedoch gibt es einige Anzeichen, die auf Phishing hindeuten.

- *Schwere Rechtschreib- oder Grammatikfehler in der E-Mail*

Oft sind diese Mails in fehlerhaftem Deutsch geschrieben, da sie eigentlich in einer anderen Sprache verfasst und dann mit einem Übersetzungsprogramm ins Deutsche übersetzt werden. Sie enthalten oft fehlende Umlaute oder kyrillische Buchstaben.

- *E-Mails in fremder Sprache*

Wenn die E-Mail auf einer anderen Sprache verfasst ist und man nicht gerade Kunde einer Bank mit ausländischem Sitz ist.

⁴⁶ Vgl. https://www.sparkasse-freiburg.de/privatkunden/sicherheit/aktuelle-meldungen/archiv/index.php?n=%2Fprivatkunden%2Fsicherheit%2Faktuelle-meldungen%2Fnav_archiv%2F (Zugriff: 16.03.201)

⁴⁷ Vgl. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/phishing.html> (Zugriff: 04.04.2013)

- *Unpersönliche Anrede - fehlender Name*

Grundsätzlich wird man von seiner Bank mit dem Namen angesprochen und nicht mit „Sehr geehrter Kunde“ oder Ähnlichem. Doch geschickte Betrüger haben oft den Namen bereits herausgefunden.

- *Normalerweise keine E-Mails von der Bank*

Wenn man bisher noch nie E-Mails von seiner Bank erhalten hat oder die Bank die E-Mailadresse gar nicht kennen kann.

- *Eingefügte Links oder Formulare*

Banken würden keine E-Mails mit Anhängen senden wie z.B. Formulare oder Links, über die eine Dateneingabe gemacht werden muss.

- *Aufforderungen zur Eingabe von PIN und TAN*

Die Bank würde niemals nach PIN und TAN verlangen.

- *Dringende Handlungsaufforderung*

Aufforderungen per E-Mail dringend zu handeln, vor allem wenn dies mit einer Drohung verbunden ist, wie z.B. dass sonst das Konto oder die Karte gesperrt werden.

- *E-Mail-Header*

Auch wenn Phishing-Mails sehr gut nachgeahmt sind, sodass sie sehr vertrauenswürdig erscheinen, kann man sich zur Überprüfung den E-Mail-Header ansehen. Dies enthält Daten, wie z.B. IP-Adresse und Domain.⁴⁸

2.6.2 Folgeschäden durch Online-Betrug

Folgeschäden durch Phishing sind in erster Linie finanzielle Schäden, wie z.B. Überweisungen von hohen Geldbeträgen auf fremde Konten, entgangene Gewinne, Aufwendungen zur Aufklärung und Wiedergutmachung.

⁴⁸ Vgl. <http://www.vz-nrw.de/wie-erkenne-ich-eine-phishing-e-mail-2> (Zugriff: 13.12.2013)

Wenn es zu unrichtigen Abbuchungen gekommen ist, ist es schwer diese wieder zurückzurufen. Dies ist nur dann möglich, wenn das Geld noch nicht am Empfängerkonto gutgeschrieben wurde und es sich um eine Inlandsüberweisung handelt. Ansonsten müsste eine Klage durchgeführt werden, wobei der Empfänger oft schwer zu ermitteln ist.

Zudem kann es zur Rufschädigung führen, wenn z.B. Rechnungen und Aufträge nicht beziehungsweise nicht rechtzeitig beglichen werden können oder Pressemeldungen über den Geldverlust des Unternehmens erscheinen.⁴⁹

2.6.3 Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz vor Online-Kriminalität

Es gibt zwar keinen 100%igen Schutz vor Online Kriminalität, jedoch kann man durch

Beachtung folgender Punkte das Risiko ziemlich gering halten:

- Aktuelle Virenscanner und Firewalls einsetzen
- E-Mail-Programme und Browser warnen vor Phishing-Seiten
- Webseite einer Bank immer manuell aufrufen
- Auf das https:// in der URL achten
- SSL Zertifikat im Browser prüfen
- Anhänge in dubiosen Mails nicht öffnen
- Kein öffentliches WLAN für Online-Banking nutzen
- Zugangsdaten außer Reichweite aufbewahren (nicht auf den Monitor vom PC kleben)
- Passwörter sorgfältig auswählen
- Niemals Verfügernummer, Passwort oder TAN hergeben
- Bei Mobile-TAN Tastensperre mit Kennwort am Mobiltelefon einrichten
- Online-Banking, wenn möglich, nur von eigenen Geräten aus betreiben
- Auf fremden Geräten niemals „Zugangsdaten speichern“-Kästchen aktivieren
- Immer ausloggen nach dem Online-Banking

⁴⁹ Vgl. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/phishing.html> (Zugriff: 04.04.2013)

- Auf die im Kapitel 3.6.1. beschriebenen Erkennungsmerkmale von Phishing-Mails achten, wie z.B. unpersönliche Anreden
- E-Mails von der Bank, in der nach persönlichen Daten gefragt wird, ignorieren oder im Zweifel einen Bankbetreuer fragen
- Regelmäßig Kontobewegungen kontrollieren
- Ein Limit für tägliche Geldbewegungen oder einen Höchstbetrag setzen, damit Betrüger nicht hohe Summen abbuchen können

Bankinstitute bieten Ihren Kunden genaue Informationen, wie man nachgeahmte Internetseiten, Phishing-Mails oder betrügerische Telefonate erkennen und sich davor schützen kann.⁵⁰

Wenn trotz aller Sicherheitsmaßnahmen der Verdacht besteht, Kriminellen Opfer geworden zu sein, sollte man sich unmittelbar mit der Bank in Verbindung setzen. Das Passwort sollte umgehend geändert und gegebenenfalls die TAN-Liste gesperrt werden. Zudem sollten Kontostand und Geldbewegungen öfter kontrolliert werden.⁵¹

2.7 Haftung im Online-Banking

Auch wenn Banken daran arbeiten, eine umfassende Sicherheit im Online-Banking zu gewährleisten, gibt es dennoch Sicherheitslücken. Diese können zu Schäden führen, die aufgrund von technischen Problemen oder Betrügern verursacht werden können. Falls es dazu kommt, sollten sich aber mehr die Banken sorgen als ihre Kunden, denn meistens bleibt der Schaden beim Institut hängen.

Generell haftet die Bank unabhängig vom Verschulden für allgemeine Risiken im Electronic-Banking. Die Haftung und dessen Ausmaß hängen prinzipiell davon ab, ob die Sorgfaltspflichten vom Kunden erfüllt wurden und mit welcher Methode der Betrüger vorgegangen ist (Cyberattacke, Phishing o.ä.).

⁵⁰ Vgl. <http://www.defense.at/securitypaper/phishing-schutz.html> (Zugriff: 04.04.2013)

⁵¹ Vgl. https://www.austrosec.at/wp-content/uploads/O%C3%96in_Juli.pdf (Zugriff: 04.04.2013)

Der Kunde hat gewisse Sorgfaltspflichten, von denen viele im vorigen Unterkapitel erklärt wurden, zu beachten, wie z.B. die sichere Aufbewahrung der Zugriffsdaten, die Anwendung von Virenschutzprogrammen usw. Auf diese wird zumeist auch in den AGB der Banken hingewiesen.

Grundsätzlich gilt, für leichte Fahrlässigkeit oder wenn den Kunden kein Verschulden trifft, haftet die Bank. Der Kunde haftet eventuell nur begrenzt mit einem Selbstbehalt von höchstens 150 Euro. Für Schäden, die durch grobe Fahrlässigkeit oder durch Vorsatz entstanden sind, haftet der Kunde selbst.

Das heißt, im Falle einer nicht autorisierten Zahlung, bekommt der Kunde sein Geld zurück, es sei denn, er hat seine Sorgfaltspflichten vernachlässigt. Bei Cyberattacken zum Beispiel, wenn trotz Virenschutz und Firewall unbefugt auf den Computer zugegriffen wird, ist der Kunde machtlos. Auch bei Erschleichung der Zugangsdaten des Kunden, kann man den Betroffenen nicht unbedingt zur Verantwortung heranziehen, wenn er sorgsam damit umgegangen ist. Auch für Schäden, die durch Probleme in der Bank-EDV oder durch technische Fehler entstanden sind, haftet prinzipiell das Institut, außer die Bank hat kein Verschulden. Dafür gibt es meist gewisse Haftungsbeschränkungen in den AGB der Banken.

Die Durchführung von Bankgeschäften im Internetcafé, sowie die Nutzung von WLAN gelten zwar noch nicht als Verstoß gegen die Sorgfaltspflichten, sehr wohl aber, wenn sich dadurch Fremde sensible Daten anschauen können.

Handelt der Kunde jedoch grob fahrlässig, indem er z.B. einen Zettel mit seinen Online-Banking-Zugangsdaten auf den Monitor des Computers an seinem Arbeitsplatz klebt oder diese im Mobiltelefon abspeichert und das Gerät ohne Sperre unbeaufsichtigt liegen lässt, obwohl er Mobil-TAN verwendet, wird er selbst auf dem entstandenen Schaden sitzen bleiben. Auch bei Geräten, die gemeinsam mit anderen genutzt werden, sollte man nicht vergessen sich abzumelden.

Die Bank muss im Falle eines Online-Betrugs dem Kunden eine grob fahrlässige Handlung nachweisen. Wenn dies der Bank gelingt, muss der Kunde selbst für

den entstandenen Schaden aufkommen, ansonsten bleibt die Haftung beim Institut hängen und der Kunde leistet lediglich sein Selbstbehalt.⁵²

Es ist jedoch nicht leicht festzustellen, ob nun leicht oder grob fahrlässig gehandelt wurde. In solchen Fällen gehen Banken oft auf Kulanz, um ihre Kunden vor Schäden zu schützen und den Vertriebskanal Online-Banking nicht zu beschädigen.⁵³

In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Banken wird oft näher beschrieben, in welchen Fällen das Institut die Haftung übernimmt und wann der Kunde den Schaden selbst zu tragen hat. Auch konkrete Sorgfaltspflichten, wie z.B. Meldepflichten, Schadensminderungspflichten und Geheimhaltungspflichten, sind meist geregelt darin. Die AGB der Banken sind nicht identisch.

2.8 Vor- und Nachteile des Online-Banking

Im Folgenden werden Vor- und Nachteile des Online-Banking für den Kunden und der Bank erläutert.

2.8.1 Vorteile des Kunden

- *Preiswert*

Online-Konten sind oft preiswerter, als herkömmliche Bankkonten. Manche Geldinstitute bieten Online Banking auch kostenlos an. Denn durch die Einsparung von Miet- und Personalkosten, können attraktive Konditionen und günstige Transaktionskosten angeboten werden.

- *Bequem*

Bankgeschäfte können von zu Hause aus erledigt werden. Man erspart sich dadurch die Zeit und den Weg zur Bank, sowie das Anstehen in der Warteschlange. Dies ist vor allem praktisch für Personen mit eingeschränkter Bewegungsfreiheit u.a. alte, kranke und behinderte Menschen. Zudem müssen

⁵² Vgl. http://diepresse.com/home/meingeld/verbraucher/1348528/EBanking_Unvorsichtigkeit-kann-teuer-werden (Zugriff: 16.03.2014)

⁵³ Vgl. <http://help.orf.at/stories/1729098/> (Zugriff: 16.03.2014)

keine Termine bei der Bank gemacht werden, um beispielsweise einen Dauerauftrag einzurichten.

- *Flexibel und Unabhängig von Öffnungszeiten*

Der Bankkunde wird in die Lage versetzt noch flexibler als bisher seine Bankgeschäfte zu erledigen. Online-Banking steht, unabhängig von den Öffnungszeiten des jeweiligen Institutes, rund um die Uhr, sieben Tage die Woche zur Verfügung und ist somit ideal für berufstätige Personen.

- *Ortsunabhängig*

Das Online-Konto kann von jedem Ort der Welt erreicht werden, wo Internetzugang gegeben ist.

- *Bandbreite der möglichen Funktionen*

Mit Online-Banking ist es möglich, fast die kompletten Bankgeschäfte, wie Abruf des Kontostandes, Einrichtung oder Änderung von Daueraufträgen, Überweisungsaufträge zu bestimmten Terminen u.v.m, leicht vom heimischen PC aus durchzuführen.

- *Sicher*

Die Legitimation durch PIN und TAN macht Online Banking zu einer sicheren Alternative.⁵⁴

- *Effizient*

Mittels Online-Banking ist man mit der Erledigung von Bankangelegenheiten oft schneller, da man sonst persönlich in die Bank gehen, Briefe versenden oder bei der Bank anrufen müsste. Das kostet viel Zeit. Außerdem ist man auf die Öffnungszeiten der Institute angewiesen.

- *Vorausplanung*

Spätere Zahlungen können schon im Voraus zur Ausführung zu bestimmten

⁵⁴ Vgl. <http://www.konto.com/online-banking/internetbanking.html> (Zugriff: 07.04.2013)

Verbuchungsterminen aufgegeben werden. So können mehrere Zahlungen auf einmal erledigt werden, ohne bestimmte Termine abwarten zu müssen.

- *Unbürokratische Abwicklung*

Die Abwicklung der einzelnen Abläufe erfolgt unbürokratisch und ist somit papiersparend.⁵⁵

2.8.2 Nachteile des Kunden

- *Kein direkter persönlicher Berater*

Durch den fehlenden direkten Ansprechpartner gibt es auch keine persönliche Beratung. Demnach besteht auch keine intensive Betreuung durch die Bank.

- *Kein Handel von Schecks und Fremdwährungen*

Für Verbraucher, die viel mit Schecks oder fremden Währungen operieren, ist diese Variante ungeeignet. Diese bleiben auf die Leistungen von klassischen Bankkonten angewiesen.

- *Geringere Sicherheit*

Das Sicherheitsrisiko ist beim Online-Banking stärker ausgeprägt. Es gibt immer mehr Betrüger, die sich an Online-Konten bereichern wollen. Außerdem kann man sich leicht einen Virus auf dem Computer einfangen. Betreibt man dann Online-Banking mit einem verseuchten System, setzt man sich einer großen Gefahr aus. Zudem ist es schwieriger den Missbrauch von PIN und TAN zu belegen, als die unbefugte Verwendung von Karten an Terminals.⁵⁶

- *Anschaffung eines Computers mit Internetzugang*

Um Online-Banking zu betreiben, bedarf es der Verfügung über einen Computer mit Internetzugang, eventuell auch eines Clientprogramms.

⁵⁵ Vgl. <http://www.neuropool.com/berichte/finanzen/online-banking-vor-und-nachteile.html> (Zugriff: 07.04.2013)

⁵⁶ Vgl. <http://www.konto.com/online-banking/homebanking/vorteile.html> (Zugriff: 07.04.2013)

- *Computerkenntnisse erforderlich*
Für die Nutzung von Online-Banking sind zumindest allgemeine Computer- und Internetkenntnisse erforderlich.
- *Technische Probleme*
Immer wieder haben Banken mit technischen Problemen und Ausfällen im Online-Banking zu kämpfen. Kunden haben in dieser Zeit keinen Zugriff auf ihr Online-Konto, wodurch etwa Transaktionen nicht zeitgerecht durchgeführt werden können.
- *Unbürokratische Abwicklung*
Die unbürokratische Abwicklung im Online-Banking ist für die meisten User zwar ein Vorteil, jedoch fühlen sich viele Menschen sicherer, wenn sie Belege Schwarz auf Weiß haben.

2.8.3 Vorteile der Bank

- *Kostensparnis*
Keine Miet- und Personalkosten. Zudem fallen geringere Kosten an als bei Filial- oder Telefontransaktionen.
- *Zeitersparnis*
Durch die automatische Verarbeitung von Aufträgen, wird an Zeit und Personal gespart.
- *Positionierung als innovative Bank*
Banken, die Online-Banking anbieten reagieren also innovativer auf die Veränderungen des Marktes.

2.8.4 Nachteile der Bank

- *Entwicklungsaufwand*
Die Entwicklung der Software und Sicherheit erfordert einen hohen Aufwand.

- *Beschränktes Angebot*

Es können nicht alle Bankprodukte angeboten werden.

- *Technische Probleme*

Banken sind immer wieder mit technischen Problemen im Online-Banking konfrontiert. Dies wirkt sich einerseits schlecht auf deren Image aus und führt andererseits zu unnötigen Ausgaben, wie z.B. Gutscheine für die Kunden zur Wiedergutmachung.

2.9 Online-Banking in Österreich

Mittlerweile haben Millionen von Bundesbürgern ein Online-Konto. Fast jeder zweite Österreicher nutzt Online-Banking, ungefähr ein Drittel davon sogar ein- bis mehrmals in der Woche.⁵⁷

Erst im Jahr 2012 gaben laut einer Studie des AIM 44% der Österreicher ab 14 Jahren an, ein Konto mit Internet-Banking zu besitzen, die meisten davon Personen im Alter von 20-49 Jahren. Das Resultat dieser Studie aus 2012 zeigt auch, dass 51% der österreichischen Männer und 38% der Österreicherinnen über ein Online-Konto verfügen.⁵⁸

Gemäß einer Studie der Statistik Austria haben 57% der Internetnutzer in Österreich (16 bis 74-jährige) in den Monaten Oktober bis Dezember 2012 Internet-Banking betrieben.

Davon waren insgesamt 52% 16 bis 24-jährige,

- 54% der Frauen zwischen 16 bis 24 Jahren
- 49% der Männer zwischen 16 bis 24 Jahren⁵⁹

Online-Banking ist heute nicht mehr wegzudenken. Es ist ein Teil der Multikanalstrategie der Banken, bei welcher der Kunde immer selbst entscheiden kann zwischen Filiale, mobilem Vertrieb oder Internet.

