

PRESSEMITTEILUNG

KUND:INNEN FORDERN MEHR SCHUTZ IM ONLINEBANKING

Banken genießen in der Gesellschaft ein hohes Vertrauen, das zugleich mit einer hohen Erwartungshaltung einhergeht. Die neue Studie des ECC KÖLN und SurePay zeigt, dass zwei von drei Bankkund:innen beim Onlinebanking fälschlicherweise von einem standardmäßigen Matching von IBAN und Kontoinhaber:in ausgehen, das sie vor fehlerhaften Überweisungen schützt. Fehler- und Sicherheitsprüfungen können daher wettbewerbsentscheidend sein.

Köln, 30. März 2022 — Nicht nur beim Shopping boomt der Onlinekanal, auch Finanzen werden immer mehr im Netz abgewickelt. Für Bankgeschäfte ist das Onlinebanking für 80 Prozent der Bankkund:innen der Kanal der Wahl und so hat der Großteil (87 %) dabei mittlerweile kaum noch Bedenken – ein falsches Sicherheitsgefühl? So gehen 65 Prozent der Kund:innen fälschlicherweise davon aus, dass ihre Onlineüberweisungen hinsichtlich der Fehlerfreiheit und Zusammengehörigkeit von IBAN und Kontoinhaber:in standardmäßig geprüft werden und sie damit vor fehlerhaften Überweisungen geschützt seien. Das ist jedoch mit Nichten der Fall. Die aktuelle Studie „Alles safe beim Onlinebanking? DAS fordern Kund:innen von Banken“ des ECC KÖLN in Zusammenarbeit mit SurePay zeigt, dass eine solche Sicherheitsprüfung jedoch zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor werden kann.

Hohe Erwartungshaltung gegenüber Banken

Kund:innen vertrauen ihren Banken – insbesondere Volksbanken und Sparkassen genießen ein hohes Ansehen, aber auch Direkt- und Filialbanken werden heute als vertrauenswürdig eingestuft. Dieses Vertrauen beruht jedoch auf einer hohen Erwartungshaltung der Bankkund:innen, denn hinsichtlich Sicherheit sehen sie eine klare Fürsorgepflicht bei den Instituten. So wird erwartet, dass die eigene Bank ihr Möglichstes tut und Betrug und Fehler bei Onlineüberweisungen verhindert. Nach dem Schutz vor Zahlungsbetrug beim Onlinebanking ist den Befragten der Schutz vor Fehleingaben am wichtigsten, denn: 14 Prozent der Befragten hatten schon einmal ein Problem bezüglich einer fehlgeleiteten Überweisung. Jede:r zweite Bankkund:in (54 %) findet es daher problematisch, dass ein Abgleich zwischen IBAN und Name des Empfängers bei Onlineüberweisungen nicht standardmäßig stattfindet.

„Bankkund:innen gehen nicht nur von einer standardmäßig durchgeführten Prüfung der Eingaben aus, sondern auch davon, dass die Bank für einen aus einem Überweisungsfehler resultierenden Schaden aufkommt. Durch entsprechende Sicherheitsservices können Banken nicht nur die Kundenzufriedenheit erhöhen, sondern auch Kosten und Aufwände für die Korrektur von Fehlbuchungen reduzieren“, so Mailin Schmelter, stellvertretende Bereichsleitung am ECC KÖLN, zu den Ergebnissen der Studie.

Automatische Prüfung zahlt auf Sicherheitsempfinden, Vertrauen und Zufriedenheit ein

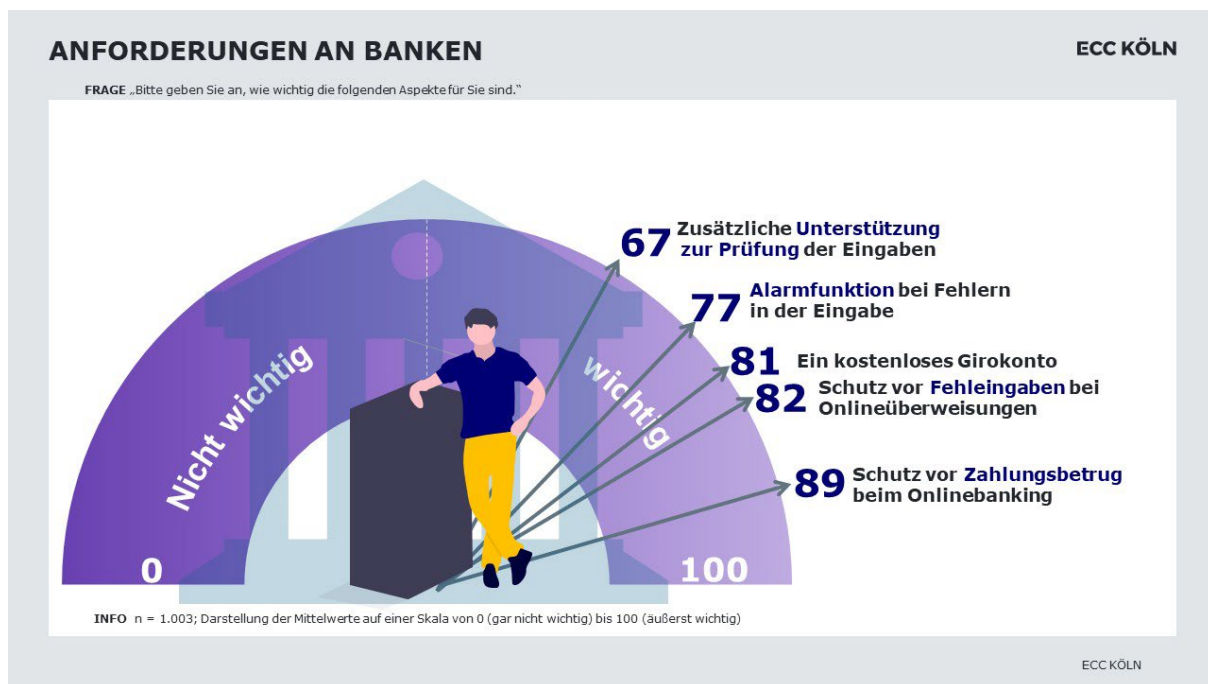
79 Prozent der Befragten würden sich in puncto Sicherheit mindestens wünschen, dass sie von ihrer Bank bei jeder Überweisung darauf hingewiesen werden, dass eine Überprüfung von IBAN und Kontoinhaber:in nicht stattfindet, um daran erinnert zu werden, diese Daten selbstständig noch einmal zu prüfen. Noch lieber wäre es ihnen, wenn die Bank diese Überprüfung automatisiert bei

