

Mobile Banking im Sparkassensektor – den Vorsprung ausbauen

Der Trend zur mobilen Internetnutzung gewinnt zunehmend an Dynamik. I-Phone, Black-Berry & Co. haben in den letzten Jahren eine starke Verbreitung erfahren, Marktforschungsunternehmen prognostizieren auch für die Zukunft ein hohes Wachstum. Bereits heute werden jährlich mehr Smartphones als Notebooks verkauft – dieser Entwicklung gilt es auch im Finanzbereich Rechnung zu tragen. Die Finanz Informatik als zentraler IT-Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe bietet gemeinsam mit ihrem Beteiligungsunternehmen Star Finanz ihren Kunden schon heute Mobile-Banking-Anwendungen an und baut diesen Vertriebskanal kontinuierlich weiter aus.

Zunahme der mobilen Internetnutzung

Die mobile Internetnutzung entwickelt sich im zweiten Anlauf zum Massenmarkt. Gab es bereits zur Jahrtausendwende zahlreiche Angebote, so standen damals die Notwendigkeit aufwendiger Konfigurationen durch die Anwender, geringer Bedienkomfort und vergleichsweise hohe Kosten einer schnellen Verbreitung im Wege. In den letzten Jahren ist die mobile Internetnutzung jedoch für eine große Anzahl von Nutzern zunehmend komfortabel und bezahlbar geworden. Dank benutzerfreundlicher Endgeräte und kostengünstiger Datenflattrates ist die Internetnutzung über Handy und Smartphone zunehmend populärer geworden.

Laut aktuellen Studien nutzen bereits heute mehr als sieben Millionen Bundesbürger ein entsprechendes Mobiltelefon, um im Internet Informationen abzurufen. Jeder dritte Onlinenutzer surft täglich oder mehrmals täglich mit seinem Mobiltelefon im Web. Für das Jahr 2013 wird prognostiziert, dass das Smartphone den traditionel-

len PC als Medium für die Internetnutzung überholt haben wird.

Auswirkungen auf die Finanzbranche

Diese Entwicklung hat auch Auswirkungen auf die Finanzbranche. Es gilt, diesen Trend aufzugreifen und den Kunden benutzerfreundliche Anwendungen im Finanzbereich zu bieten, die mobil genutzt werden können. Der Vertriebskanal „Mobile Banking“ wird in Zukunft in der Multikanalstrategie aller relevanten Kreditinstitute eine wichtige Rolle spielen. Nicht zuletzt auch, weil der Trend zur Nutzung mobiler Endgeräte insbesondere bei jüngeren Zielgruppen stark verbreitet ist.

Für die Zukunft wird erwartet, dass diese Zielgruppen ihre Gewohnheiten, bezogen

auf die mobile Internetnutzung, auch später mit zunehmendem Alter beibehalten. In den USA, die nach wie vor weltweit Vorreiter in Sachen Internet sind, hat sich die mobile Internetnutzung für Bankgeschäfte, bezogen auf die Anzahl der Nutzer, innerhalb eines Jahres von 2008 auf 2009 verdreifacht. Die Vergangenheit zeigt, dass in Deutschland und Europa mit einer vergleichbaren Entwicklung wie in den USA zu rechnen ist.

Sparkassen-Finanzgruppe gut gerüstet

Die Sparkassen-Finanzgruppe hat diesen Trend aufgrund der breiten Kundenbasis, der großen Nähe zu ihren Kunden und ihrer engen Verzahnung in die Gesellschaft hinein frühzeitig erkannt und darauf reagiert. Bietet die Gruppe ihren Kunden schon bisher sämtliche Zugangswege – von der Filiale über das SB-Angebot und das Callcenter bis hin zum Internet –, so wurde auch der Zugangsweg über mobile Endgeräte wie Smartphones in diesen Multikanalansatz integriert. Die Finanz Informatik als der zentrale IT-Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe hat mit der „Internetfiliale mobile“ eine Mobile-Banking-Anwendung, mit der Kunden ihre Bankgeschäfte bequem über das Handy erledigen können, realisiert. Kunden, die bereits Onlinebanking betreiben, können diese mobile Lösung ohne weitere Freischaltung nutzen. Ausgewählte Funktionalitäten, die für eine Reihe mobiler Endgeräte wie I-Phone, Black-Berry und Nokia optimiert sind, runden damit das Internetangebot auch für sehr mobile Nutzer ab.