⁵⁷ Vgl. http://www.krone.at/Digital/Immer_mehr_Oesterreicher_nutzen_Online-Banking-Studie_zeigt_-Story-379470 (Zugriff: 26.12.2014)

⁵⁸ Vgl. http://www.integral.co.at/downloads/Internet/2013/01/AIM-Consumer_-_Q4_2012 (Zugriff: 24.04.2013)

⁵⁹ Vgl. <http://www.bka.gv.at/DocView.axd?CobId=49806> (Zugriff: 21.04. 2013)

2.10 Online-Banking in Deutschland

Online-Banking ist auch in Deutschland stark im Vormarsch. Laut einer Erhebung des Institutes „Aris“ im Februar 2012 nutzten bereits über 45% der Deutschen zwischen 16 und 74 Jahren Online-Banking, Tendenz steigend. Das entspricht über 28 Millionen Bundesbürgern und ist um rund eine Million mehr als noch vor einem Jahr. Den größten Anteil umfassen dabei die 30 bis 39-jährigen.⁶⁰

Die unten angeführte Grafik zeigt die Nutzer-Entwicklung im Online-Banking in Deutschland zwischen 1998 und 2011. Wie man klar erkennen kann, hat sich der Anteil der Nutzer von 2001 (20%) bis 2011 (44%) mehr als verdoppelt.⁶¹

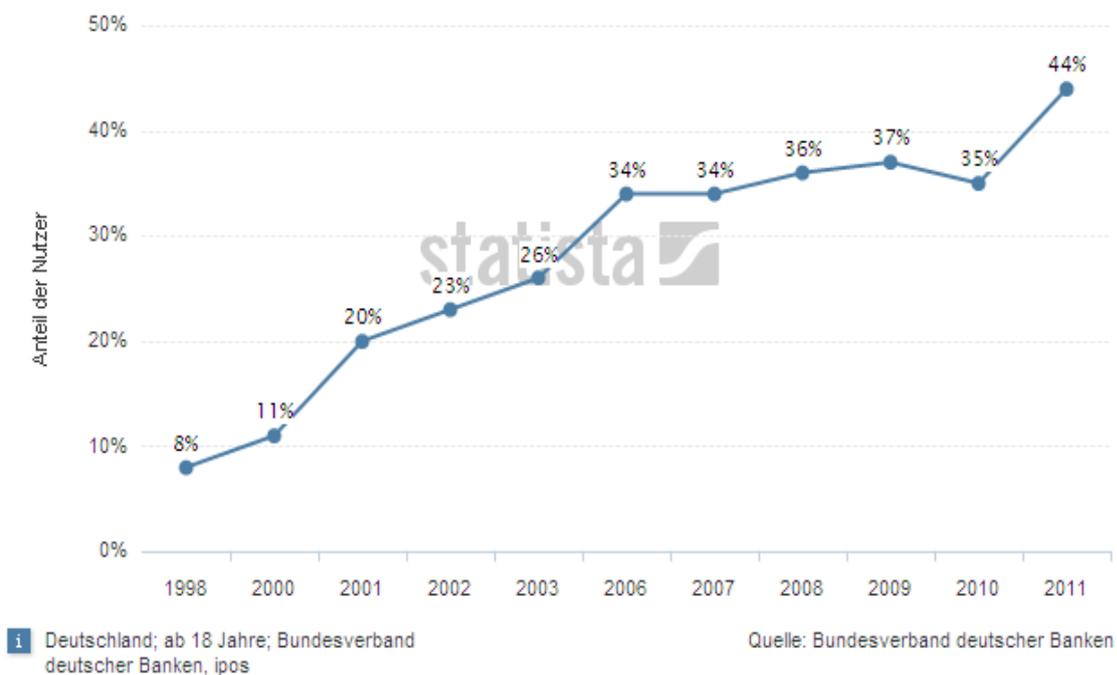


Abbildung 6: Nutzeranteil von Online-Banking in Deutschland von 1998 bis 2011⁶²

⁶⁰ [http://www.bitkom.org/files/documents/BITKOM-Presseinfo_Internet-Banking_10_07_2012\(1\).pdf](http://www.bitkom.org/files/documents/BITKOM-Presseinfo_Internet-Banking_10_07_2012(1).pdf) (Zugriff: 21.04.2013)

⁶¹ <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/3942/umfrage/anteil-der-nutzer-von-online-banking-in-deutschland-seit-1998/> (Zugriff: 21.04.2013)

⁶² <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/3942/umfrage/anteil-der-nutzer-von-online-banking-in-deutschland-seit-1998/> (Zugriff: 20.04.2013)

2.10.1 Gründe für die Nutzung von Online-Banking

Da für Österreich keine Statistik bezüglich der Gründe der Nutzung von Online-Banking auffindbar ist, wird hier eine deutsche Statistik veranschaulicht.

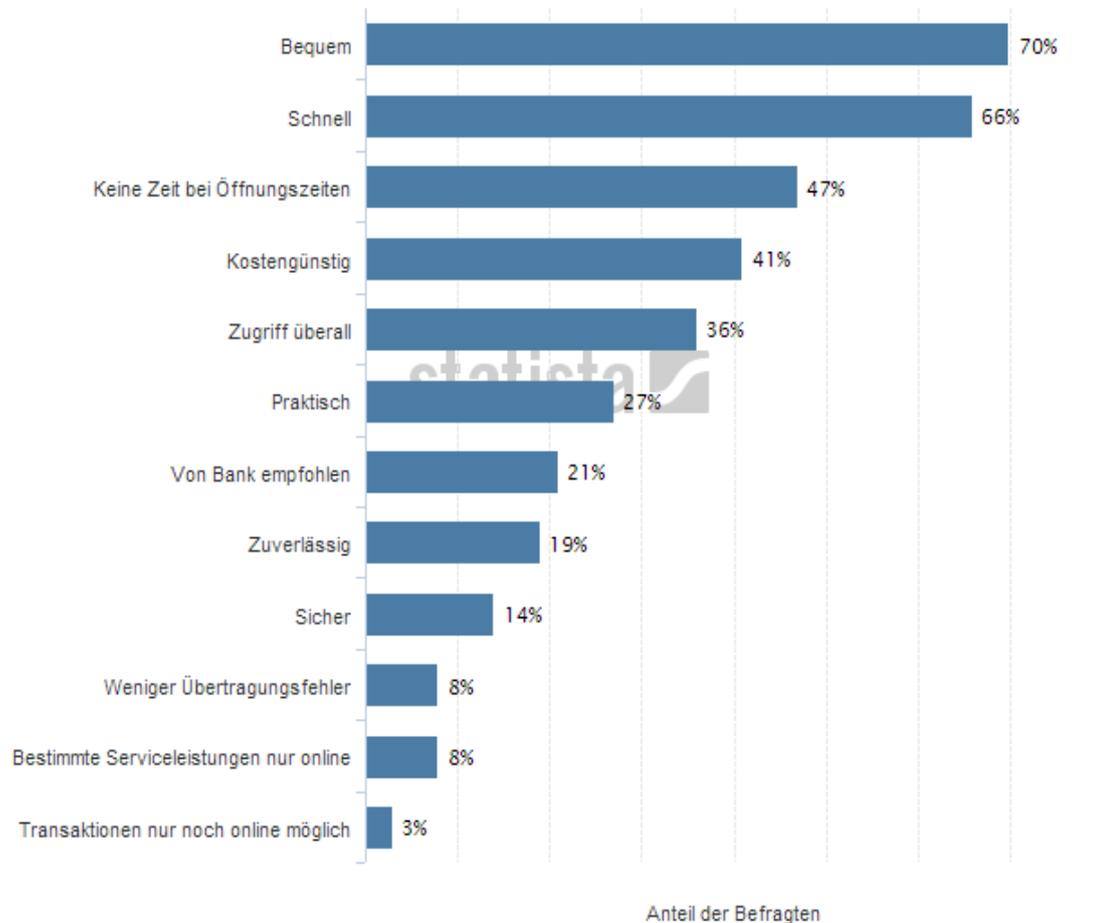


Abbildung 7: Gründe für die Nutzung von Online-Banking⁶³

Diese Grafik zeigt die Gründe für die Nutzung von Online-Banking. Die Umfrage wurde in Deutschland durch das „Deutsche Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet“ (DIVSI) im Erhebungszeitraum September und Oktober 2011 durchgeführt.

Der am häufigsten genannte Grund für die Nutzung von Online-Banking ist die Bequemlichkeit mit 70%, gefolgt von der Eigenschaft, dass es schnell geht. 47%

⁶³ <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/219651/umfrage/gruende-fuer-online-banking/>
(Zugriff: 24.04.2013)

meinten, dass sie keine Zeit zu den Öffnungszeiten haben. Auch die günstigen Kosten spielen eine Rolle für die elektronische Abwicklung von Bankgeschäften mit 41%. Weitere Gründe waren, der Zugriff von überall, praktisch, zuverlässig, sicher sowie, dass es von der Bank empfohlen wird.⁶⁴

2.10.2 Gründe für die Nichtnutzung von Online-Banking

Auch die Gründe für die Nichtnutzung von Online-Banking wurden durch das Institut DIVSI im selben Erhebungszeitraum befragt.

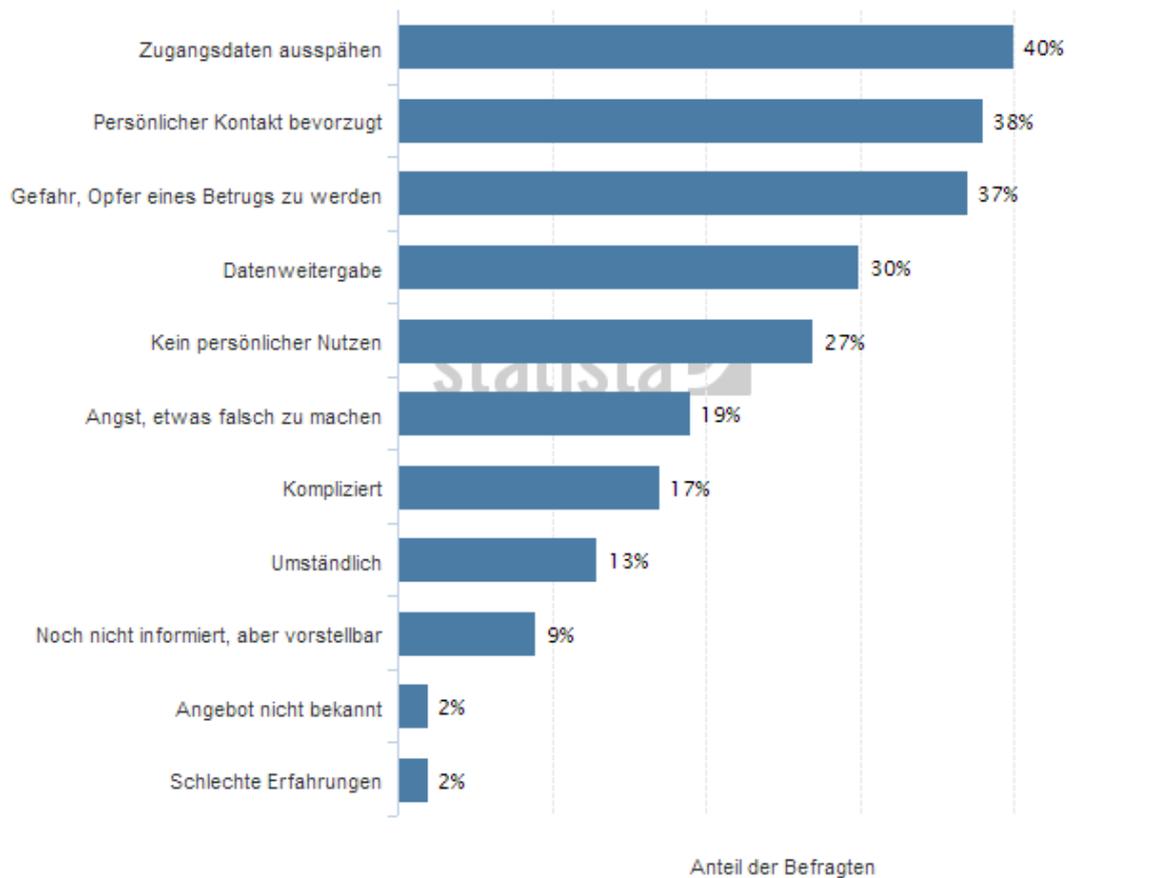


Abbildung 8: Gründe für die Nichtnutzung von Online-Banking⁶⁵

⁶⁴ Vgl. <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/219651/umfrage/gruende-fuer-online-banking/> (Zugriff: 24.04.2013)

⁶⁵ <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/219652/umfrage/gruende-gegen-online-banking/> (Zugriff: 25.04.2013)

Aus den Ergebnissen ist ersichtlich, dass 40% der Befragten Angst vor Ausspähung der Kontodaten haben. Von 38% der Befragten wird der persönliche Kontakt bevorzugt und für 37% besteht die Gefahr, Opfer eines Betrugs zu werden. Weitere genannte Gründe waren die Gefahr der Datenweitergabe, die Angst, etwas falsch zu machen, schlechte Erfahrungen, sowie kein persönlicher Nutzen. Zudem wird Online-Banking als kompliziert und umständlich beschrieben.⁶⁶

2.11 Online-Banking in Europa

Online-Banking hat sich bereits weltweit verbreitet und spielt auch in der EU eine wichtige Rolle.

Die folgende Statistik, der „Eurostat“, zeigt die Nutzung von Online-Banking der 16 bis 74-jährigen in ausgewählten EU-Ländern im Jahr 2010.“

⁶⁶ Vgl. <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/219652/umfrage/gruende-gegen-online-banking/> (Zugriff: 25.04.2013)

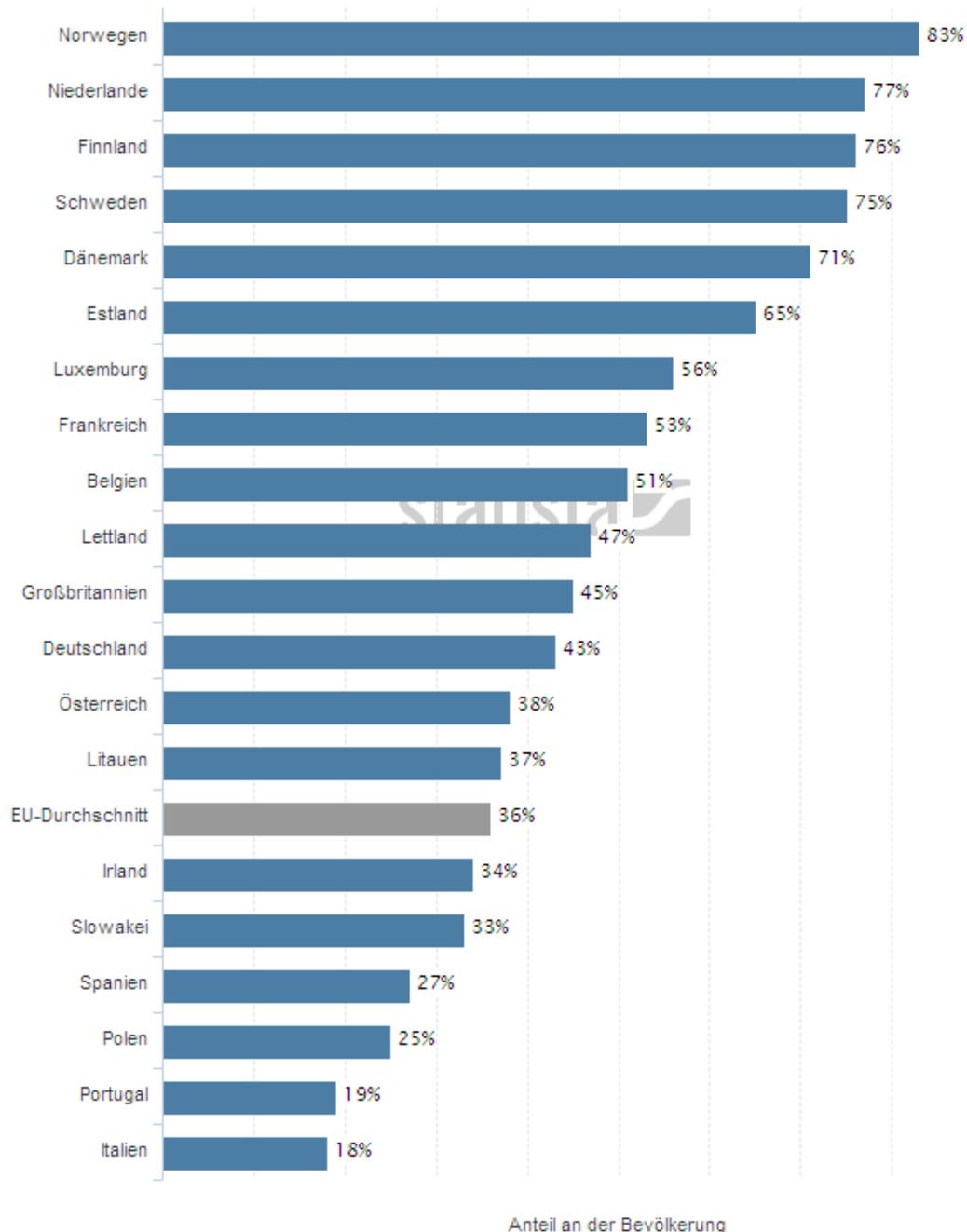


Abbildung 9: Nutzung von Online-Banking in ausgewählten EU-Ländern⁶⁷

Im europäischen Vergleich liegt Österreich, mit 38% Online-Banking-Nutzern, knapp über dem Durchschnitt von 36%. Die deutschen Nachbarn befinden sich mit 43% einen Platz vor Österreich. Spitzenreiter ist Norwegen mit 83%, gefolgt von der Niederlande (77%) und Finnland (76%). Schlusslicht ist Italien mit lediglich 18%.

⁶⁷ <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/190594/umfrage/nutzung-von-online-banking-in-eu-laendern/> (Zugriff: 28.04.2013)

Da diese Statistik nur ausgewählte EU-Länder umfasst, kann es nicht auf die gesamte Europäische Union bezogen werden.⁶⁸

2.12 Zielgruppen des Online-Banking

Zu den Zielgruppen des Online-Banking gehören in erster Linie Internetnutzer. Personen, die mit dem Internet vertraut sind, trauen sich eher ihre Bankgeschäfte online zu betreiben, als jene, die das Internet kaum bis gar nicht nutzen. Die meisten Internetuser sind Personen der jüngeren und mittleren Altersklasse mit einem höheren Schulabschluss und dementsprechend besseren Computer- und Internetkenntnissen.