jeder Überweisung für sie übernehmen würde und bei eventuellen Fehlern warnen würde (94 %). Mit dem Angebot einer solchen Sicherheitsprüfung können Banken das Vertrauen ihrer Kund:innen zusätzlich steigern: So halten 81 Prozent der Bankkund:innen eine Bank, die eine Prüfung proaktiv anbietet, für vertrauenswürdiger, als ein Institut, das dies nicht tut. Im Zweifelsfall würde jede:r zweite Bankkund:in sogar in Erwägung ziehen, die Bank zu wechseln.

„Bankkund:innen sehen Finanzinstitute klar in der Pflicht, alles zu tun, um sie beim Onlinebanking zu schützen. Dazu gehört für knapp zwei Drittel auch eine automatisierte Plausibilitätsprüfung zwischen der IBAN und dem Namen der Kontoinhaberin bzw. des Kontoinhabers durch die Bank. Fehlt solch eine Überprüfung, ist das für über die Hälfte nicht nur problematisch, sondern auch ein Grund, die Bank zu wechseln“, fasst Michael Hülsigensen, Business Development Manager Germany beim Studienpartner SurePay die Ergebnisse zusammen. „Der proaktive Schutz der Kund:innen wird immer mehr zum entscheidenden Wettbewerbsvor- oder Nachteil, denn Konsument:innen fordern heute mehr denn je die höchsten Sicherheitsstandards von der Bank ihrer Wahl. Finanzinstitute sollten entsprechend die oftmals bestehenden Diskrepanzen zwischen den Kundenerwartungen und ihrem Serviceangebot auch im Bereich der Zahlungssicherheit endlich schließen und mehr in puncto Sicherheit tun, als rechtlich von ihnen verlangt wird. Schließlich gibt es für Banken heute wohl kaum noch ein höheres Gut als das Vertrauen und die Zufriedenheit der Kund:innen.“

Wörter der Meldung: 636

Zeichen (inkl. Leerzeichen): 4.763



Daten und Grafiken aus dieser Pressemitteilung dürfen nur im Rahmen journalistischer oder redaktioneller Zwecke genutzt werden. Die werbliche und kommerzielle Nutzung sowie Aufbereitung für eine vertragsbasierte Weitervermarktung sind untersagt. Dies gilt insbesondere für Statistikportale.

Über die Studie

Für die Studie „Alles safe beim Onlinebanking? DAS fordern Kund:innen von Banken“ hat das ECC KÖLN in Zusammenarbeit mit Surepay eine Onlinebefragung unter 1.003 deutschen Konsument:innen (internetrepräsentativ nach Alter und Geschlecht) zwischen 23. Februar und 2. März 2022 durchgeführt. Im Fokus der Befragung standen die Anforderungen und Erwartungen von Bankkund:innen beim Onlinebanking in Bezug auf Sicherheit und Convenience sowie Erfahrungen mit Problemen bei Onlineüberweisungen.

Die Studie steht [hier](#) zum kostenfreien Download zur Verfügung.

Mehr zum Thema veröffentlichen wir Mitte Juni im [IFH KÖLN Shop](#).

Über das ECC KÖLN

Als Tochtermarke des IFH KÖLN ist das ECC KÖLN erster Ansprechpartner für Knowhow-Transfer in der digitalen Handelswelt. Händler, Hersteller und Dienstleister profitieren von einzigartigen Market und Customer Insights sowie individuellen erfolgs- und businessrelevanten Impulsen, Events und Trainings. Mit dem ECC CLUB (<http://www.ecc-club.de>) bietet das ECC KÖLN eine einzigartige Community- und Networkingplattform für Entscheider:innen im E-Commerce.

Expertise, Channels, Community – Dafür steht das ECC KÖLN.

Mehr unter: www.ecckoeln.de

Über SurePay

SurePay ist Initiator und führender Anbieter des IBAN-Name Checks. Das 2016 gegründete niederländische Fintech-Unternehmen bietet Finanzinstituten, Organisationen und Unternehmen in ganz Europa auf Grundlage seiner einzigartigen Technologie verschiedene Lösungen, um Betrug und Fehler bei Online-Überweisungen zu verhindern. Dafür kombiniert der proprietäre Algorithmus von SurePay modernste Data-Science-Techniken mit fundiertem Wissen über den Zahlungsverkehr. SurePay entwickelt seine innovativen Payment-Lösungen kontinuierlich weiter und ist auf dem besten Weg, der führende europäische Dienst für Kontoverifikationen im Online-Banking sowie für digitale Geschäftsprozesse zu werden. Zu den Kunden und Partnern von SurePay gehören BNP Paribas, ING, ABN AMRO, Rabobank, NatWest Group, Atom Bank und STRATO.

SurePay – Sicher sein, an wen man bezahlt!