

„Paypal und die DKB – auf dem Weg zum Finanzcockpit“

Interview mit Tilo Hacke und Arnulf Keese



Während viele Kreditinstitute die Ebay-Tochter Pay-pal als Wettbewerber im Zahlungsverkehr einstufen, hat die Deutsche Kreditbank mit dem Zahlungsdienst eine Kooperation vereinbart. Eine Kannibalisierung befürchtet Tilo Hacke nicht – weil hinter der Transaktion entweder das Bankkonto oder die Kreditkarte steht. Aus Sicht der Bank bietet die Verknüpfung von Paypal-Konto und Bankkonto vor allem die Chance, die Kundenzufriedenheit zu verbessern, was sich mittelfristig auch auf die Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden und damit die Neukundengewinnung auswirken dürfte. Red.

dabei spielt es erst einmal keine Rolle, ob es sich um online oder offline ausgegebenes Geld handelt. Im Vordergrund steht der Überblick und diesen ermöglichen wir unseren gemeinsamen Kunden durch die Kooperation mit der DKB.

Karten Wie lang war in etwa der Umsetzungszeitraum für die Kooperation, die ja nicht zuletzt eine IT-Aufgabe ist?

Hacke: Es handelte sich – von der Prozessdefinition bis hin zur Anpassung der Bank-Infrastruktur – um ein durchaus umfangreiches Projekt. Die Kooperation inklusive der IT-Umstellung konnte dennoch sehr schnell umgesetzt werden. Zwischen Konzept und Live-Gang lagen lediglich drei Monate.

Karten Wie ist die Verknüpfung von Bankkonto und Paypal-Konto unter Sicherheitsaspekten zu bewerten?

Hacke: Für uns als Bank hat das Thema Sicherheit die oberste Priorität. Bei der Kooperation haben wir darauf geachtet, dass sowohl bei der IT-Sicherheit als auch hinsichtlich des Datenschutzes höchste Standards eingehalten werden.

Keese: Die Anzeige des Paypal-Kontos innerhalb des Online-Bankings der DKB erfolgt über eine klassische API-Integration, das heißt über eine Echtzeit-Schnittstelle. Über diese Schnittstelle wird die Verknüpfung der Konten realisiert, sodass sich die Kunden nicht jedes Mal wieder komplett neu einloggen müssen. Wichtig an dieser Stelle: Weder wir als Paypal sehen die Daten aus dem DKB-Konto des

Karten Was im Einzelnen sieht die Kooperationsvereinbarung zwischen der DKB und Paypal vor?

Hacke: Im Kern geht es um zwei Dinge. DKB-Kunden können in ihrem Online-Banking ihre Paypal-Umsätze einsehen. Außerdem haben DKB-Kunden die Möglichkeit, dort ein Paypal-Konto zu eröffnen – falls sie noch keines haben.


Keese: Wir sehen immer wieder, dass es die Frage „Wann habe ich wo wie viel ausgegeben?“ ist, die Menschen bewegt, wenn es um das Thema Geld geht. Und



Tilo Hacke, Mitglied des Vorstands, Deutsche Kreditbank AG (DKB), Berlin, (links im Bild) und Arnulf Keese, Geschäftsführer, PayPal Deutschland GmbH, Kleinmachnow

Kunden, noch sieht die DKB die Daten aus dem Paypal-Konto des Kunden. Für den Kunden entsteht dadurch der maximale Komfort, gleichzeitig kommen wir seinem Bedürfnis nach Datensicherheit nach.

Hacke: Vielleicht noch eine Ergänzung: Durch die Realisierung über die erwähnte Echtzeit-Schnittstelle werden die Paypal-Daten bei uns lediglich zur Darstellung – für eine logische Sekunde – auf den Systemen verarbeitet. Es gibt keine Archivierung und entsprechend auch keine Auswertung der Daten. Das ist Bestandteil der Vereinbarung zwischen Paypal und der DKB.

 **Der Vorteil für die Kunden erschließt sich unmittelbar. Wie profitieren die Bank und Paypal?**

Keese: Wir ermöglichen es dem Kunden, innerhalb seines Online-Bankings auf sein Paypal-Konto zuzugreifen. So kann er auf einen Blick sehen, welche Zahlungen er wann getätigt hat und abgleichen, welche Abbuchungen von der Kreditkarte und dem Girokonto zu welcher Paypal-Zahlung passt. Es ist einfach eine sinnvolle Ergänzung, dass der Kunde nicht mehr an zwei Stellen schauen muss, sondern alles bequem auf einen Blick hat.


Hacke: Das mehrfache Einloggen bei Bank und Paypal entfällt. Das ist ein ganz konkreter Mehrwert für den Kunden.

Keese: Uns geht es in erster Linie darum, einen echten Mehrwert für den Kunden zu schaffen. Es geht darum, auf Kundenbedürfnisse zu reagieren. Nehmen wir einmal das Beispiel Online-Shopping. Menschen haben das Bedürfnis, einfach, schnell und sicher im Internet zu bezahlen. Dies ermöglichen wir, indem wir bestehende Elemente des Zahlungsverkehrs ergänzen, zum Beispiel über unseren Paypal-Käuferschutz. Daraus entsteht für den Kunden ein Mehrwert. Wenn wir es nun über die Kooperation mit der DKB schaffen, unseren gemeinsamen Kunden einen zusätzlichen Komfort zu

bieten, dann ist das eine sinnvolle Bereicherung, von der alle Beteiligten profitieren.