Optimal ist diese Banking-Alternative für Berufstätige, Kranke oder Personen mit Kleinkindern, da sie nur beschränkte Bewegungsfreiheit haben oder durch ungünstige Arbeitszeiten kaum Zeit finden, eine Bankfiliale aufzusuchen.

Angesprochen werden vor allem auch Personen, die viel reisen und ihren Kontostand immer und überall im Überblick behalten möchten.

Eine große Zielgruppe sind Personen, die viele Transaktionen durchführen. Diese können jederzeit über ihr Online-Konto Dauer- oder Abbuchungsaufträge einrichten, Überweisungen durchführen, sowie ihren Kontostand abrufen.

Untersuchungen zeigen, dass Online-Banking-Nutzer überwiegend zu den jüngeren und mittleren Generationen gehören. Die älteren Generationen, vor allem Personen über 65 Jahren halten sich bei Online-Geldtransaktionen eher zurück. Zudem besitzen mehr Männer ein Online-Konto, als Frauen.

2.13 Online-Banking der österreichischen Banken

Die Online-Auftritte der österreichischen Banken wurden von der „futzzone“ gemeinsam mit einem Usability-Experten bezüglich ihrer Einstiegsseite, Übersicht der Konten und der Überweisungsfunktion wie auch deren mobile

⁶⁸ Vgl. <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/190594/umfrage/nutzung-von-online-banking-in-eu-laendern/> (Zugriff: 28.04.2013)

Website unter die Lupe genommen und bewertet. Dem Experten zufolge nutzt die Mehrheit der Kunden Online-Banking zur Überprüfung des Kontostandes und zur Durchführung von Überweisungen.

- **Bank Austria:**

Die Log-in-Seite der Bank Austria ist sehr übersichtlich. Der Einstieg erfordert nur die Verfügernummer des Kunden sowie den 5-stelligen Code. Ein Verbesserungsvorschlag um die Benutzerfreundlichkeit zu erhöhen wäre, anstatt einer beziehungslosen Verfügernummer, eine selbst wählbare Nummer. Da es manchen Personen nicht leicht fällt, sich zwei Zahlenreihen zu merken, werden diese oft aufgeschrieben. Dadurch wird ein unnötiges Sicherheitsrisiko eingegangen.

Die Konten werden übersichtlich dargestellt, jedoch werden für viele Kunden komplizierte Begriffe, wie Disposaldo, Buchungssaldo oder Valutasaldo benutzt. Für Überweisungen und das Aufrufen von Kontoinformationen werden wesentlich mehr Klicks benötigt als bei anderen Banken. Die mobile Seite hingegen ist übersichtlicher, muss jedoch gesucht werden, da man nicht automatisch auf diese weitergeleitet wird. Zudem gibt es bei der Bank Austria auch eine App zum Download für Smartphones.

- **Easybank:**

Für die Easybank, reine Direktbank und Bawag-Tochter, ist die Gestaltung der Webseite besonders wichtig, da es keine Filialen hat, sondern nur über den PC mit Internet und über das Telefon erreichbar ist.

Die Webseite der Easybank ist, bis auf die Farbgestaltung, fast ident mit der vom Mutterkonzern. Auch hier erfolgt die Anmeldung mittels Verfügernummer und einem bis zu 16-stelligen Pin-Code. Die Kontodaten werden übersichtlich und die Ein- und Ausgänge sogar in Farben (schwarz und rot) dargestellt. Als großen Pluspunkt gibt es hier eine Funktion für Favoriten, in welcher man die wichtigsten Funktionen ablegen kann.

Was die Easybank nicht bietet, ist eine mobile Version in optimierter Form für Smartphones. Es gibt aber auch hier kostenlose Apps für iPhone und Android.

- **Erste Bank:**

Auch die Webseite der Erste Bank ist sehr übersichtlich und geräumig. Es werden unkomplizierte Begriffe, wie *Kontostand* oder *verfügbarer Betrag*, verwendet und die Ein- und Ausgänge sind in roten und grünen Farben getrennt. Zudem kann man auch hier den Account personalisieren. Die Erste Bank bietet ebenfalls eine übersichtliche mobile Version, auf welche man, im Vergleich zur Bank Austria, automatisch landet.

- **Raiffeisen:**

Hier ist der Login etwas komplizierter als bei den vorhin beschriebenen Konkurrenten. Zuerst muss man eine Auswahl verschiedener Anmeldeverfahren treffen. Beim Einloggen müssen in Summe 4 Felder eingetragen werden, darunter auch PIN und Verfügernummer. Sowohl die Konto-Übersicht als auch die Umsatzliste sind gut überschaubar gestaltet. Kontostand, Umsätze und Überweisungen lassen sich leicht durchführen. Der Zugriff auf die mobile Version erfolgt automatisch. Auch für Kunden der Raiffeisenbank gibt es die Möglichkeit Banking-Apps für Smartphones herunterzuladen.

- **Volksbank:**

Der Einstieg erfolgt etwas kompliziert, da zuerst die Webseite seiner Filiale aufgesucht werden muss. Zudem müssen zum Einsteigen drei statt zwei Felder eingegeben werden. Jedoch können hier Verfügernamen und PIN-Code vom Kunden frei gewählt werden. Die Kontenübersicht an sich ist übersichtlich, doch die Schriftgröße ist viel zu klein und vor allem für ältere Personen sehr mühsam, laut Scheugl. Zudem ist das Design nicht zeitgemäß. Die Volksbank bietet weder eine mobile Version noch eine eigene App für Smartphones an.

Allgemein gesehen ist Österreichs Online-Banking-Angebot etwas rückständig. Komplizierte Benennungen von simplen Funktionen, unnötig lange Klickstrecken oder fehlende mobile Angebote machen es Online-Bankern schwieriger und könnten durch die Banken viel leichter gemacht werden.

Vergleicht man die Benutzerfreundlichkeit der Online-Dienste dieser Banken, belegt die Erste Bank zurzeit den vorderen Rang, auch wenn diese kleine Schwächen aufweist. Raiffeisen und Bank Austria müssten noch an der Verbesserung im Desktopbereich arbeiten. Den größten Aufholbedarf hat die Volksbank, laut futurzone.⁶⁹

2.14 Probleme im Online-Banking

Immer wieder hört man über Probleme beim Online-Banking. Erst vor kurzem (4.-6. Mai 2013) war die Bank Austria wieder einmal Ziel eines Hackerangriffs. Dabei wurden Aktivitätenprotokolle ausgespäht. Ein Zugriff auf die Konten war aber nicht möglich. Wie viele der 700.000 Online-Banking-Kunden der Bank Austria davon betroffen waren, war nicht bekannt.⁷⁰

Im Herbst 2012 erst hatte eine IT-Umstellung der Bank Austria zu einem riesigen Debakel geführt. Tagelang kam es zu schweren Pannen im Online-Banking. Damals waren mehr als die Hälfte der rund 700.000 Online-Kunden offline, sowohl Privatpersonen als auch Firmen. Millionen Transaktionen hatten sich durch den Ausfall verzögert. Als Entschädigung gab es dann eine Gutscheinaktion.

Wie in einem Artikel vom 04.03.2013 im „Der Standard“ beschrieben wird, sind, laut IT Experten, Hubert Wackerle, die IT-Ausfälle bei Banken, die sich in letzter Zeit gehäuft haben, kein Systemfehler, sondern eher Zufall. Die Kunden

⁶⁹ Vgl. <http://futurezone.at/produkte/12546-online-banking-oesterreichs-banken-im-test.php> (Zugriff: 30.04.2013)

⁷⁰ Vgl. <http://kurier.at/wirtschaft/unternehmen/hacker-angriff-auf-die-bank-austria/11.799.759> (Zugriff: 15.05.2013)

bräuchten sich jedenfalls keine Sorgen zu machen, da während dem Ausfall auch keine Buchungen stattfinden.⁷¹

Auch die Erste Bank hatte im Frühjahr 2013 mit IT-Problemen zu kämpfen. Bankkunden konnten sich stundenlang nicht online einloggen.⁷²

2.15 Ausblick

Die Technologie und dessen Entwicklung, vor allem das Internet, haben einen bedeutenden Stellenwert in unserem Leben und sind nicht mehr wegzudenken. Auch die Banken müssen sich der Entwicklung der Gesellschaft und des Marktes anpassen. Somit finden seit mehreren Jahren Produktverkäufe der Banken, sowie Durchführung von Bankgeschäften auch über alternative Vertriebskanäle wie Internet und Telefon statt.

Nach dem rasanten Wachstum im Online-Banking wird der Markt wahrscheinlich auch weiter wachsen, immerhin ist noch Wachstumspotenzial vorhanden, vor allem in der älteren Generation, sowie in den Entwicklungsländern. Dies könnte vielleicht so weit kommen, dass es sogar die Bankfilialen ersetzt.

Laut dem Artikel „In 20 Jahren gibt es keine Bankfilialen mehr“ in „Die Welt“, wird die klassische Bankfiliale, in der man noch am Schalter anstehen muss und eine Beratung in Anspruch nehmen kann, wohl bald Geschichte sein, denn Banken wollen sich diesen Luxus nicht mehr leisten. Als Alternativen gibt es neben dem Online-Banking, die Selbstbedienungsautomaten in den Filialen, Telefonbanking und seit neuestem auch die Videotelefonie für „persönliche“ Beratungen.

Ziel der Banken ist es, die Bankgeschäfte so weit wie möglich zu „onlinisieren“. In den Filialen können sich Kunden zwar noch über komplexe Sachverhalte, wie zum Beispiel über einen Großkredit oder diverse Projektfinanzierungen

⁷¹ Vgl. <http://derstandard.at/1358305768495/Bank-Austria-wieder-offline--Filialen-und-Online-Banking-stehen-still> (Zugriff: 15.05.2013)

⁷² Vgl. <http://www.vienna.at/wieder-probleme-beim-online-banking-der-erste-bank/3507186> (Zugriff: 15.05.2013)

informieren, jedoch sollen Standardvorgänge, wie z.B. Überweisungen online oder am SB-Automaten erfolgen.⁷³

Mit der Schließung der Bankfilialen würden auch Arbeitsplätze abgebaut werden, was sich schließlich schlecht auf den Arbeitsmarkt und die Wirtschaft auswirken würde.

Außerdem könnte die Ausweitung vom Online-Banking dazu führen, dass es kostenpflichtig wird. Die Arbeiterkammer befürchtet, dass die Banken in Zukunft für das Internetbanking Gebühren verrechnen könnten. Laut „Format“, will der regionale Raiffeisen- und Hypo-Sektor in der Steiermark zusätzliche Spesen für SMS-Tan einführen. Die AK fordert, dass das Betreiben von Online-Bankgeschäften auch in Zukunft kostenlos bleibt.⁷⁴

2.16 Fazit

Online-Banking ist eine der größten Errungenschaften, die durch das Internet möglich geworden ist. Seit seiner Entstehung befindet es sich im stetigen Wachstum. Heutzutage werden weltweit Millionen Konten online verwaltet, dabei werden zumeist Kontostände abgerufen und Überweisungen getätigt.

In Österreich bietet fast jede Bank Online-Banking an. Dies ist heutzutage unerlässlich, um im Bankenwettbewerb mithalten zu können. Banken müssen sich der innovativen Entwicklung des Marktes sowie der Entwicklung der Gesellschaft anpassen.

Allgemein gesehen ist Österreichs Online-Banking-Angebot etwas rückständig. Komplizierte Benennungen von simplen Funktionen, unnötig lange Klickstrecken oder fehlende mobile Angebote machen es Online-Bankern schwieriger und könnten durch die Banken viel leichter gemacht werden. Hinsichtlich der Einstiegsseite, Kontoübersicht, Überweisungsfunktion und der mobile Webseite der Banken, die Online-Banking anbieten, punktet die Erste Bank am meisten.

⁷³ Vgl. <http://www.welt.de/wall-street-journal/article111478503/In-20-Jahren-gibt-es-keine-Bankfilialen-mehr.html> (Zugriff: 23.05.2013)

⁷⁴ Vgl. http://www.format.at/articles/1249/923/351530_s2/bleibt-online-banking (Zugriff: 23.05.2013)

Man kann durch Online-Banking u.a. den Kontostand kontrollieren, Geldeingänge und -ausgänge überprüfen, Überweisungen tätigen und Daueraufträge einrichten. Es deckt somit fast das gesamte Dienstleistungsangebot der Banken ab.

Online-Banking ist vor allem für diejenigen sehr geeignet, die viele Transaktionen durchführen sowie zeit- und ortsunabhängig ihre Bankgeschäfte erledigen möchten. Zudem ist es sehr bequem, effizient und preiswert.

Wenn man auf den persönlichen Service in der Bankfiliale nicht verzichten möchte, kann man sich für eine Filialbank entscheiden, welche auch Online-Banking anbietet. Auch Verbraucher, die viel mit Schecks oder fremden Währungen operieren, bleiben auf die klassischen Filialbanken angewiesen.

In punkto Sicherheit gibt es verschiedene Verfahren, aus denen man das Beste für sich aussuchen kann.

Ob man sich nun für oder gegen Online-Banking entscheidet, liegt ganz im eigenen Ermessen.

3 Mobile-Banking

3.1 Definition

Mobile-Banking (kurz M-Banking) ist die Abwicklung von Bankgeschäften an mobilen Endgeräten, wie etwa am Smartphone oder Tablet.⁷⁵

Man benötigt dazu ein onlinefähiges Konto, die Kontozugangsdaten sowie ein Tablet mit Internetzugang oder ein internetfähiges Mobiltelefon. Hierbei unterscheidet man zwischen Handy und Smartphone:

Normales Handy: dient zum Telefonieren, SMS oder MMS verschicken und eventuell auch Fotos machen und Musik hören.

Smartphone: kann alles, was ein normales Handy auch kann und hat zusätzlich Multimedia- und PDA-Funktionen („persönlicher digitaler Assistent“). Des Weiteren sind sie mit sogenannten Apps (engl. Applications, deutsch „Anwendungen“) ausgestattet, wie zB. Banking-Apps. Diese kann man sich einfach auf das Mobiltelefon installieren.⁷⁶ Kurz gesagt, ist ein Smartphone fast wie ein kleiner Computer. Die neuesten Smartphones haben einen großen Touchscreen mit einer optimalen Darstellung der Internetseiten, schnell und komfortabel, fast wie auf dem PC.⁷⁷

Gemäß einem Artikel aus dem „Kurier“ vom 25.04.2013 besitzen laut einer Gallup-Umfrage, welche im Auftrag des Forum Mobilkommunikation (FMK) durchgeführt wurde, 96% der Österreicher ein Mobiltelefon, jeder 2. davon hat ein Smartphone.⁷⁸

Einem Bericht der „Presse“ vom 01.03.2013 zufolge, wird es, laut der Internationalen Fernmeldeunion (UIT), Anfang 2014 über 7 Mrd. Mobiltelefone

⁷⁵ Vgl. <http://www.wissenswertes.at/index.php?id=mobile-banking> (Zugriff: 29.06.2013)

⁷⁶ Vgl. <http://www.datatray.de/was-ist-der-unterschied-zwischen-handy-und-smartphone/> (Zugriff: 29.06.2013)

⁷⁷ Vgl. <http://www.areamobile.de/ratgeber/laptop/internet/mobil-ins-internet> (Zugriff: 29.06.2013)

⁷⁸ Vgl. <http://kurier.at/wirtschaft/marktplatz/jeder-zweite-oesterreicher-besitzt-ein-smartphone/10.432.258> (Zugriff: 29.06.2013)

geben. Das bedeutet, dass es fast so viele Mobiltelefone wie Menschen auf der Welt geben wird.⁷⁹

3.2 Funktionsweise

Grundsätzlich funktioniert Mobile-Banking, sprich Online-Banking via Smartphone, genauso wie Online-Banking am PC, nur die Darstellung wurde an den kleineren Bildschirm der Smartphones angepasst.

Man benötigt dazu lediglich ein Smartphone oder ein Tablet mit Internetzugang, sowie die Online-Banking Zugriffsdaten. Die Nutzung erfolgt entweder über die für Mobilgeräte optimierten Webseiten der Banken oder durch bestimmte Apps, die man sich im Store am Smartphone herunterladen kann.

So können Bankgeschäfte, wie Kontoinformationen abfragen, Überweisungen tätigen, Wertpapieren kaufen und verkaufen usw., unabhängig von Zeit und Ort durchgeführt werden.

Diese Methode ist sehr geeignet für Leute, die viel unterwegs sind und per Smartphone jederzeit und überall auf das Bankkonto zugreifen wollen.

3.3 Dienstleistungen

Mit Mobile-Banking kann man u.a.:

- den aktuellen Kontostand sowie Valuta- und Disposaldo abfragen
- Umsätze überprüfen
- Salden der Bausparverträge, Wertpapierinvestitionen, Sparbücher, Festgelder und Kredite abfragen
- Inlands- und Auslandsüberweisungen tätigen
- Daueraufträge und Abschöpfungsaufträge erteilen/bearbeiten/löschen
- Wertpapieraufträge erteilen
- elektronische Kontoauszüge abrufen
- News und Informationen finden

⁷⁹ Vgl. <http://diepresse.com/home/techscience/mobil/1350725/Bald-weltweit-so-viele-Handys-wie-Menschen> (Zugriff: 29.06.2013)

3.4 Vor- und Nachteile des Mobile-Banking

Die Vor- und Nachteile von Mobile-Banking sind im Grunde dieselben wie beim Online-Banking, jedoch ist das Mobile-Banking einerseits praktischer, bequemer und flexibler, da man keinen Laptop oder PC benötigt, sondern lediglich das Smartphone, das man immer griffbereit in der Tasche hat. Egal ob im Auto, im Wald oder im Schwimmbad, überall, wo man einen Internetzugang hat, kann es genutzt werden. Zudem bieten sich beim Mobile-Banking die Funktionen, wie das Abfotografieren und Erkennen von Zahlscheinen, sowie das Lokalisieren des nächsten Bankomaten. Doch andererseits ist es etwas unübersichtlich und oft schwierig Bankgeschäfte auf einem kleinen Bildschirm durchzuführen, vor allem bei komplexen Angelegenheiten. Zudem ist das Missbrauchsrisiko, sowie Verlust- und Diebstahlrisiko beim Mobile-Banking größer als beim Online-Banking.

