



TRANSLOBE AGENCY

# Telebanking Schritt für Schritt

Niedrige Bankgebühren und der Kontozugriff rund um die Uhr sind überzeugende Argumente für ein Online-Konto. Doch die Freude wird allzuoft durch die Macken von Money und Quicken geschmälert. CHIP zeigt, wie Sie alle Hürden meistern.

**W**enn's ums Geld geht, gehört Telebanking zu den angenehmsten Sparmaßnahmen. Wer seinen PC per Modem oder ISDN-Karte an das Telefonnetz koppelt, kann rund um die Uhr Kontoauszüge abrufen und Überweisungen an den Bankcomputer übertragen. Das reduziert nicht nur den Papierkrieg, sondern auch die Personalkosten der Bank. Deshalb lockt das Bankgewerbe seine Kunden mit niedrigen Gebühren für Online-Konten auf die Datenautobahn. Einige Banken senken die Gebühren für Online-Buchungen sogar auf Null. Dazu zählen überregional die Bank 24, BfG, Commerzbank, Deutsche Direktbank sowie Dresdner, Hypo- und Noris-Bank.

Damit Sie Ihre Bankgeschäfte am PC erledigen können, brauchen Sie einen T-Online-Zugang, ein Online-Konto sowie ein Modem oder eine ISDN-Karte.

Der Zugang zu T-Online kostet bei der Telekom einmalig 50 Mark Anschlußgebühr, danach 8 Mark monatlich und 6 Pfennig pro Minute. Aber Achtung: Oftmals wird die Anmeldegebühr auch von Ihrer Bank oder beim Kauf von Modem oder Software vom Hersteller übernommen.

Bei 1&1 bekommen Sie zum Beispiel für 300 Mark ein High-Speed-Modem mit üppiger Software-Ausstattung und kostenlosem T-Online-Anschluß. Die Postbank verkauft ein Modem mit 19 200 Bit pro Sekunde für 200 Mark inklusive T-Online-Anschluß. Auch bei ISDN-Karten lohnt sich der Preisvergleich. Für den T-Online-Betrieb reichen passive ISDN-Karten aus, die 1&1 schon ab 200 Mark verkauft. Im Fachhandel sind ISDN-Karten von Elsa ab 300 Mark oder von Teles ab 160 Mark erhältlich. Wer schon ein Modem

besitzt, bekommt den T-Online-Anschluß beim Kauf von *Money* oder *Quicken* gratis dazu.

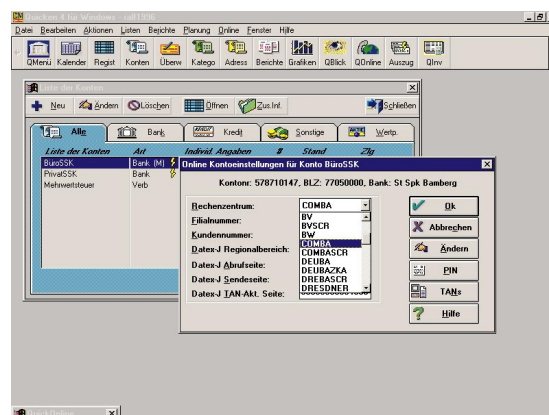
Außer Modem und Software ist für das Online-Konto ein Antrag bei der Bank erforderlich, damit das Konto für den Online-Zugriff freigeschaltet wird. Daraufhin erhalten Sie eine Persönliche Identifikationsnummer (PIN), ein Paßwort, das Ihr Konto vor fremden Zugriffen schützt. Mit der PIN können nur Kontostände abgerufen werden. Für Geldbewegungen werden zusätzliche Transaktionsnummern (TAN) benötigt, die von der Bank aber separat verschickt werden. Wenn alle Voraussetzungen geschaffen sind, kann die Installation der Software beginnen.

Bevor Sie *Money* oder *Quicken* einsetzen, sollten Sie den ersten Kontozugriff mit einem T-Online-Dekoder manuell ausführen. Der Erstzugriff auf ein Online-Konto unterscheidet sich von den folgenden Zugangsprozeduren, weil Sie aufgefordert werden, Ihre PIN zu ändern. Da *Money* und *Quicken* davon ausgehen, daß diese Vorarbeit bereits

die Schaltfläche »Online« klicken. Quicken sollte dann anhand der Bankleitzahl Rechenzentrum und Datex-J-Seiten der Bank einrichten.

Kunden kleinerer Banken und Sparkassen müssen auf diesen Service leider verzichten und selbst bei der Bank nachfragen. Achten Sie besonders darauf, daß Rechenzentrum und Datex-J-Seiten korrekt eingegeben wurden. Andernfalls wird der Kontozugriff scheitern. Danach ist die PIN die wichtigste Eingabe, ohne die kein Kontozugriff möglich ist. Damit Quicken Überweisungen versenden kann, sollten Sie mit der Schaltfläche »TANs...« gleich einige Transaktionsnummern eingeben.

