

# „Einfache Produkte eignen sich bestens für online“

**Interview.** Franz Gasselsberger, Generaldirektor der Oberbank, über den Ausbau der Online-Produktpalette bei seinem Geldinstitut

**Wie haben sich die Nutzerzahlen beim Online-Banking bei der Oberbank entwickelt? Gibt es Unterschiede zwischen Privat- und Geschäftskunden?**

**Franz Gasselsberger:** Die Online-Banking-Nutzung steigt seit Jahren im zweistelligen Bereich, insbesondere bei der mobilen Oberbank Banking App. Dies gilt für Privat- und Firmenkunden gleichermaßen. Gerade aber bei kleineren Businesskunden bemerken wir eine verstärkte Nachfrage in Sachen Online-Banking. Aus diesem Grund entwickeln wir für diese Kundengruppe das Oberbank Kundenportal mit speziellen Firmenfunktionen.

**Welche Entwicklungsmöglichkeiten sehen Sie für die Oberbank im Bereich Onlinebanking?**

Im Privatkundenbereich sehen wir Potenziale im Online-Produktabschluss bzw. einfache Services dem Kunden online zur Verfügung zu stellen. Beispielsweise Änderung des Bankomatkartenlimits, Erhöhung oder Senkung des Kontorahmens, Adressänderungen. In weiterer Folge den Abschluss eines Konsumkredits oder einfacher Versicherungsprodukte. Auch sehen wir, dass die Verwendung der mobilen Bankings über die App stetig zunimmt. Daher steht es auch im Fokus einfache Services und Bankingfunktionen noch besser auf die mobile Welt anzupassen oder dafür zu entwickeln. Dies gilt auch für den Firmenkundenbereich.

**Welche zusätzlichen Onlinebanking-Dienstleistungen werden Sie Ihren Kunden demnächst zur Verfügung stellen?**

Im Herbst 2017 werden wir im Oberbank-Kundenportal eine Übersicht der Abbucher einführen. Somit sehen die Kunden, welche Institutionen, wie beispielsweise Energie- und Telekommunikationsanbieter, bei ihnen einziehen. Anfang 2018 wird es ein eigenes eBanking-Portal für Firmenkunden geben.

**Welche Sicherheitsmaßnahmen setzt die Oberbank im Bereich Onlinebanking?**

Unser Oberbank-Kundenportal wird durch ein umfassendes Sicherheitssystem abgedeckt. Die Verschlüsselung der Verbindung wird mittels SSL gewährleistet, der Zugriff auf die Konten ist ausschließlich mit persönlichen Zugangsdaten möglich, die Online Banking-Sitzung ist zeitlich limitiert. Des Weiteren ist unser Sicherheitssystem immer auf dem aktuellsten Stand und wird laufend weiterentwickelt, um unseren Kunden den maximalen Schutz anbieten zu können. Zur Kundensicherheit entwickeln wir darüber hinaus laufend neue Autorisierungs- aber auch Authentifizierungsverfahren für unser Online-Banking. Das „Unterschreiben“ – die Autorisierung – eines Auftrages ist immer mit einer Transaktionsnummer geschützt. Mehrere fehlerhafte Eingaben des PIN-Codes verursachen eine Sperre des Zugangs zum Online-Banking. Das interne Sicherheitssystem der Oberbank ist mit aktuellen Firewalls ausgestattet. Darüber hinaus entwickeln wir im Hintergrund Sicherheitssysteme, die Schadsoftware bei Kunden bzw. unübliche Kundenzahlungen identifizieren. Zum Austausch mit unseren Kunden ha-



„Gerade bei kleineren Businesskunden bemerken wir eine verstärkte Nachfrage in Sachen Online-Banking.“

Franz Gasselsberger, Oberbank

**Franz Gasselsberger** forciert bei der Oberbank die Kombination von digitalen und persönlichen Bankdienstleistungen

ben wir einen sicheren Kanal, das elektronische Postfach, entwickelt. Dieses elektronische Postfach bietet dem Kunden den gewohnten Komfort ähnlich wie bei einer E-Mail und zusätzlich die Sicherheit, dass die ausgetauschten Nachrichten verschlüsselt sind und somit von keiner dritten Person gelesen werden können.

**Welche Herausforderungen gibt es durch die immer stärkere Nutzung des Smartphones für Onlinebanking-Dienste für die Oberbank?**

Man muss sichere und unkomplizierte Autorisierungsverfahren als Bank gewährleisten, aber auch die technische Kompatibilität mit der wachsenden Smartphonepalette muss abgedeckt werden können und in jedem Schritt einer Applikationsentwicklung berücksichtigt werden. Bankingfunktionen müssen in der Anwendung einfach sein und auch auf mobilen Endgeräten wie Smartphones bedienbar sein. Vor allem einfache Services für unterwegs, wie die Änderung des Bankomatkartenlimits, werden oftmals am Smartphone durchgeführt. Die Oberbank bietet hier mit der Oberbank-App und dem Oberbank Kundenportal, welches

für Tablets und Smartphones optimiert ist, zwei mobile Lösungen an.

**Wird das Smartphone die Bankomatkarte als wichtigstes Banking-Tool ablösen?**

Wir sehen das Smartphone als Ergänzung zur Bankomatkarte. Es wird wie bei allen neuen Anwendungen eine Zeit brauchen, bis sich die Bankomatkarte am Handy etablieren wird.

**Was muss ein modernes Bank-Portal seinen Kunden heute an Services bieten?**

Im zentralen Fokus der Kunden stehen nach wie vor die klassischen Bankingfunktionen wie Finanzstatus einsehen und Zahlungen durchführen. Diese müssen möglichst einfach gehalten sein und den Kunden einen guten Überblick bieten. Zusätzlich möchten die Kunden zeitlich ungebunden immer mehr einfache Funktionen online selbst durchführen. Dies muss eine moderne Bankinglösung sicherstellen – einfach, zeitlich flexibel und ortsunabhängig. Auch möchten die Kunden den Kommunikationskanal frei wählen können, daher ist auch der Beraterkontakt über das eBanking sehr wichtig.

**Wie kann man Onlinebanking mit persönlicher Beratungsdienstleistung optimal kombinieren?**

In den betreuungsintensiven Bereichen wie Wohnraum-Finanzierung, Veranlagung und Vorsorge wird weiterhin die Filiale mit unseren Beraterinnen und Beratern wichtigster Vertriebskanal bleiben. Gerade bei diesen langfristigen finanziellen Entscheidungen wird weiterhin die persönliche Beratung erfolgsentscheidend sein. Im nicht so beratungsintensiven Geschäft bieten wir unseren Kunden durch unser Oberbank-Kundenportal bereits ein großes Spektrum an Online-Leistungen. Das reicht vom Produktabschluss einfacher Sparprodukte bis hin zur Sperre und Neubestellung der Bankomatkarte. Hier zeigt sich, dass Kunden diese Services sehr gern in Anspruch nehmen, da sie diese Bankleistungen schnell, zeitlich unabhängig und ohne viel Aufwand durchführen wollen. Neue Medien und Online-Tools werden integriert um den Kunden ein komplettes Paket aus Berater, Filiale und Online-Welt zu bieten. Ziel ist es, unsere online-affinen Kunden auch hochgradig online zu servizieren.

– CHRISTIAN NEUHOLD