3.5 Sicherheit

Die Sicherheitsbedenken für Mobile-Banking sind ähnlich wie beim Online-Banking, zum Teil sogar größer, da die Verlust- und Diebstahlgefahr für Mobiletelefone höher ist.

Zudem besteht die Gefahr eines „Man-in-the-Mobile-Angriffs“, ähnlich wie Phishing. Sobald der Kunde Bankgeschäfte am Smartphone durchführen möchte, erscheint eine Aufforderung, eine Software zu installieren, um mobiles Banking zu nutzen. Diese Software stammt von Betrügern, mit der sie das Handy des Kunden mit einem Trojaner verseuchen, der dann die TAN-Codes abfängt und dem Betrüger zukommen lässt.

Besonders gefährlich sind auch nachgeahmte Banking-Apps, die man sich auf das Smartphone herunterladen kann. Auch diese sind von Kriminellen, die sich an Kundenkonten bereichern wollen.

Sehr risikoreich sind auch Apps für Glücksspiele, die versprechen, das gewonnene Geld direkt auf das Konto zu überweisen. Auch hier handelt es sich

um Trojaner, die die SMS-TAN abfangen sollen. Zudem wird nach den Zugangsdaten verlangt. So versuchen Kriminelle sich Geld vom Konto des Kunden auf ihr eigenes zu überweisen.⁸⁰

Das Sicherheitsrisiko bei Transaktionen im Mobile-Banking ist größer als beim Online-Banking, da die benötigte TAN zur Durchführung einer Transaktion, auf das Mobiltelefon des Kunden verschickt wird. Handelt es sich um dasselbe Gerät, auf dem auch Banking betrieben wird, fällt es Kriminellen nicht schwer, sich Zugriff auf das Konto zu verschaffen. Wenn das Smartphone gestohlen wird, kann sich der Dieb damit ins Konto einloggen und sich eine TAN zusenden lassen, um unautorisierte Transaktionen durchzuführen.⁸¹

Beim Online-Banking wiederum führt man die Bankgeschäfte am Computer durch und bekommt die TAN auf das Handy geschickt. Somit nutzt man zwei verschiedene Kanäle. Dies bietet einen höheren Schutz vor Kriminellen, da diese PC und Mobiltelefon gleichzeitig knacken müssten, um sich am Konto bedienen zu können.⁸²

Obwohl die Risiken beim Mobile-Banking ähnlich wie beim Online-Banking und sogar höher sind, ist Schutzsoftware am Handy nicht sehr geläufig, wenn auch dadurch viele Gefahren abgewehrt werden könnten.

3.5.1 Sicherheitsmaßnahmen

Wer sein Smartphone nutzt, um Bankgeschäfte zu erledigen, sollte die unten beschriebenen Sicherheitsvorkehrungen beachten, um sich vor Kriminellen zu schützen und finanzielle Schäden zu vermeiden. Diese sind unter anderem:

- PIN und TAN sollten niemals auf dem Mobiltelefon gespeichert werden, denn manche Handyapplikationen können auf die Kontaktdaten zugreifen

⁸⁰Vgl. <http://www.watchlist-internet.at/phishing/risiken-beim-mobile-banking/> (Zugriff: 03.01.2014)

⁸¹Vgl. <http://www.konsument.at/cs/Satellite?pagename=Konsument/MagazinArtikel/Detail&cid=318879216416> (Zugriff: 14.07.2013)

⁸²Vgl. <http://www.konsument.at/cs/Satellite?pagename=Konsument/MagazinArtikel/Detail&cid=318879216416> (Zugriff: 14.07.2013)

und an die Nummern gelangen. Außerdem können Diebe bei Diebstahl des Smartphone leichter die Zugriffsdaten kommen..

- Bei Durchführung von Mobile-Banking in der Öffentlichkeit sollte man darauf achten, dass sich keiner die Zugangsdaten anschauen kann.
- Man sollte sich immer ausloggen nachdem man mit seinen Bankgeschäften fertig ist.
- Die Betriebssysteme und Apps sollten auf dem neuesten Stand gehalten werden.
- Downloads sollten nur aus sicheren Quellen vorgenommen werden.
- Datenschutzeinstellungen und Zugriffsrechte der Apps sollten kontrolliert werden, da es sich um Malware handeln kann.
- Wie bereits erwähnt, stellt das mTAN-Verfahren beim Mobile-Banking ein großes Sicherheitsproblem dar und sollte nicht auf demselben Gerät angewendet werden.
- Bei Anwendung der mTAN, sollten die Daten in der SMS auf Übereinstimmung mit dem Auftrag überprüft werden.
- Man sollte kein fremdes WLAN für das Betreiben von Bankgeschäften am Mobiltelefon benutzen. Es sollte darauf geachtet werden, dass das automatische Einwählen in WLAN Spots ausgeschaltet ist.
- Hotspot und Bluetooth sollten deaktiviert sein, wenn man es gerade nicht nutzt.
- Bankdaten sollten keinesfalls weitergegeben werden.
- E-Mails und Textnachrichten, die zur Eingabe der Bankdaten auffordern, sollten ignoriert werden, da es sich hier um Phishing-Attacken handelt.
- Daten sollten gut verschlüsselt sein, um Fremden keinen Zugriff darauf zu verschaffen.
- Bei Verlust oder Diebstahl des Mobiltelefons sollten alle über das Gerät benutzten Passwörter geändert werden. Hierfür gibt es Sicherheitssoftware, die eine Fernlöschung der Daten erlaubt.
- Die automatische Sperrfunktion des Mobiltelefons sollte aktiviert sein, damit sich Fremde keinen Einblick in die Daten verschaffen können, falls man es unbeaufsichtigt liegen lässt.

- Die Daten auf dem Smartphone sollten gelöscht werden, bevor man es verkauft oder verschenkt. Es reicht nicht aus, das Mobiltelefon auf die Werkseinstellungen zurückzusetzen.⁸³

3.6 Haftung im Mobile-Banking

Auch beim Mobile-Banking hängt die Haftung bei Schäden von der Erfüllung der Sorgfaltspflichten des Kunden ab. Hier wird ebenfalls der Grad der Fahrlässigkeit in Betracht gezogen. Banken haften nicht für Schäden, die durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz entstanden sind.

Unter anderem sollten die im vorigen Unterkapitel genannten Sicherheitsmaßnahmen angewendet werden, um sich vor Kriminellen zu schützen und nicht nachlässig gehandelt zu haben, falls es doch zu Schäden kommen sollte.

Auch hier gilt, dass grundsätzlich das Institut für allgemeine Schäden haftet, wie etwa bei Hackerangriffen oder bei nicht autorisierten Zahlungen, soweit der Kunde seine Sorgfaltspflichten erfüllt hat.

Es ist nicht sehr sorgfältig, Bankgeschäfte in der U-Bahn durchzuführen, wo Daten leicht abgeschaut werden können. Ebenso wenig wie die Nutzung von öffentlichen WLAN-Verbindungen.

Man handelt etwa dann grob fahrlässig, wenn Zugangsdaten auf dem Smartphone abgespeichert werden, noch dazu unter dem Banknamen und das Handy nicht durch ein Passwort geschützt ist. Wenn man sich dann auch noch die TAN auf dasselbe Mobiltelefon zukommen lässt, kann jeder der das Smartphone in die Hände bekommt, auf das Bankkonto zugreifen und unberechtigt Transaktionen durchführen. Viele Banken weisen in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die sogenannte Kanaltrennung hin, nämlich für SMS-TANs und Mobile-Banking verschiedene Geräte zu nutzen.

⁸³ Vgl. <http://www.banktip.de/rubrik2/20363/sicherheit-beim-mobile-banking-10-tipps.html> (Zugriff: 17.07.2013)

Die Banken übernehmen keine Haftung für Schäden, die durch ein manipuliertes oder gestohlenen Mobiltelefon entstehen, soweit Sicherheitsmaßnahmen und Meldepflichten vernachlässigt wurden.

Auch für die Nutzung von Mobile-Banking werden konkrete Regelungen bezüglich der Haftung in den AGB der Banken festgehalten.

3.7 Fazit

Immer mehr Bankkunden wickeln ihre Bankgeschäfte über ein Smartphone oder Tablet mit der Nutzung von Apps oder auf optimierten Webseiten ab. Besonders beliebt sind dabei Funktionen wie die Abfrage des Kontostandes, Tägung von Überweisungen sowie die Suche nach Bankomaten.⁸⁴

Laut einer Umfrage der ING-Diba, nutzen 40% der Österreicher Mobile-Banking. Ungefähr drei Viertel davon (78%) gehen nun seltener in die Filiale. Gemäß der Studie, können sich 42% der Befragten vorstellen, auf ihrem Smartphone ihren Kontostand abzufragen, 28% damit Überweisungen zu tätigen doch nur 1 % darauf Wertpapiergeschäfte durchzuführen.⁸⁵

Laut einer Statistik der „Statista“ betrug die Wachstumsrate von mobilem Banking über Smartphone zwischen 2011 und 2012 84% in Deutschland, 94% im vereinigten Königreich und 113% in Spanien.⁸⁶

Fast jeder Dritte der rund 700.000 Online-Kunden der Bank Austria, das sind 13 % der gesamten Kunden, erledigt seine Bankgeschäft mobil, Tendenz stark steigend. Knapp 100.000 Zugriffe von mobilen Geräten zählt die Raiffeisen-Gruppe täglich und über 200.000 Erste Bank-Kunden haben sich die App für Netbanking der Erste Bank heruntergeladen.⁸⁷

⁸⁴ Vgl. <http://www.banknews.at/1/post/2013/01/sterreich-land-der-mobilen-bankkunden.html#comments> (Zugriff: 19.07.2013)

⁸⁵ Vgl. <http://kurier.at/wirtschaft/finanzen/umfrage-mobile-banking-verdraengt-filialen/26.989.767> (Zugriff:27.12.2013)

⁸⁶ Vgl. <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/241490/umfrage/entwicklung-von-mobile-banking-per-smartphone-in-europa/> (Zugriff: 19.07.2013)

⁸⁷ Vgl. <http://www.banknews.at/1/post/2013/01/sterreich-land-der-mobilen-bankkunden.html#comments> (Zugriff: 19.07.2013)

Die Wachstumsrate beim Mobile-Banking ist sehr hoch, dabei wächst auch die Nutzung mobiler Banking-Apps. Dennoch wird Mobile-Banking das klassische Filialgeschäft nicht komplett ablösen können, denn es macht nur wenig Sinn, komplizierte Bankgeschäfte, wie z.B. die Aufnahme von Krediten, auf einem kleinen Bildschirm abzuwickeln. Doch einfache Bankgeschäfte können optimal über das Smartphone jederzeit und überall bequem durchgeführt werden.

4 Video-Banking

4.1 Definition

Video-Banking bedeutet, eine Bankberatung per Videotelefonie (Telefonie mit Bildübertragung).

Die Beratung findet auf einem Computer oder einem mobilen Gerät mit Internetzugang statt. Man benötigt keine zusätzliche Software, sondern lediglich ein Headset oder Lautsprecher und ein Mikrofon auf dem Gerät. Eine Webcam ist nicht unbedingt notwendig.⁸⁸

So wird der Kunde persönlich von Bankberater informiert, ohne dabei in die Filiale gehen zu müssen. Zudem ist er ortsunabhängig und nicht an Öffnungszeiten gebunden, da die Beratungszeiten für Video-Banking meist länger sind als die Öffnungszeiten der Filialen.⁸⁹ Die Beratung kann sowohl zu Hause als auch im Auto, Kaffeehaus oder Park durchgeführt werden.

Die Videoberatung soll eine Ergänzung zum klassischen Filialnetz sein. Sie soll dem Kunden das Gefühl geben, seinem Berater direkt gegenüber zu sitzen, denn besonders bei komplexen und wichtigen Sachverhalten, wie etwa bei der Anlagenberatung, spielt das Vertrauen der Kunden eine große Rolle.

Video-Banking spricht vor allem diejenigen an, die ihre Bankgeschäfte online oder telefonisch abwickeln möchten und dazu eine persönliche Beratung, zu erweiterten Öffnungszeiten, wünschen.

Die Web-Konferenzen sowie den Chat gab es bereits schon bei einigen Banken. Nun gibt es die Beratung eben auch via Webcam, unter anderem wird sie angeboten von der Bank Austria und der DenizBank.

⁸⁸ <https://www.denizbank.at/at/Kundenservice/Video-undLiveChat/Video-undLiveChat.html>
(Zugriff: 09.06.2013)

⁸⁹ <http://kurier.at/chronik/oberoesterreich/bank-austria-setzt-auf-virtuelle-filialen-und-videoberatung/6.421.589> (Zugriff: 09.06.2013)

4.2 Banken in Österreich mit Videotelefonie

Die Bank Austria erweitert ihre Online-Dienste und erreicht ihre Kunden bereits auch über Videotelefonie. Seit Herbst 2013 können sich Bankkunden wochentags von 6 bis 20 Uhr auch über Videokonferenz von Bankern beraten lassen.

Bei der Bank Austria nennt sich dieser Kommunikationsweg „SmartBanking“. Mit der Konferenzlösung „Citrix GoToMeeting HDFaces“ können bis zu sechs Teilnehmer gleichzeitig in eine Videokonferenz via Webcam in HD-Qualität zugeschaltet werden.⁹⁰

Künftig möchte die Bank Austria weiterhin in „SmartBanking“ investieren. Geplant sind mehr Beratungszentren und die Ausweitung der Betreuungszeiten. Extra Kosten für die Beratungsleistungen sind derzeit nicht vorgesehen.

Die Ausbreitung der „virtuellen Filialen“ würde zu zahlreichen Filialschließungen bei allen Banken führen. Auch die Bank Austria würde einen Teil der derzeit 282 österreichischen Filialen im Privatkundenbereich schließen.⁹¹ Laut Vorstand Helmut Bernkopf möchte die Bank Austria weniger Filialen haben, diese aber dafür mit „Wow-Effekt“. Dementsprechend werde sie bis 2015 in einen dreistelligen Millionenbetrag investieren.⁹²

Auch von der DenizBank wird die Bankberatung per Videokonferenz bereits seit Jänner 2012 angeboten. Diese war die erste Bank in Österreich, die Videotelefonie eingeführt hat. Weiters bietet die DenizBank auch die Möglichkeit des „LiveChat“ an, bei welcher der Kunde mit dem Bankberater live chatten kann.

Auf diese beiden Funktionen kann man einfach über die Homepage der DenizBank zugreifen und sich mit dem Bankberater verbinden.

⁹⁰ Vgl. <http://www.output.at/communications/smart-banking-in-bild-und-ton> (Zugriff: 09.06.2013)

⁹¹ Vgl. <http://derstandard.at/1358305255527/Bei-Bank-Austria-ab-heuer-Bankberatung-per-Videokonferenzen> (Zugriff: 09.06.2013)

⁹² Vgl. <http://www.kleinezeitung.at/kaernten/klagenfurt/klagenfurt/3292788/video-bankberater.story> (Zugriff: 09.06.2013)

4.3 Vor- und Nachteile des Video-Banking

Aufbauend auf den Vor- und Nachteilen des Online-Banking, kann man mit der Ergänzung einer Videoberatung auch aus dessen Vorteilen profitieren.

Vorteile:

- persönliche Beratung (v.a. bei komplexen Sachverhalten)
- bequem
- einfach zu bedienen
- keine besonderen Kenntnisse notwendig
- keine Installationen
- sicher
- Gespräch wird aufgezeichnet und dokumentiert
- orts- und personenunabhängig
- nicht an Öffnungszeiten der Banken gebunden
- man spart Zeit und Wege

Nachteile:

- Filialschließungen
- Personalabbau

Jedoch sind Filialschließungen und Personalabbau aus Sicht der Banken als Vorteile zu betrachten, da dadurch Kosten eingespart werden können.

4.4 Fazit

Video-Banking ist die neueste Art von Banking, die es dem Kunden ermöglicht, seine Bankgeschäfte außerhalb der Bankfiliale abzuwickeln.

Es kann als Ergänzung zum Online-Banking angewendet werden. Insbesondere bei komplizierten und wichtigen Angelegenheiten kann man sich vom Banker persönlich beraten lassen.

Besonders geeignet ist die Videokonferenz vor allem für Berufstätige, für kranke und ältere Personen sowie für Jene mit Kleinkindern.

Videotelefonie bietet zahlreiche Vorteile, wie z.B. die Ortsunabhängigkeit und längere Öffnungszeiten. Jedoch wird es zu Filialschließungen führen, was sich auf einen Personalabbau auswirken wird.

Video-Banking befindet sich derzeit noch im Anfangsstadium, wird sich jedoch bestimmt durchsetzen können, da nun auch andere Banken auf diese neue Innovation reagieren werden, um im Wettbewerb standhalten zu können.

5 Telefonbanking

5.1 Definition

Telefonbanking ist die Durchführung von Bankangelegenheiten per Telefon. Die Abwicklung erfolgt zwischen dem Kunden und dem „Bankangestellten“ (Computer) durch Sprachsteuerung bzw. Eingabe über Wähltasten des Telefons.⁹³

Telefonbanking ist der Vorläufer von Online-Banking und war sehr populär als das Internet noch nicht ganz ausgereift war. Es ist eine Methode zur Durchführung von Bankgeschäften, die keinen Besuch in die Filiale erfordert.