Das mobile Internetangebot kann ohne weitere Softwareinstallation mit dem integrierten Browser des Smartphones aufgerufen werden. Sie basiert auf der Infrastruktur der OS-Plus-Internetfiliale und wird den Instituten ohne weitere Kosten

Fridolin Neumann, Vorsitzender der Geschäftsführung, Finanz Informatik GmbH & Co. KG, Frankfurt am Main

Mancher wird sich noch an die spektakuläre Versteigerung der UMTS-Lizenzen im Jahr 2000 erinnern. Alles würde fortan mobil vom Handy aus erledigt werden können, hieß es, selbst Fernsehen. Der erwartete Umbruch blieb zunächst einmal aus. Spätestens seit der Einführung des I-Phones aber schickt sich eine neue Generation von mobilen Endgeräten an, aus der ursprünglichen UMTS-Fiktion Realität werden zu lassen. Eine Reihe namhafter Banken hat bereits, zum Teil mit großem Werbeaufwand, entsprechende Lösungen in den Markt gebracht. Für den Autor allerdings steht mobiles Banking erst am Anfang seiner Entwicklung: Wer seinen Kunden nicht von Beginn an ein umfangreiches Angebot zur Verfügung stellt, so sein Credo, dem wird der Anschluss später umso schwerer fallen. (Red.)

oder größeren Aufwand bereitgestellt. Die Anwendung erkennt den Endgerätetyp und sorgt für eine optimale Darstellung der Inhalte. Technisch gesprochen ist sie in einer WML-Version, die vergleichbar mit den früheren WAP-Banking-Ansätzen ist und die Nutzung selbst auf älteren Geräten erlaubt, einer XHTML-Version, die die Unterstützung diverser mobiler Handy-Browser ermöglicht und einer I-Phone-Version verfügbar.

Angebot wird kontinuierlich ausgebaut

Der aktuelle Funktionsumfang des mobilen OS-Plus-Internetangebots beinhaltet unter anderem die Möglichkeit zum Abruf des Finanzstatus des Kunden, dem Abruf seiner Umsatzdaten, die Abwicklung von Transaktionen wie Einzelüberweisungen oder das Laden von Prepaid-Handys. Er stellt ein Basisangebot dar, das kontinuierlich ausgebaut und an die Bedürfnisse der Kunden angepasst wird. Geplant sind unter anderem die Möglichkeit, Brokerage-Geschäfts-

vorfälle abzuwickeln, Statistik-Funktionen abzurufen und vertriebliche Kundenansprachen der Institute auch über diesen Vertriebsweg durchzuführen. Letzteres soll beispielsweise in Form von Postfachinfos und einer Anbindung an das OS-Plus-Kampagnenmanagement verwirklicht werden.

Parallel hierzu stellt die Star Finanz, ein Tochterunternehmen der Finanz Informatik, Softwarelösungen für die mobile Internetnutzung zur Verfügung. Nach der Bereitstellung für die Apple-Geräte I-Phone und I-Pod touch erfolgte Anfang 2010 eine Ausweitung auf alle relevanten Plattformen, sodass die Funktionen den Nutzern nun auch bei Verwendung von BlackBerry-, Nokia- oder Windows-Mobile-basierten Smartphones zur Verfügung stehen.

Die sogenannten Apps, also Mobile-Banking-Anwendungen, der Sparkassen-Finanzgruppe belegen bereits seit Monaten die vorderen Plätze der am häufigsten he-

runter geladenen Finanzprogramme und können damit als am Markt erfolgreich etabliert eingeordnet werden. Um für die Anwender weiteren Nutzen zu generieren und den Vorsprung am Markt weiter auszubauen, ist für die kommenden Monate die Bereitstellung umfangreicher Erweiterungen wie neuer Funktionen und Bedienungsverbesserungen vorgesehen. Bei allen Angeboten profitieren die Kunden zudem von dem hohen Sicherheits-Know-how des zentralen IT-Dienstleisters der Sparkassen-Finanzgruppe.

Deutliches Marktwachstum

Die Sparkassen-Finanzgruppe gehört bereits heute mit den Angeboten von Finanz Informatik und Star Finanz zu den führenden Bankengruppen im Mobile Banking und ist auf Basis der bestehenden Produkte und der geplanten Weiterentwicklungen für das erwartete starke Marktwachstum im Bereich der mobilen Internetbanking-Anwendungen sehr gut gerüstet. ■■■■■