Hacke: Es gibt keinen Vorteil, der vom Kundenvorteil losgelöst wäre. Wir freuen uns, wenn der Kunde den Service regelmäßig nutzt und einen Mehrwert darin sieht. Dann ist er nämlich auch ein zufriedener Kunde. Und davon profitieren wir auch als Bank. Kundenzufriedenheit zahlt sich langfristig immer aus – sei es nun durch Weiterempfehlungen oder eine festere Bindung.


Außerdem geht es um etwas, das über den konkreten Service hinausgeht. Wir sind überzeugt davon, dass die Zukunft des Online-Bankings in der Weiterentwicklung zu einer Art zentralem Finanzcockpit des Kunden liegt. Also ein Ort, an dem er Zugang zu verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten hat und auf einen Blick seine gesamten Finanzen kontrollieren kann. Die Kooperation ist ein weiterer Schritt in diese Richtung.

 **Ist die Partnerschaft mit Paypal aus Sicht der Bank nicht in gewisser Weise eine Kannibalisierung des eigenen Geschäfts, indem man die Kunden von der eigenen Kreditkarte zu einem anderen Anbieter umleitet?**

Hacke: Kunden entscheiden heute nicht nach Namen, sondern danach, wer das beste Angebot hat und wer die beste Dienstleistung liefert. Wenn sich Kunden aus guten Gründen etwa für Paypal entscheiden, sollten wir Banken sie nicht davon abhalten. Durch die Kooperation bekommen die Kunden das Beste aus zwei Welten: Ein sicheres Fullservice-Bankangebot, in das neue und innovative Lösungen integriert werden. Im Übrigen sehen wir die Kreditkarte und Paypal gar nicht als konkurrierende Zahlungsmittel. Immerhin steht hinter einem Paypal-Konto immer noch ein anderes Zahlungsmittel – sei es nun Kreditkarte oder das Lastschriftverfahren.


 **Wie wird die Bank im Rahmen der Kooperation an den Transaktionsentgelten beteiligt?**

Hacke: Über die Kreditkarte als Funding-Quelle – wie bisher auch.

 **Wie ist die bisherige Kundenresonanz? Wie viele Kunden nutzen bisher das neue Angebot?**

Keese: Wir sind sehr erfreut über die bisherige Entwicklung. Die Resonanz der Kunden bestätigt uns, dass wir mit dieser Kooperation einen Schritt in die richtige Richtung gemacht haben. Für uns gilt es jetzt, dem Kunden zuzuhören. Denn wir wollen schließlich nicht nur Erfahrungswerte sammeln, sondern gleichzeitig auch ermitteln, an welchen Stellen wir noch besser werden können.

Hacke: Auch wir sind ausgesprochen zufrieden mit dem Service und unserem Partner. Wir hatten in den ersten Wochen bereits Verknüpfungen im fünfstelligen Bereich. Tendenz steigend.

 **Inwieweit ergeben sich für beide Partner Potenziale zur Neukundengewinnung? Oder steht die verbesserte Kundenzufriedenheit im Vordergrund?**

Keese: Für uns steht ganz klar im Vordergrund, die Zufriedenheit unserer gemeinsamen Kunden weiter zu erhöhen. Über die Zufriedenheit mit einem Anbieter entscheidet häufig bereits der erste Kontakt mit einem Dienst oder Angebot. Indem wir es DKB-Kunden ermöglichen, jetzt direkt über ihr vorhandenes Online-Banking ein Paypal-Konto zu eröffnen, möchten wir diesen ersten Schritt spürbar erleichtern.

Hacke: Auch wir sehen das Thema Zufriedenheit an erster Stelle. Dabei besteht durchaus eine Beziehung zum Thema Kundengewinnung. Zufriedene Kunden werben neue Kunden. Außerdem zeigt die

Kooperation, dass wir auf der Höhe der Zeit agieren. Potenzielle Neukunden sollen wissen, dass die DKB die Hausbank im Internet ist, die ihnen ein modernes und innovatives Online-Banking bietet.



Durch die neuartige Kooperation kann sich die DKB als innovativer Anbieter vom Wettbewerb differenzieren. Was bringt so ein „weicher“ Faktor?

Hacke: Das ist nicht nur ein weicher Faktor. Die Kooperation bringt handfeste Ergebnisse. Wir sehen bei den Nutzerzahlen eine sehr positive Entwicklung. Besonders junge und technikaffine Kunden fragen die Funktion nach.



Wie lang ist voraussichtlich die Halbwertszeit eines solchen Wettbewerbsvorteils? Oder ist Exklusivität vereinbart?

Keese: Für uns ist die DKB der präferierte Partner, deshalb sind wir jetzt gemeinsam gestartet. Aus unserer Sicht handelt es sich um eine wirklich erstklassige Kooperation im Bankensegment, die eine sinnvolle Bereicherung für alle Beteiligten darstellt.



Laut Pressemitteilung will sich die DKB gezielt für neue Anbieter öffnen, um den Kunden einen bequemen und möglichst umfassenden Zugang zu unterschiedlichen Zahlungsdiensten zu ermöglichen. Was ist da noch in Planung? Sprechen Sie zum Beispiel auch mit Yapital? Auch die wollen sich ja für Bank-Kooperationen öffnen.

Hacke: Die Kooperation mit Paypal ist ein wichtiger erster Schritt. Wir glauben, dass der Kunde stets die aus seiner Sicht optimale Zahlungslösung wählen können sollte. Daher werden wir zukünftig weitere alternative Zahlverfahren integrieren. Mehr können wir zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht sagen.