5.2 Funktionsweise

Um Bankgeschäfte via Telefonbanking durchzuführen, benötigt man eine Geheimzahl, die man von seiner Bank bei Anmeldung zum Telefon-Banking bekommt. Zunächst ruft man bei der jeweiligen Service Line seiner Bank an. Auf der anderen Seite meldet sich ein Computer und fordert zur Autorisierung durch die jeweilige Nummer (z.B. Verfügernummer, Kontonummer) und der Geheimzahl auf. Durch verbale Ansage oder durch Eingabe über die Tastatur kann man dem Computer dann zu verstehen geben, was man tun möchte. Selbstverständlich kann man auch einen Berater anfordern.⁹⁴

5.3 Dienstleistungen

Via Telefon-Banking kann man u.a.:

- „Kontostand und Umsätze abfragen

⁹³Vgl. http://books.google.at/books?id=kDe_TyK21okC&printsec=frontcover&dq=masterarbeit+online+banking&hl=de&sa=X&ei=J1bOUN3gNef44QTsiYGgDg&ved=0CF8Q6AEwBg#v=onepage&q&f=false (Zugriff: 19.07.2013)

⁹⁴Vgl. <http://www.bankaustria.at/privatkunden-banking-nach-wunsch-telefonbanking.jsp> (Zugriff: 19.07.2013)

- Geheimzahl für das Telefonbanking ändern
- Inlands- und Auslandsüberweisungen tätigen
- Daueraufträge und Abschöpfungsaufträge erteilen
- Kreditkarten und Bankkarten sperren lassen
- PIN für Kreditkarten und Bankkarten bestellen
- Informationsmaterial anfordern
- Adressänderungen bekannt geben
- Wertpapieraufträge erteilen
- Den Rückruf des Kundenberaters vereinbaren⁹⁵

Das Telefonbanking-Service ist sowohl über Festnetz als auch über Mobiltelefone erreichbar.

5.4 Vor- und Nachteile

Vorteile:

- ortsunabhängig (auch möglich, wenn man sich im Ausland befindet)
- zeitunabhängig
- keine Wartezeiten
- bequem
- zeitsparend (man spart sich Hin- und Rückweg in die Bankfiliale)

Nachteile:

- kann teuer werden (einige Banken nur über Mehrwerttelefonnummern erreichbar)
- eventuell Warteschleife
- einmalige Anmeldung nötig
- Gefahr des Missbrauchs (wer die Daten und den Geheimcode besitzt, kann Bankgeschäfte tätigen)

⁹⁵ <http://www.bankaustria.at/privatkunden-banking-nach-wunsch-telefonbanking.jsp> (Zugriff: 19.07.2013)

5.5 Nutzung von Telefonbanking

Früher, als das Internet und somit auch das Online-Banking noch nicht so bedeutsam waren, war das Telefonbanking ziemlich populär. Privatkunden und Geschäftskunden hatten die Möglichkeit ihre Bankgeschäfte direkt über das Telefon durchzuführen. Auch heute gibt es noch Bankkunden, die diese Art von Banking anwenden. Vor allem im Ausland, wenn man keinen Internetzugang findet, ist Telefonbanking eine gute Alternative.

Laut einer Umfrage der „Statista“ nutzten im Jahre 2012 3,93% der deutschen Bevölkerung ab 14 Jahren Telefonbanking.⁹⁶ Für Österreich ist keine Studie dergleichen auffindbar.

5.6 Fazit

Telefonbanking ist eine Methode zur Durchführung von Bankgeschäften, die keinen Besuch in die Filiale erfordert, jedoch ist diese Variante nicht mehr sehr gefragt.

Sie wird zwar noch von vielen Banken angeboten, verliert jedoch immer mehr an Bedeutung und Nutzung. Telefonbanking ist geeignet für berufstätige Personen und ältere Personen, die es nicht bzw. nicht rechtzeitig in die Filiale schaffen sowie für Personen, die ihre Bankgeschäfte auch außerhalb der Bankfiliale durchführen möchten, jedoch nicht sehr vertraut sind mit der heutigen Technik.

⁹⁶ Vgl. <http://de.statista.com/statistik/daten/studie/171484/umfrage/genutzte-moeglichkeiten-zur-abwicklung-von-bankgeschaeften/> (Zugriff: 23.07.2013)

6 Direct Banking

Unter Direct Banking versteht man den Vertrieb von Finanzdienstleistungen ohne Filialnetz. Dabei werden Kommunikationswege wie Telefon, Fax, Brief, Selbstbedienungsautomaten und Internet genutzt.



Abbildung 10: Direct Banking⁹⁷

Prinzipiell gibt es 3 Arten, wie Bank und Kunde miteinander kommunizieren können:

- *Filiale*: Kunde kommt in die Bank (Schalter, SB-Automaten)
- *Außendienstmitarbeiter*: Bankmitarbeiter geht zum Kunden
- *Direct Banking*: Kommunikation über direkte Medien (Internet, Telefon usw.)

⁹⁷<http://books.google.at/books?id=55LvxwEOxewC&pg=PA10&dq=direktbanken&hl=de&sa=X&ei=54vRUfjdLbOy0AXtp4HoCA&ved=0CEoQ6AEwCA#v=onepage&q=direktbanken&f=false>
(Zugriff: 23.07.2013)

„In den heutigen Zeiten gewinnt die Dienstleistungsbranche und das Internet durch die Globalisierung der Finanzmärkte und durch den Fortschritt in der Informations- und Kommunikationstechnik immer größere wirtschaftliche Bedeutung.“⁹⁸ Dank dem Stand der heutigen Technik ist es Finanzinstitutionen möglich, auch ohne ein Filialnetz den Kunden zu erreichen. So sind durch das Internet neue Vertriebswege, wie Online-Banking und in weiterer Folge Direktbanken entstanden.

6.1 Direktbanken



Abbildung 11: Direktbank⁹⁹

Eine Direktbank ist eine Bank, welche ihre Bankgeschäfte ohne ein eigenes Filialnetz betreibt. Sie verzichtet auf den stationären Vertrieb und nutzt die oben erklärte Vertriebsart „Direct Banking“, also direkte unpersönliche

⁹⁸Mathias Hildebrandt, Nationale und internationale Rechtsfragen des Online-Banking, Seminararbeit, 1. Auflage, 2000, S. 1

⁹⁹<http://businesstoday.intoday.in/story/how-to-be-safe-using-online-and-mobile-banking-options/1/185684.html> (Zugriff: 23.07.2013)

Kommunikationswege. Meist sind diese Banken Töchter von größeren Banken, welche ein Filialnetz betreiben.¹⁰⁰

Direktbanken unterliegen denselben Regeln der Bankenaufsicht wie Filialbanken.

Der Vertrieb von Direktbanken erfolgte ursprünglich über Post und Telefon, nunmehr übernimmt aber das Internet die führende Rolle. Durch den Verzicht auf Filialen, können bessere Konditionen gewährt werden.¹⁰¹

6.2 Entstehung von Direktbanken

„Das Geschäftsmodell von Direktbanken ist in den 1990er Jahren entstanden und entwickelte sich vor allem aufgrund der wachsenden Ausbreitung des Internets rasch fort. Die grundlegende Idee besteht in einer schlanken und damit kostengünstigen Struktur.“¹⁰²

Durch den Verzicht auf Filialen können immense Raum- und Personalkosten eingespart und als höhere Sparzinsen und günstige Konditionen an den Kunden weitergegeben werden.¹⁰³

Die Rentabilität des traditionellen Filialbetriebes ging zurück. Transaktionen am Bankschalter kosten das 10-fache wie der SB-Service und 27-Mal so viel wie Netbanking-Transaktionen.¹⁰⁴

Weitere Motive für die Entstehung von Direktbanken sind die veränderten Kundenansprüche, wie zum Beispiel ein stärkeres Kostenbewusstsein und die Bequemlichkeitsorientierung der Kunden.¹⁰⁵ Durch den Ausbau elektronischer Vertriebskanäle kann dem Kunden eine höhere Bequemlichkeit angeboten werden, da sie nun unabhängig von Zeit und Ort ihre Bankgeschäfte durchführen können.

¹⁰⁰ Vgl. <http://www.bankkonditionen.at/banken/direktbanken.cfm> (Zugriff: 02.10.2013)

¹⁰¹ Vgl. <http://www.direktbanken.net/> (Zugriff: 02.10.2013)

¹⁰² <http://www.tagesgeldkonto.com/direktbank-tagesgeld-lexikon/> (Zugriff: 05.10.2013)

¹⁰³ Vgl. <http://www.tagesgeldkonto.com/direktbank-tagesgeld-lexikon/> (Zugriff: 05.10.2013)

¹⁰⁴ Vgl. Dominik Müller, Banken im Wandel des 21. Jahrhundert – Erfolgsrezept Multikanalvertrieb, 1. Auflage, 2011, S. 1

¹⁰⁵ Vgl. Dominik Müller, Banken im Wandel des 21. Jahrhundert – Erfolgsrezept Multikanalvertrieb, 1. Auflage, 2011, S. 37

Zudem waren Banken praktisch gezwungen, sich der Globalisierung der Finanzmärkte und dem technischen Fortschritt der Dienstleistungsbranche anzupassen.

6.3 Funktion

Da Direktbanken über kein Filialnetz verfügen, können Überweisungen, Daueraufträge und Lastschriften nur online oder telefonisch veranlasst werden. Bareinzahlungen oder -auszahlungen erfolgen über Geldautomaten von Filialbanken, mit denen die Direktbank kooperiert.

6.3.1 Kontoeröffnung bei einer Direktbank

Um Kunde einer Direktbank zu werden, muss man ein Konto oder ein Depot bei einer Direktbank eröffnen. Die Kontoeröffnungsdaten sowie eine Anleitung findet man grundsätzlich auf der Website der jeweiligen Bank. Die persönlichen Daten werden in einem Online-Antrag erfasst. Anschließend bekommt der Kontoinhaber einen Antrag zur Kontoeröffnung und einen Coupon nach Hause zugeschickt. Bei jeder Kontoeröffnung muss zur Sicherheit die Identität des Kontoinhabers von der Bank überprüft werden. Dafür gibt es das PostIdent-Verfahren der österreichischen Post. Hierfür muss der Kontoinhaber mit seinem gültigen Personalausweis, den unterschriebenen Vertragsunterlagen und dem Coupon in eine österreichische Postfiliale, wo seine Identität von einem Mitarbeiter bestätigt wird. Anschließend werden die Vertragsunterlagen gemeinsam mit der Legitimation an die Bank weitergeleitet. In wenigen Tagen bekommt der Kontoinhaber die Zugangsdaten für das neue Konto per Post zugeschickt.

Bei manchen Banken wird der Antrag direkt an die Bank geschickt. Danach bekommt der Kontoinhaber ein eigenhändiges Einschreiben. Der Postbote überprüft schließlich seine Identität bei der Auslieferung.¹⁰⁶

¹⁰⁶ Vgl. http://www.modern-banking.at/direktbank_fragen.htm#anker7 (Zugriff: 09.10.2013)

6.3.2 Ein- und Auszahlungen

Bareinzahlungen bei Direktbanken sind grundsätzlich nur über fremde Bankfilialen möglich. Hierbei fallen Gebühren an, die je nach Banken variieren.

Auszahlungen sind in der Regel an jedem Geldautomaten möglich. Um Gebühren zu vermeiden, sollte man darauf achten, dass das genutzte Gerät zum Bankenverbund der eigenen Bank gehört.¹⁰⁷

Es gibt jeweils drei Möglichkeiten Einzahlungen bzw. Auszahlungen bei einem Direktkonto vorzunehmen:

Einzahlungen	Auszahlungen
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Überweisung:</i> Der Kontoinhaber hat die Möglichkeit von seinem Referenzkonto oder jedem beliebigen Konto im Inland Überweisungen auf das Direktkonto anzuweisen. Eine Überweisung kann auch per Erlagschein erfolgen. • <i>Einzahlung:</i> Der gewünschte Betrag kann direkt auf das Konto eingezahlt werden, funktioniert jedoch nicht bei allen Direktbanken. • <i>Lastschriftinzug:</i> Mit einem Lastschriftinzug wird 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Überweisung:</i> Es besteht die Möglichkeit eine elektronische Überweisung auf das Referenzkonto vorzunehmen. Die Überweisung dauert im Durchschnitt zwei Banktage. • <i>Auszahlung:</i> Bei Direktbanken, die Filialen haben, kann auch am Schalter Geld ausbezahlt werden. • <i>Geldautomat:</i> Zu Girokonten werden Maestro-

¹⁰⁷ Vgl. <http://www.forium.de/redaktion/wie-funktioniert-bei-der-direktbank-barein-und-barauszahlung/> (Zugriff: 09.10.2013)

<p>der gewünschte Betrag vom Referenzkonto eingezogen. Es kann auch ein Dauerauftrag eingerichtet werden.¹⁰⁸</p>	<p>und Kreditkarten herausgegeben, welche es ermöglichen Geld am Automaten zu beheben.¹⁰⁹</p>
---	--

Tabelle 1: Ein- und Auszahlungen bei Direktbanken

6.3.3 Dienstleistungen

Das Dienstleistungsangebot der Direktbanken umfasst im Grunde fast dieselben Leistungen wie bei Filialbanken. Angeboten werden:

- Girokonten
- Kreditkarten
- Sparprodukte (u.a. Tagesgeld- und Festgeldkonto)
- Kredite
- Wertpapierhandel (Brokerage)
- Vorsorgeprodukte
- Immobilienfinanzierungen

Spezialisierte Direktbanken bieten jedoch nur bestimmte Produkte an, wie z.B. Tages- und Festgeld oder nur Wertpapierhandel.

Direktbanken bieten gewöhnlich bessere Konditionen als Filialbanken. Die Kontoführung ist meist kostenlos, die Zinsen für Sparkonten oft höher und Kredite günstiger. Das Hauptgeschäftsfeld der Direktbanken ist das Einlagengeschäft. Nicht angeboten werden Schließfächer.

¹⁰⁸ Vgl. <https://www.ing-diba.at/sparen/direkt-sparen> (Zugriff: 12.10.2013)

¹⁰⁹ Vgl. http://www.modern-banking.at/direktbank_fragen.htm#anker1 (Zugriff: 12.10.2013)

6.3.4 Sicherheit, Betrug und Haftung bei Direktbanken

Auch für Direktbankkunden bestehen Sicherheitsrisiken Opfer möglicher Schäden zu werden, obgleich durch technische Probleme oder Betrüger.

So sind die Sicherheitsbedenken sowie Maßnahmen im Prinzip dieselben wie beim Online-Banking. Um Betrügern keinen Zugang zu schaffen, sollten auch hier die im Kapitel 3.6.3 beschriebenen Sicherheitsmaßnahmen beachtet werden.

Auch die Haftung gleicht der im Online-Banking. Bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Verletzung der Sorgfaltspflichten von Seiten des Kunden, übernimmt die Bank keine Haftung für den entstandenen Schaden. Handelt der Kunde leicht fahrlässig, haftet die Bank jedenfalls für den 150,- Euro übersteigenden Schaden. Trifft den Kunden kein Verschulden, so haftet die Bank.

Bei Abschluss eines Depotvertrages bei einer Direktbank, übernimmt der Kunde mehr Selbstverantwortung, da die meisten Direktbanken über keine Beratungsstellen verfügen. So sind die Kunden auf ihre eigene Informationsbeschaffung zu den Finanzprodukten angewiesen. Gibt die Bank Empfehlungen ab, haben diese korrekt und transparent zu sein. Sie ist jedoch nicht zu einer vollständigen Anlageberatung verpflichtet.¹¹⁰

Wird bei Wertpapiergeschäften ein selbständiges Beratungsunternehmen eingeschaltet, haftet die Bank nicht für dessen Fehlberatung. Die Direktbank führt in diesem Fall lediglich die Wertpapiergeschäfte des Kunden aus, berät aber selber nicht. Wusste die Bank jedoch von der Fehlberatung oder hätte sie davon wissen müssen, muss sie den Kunden warnen, ansonsten kann sie zum Schadenersatz herangezogen werden.¹¹¹

Die Bank haftet nicht für Schäden durch fehlerhaften Verbindungsaufbau sowie durch Soft- und Hardwareprobleme.

In Konkursfällen gibt es auch bei Direktbanken eine Einlagensicherung. Diese wird im nächsten Unterkapitel näher erklärt.

¹¹⁰ <http://www.finanztip.de/recht/bank/mu-713.htm> (Zugriff: 02.04.2014)

¹¹¹ <https://www.anwalt24.de/beitraege-news/fachartikel/bgh-urteil-auch-direktbanken-muessen-unter-umstaenden-fuer-fremde-fehlberatung-haften> (Zugriff: 02.04.2014)

Die AGB der Direktbanken enthalten Regelungen über die Haftung der Bank und des Kunden sowie über Haftungsausschlüsse bei etwaigen Schäden.

6.4 Einlagensicherung

„Die österreichische Einlagensicherung ist eine gesetzliche Maßnahme zum Schutz der Einlagen (Guthaben auf Girokonten, Sparbücher usw.) von Kunden bei Kreditinstituten im Falle einer Konkureröffnung, Anordnung der Geschäftsaufsicht oder Auszahlungssperre des Kreditinstitutes.“¹¹²

Seit dem 1.1.2010 sind die Einlagen legitimierter und natürlicher Personen bis zu einem Höchstbetrag von EUR 100.000,- pro Einleger pro Bank gesichert. Wenn der Einleger sein Geld verlangt, haben die Sicherungseinrichtungen nach einer Berechtigungsprüfung binnen 20 Arbeitstagen die Auszahlung vorzunehmen. Auch Forderungen aus Wertpapiergeschäften sind bis zu EUR 20.000,- gesichert. Diese Bestimmungen gelten nicht je Konto, sondern je Kunde. Bei einem Gemeinschaftskonto von einem Ehepaar wären somit EUR 200.000,- durch die gesetzliche Einlagensicherung gedeckt.

Nicht natürliche Personen sind seit dem 1.1.2011 ebenfalls mit einem Höchstbetrag von EUR 100.000,- gesichert. Im Bereich der Wertpapiergeschäfte besteht ein Selbstbehalt von 10%. Somit sind diese mit 90%, höchstens jedoch bis zu EUR 20.000,- gesichert.¹¹³

„Aufgrund von EU-Richtlinien, in Österreich im Bankwesengesetz (BWG) umgesetzt, ist jedes Kreditinstitut, das sicherungspflichtige Einlagen entgegennimmt bzw. sicherungspflichtige Wertpapierdienstleistungen erbringt, gesetzlich verpflichtet, einer Sicherungseinrichtung anzugehören.“¹¹⁴ Folglich unterliegen auch Direktbanken in Österreich der gesetzlichen Einlagensicherung.

¹¹² <http://www.fma.gv.at/de/verbraucher/banken/geldanlage-sparen/einlagensicherung.html>
(Zugriff: 20.10.2013)

¹¹³ Vgl. <http://www.fma.gv.at/de/verbraucher/banken/geldanlage-sparen/einlagensicherung.html>
(Zugriff: 20.10.2013)

¹¹⁴ http://www.bankaustria.at/files/Einlagensicherung_Infoblatt_dt.pdf (Zugriff: 20.10.2013)

6.5 Zielgruppen

Zu den Zielgruppen der Direktbanken gehören hauptsächlich Personen, die modernen Informations- und Kommunikationstechniken, wie z.B. Internet, aufgeschlossen gegenüberstehen.

Angesprochen werden vor allem Privatkunden, besonders die mit geringem bis keinem Beratungsbedarf. Direktbankkunden sollten technisch entsprechend ausgestattet sein und mit Computer und Internet umgehen können.

Besonders geeignet sind Direktbanken für bequeme Kunden, die rund um die Uhr von jedem Ort aus Bankgeschäfte durchführen möchten und das zu günstigen Konditionen.

Im Durchschnitt sind Direktbank-Kunden Personen der jüngeren Generation, mit guter Ausbildung und höherem Einkommen.¹¹⁵

6.6 Vor- und Nachteile von Direktbanken

Vorteile:

- *Bessere Konditionen*
Kontoführung meist kostenlos, höhere Zinsen für Sparer, günstige Kredite usw.
- *Transparent*
klare und verbraucherfreundliche Struktur, meist Verzicht auf Kleingedrucktes
- *Flexibel*
rund um die Uhr, unabhängig von Öffnungszeiten

¹¹⁵ Vgl. Hassan Mustafa, Controlling von Direktbanken mit der Balanced Scorecard, 1. Auflage, 2008, S. 36 (Zugriff: 27.10.2013)

- *Ortsunabhängig*
Zugriff auf das Bankkonto von überall aus, wo Internetzugang gegeben ist
- *Effizient*
Zeit und Kosten für den Weg zur Filiale werden gespart, keine Warteschlange
- *Bequem*
Bankgeschäfte können von der Couch aus erledigt werden
- *Sicher*
hohe, technische Sicherheit, Schutz vor Bankinsolvenz
„Einlagensicherung“
- *Unbürokratische Abwicklung*
kein Papierchaos, papiersparend
- *Übersichtlich*
Angebote, Konditionen und Bedingungen können leicht mit jenen anderer Banken verglichen werden¹¹⁶

Nachteile:

- *Kein direkter persönlicher Berater*
Berater meist nur per E-Mail oder Telefon erreichbar
- *Fehlende Kommunikation mit der Bank*
keine intensive Betreuung durch die Bank und dem persönlichen Berater¹¹⁷

¹¹⁶ Vgl. <http://www.direktbanken.net/> (Zugriff: 22.10.2013)

¹¹⁷ Vgl. <http://www.konto.com/online-banking.html> (Zugriff: 22.10.2013)

- *Anfallende Gebühren*
für die Nutzung der Schalter von Fremdbanken und deren Geldautomaten fallen Gebühren an
- *Beschränktes Angebot*
das Dienstleistungsangebot herkömmlicher Filialbanken wird nicht zur Gänze gedeckt z.B. fehlende Kundenschießfächer und meist kein Handel von Schecks und Fremdwährungen
- *Hohe Eigenverantwortlichkeit*
erfordert Selbstrecherche und Informationsbeschaffung, riskant v.a. bei Krediten
- *Entsprechendes Equipment nötig*
erfordert Anschaffung eines Computers mit Internetzugang
- *Computerkenntnisse gefragt*
allgemeine Computer- und Internetkenntnisse sind erforderlich
- *Technische Probleme*
technische Behinderungen und Ausfälle verhindern bzw. verzögern den Zugang auf das Bankkonto und somit die Durchführung von Bankgeschäften
- *Keine 100%ige Sicherheit*
Kontoplünderungen, Virusgefahr, Missbrauch schwer nachzuweisen

6.7 Direktbank vs. Filialbank

Filialbanken sind Kreditinstitute, die ihre Bankdienstleistungen lokal in Filialen oder Zweigstellen anbieten. Sie zeichnen sich durch eine hohe

Beratungsintensität und -qualität aus. Der Nachteil sind höhere Verwaltungskosten.¹¹⁸

Eine Direktbank führt keine Filialen und vertreibt ihre Produkte über das Internet, per Post und Telefon. Durch den Verzicht auf Filialen kann v.a. an Gebäude- und Personalkosten eingespart werden, wodurch wiederum bessere Konditionen gewährt werden können.

Sowohl Direktbanken als auch herkömmliche Filialbanken haben ihre Vor- und Nachteile. Welche die richtige Wahl ist, kommt auf die persönlichen Wünsche und Vorstellungen der Kunden an.

Für Kunden, die, sei es aus zeitlichen, beruflichen, gesundheitlichen oder diversen anderen Gründen, sich nicht nach den Öffnungszeiten einer Filialbank richten können und somit auch keine Zeit für Termine mit dem Bankberater haben, aber auch keine persönliche Beratung brauchen, bieten sich Direktbanken an. Hier können Bankgeschäfte flexibel und bequem von zu Hause aus oder unterwegs erledigt und die günstige Konditionen genutzt werden. Für Beratungen kann man mit einem Bankberater telefonieren und seit neuestem auch eine Videokonferenz führen, welche jedoch noch nicht von allen Banken angeboten wird.

Für Kunden, die Online-Banking zu unsicher finden, die keine Möglichkeit haben, sich online mit der Bank zu verbinden, die nicht wissen, wie Online-Banking funktioniert oder sich lieber persönlich vor Ort beraten lassen, wäre die Filialbank vorzuziehen.¹¹⁹

Selbstverständlich können auch beide kombiniert werden, wenn man sich für eine klassische Filialbank entscheidet, die auch Online-Banking anbietet. So können Bankgeschäfte online getätigt, günstige Konditionen genutzt und trotzdem auf die stationären Filialen zurückgegriffen werden für ein persönliches Gespräch.

Aufgrund vieler Vorteile der Direktbanken, droht den etablierten Filialbanken starke Konkurrenz. Insbesondere durch Flexibilität und günstigere Konditionen

¹¹⁸ Vgl. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/filialbank.html> (Zugriff: 27.10.2013)

¹¹⁹ Vgl. <http://www.konto.com/direktbank.html> (Zugriff: 27.10.2013)

steigt die Kundenzahl bei den Direktbanken immer mehr an. In den letzten Jahren gab es zahlreiche Filialschließungen und es drohen noch weitere.

Betroffen ist vor allem die Bank Austria. Laut einem Artikel der „Heute“ vom Juli 2013, werden schon seit zwei Jahren Filialen geschlossen und Stellen abgebaut. Bis 2015 sollen 67 Filialen geschlossen und ein Teil davon zusammengelegt werden, weil immer weniger Kunden in die Filialen gehen. Daher wird das Augenmerk in den Ausbau des Internetbanking gerichtet.¹²⁰

Auch die Volksbank und Raiffeisenbank planen Filialschließungen, aufgrund eines Kostensenkungsprogramms.

6.8 Direktbanken in Österreich:

In Österreich zählen zu den Direktbanken u.a.:

- easybank AG (Tochter der BAWAG P.S.K.)
- ING-DiBa Direktbank Austria
- direktanlage.at AG (Tochter der DAB Bank AG)
- livebank.at (Tochter der Österreichischen Volksbanken AG)
- Generali Bank AG (Bank der Generali Gruppe)
- bankdirekt.at AG (Tochter der Raiffeisenlandesbank Oberösterreich)
- Brokerjet Bank AG – ecetra Central European e-Finance AG, Tochter der Erste Group Bank AG)
- Hypodirekt
- Spendirekt
- Porsche-Bank
- Autobank AG¹²¹

Einige der wichtigsten Direktbanken in Österreich werden nun näher beschrieben.

¹²⁰ Vgl. <http://www.heute.at/news/wirtschaft/art23662,898116> (Zugriff: 03.12.2013)

¹²¹ Vgl. <http://www.bankkonditionen.at/banken/direktbanken.cfm> (Zugriff: 04.12.2013)

6.8.1 easybank AG

Die easybank AG, Tochter der BAWAG P.S.K., war die erste österreichische Direktbank am Markt. Sie wurde 1997 mit Sitz in Wien gegründet, führt mittlerweile über 430.000 Konten und ist die zweitgrößte Direktbank in Österreich.¹²²

2012 erzielte die easybank ihr erfolgreichstes Jahr in der Firmengeschichte mit einer Bilanzsumme von 2,3 Mrd. Euro. Dieser Erfolg ist zurückzuführen auf die Volumensteigerungen in allen Produktparten und auf eine hohe Kostendisziplin.

Durch innovative Produkte, einfache Prozesse und einem guten Service erreichte die easybank 2012 die höchste Weiterempfehlungsrate unter den Banken und wurde mit dem Recommender Award ausgezeichnet. Ihr Giroprodukt „easy gratis“ wurde 2012 zum 7. Mal in Folge zum günstigsten Gehaltskonto Österreichs gewählt.¹²³

Barbehebungen mit der Bankomat- oder Kreditkarte sind ohnehin an jedem Geldautomaten möglich. Höhere Auszahlungen sowie Eigenerläge können in der BAWAG P.S.K. und in Postämtern vorgenommen werden.

6.8.2 ING-DiBa Direktbank Austria

Die ING-DiBa Direktbank Austria ist mit über 514.000 Kunden in ganz Österreich die größte Direktbank Österreichs. Sie ist eine Niederlassung der deutschen ING-DiBa AG aus Frankfurt und diese wiederum ist 100% Tochter der niederländischen ING Group mit Sitz in Amsterdam.

Wie bei Direktbanken üblich, gibt es kein Filialnetz, jedoch eröffnet im Frühjahr 2014 ein Servicepoint im 1. Wiener Bezirk um die Kundenbetreuung durch direkten Face-to-Face Kontakt zu ergänzen. Zusätzlich zum bisherigen Telefon- und Internet-Service rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche, wird dann

¹²² Vgl. http://www.easybank.at/easy/Ueber_uns/44252/wir-ueber-uns.html (04.12.2013)

¹²³ Vgl. http://www.easybank.at/easy/Ueber_uns/Presse/Meldungen (Zugriff: 04.12.2013)

auch eine persönliche Betreuung vor Ort von Montag bis Samstag zu längeren Öffnungszeiten angeboten.¹²⁴

6.8.3 direktanlage.at AG

Die direktanlage.at AG ist Tochter der DAB Bank AG aus München und somit Teil der UniCredit Group. Sie ist Marktführer im Online-Brokerage und betreut derzeit rund 64.000 Kunden. Seit 2005 bietet sie in Zusammenarbeit mit der DJE Kapital AG, eine der führenden Vermögensverwaltungsgesellschaften, eine professionelle Vermögensverwaltung an. Sie hat österreichweit acht Filialen (Landeshauptstädte) und ist somit keine reine Direktbank.¹²⁵

6.8.4 livebank.at

Die livebank.at, Tochter der Österreichischen Volksbanken AG, wurde 2011 durch die Österreichische Volksbanken AG (ÖVAG) von der Volksbank Kufstein übernommen. Als Direktbank ist sie auf Sparkunden spezialisiert und bietet kein Gehaltskonto an.¹²⁶

6.8.5 Generali Bank AG

Die Generali Bank AG, Bank der Generali Gruppe, ist eine Direktbank, die auch persönliche Beratung anbietet. Dazu stehen österreichweit rund 1.900 Generali Außendienstmitarbeiter, die auch zuhause und außerhalb der Schalteröffnungszeiten beraten, zur Verfügung.¹²⁷

¹²⁴ Vgl. http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20131203_OTS0063/ing-diba-direktbank-austria-erweitert-ab-2014-serviceangebot (Zugriff: 05.12.2013)

¹²⁵ Vgl. <https://www.direktanlage.at/Content/DieBank/Uber-uns/Unternehmen.aspx> (Zugriff: 05.12.2013)

¹²⁶ Vgl. <http://www.biallo.at/artikel/Produktcheck/livebank--tagesgeld-.php#artikeltop> (Zugriff: 05.12.2013)

¹²⁷ Vgl. http://www.generalibank.at/m116/internet/de/individuelle_seite/positionierung.jsp (Zugriff: 06.12.2013)

6.8.6 Brokerjet Bank AG

Die Brokerjet Bank AG wurde von der ecetra Central European e-finance AG, Tochter der Erste Group Bank AG, gegründet. (ecetra = Erste Bank Central European Trading).

Brokerjet ist eine Direktbank, die auf den Bereich Broker spezialisiert ist. Sie ist eine beratungsfreie Bank und bietet ihren Kunden keinerlei Beratung oder Aufklärung bezüglich dem Wertpapiergeschäft an. Sie stellt ihren Kunden aber diesbezüglich ein kostenloses Aus- und Weiterbildungsprogramm, die „Brokerjet Academy“, in Form von 10 wählbaren Seminaren oder onlinebasierten Webinaren im Zusammenhang mit dem Börsenhandel, zur Verfügung. Zudem bietet sie Fonds Sparpläne an, jedoch keine Girokonten, Bankomat- oder Kreditkarten. Derzeit verfügt die Brokerjet Bank über mehr als 56.000 Kunden. Diese Bank ist geeignet für Kunden, die selbständig Wertpapiergeschäfte durchführen möchten, über entsprechende Kenntnisse in diesem Bereich verfügen und bereit sind das Risiko selbst zu verantworten.¹²⁸

6.9 Fazit

Direktbanken sind zukunftsorientierte und kostengünstige Alternativen zu Filialbanken. Sie stehen für modernes, zeitgemäßes Banking und gewinnen immer mehr an Bedeutung. Durch den Verzicht auf ein Filialnetz können Kosten für Raum und Personal eingespart und als günstige Konditionen an den Kunden weitergegeben werden.

Direktbanken bieten ein weites Angebot an Bankprodukten und -dienstleistungen, die auf die Wünsche und Bedürfnisse verschiedener Kundengruppen angepasst sind.

Die Direktbankenlandschaft lässt sich in drei Banktypen abgrenzen. Einige Direktbanken bieten die gesamte Bankdienstleistungspalette an und dienen so als Alternative zur Filialbank. Manche Direktbanken bieten jedoch nur

¹²⁸ Vgl. <https://www.brokerjet.at/de/Unternehmen/Brokerjet-und-Erste-Bank> (Zugriff: 06.12.2013)

ausgewählte Produkte an. Die dritte Gruppe sind Wertpapierdirektbanken, die auf Online-Brokerage spezialisiert sind.¹²⁹

Vorteile von Direktbanken sind in erster Linie günstigere Konditionen als bei herkömmlichen Filialbanken. Direktbanken sind bequem, orts- und zeitunabhängig und effizient. Angebote, Konditionen und Bedingungen sind übersichtlich und können mit denen anderer Banken verglichen werden. In puncto Sicherheit gibt es Schutz vor Bankinsolvenz, „Einlagensicherung“, jedoch sind Missbräuche schwieriger nachzuweisen.

Direktbanken erfordern hohe Eigenverantwortlichkeit, v.a. bei komplizierten Angelegenheiten ist Selbstrecherche gefragt. Doch für Personen, die sich ständig mit der Materie auseinandersetzen und bereit sind Eigenverantwortung zu übernehmen, sind Online-Bankgeschäfte sehr günstig.

Aufgrund vieler Vorteile der Direktbanken, droht den klassischen Filialbanken starke Konkurrenz. Die Kundenanzahl bei Direktbanken steigt immer mehr an, dennoch sind Filialbanken kein Auslaufmodell. Denn gerade für ältere Personen sind Direktbanken eher unattraktiv, da sie Probleme im Umgang mit der modernen Technik haben. So greifen Senioren lieber auf die Filialen zurück.

Filialbanken zeichnen sich durch eine hohe Beratungsintensität und -qualität, insbesondere bei komplexen Geschäften, aus. Bankangestellte bieten Hilfestellung bei Transaktionen und bei der Bedienung der SB-Automaten. Der Nachteil sind höhere Verwaltungskosten. Dadurch fällt das Preis-Leistungs-Verhältnis bei Direktbanken günstiger aus als bei Filialbanken. Doch wer keinen PC und Internetanschluss besitzt oder persönliche Beratung präferiert, sollte die Kosten in Kauf nehmen und bei der Filialbank bleiben.

Für kostenorientierte und bequeme Menschen, die keine persönliche Beratung benötigen und sich nicht vor dem Umgang mit Computer, Internet und Smartphone scheuen, wäre ein Wechsel zur Direktbank angebracht.

In Österreich gibt es viele Direktbanken mit verschiedenen Angeboten. Wer sich für eine Direktbank entscheidet, kann durch einen Vergleich der Direktbanken die

¹²⁹ Vgl. <http://www.direktbanken.net/ratgeber/direktbanken-filialbanken-vergleich/> (Zugriff: 04.01.2014)

seinen individuellen Wünschen und Bedürfnissen am besten entsprechende Direktbank finden.

7 SEPA

„Sepa steht für „Single Euro Payments Area“ und beschreibt den einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraum für Überweisungen, Lastschriften und Kartenzahlungen, in dem bargeldlose nationale und grenzüberschreitende Zahlungen innerhalb der Teilnehmerländer so standardisiert werden, dass es für die Bankkunden keine Unterschiede mehr gibt und die Zahlungen gleichermaßen einfach, kostengünstig und sicher abgewickelt werden können.“¹³⁰ Die SEPA umfasst die 28 Mitgliedsstaaten der Europäischen Union sowie die EWR-Länder Norwegen, Liechtenstein, Island, Monaco und die Schweiz.

Ab 1. Februar 2014 hätte das SEPA-Verfahren in Kraft treten sollen, jedoch wurde die Frist auf den 1. August 2014 verschoben. Ab diesem Zeitpunkt soll es europaweit keinerlei mehr Unterschiede zwischen den Zahlungsstrukturen geben. SEPA-Transaktionen sind nur in Euro möglich. Für Zahlungen in anderen Währungen muss weiterhin eine Auslandsüberweisung vorgenommen werden. Schon seit Jänner 2008 können SEPA-Überweisungen bereits getätigt werden, ein Jahr danach waren auch SEPA-Lastschriften möglich.

Nach der Umstellung auf SEPA soll es u.a. neue Produkte, neue Datenformate und neue Belege geben:

	ALT	NEU
Format	EDIFACT	XML
Belege	Zahlschein / Erlagschein	Zahlungsanweisung
Produkt Lastschrift	Einzugsermächtigung / Lastschrift	SEPA Lastschrift / SEPA Firmenlastschrift
Produkt Überweisung	Inlands- bzw. EU-Überweisung	SEPA Überweisung

Tabelle 2: Änderungen durch SEPA¹³¹

¹³⁰ http://www.finanzamt-dillenburg.de/irj/FA_Dillenburg_Internet?rid=HMdF_15/FA_Dillenburg_Internet/sub/6e6/6e6fd2bb-1663-4179-cdaa-2b417c0cf46a,,22222222-2222-2222-2222-22222222 2222.htm (Zugriff: 04.01.2014)

¹³¹ https://www.bankdirekt.at/eBusiness/bankdirekt_template2/629215710240591926-629215710509027395_626723257772405992_626723369173120295-626723369173120295-NA-8-NA-NA-n3.html (Zugriff: 02.12.2013)

Die SEPA vereinfacht den Kunden die Teilnahme am internationalen Zahlungsverkehr. So können Kunden SEPA-Lastschriften, SEPA-Überweisungen und SEPA-Kartenzahlungen vornehmen, sowie Beträge in Euro über nur ein Konto abwickeln.¹³²

Die Gründung der Europäischen Wirtschafts- und Währungsunion (EWWU) und die Einführung des Euro als gemeinsame Währung reichten nicht aus, um einen bargeldlosen Zahlungsverkehr zu schaffen. Sie waren lediglich ein Grundstein für die SEPA.¹³³

Das Ziel ist nun, durch die SEPA eine einheitliche „Europäische Zahlungsverkehrslandschaft“ zu verwirklichen und die derzeit europaweit existierenden unterschiedlichen Zahlungsverkehrsmethoden abzuschaffen. Dabei sollen im europäischen Binnenmarkt alle Überweisungen, Lastschriften und Kartenzahlungen auf dieselbe Art und Weise abgewickelt werden.¹³⁴

Für eine Überweisung beispielsweise von Wien nach Salzburg bediente man sich bisher der nationalen Überweisungsmethode und für eine Transaktion von Wien nach Amsterdam der EU-Standardüberweisung. Ab 1.8.2014 werden beide Vorgänge mittels SEPA-Überweisung erfolgen. Das bedeutet, dass der Ablauf, die Formatierung, die Angaben der Kontodaten sowie das Zahlungsformular, also die gesamte Abwicklung für beide Transaktionen gleich sein werden.

Mit der Einführung der SEPA werden zukünftig für alle Transaktionen IBAN und BIC benötigt. Kontonummer und Bankleitzahl werden durch die IBAN ersetzt, sowohl für Konsumenten als auch für Unternehmen. IBAN steht für „International Bank Account Number“ und ist eine weltweit standardisierte Kontonummer. Sie dient der Identifikation des Kontoinhabers.¹³⁵

¹³² Vgl. <http://www.iban.de/sepa.html> (Zugriff: 02.12.2013)

¹³³ Vgl. <http://www.iban.de/sepa.html> (Zugriff: 03.12.2013)

¹³⁴ Vgl. https://www.bankdirekt.at/eBusiness/bankdirekt_template2/629215710240591926-629215710509027395_626723257772405992_626723369173120295-626723369173120295-NA-8-NA-NA-n3.html#Aa (Zugriff: 03.12.2013)

¹³⁵ Vgl. <http://www.iban.de/sepa.html> (Zugriff: 03.12.2013)

Sie setzt sich folgendermaßen zusammen:

- Ländercode (für Österreich: AT)
- zweistellige Prüfziffer
- Bankleitzahl
- Kontonummer

Die Länge der IBAN ändert sich von Land zu Land und kann bis zu 34 Stellen enthalten. In Österreich umfasst sie 20 Stellen.¹³⁶

Für grenzüberschreitende Zahlungen innerhalb der EU benötigt man zudem noch den **BIC** (=Bank Identifier Code), auch SWIFT-Code genannt. Diese ist die internationale Bankleitzahl eines Bankinstitutes. Ab Februar 2016 wird die Verwendung des BIC abgeschafft werden.

Sie setzt sich wie folgt zusammen:

- Bank-Code
- Länder-Code
- Code des Ortes
- bei Zweiganstalten zusätzlich Bezeichnung der Filiale¹³⁷

¹³⁶ Vgl. http://www.rzb.at/eBusiness/01_template1/1006637000974-1006622331426_1006623388129-668882615327009747-NA-30-NA.html (Zugriff: 03.12.2013)

¹³⁷ Vgl. <http://www.iban.de/sepa.html> (Zugriff: 03.12.2013)

Land		Prüfziffern	Bankleitzahl	Kontonummer		ZAHLUNGSANWEISUNG	
Empfängerin Name/Firma							
IBAN Empfängerin							
AT		6119043002		34573201			
BIC (SWIFT-Code) der Empfängerbank				Ein BIC ist verpflichtend anzugeben, wenn die IBAN Empfängerin		Betrag	
Nur zum ma... RZOOAT2L680				Ein BIC ist verpflichtend anzugeben, wenn die IBAN Empfängerin ungleich AT beginnt		E	
Verwendungszweck wird bei ausgefüllter Zahlungsreferenz nicht an Empfängerin weitergeleitet							
Name der Bank		Land	Ort	Filiale			
IBAN KontoinhaberIn/AuftraggeberIn							
KontoinhaberIn/AuftraggeberIn Name/Firma							
						006	
Unterschrift ZeichnungsberechtigteR						Betrag < Beleg +	

Abbildung 12: Zahlungsanweisung mit IBAN und BIC¹³⁸

IBAN und BIC sind auf Konto- bzw. Bankomatkarten, Kontoauszügen sowie im Online-Banking-Portal zu finden.

Durch die Vereinheitlichung des Zahlungsverkehrs werden Überweisungslaufzeiten verkürzt. Die Abwicklungsdauer reduziert sich statt drei Tage auf nur einen Bankgeschäftstag. Zudem sollen SEPA-Zahlungen innerhalb Europa genauso viel kosten wie inländische SEPA-Zahlungen.¹³⁹

Den rechtlichen Rahmen für die SEPA bildet die PSD. Die PSD (Payment Services Directive) ist eine Richtlinie über Zahlungsdienste im Binnenmarkt und regelt die diversen Rechte und Pflichten aller am Zahlungsverkehr involvierten Parteien. Sie ist die rechtliche Grundlage für die Schaffung eines europaweiten einheitlichen Zahlungsverkehrs.¹⁴⁰

¹³⁸ Vgl. <http://www.oenb.at/de/zahlungsverkehr/Zahlungsverkehrsstrategie/sepa/sepa.jsp#a14-1639554> (Zugriff: 03.12.2013)

¹³⁹ Vgl. <http://www.oenb.at/de/zahlungsverkehr/Zahlungsverkehrsstrategie/sepa/sepa.jsp#a14-1639554> (Zugriff: 03.12.2013)

¹⁴⁰ Vgl. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/richtlinie-ueber-zahlungsdienste-im-binnenmarkt.html?referenceKeywordName=Payments+Services+Directive> (Zugriff: 03.12.2013)

8 Zusammenfassung

In den vergangenen Jahren gab es sehr viel Bewegung im Bankensektor. Neue Kommunikationsmedien, wie das Internet, haben neue Vertriebsformen für Banken ins Leben gerufen. So entstand zunächst das Online-Banking und in weiterer Folge Mobile-Banking, Video-Banking sowie Direktbanken.

Online-Banking gewinnt immer mehr an Bedeutung. Mittlerweile nutzt fast jeder zweite Österreicher Online-Banking, rund ein Drittel sogar ein- bis mehrmals pro Woche. Die wesentlichsten Vorteile des Online-Banking sind vor allem die Unabhängigkeit von Zeit und Ort sowie eine unbürokratische Abwicklung. Bankgeschäfte können rund um die Uhr bequem von zu Hause aus durchgeführt werden – ideal für berufstätige Menschen.

Mobile-Banking, die Möglichkeit Bankgeschäfte am Smartphone oder Tablet durchzuführen, ist besonders praktisch, wenn man unterwegs einfache Finanzgeschäfte erledigen muss. Ihre Nutzeranzahl befindet sich im stetigen Wachstum.

Video-Banking, die Abwicklung von Bankgeschäften per Videokonferenz mit dem Bankberater, soll dem Kunden das Gefühl geben, seinem Berater direkt gegenüber zu sitzen. Es befindet sich derzeit noch im Anfangsstadium, wird sich jedoch bestimmt durchsetzen können, da nun Banken auf diese neue Innovation reagieren werden, um im Wettbewerb mithalten zu können.

Die vielen Vorteile des Online-Banking führten zur Entstehung von Direktbanken. Direktbanken übernehmen in Österreich eine immer wichtigere Rolle. Sie stehen für modernes, zukunftsorientiertes Banking und sind eine kostengünstige Alternative zu Filialbanken. Ihr direktes und einfaches Service, welches jederzeit und überall erreichbar ist, macht Direktbanken besonders attraktiv. Das Produkt- und Dienstleistungsangebot, welches auf die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden angepasst ist, kann durch Einsparungen von Filial- und Personalkosten, zu günstigen Konditionen angeboten werden. Die Nachteile jedoch sind vor allem der fehlende persönliche Berater und Sicherheitsbedenken. Außerdem bedarf es dem vertrauten Umgang mit Computer und Internet.

Die Anzahl der Direktbankkunden steigt kontinuierlich an. Durch den wachsenden Wettbewerb im Bankensektor und das zunehmende Preisbewusstsein der Bankkunden ist der Kostendruck der Banken in den letzten Jahren stark angestiegen. Den klassischen Filialbanken droht starke Konkurrenz von Seiten der Direktbanken. In den vergangenen Jahren kam es zu zahlreichen Filialschließungen und es drohen noch weitere. Dennoch sind Filialen kein Auslaufmodell. Immerhin gehen noch mehr als die Hälfte der Österreicher zur Erledigung ihrer Bankgeschäfte lieber in die Filiale. Die Zeiten, in denen das klassische Filialgeschäft von Direktbanken abgelöst wird, sind noch weit entfernt. Filialen zeichnen sich vor allem durch ihre hohe Beratungsintensität und –qualität aus, die gerade bei älteren sowie technikscheuen Personen sehr gefragt ist. Der Nachteil jedoch sind höhere Verwaltungskosten.

Ob man sich nun für die Nutzung von Online-Banking, Mobile-Banking, Video-Banking oder gar für eine Direktbank entscheidet oder bei der klassischen Bankfiliale bleibt, liegt jedem im eigenen Interesse.

Sie können auch kombiniert werden. Die meisten Filialbanken bieten auch Online-Banking und Mobile-Banking an. So können sich Kunden sowohl durch den Bankberater persönlich beraten lassen, als auch aus den Vorteilen des Online-Banking und Mobile-Banking profitieren.

Die digitale Revolution, die Vorteile des Online-Banking und Mobile-Banking sowie der Markteintritt von Direktbanken, führten zu Änderungen des Kundenverhaltens. Kunden wünschen sich eine einfache und rasche Abwicklung ihrer Bankgeschäfte und möchten dabei flexibel sein. Sie sind bequemer und kostenorientierter. Daher investieren Banken immer mehr in den Ausbau des Online-Zahlungsverkehrs.

„Banking is necessary, Banks are not“¹⁴¹, mit diesen Worten sagte Bill Gates vor mehr als 10 Jahren das Aussterben der Bankfilialen voraus. Die Vision ist bis heute zwar noch nicht eingetreten, dennoch bleibt es stets abzuwarten, wie sich die technische Situation in Zukunft entwickeln wird.

¹⁴¹ <http://www.zeit.de/2000/50/Offline-Banking> (Zugriff: 14.01.2014)

9 Quellenverzeichnis

9.1 Literatur

- Birgit Herrmann, Gegenüberstellung von Vor- und Nachteilen verschiedener Vertriebskanäle, Studienarbeit, 2008
- Univ.-Ass. Dr. Sonja Janisch, Univ. Prof. Dr. Peter Mader, E-Business, 2. Auflage (Janisch/Mader), 2002
- Rainer Berghausen, Besser Banking Online-Banking, Börsenerfolg per Mausclick, 2001
- Mathias Hildebrandt, Nationale und internationale Rechtsfragen des Online-Banking, Seminararbeit, 1. Auflage, 2000
- Volker Meyer, Stand und Entwicklungstendenzen des Electronic-Banking, Studienarbeit, 1. Auflage, 2007
- Dominik Müller, Banken im Wandel des 21. Jahrhundert – Erfolgsrezept Multikanalvertrieb, 1. Auflage, 2011
- Hassan Mustafa, Controlling von Direktbanken mit der Balanced Scorecard, 1. Auflage, 2008

9.2 Internet

- Zeit Online, Wirtschaft
<http://www.zeit.de/2000/50/Offline-Banking> (Zugriff: 14.01.2014)
- Gabler Wirtschaftslexikon, Bankvertrieb,
<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/bankvertrieb.html> (Zugriff: 21.04.2013)
- Wikipedia, Computer,
<http://de.wikipedia.org/wiki/Computer> (Zugriff: 21.04.2013)
- Planet Wissen, Natur Technik,
http://www.planet-wissen.de/natur_technik/computer_und_roboter/geschichte_des_computers/ (Zugriff: 27.11.2013)

- Silicon, Wer hat den ersten Computer erfunden?,
<http://www.silicon.de/41530946/wer-hat-den-ersten-computer-erfunden/>
 (Zugriff: 27.11.2013)
- Geschichte Österreich, Erfinder des Computers,
<http://www.geschichte-oesterreich.com/erfindungen/computer.html> (Zugriff:
 27.11.2013)
- Lerntippsammlung, Die Geschichte des Computers und des Internets,
<http://www.lerntippsammlung.de/Die-Geschichte-des-Computers-und-des-Internets.html> (Zugriff: 27.11.2013)
- Das Statistik-Portal, Internetnutzer weltweit und nach ausgewählten Weltregionen,
<http://de.statista.com/statistik/daten/studie/157868/umfrage/anzahl-der-weltweiten-internetnutzer-nach-regionen/> (Zugriff: 21.04.2013)
- ZD-Net, Studie: Weltweit nutzen 2,1 Milliarden Menschen das Internet,
<http://www.zdnet.de/41559492/studie-weltweit-nutzen-2-1-milliarden-menschen-das-internet/> (Zugriff: 21.04.2013)
- Das Statistik-Portal, Anzahl der Internetnutzer weltweit nach Regionen,
<http://de.statista.com/statistik/daten/studie/39490/umfrage/anzahl-der-internetnutzer-weltweit-nach-regionen/> (Zugriff: 21.04. 2013)
- Statistik Austria, Neueste Daten zum Stand der Onliner und Offliner, Österreich im EU-Vergleich,
<http://www.bka.gv.at/DocView.axd?CobId=49806> (Zugriff: 21.04.2013)
- Integral, Ergebnis des aktuellen AIM-C der Integral Marktforschung,
http://www.integral.co.at/downloads/Internet/2012/05/Presstext_AIM-Consumer_Q1_2012.pdf (Zugriff 28.04.2013)
- Accenture, Mobile Web Watch 2012: Jeder zweite Internetnutzer geht mit dem Smartphone online,
<http://www.accenture.com/at-de/Pages/insight-mobile-web-watch-2012-jederzweite-internetnutzer-smartphone-online.aspx> (Zugriff: 23.04.2013)
- Wikipedia, Online Banking,
<http://de.wikipedia.org/wiki/Online-Banking> (Zugriff: 23.04.2013)
- Der Bank Blog, Die Geschichte des Online Banking,

- <http://www.der-bank-blog.de/die-geschichte-des-online-bankings-infografik/online-banking/7716/> (Zugriff: 29.04.2013)
- Konto, Wie funktioniert Online Banking?
<http://www.konto.com/online-banking/internetbanking.html> (Zugriff: 30.04.2013)
 - Wikipedia, Electronic Banking.
http://de.wikipedia.org/wiki/Electronic_Banking (Zugriff: 30.04.2013)
 - Konto, E-Banking Definition.
<http://www.konto.com/online-banking/e-banking.html> (Zugriff: 30.04.2013)
 - Kostenloses Girokonto Info, Welche TAN-Verfahren gibt es?
<http://www.kostenloses-girokonto.info/ratgeber/welche-tan-verfahren-gibt-es.html> (Zugriff: 30.04.2013)
 - Austrosec, Onlinebanking & Kreditkarte – Ist mein Geld sicher?
https://www.austrosec.at/wp-content/uploads/O%C3%96in_Juli.pdf
(Zugriff: 30.04.2013)
 - Wirtschaft.at, Online-Banking: Wie sicher sind TAN-Verfahren?
<http://www.wirtschaft.at/topthema/datum/2013/02/19/online-banking-wie-sicher-sind-tan-verfahren/> (Zugriff: 30.04.2013)
 - T-Online, Online-Banking-Verfahren im Vergleich.
http://www.t-online.de/computer/sicherheit/id_43312802/chiptan-mtan-smstan-itan-online-banking-verfahren-im-vergleich.html (Zugriff: 30.04.2013)
 - Magazin-Sparkassa Witten, Sparkassen klicken sich mit chipTAN in ein neues Online-Banking-Zeitalter.
<https://magazin.sparkasse-witten.de/sparkassen-klicken-sich-mit-chiptan-in-ein-neues-online-banking-zeitalter/> (Zugriff: 30.04.2013)
 - Techfacts, chipTAN und mTAN.
<http://www.techfacts.de/ratgeber/online-banking-tan-verfahren> (Zugriff: 30.04.2013)
 - Konto, HBCI-Verfahren.
<http://www.konto.com/online-banking/hbci-banking.html> (Zugriff: 01.04.2013)
 - Conrad, So wird Online-Banking sicher.

http://www.conrad.de/ce/de/content/ti_online_banking/Online-Banking-dank-HBCI-Banking-noch-sicherer-Sicherheit-im-Internet-dank-intelligenter-Produkte-von-Conrad-Ihr-Online-Shop-fuer-Technik (Zugriff: 01.04.2013)

- Kostenloses Konto, HBCI,
<http://www.kostenloses-konto.net/hbci.html> (Zugriff: 01.04.2013)
- PC Magazin, Worauf Sie beim Mobile Banking achten müssen,
<http://www.pc-magazin.de/ratgeber/worauf-sie-beim-mobile-banking-achten-muessen-1314858.html> (Zugriff: 01.04.2013)
- Elba Electronic Banking, Multi-purpose Business Security over IP,
<http://www.elba.at/hotline/mbsip/> (Zugriff: 01.04.2013)
- MBS/IP,
<http://www.mbsip.com/index.html> (Zugriff: 01.04.2013)
- Buntes Web, Allgemeine Informationen über Online-Banking,
<http://www.buntesweb.de/computer-internet/onlinebanking/risiken.htm>
(Zugriff: 01.04.2013)
- Onlinebanking Überblick, Vor- und Nachteile beim Online-Banking,
<http://www.onlinebanking-ueberblick.de/funktionen/vorteile-und-nachteile-beim-online-banking.html> (Zugriff: 01.04.2013)
- Gabler Wirtschaftslexikon, Phishing,
<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/phishing.html> (Zugriff: 04.04.2013)
- Verbraucherzentrale, Phishing-Mails: Kein Tag ohne Betrug,
<http://www.vz-nrw.de/wie-erkenne-ich-eine-phishing-e-mail-2> (Zugriff: 13.12.2013)
- Defense, Was ist Phishing?,
<http://www.defense.at/securitypaper/phishing-schutz.html> (Zugriff: 04.04.2013)
- Die Presse, E-Banking: Unvorsichtigkeit kann teuer werden,
http://diepresse.com/home/meingeld/verbraucher/1348528/EBanking_Unvorsichtigkeit-kann-teuer-werden (Zugriff: 16.03.2014)
- Help ORF.at, Phishing-Betrug: Tausende Euro weg,
<http://help.orf.at/stories/1729098/> (Zugriff: 16.03.2014)

- Neuropool, Online Banking, Vor- und Nachteile,
<http://www.neuropool.com/berichte/finanzen/online-banking-vor-und-nachteile.html> (Zugriff: 07.04.2013)
- Konto, Online Banking,
<http://www.konto.com/online-banking/homebanking/vorteile.html> (Zugriff: 07.04.2013)
- Krone, Immer mehr Österreicher nutzen Online-Banking,
http://www.krone.at/Digital/Immer_mehr_Oesterreicher_nutzen_Online-Banking-Studie_zeigt_-Story-379470 (Zugriff: 26.12.2014)
- Integral, AIM Kommunikation und IT in Österreich, 4. Quartal 2012,
http://www.integral.co.at/downloads/Internet/2013/01/AIM-Consumer_-_Q4_2012 (Zugriff: 24.04.2013)
- Bitkom, Presseinformation,
[http://www.bitkom.org/files/documents/BITKOM-Presseinfo_Internet-Banking_10_07_2012\(1\).pdf](http://www.bitkom.org/files/documents/BITKOM-Presseinfo_Internet-Banking_10_07_2012(1).pdf) (Zugriff: 21.04.2013)
- Das Statistik Portal, Anteil der Nutzer von Online-Banking,
<http://de.statista.com/statistik/daten/studie/3942/umfrage/anteil-der-nutzer-von-online-banking-in-deutschland-seit-1998/> (Zugriff: 21.04.2013)
- Das Statistik Portal, Aus welchen der folgenden Gründe nutzen Sie Online-Banking vor allem?,
<http://de.statista.com/statistik/daten/studie/219651/umfrage/gruende-fuer-online-banking/> (Zugriff: 24.04.2013)
- Das Statistik Portal, Aus welchen der folgenden Gründe nutzen Sie Online-Banking vor allem nicht
<http://de.statista.com/statistik/daten/studie/219652/umfrage/gruende-gegen-online-banking/> (Zugriff: 25.04.2013)
- Das Statistik Portal, Nutzung von Online-Banking in ausgewählten EU-Ländern,
<http://de.statista.com/statistik/daten/studie/190594/umfrage/nutzung-von-online-banking-in-eu-laendern/> (Zugriff: 28.04.2013)
- Futurezone, Online-Banking: Österreichs Banken im Test,
<http://futurezone.at/produkte/12546-online-banking-oesterreichs-banken-im-test.php> (Zugriff: 30.04.2013)

- Kurier, Hacker-Angriff auf die Bank Austria,
<http://kurier.at/wirtschaft/unternehmen/hacker-angriff-auf-die-bank-austria/11.799.759> (Zugriff: 15.05.2013)
- Der Standard, Bank Austria wieder online - Probleme behoben,
<http://derstandard.at/1358305768495/Bank-Austria-wieder-offline--Filialen-und-Online-Banking-stehen-still> (Zugriff: 15.05.2013)
- Vienna Online, Wieder Probleme beim Online-Banking der Erste Bank,
<http://www.vienna.at/wieder-probleme-beim-online-banking-der-erste-bank/3507186> (Zugriff: 15.05.2013)
- Die Welt, In 20 Jahren gibt es keine Bankfilialen mehr,
<http://www.welt.de/wall-street-journal/article111478503/In-20-Jahren-gibt-es-keine-Bankfilialen-mehr.html> (Zugriff: 23.05.2013)
- Format, Bleibt Online-Banking kostenlos?,
http://www.format.at/articles/1249/923/351530_s2/bleibt-online-banking
 (Zugriff: 23.05.2013)
- Wissenswertes, Mobile Banking: Kontoverwaltung per Handy,
<http://www.wissenswertes.at/index.php?id=mobile-banking> (Zugriff: 29.06.2013)
- Datatrav, Was ist der Unterschied zwischen Handy und Smartphone?,
<http://www.datatrav.de/was-ist-der-unterschied-zwischen-handy-und-smartphone/> (Zugriff: 29.06.2013)
- Areamobile, Mobil ins Internet: Was es kostet und wie es geht,
<http://www.aramobile.de/ratgeber/laptop/internet/mobil-ins-internet>
 (Zugriff: 29.06.2013)
- Kurier, Jeder zweite Österreicher besitzt ein Smartphone,
<http://kurier.at/wirtschaft/marktplatz/jeder-zweite-oesterreicher-besitzt-ein-smartphone/10.432.258> (Zugriff: 29.06.2013)
- Die Presse, Bald weltweit so viele Handys wie Menschen,
<http://diepresse.com/home/techscience/mobil/1350725/Bald-weltweit-so-viele-Handys-wie-Menschen> (Zugriff: 29.06.2013)
- Watchlist Internet, Risiken beim Mobile Banking
<http://www.watchlist-internet.at/phishing/risiken-beim-mobile-banking/>
 (Zugriff: 03.01.2014)

- Konsument, Bankkonto am Handy,
<http://www.konsument.at/cs/Satellite?pagename=Konsument/MagazinArtikel/Detail&cid=318879216416> (Zugriff: 14.07.2013)
- Banktip, Sicherheit beim Mobile-Banking: 10 Tipps,
<http://www.banktip.de/rubrik2/20363/sicherheit-beim-mobile-banking-10-tipps.html> (Zugriff: 17.07.2013)
- Banknews, Österreich: Land der mobilen Bankkunden,
<http://www.banknews.at/1/post/2013/01/sterreich-land-der-mobilen-bankkunden.html#comments> (Zugriff: 19.07.2013)
- Kurier, Wirtschaft, Mobile-Banking verdrängt Filialen,
<http://kurier.at/wirtschaft/finanzen/umfrage-mobile-banking-verdraengt-filialen/26.989.767> (Zugriff:27.12.2013)
- Das Statistik Portal, Zuwachsrate von Mobile-Banking über Smartphones in führenden europäischen Märkten zwischen 2011 und 2012,
<http://de.statista.com/statistik/daten/studie/241490/umfrage/entwicklung-von-mobile-banking-per-smartphone-in-europa/> (Zugriff: 19.07.2013)
- Deniz Bank, Video- und Lifechat,
<https://www.denizbank.at/at/Kundenservice/Video-undLiveChat/Video-undLiveChat.html> (Zugriff: 09.06.2013)
- Kurier, Bank Austria setzt auf virtuelle Filialen und Videoberatung,
<http://kurier.at/chronik/oberoesterreich/bank-austria-setzt-auf-virtuelle-filialen-und-videoberatung/6.421.589> (Zugriff:09.06.2013)
- Output Online, Smart Banking in Bild und Ton,
<http://www.output.at/communications/smart-banking-in-bild-und-ton> (Zugriff:09.06.2013)
- Der Standard, Bei Bank Austria ab heuer Bankberatung per Videokonferenzen,
<http://derstandard.at/1358305255527/Bei-Bank-Austria-ab-heuer-Bankberatung-per-Videokonferenzen> (Zugriff:09.06.2013)
- Kleine Zeitung, Der Video-Bankberater,
<http://www.kleinezeitung.at/kaernten/klagenfurt/klagenfurt/3292788/video-bankberater.story> (Zugriff:09.06.2013)
- Bank Austria,

<http://www.bankaustria.at/privatkunden-banking-nach-wunsch-telefonbanking.jsp> (Zugriff: 19.07.2013)

- Das Statistik Portal, Anzahl der Personen, die verschiedene Möglichkeiten zur Abwicklung von Bankgeschäften nutzen,
<http://de.statista.com/statistik/daten/studie/171484/umfrage/genutzte-moeglichkeiten-zur-abwicklung-von-bankgeschaeften/> (Zugriff: 23.07.2013)
- Business Today, Virtually Safe,
<http://businesstoday.intoday.in/story/how-to-be-safe-using-online-and-mobile-banking-options/1/185684.html> (Zugriff: 23.07.2013)
- Bankkonditionen, Direktbanken in Österreich,
<http://www.bankkonditionen.at/banken/direktbanken.cfm> (Zugriff: 02.10.2013)
- Direktbanken, Modernes Banking,
<http://www.direktbanken.net/> (Zugriff: 02.10.2013)
- Tagesgeldkonto, Direktbank,
<http://www.tagesgeldkonto.com/direktbank-tagesgeld-lexikon/> (Zugriff: 05.10.2013)
- Modern Banking, Fragen und Antworten zu Direktbanken,
http://www.modern-banking.at/direktbank_fragen.htm (Zugriff: 09.10.2013)
- Forum, Wie funktioniert bei der Direktbank Barein- und Barauszahlung?,
<http://www.forium.de/redaktion/wie-funktioniert-bei-der-direktbank-barein-und-barauszahlung/> (Zugriff: 09.10.2013)
- Ing Diba, Direkt-Sparen: Die moderne Alternative zum Sparbuch,
<https://www.ing-diba.at/sparen/direkt-sparen> (Zugriff: 12.10.2013)
- Finanztip, Zur Haftung einer Direktbank bei Anlageberatung,
<http://www.finanztip.de/recht/bank/mu-713.htm> (Zugriff: 02.04.2014)
- Anwalt24.de, BGH-Urteil,
<https://www.anwalt24.de/beitraege-news/fachartikel/bgh-urteil-auch-direktbanken-muessen-unter-umstaenden-fuer-fremde-fehlberatung-haften> (Zugriff: 02.04.2014)
- Finanzmarktaufsicht, Gesetzliche Regelungen zur Einlagensicherung,
<http://www.fma.gv.at/de/verbraucher/banken/geldanlage-sparen/einlagen>

- sicherung.html (Zugriff: 20.10.2013)
- Bank Austria, Einlagensicherung,
http://www.bankaustria.at/files/Einlagensicherung_Infoblatt_dt.pdf (Zugriff: 20.10.2013)
 - Konto, Was ist Online Banking?
<http://www.konto.com/online-banking.html> (Zugriff: 22.10.2013)
 - Gabler Wirtschaftslexikon, Filialbank,
<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/filialbank.html>(Zugriff: 27.10.2013)
 - Konto, Die Direktbank arbeitet als Direktbank online,
<http://www.konto.com/direktbank.html> (Zugriff: 27.10.2013)
 - Heute, Wirtschaft
<http://www.heute.at/news/wirtschaft/art23662,898116> (Zugriff: 03.12.2013)
 - Easybank, Wir über uns,
http://www.easybank.at/easy/Ueber_uns/44252/wir-ueber-uns.html
(04.12.2013)
 - Easybank, Presse Meldungen,
http://www.easybank.at/easy/Ueber_uns/Presse/Meldungen (Zugriff: 04.12.2013)
 - APA OTS, ING-DiBa Direktbank Austria erweitert ab 2014 Serviceangebot,
http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20131203_OTS0063/ing-diba-direktbank-austria-erweitert-ab-2014-serviceangebot (Zugriff: 05.12.2013)
 - Direktanlage, Unternehmen,
<https://www.direktanlage.at/Content/DieBank/Uber-uns/Unternehmen.aspx>
(Zugriff: 05.12.2013)
 - Biallo, Tagesgeld,
<http://www.biallo.at/artikel/Produktcheck/livebank--tagesgeld-.php#artikeltop> (Zugriff: 05.12.2013)
 - Generalibank, Bei uns heißt direkt auch persönlich,
http://www.generalibank.at/m116/internet/de/individuelle_seite/positionierung.jsp (Zugriff: 06.12.2013)
 - Brokerjet, Brokerjet - der Online-Broker, hinter dem eine starke Bank steht,

<https://www.brokerjet.at/de/Unternehmen/Brokerjet-und-Erste-Bank>
(Zugriff: 06.12.2013)

- Direktbanken, Direktbanken und Filialbanken im Vergleich,
<http://www.direktbanken.net/ratgeber/direktbanken-filialbanken-vergleich/>
(Zugriff: 04.01.2014)
- IBAN, Sepa,
<http://www.iban.de/sepa.html> (Zugriff: 02.12.2013)
- Finanzamt Dillenburg, Sepa,
http://www.finanzamt-dillenburg.de/irj/FA_Dillenburg_Internet?rid=HMdF_15/FA_Dillenburg_Internet/sub/6e6/6e6fd2bb-1663-4179-cdaa-2b417c0cf46a_22222222-2222-2222-2222-22222222_2222.htm (Zugriff: 04.01.2014)
- Bankdirekt, FAQs zu Sepa,
https://www.bankdirekt.at/eBusiness/bankdirekt_template2/629215710240591926-629215710509027395_626723257772405992_626723369173120295-626723369173120295-NA-8-NA-NA-n3.html (Zugriff: 02.12.2013)
- Raiffeisen, Was ist die IBAN, was bedeutet BIC?,
http://www.rzb.at/eBusiness/01_template1/1006637000974-1006622331426_1006623388129-668882615327009747-NA-30-NA.html
(Zugriff: 03.12.2013)
- Österreichische Nationalbank, Sepa,
<http://www.oenb.at/de/zahlungsverkehr/Zahlungsverkehrsstrategie/sepa/sepa.jsp#a14-1639554> (Zugriff: 03.12.2013)
- Gabler Wirtschaftslexikon, Richtlinie über Zahlungsdienste im Binnenmarkt
<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/richtlinie-ueber-zahlungsdienste-im-binnenmarkt.html?referenceKeywordName=Payments+Services+Directive>
(Zugriff: 03.12.2013)

10 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Vertriebswege der Banken	2
Abbildung 2 Internetnutzung in Stunden pro Woche (Jänner bis März 2012)	6
Abbildung 3 Gründe, warum Haushalte keinen Internetzugang haben	7
Abbildung 4 Chip-TAN-Verfahren	13
Abbildung 5 Funktionsweise des HBCI-Verfahren	15
Abbildung 6 Anteil der Nutzer von Online-Banking in Deutschland von 1998 bis 2011	28
Abbildung 7 Gründe für die Nutzung von Online-Banking.....	29
Abbildung 8 Gründe für die Nichtnutzung von Online-Banking	30
Abbildung 9 Nutzung von Online-Banking in ausgewählten EU-Ländern	32
Abbildung 10 Direct Banking.....	55
Abbildung 11 Direktbank.....	56
Abbildung 12 Zahlungsanweisung mit IBAN und BIC	76

11 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Ein- und Auszahlungen bei Direktbanken	59
Tabelle 2 Änderungen durch SEPA	73

12 Lebenslauf

PERSÖNLICHE DATEN

Name: Dilek Yücel
Geburtsdatum: 5. April 1988
Geburtsort: Wien

SCHULAUUSBILDUNG

2011 Abschluss der Reife- und Diplomprüfung an der VBS
Handelsakademie Floridsdorf

STUDIENVERLAUF

2011 Abschluss des Bakkalaureatsstudiums der
Betriebswirtschaftslehre an der Universität Wien

laufend Masterstudium der Betriebswirtschaftslehre
an der Universität Wien

Spezialisierungen: Kernfachkombination Financial Services
Institutsvorstand: o. Univ.-Prof. Dr. Jörg Finsinger

Kernfachkombination Transportation Logistics
Institutsvorstand: o. Univ.-Prof. Dipl.-Ing. Dr. Richard
F. Hartl

FACHBEZOGENE BERUFSTÄTIGKEIT

OVB Vermögensberatung Finanzdienstleisterin
Bawag P.S.K. Ferialpraktikum
DenizBank AG Mitarbeiterin der Credit and Trade Operations

SPRACHKENNTNISSE

Deutsch 2. Muttersprache
Englisch Verhandlungsfähig
Französisch Grundkenntnisse
Türkisch 1. Muttersprache