Quicken greift entweder dialoggesteuert (Screen) oder über die ZKA-Schnittstelle auf ein Online-Konto zu. Beim Screen-Zugang nutzt Quicken manuelle Eingabedialoge und trägt die



**Problemstandard: Wenn die ZKA-Schnittstelle auf Ihrem Online-Konto Fehler verursacht, hilft der dialoggesteuerte Kontozugriff (SCR) von Quicken weiter**

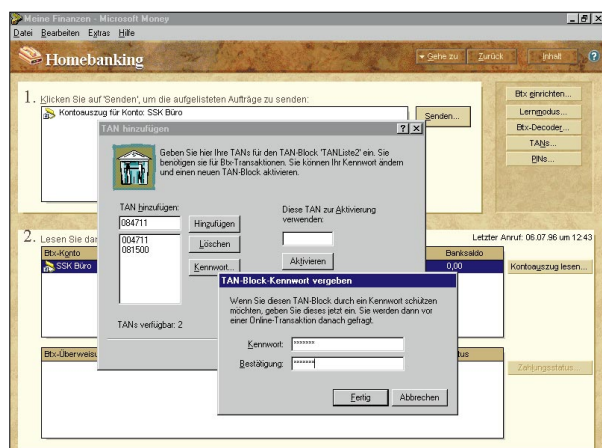
schlußkennung und das Paßwort werden durch Sternchen dargestellt, um Zuschauern den Blick auf die Kennwörter zu versperren.

Auf Ihre Telefonrechnung nimmt Quicken nur wenig Rücksicht. Anstatt Kontoauszüge gemeinsam mit den Überweisungen abzugleichen, baut Quicken eine Datex-J-Verbindung für den Abruf der Kontoauszüge auf, legt danach auf und stellt dann eine neue Verbindung für die Übertragung der Überweisungen her. Um Telefongebühren zu sparen, kreuzen Sie im Dialog »Datex-J-Zugangsdaten« das Kontrollkästchen »halten« an. Quicken hält dann die Verbindung zu T-Online aufrecht, so daß Sie während einer Verbindung Kontoauszüge und Überweisungen übertragen können. Doch Vorsicht: Sie müssen die Verbindung danach mit dem Symbol »Trennen« in Quicken-Online immer manuell beenden, weil Quicken nicht mehr automatisch aufliegt!

## o Modem-Tuning für Quicken

Um die T-Online-Verbindung herzustellen, muß Quicken wissen, ob Sie ein Modem oder eine ISDN-Karte einsetzen. Im Fall der ISDN-Verbindung sucht Quicken nach einem installierten CAPI-Treiber. Für Modems besitzt Quicken eine automatische Erkennungsfunktion, die sogar Telefonanlagen berücksichtigt. Das funktioniert zwar problemlos, die Modemkonfiguration ist aber keineswegs optimal.

Nachdem Quicken Ihr Modem automatisch erkannt hat, können Sie die Anwahl und die Datenübertragung beschleunigen. Die Modemkonfiguration



**Treiberfrage: Money benutzt die Modem-Eigenschaften von Windows 95, so daß die Optimierung des Modemtreibers in den Dialogen von Windows 95 stattfindet**

erledigt ist, müssen Sie für den ersten Zugriff auf Ihr Konto mit einem T-Online-Dekoder selbst Hand anlegen.

## o Quicken richtig konfigurieren

Obwohl Quicken eine äußerst komfortable Installationsroutine besitzt, lohnt es sich, die Konfiguration an einigen Stellen zu optimieren. Knifflig ist zum Beispiel die Konfiguration des Online-Kontos, die Sie mit den Befehlen »Listen | Konten« und »Bearbeiten | Konto ändern« erreichen. Im Dialog »Änderung der Kontodaten« können Sie dann das Online-Konto aktivieren, indem Sie das Kontrollkästchen »Kontoverwaltung über Datex-J« ankreuzen und auf

Daten dort automatisch ein. Das dauert zum einen recht lange, zum anderen sind die Dialoge nicht standardisiert. Deshalb hat der Zentrale Kreditausschuß (ZKA) die sogenannte ZKA-Schnittstelle entwickelt, die den Datenaustausch mit der Bank beschleunigt. Sie sollten daher erst den ZKA-Zugang testen und nur in Problemfällen auf einen Screen-Zugang ausweichen. Die Zugänge erkennen Sie im Kombinationsfeld »Rechenzentrum« an der Abkürzung SCR oder ZKA.

Neben den Kontoeinstellungen ist die Konfiguration des Datex-J-Zugangs mit dem Befehl »Online | Online Zugangsdaten« wichtig. Übernehmen Sie die bundesweit einheitliche Datex-J-Rufnummer 01910 und geben die Teilnehmerdaten für Datex-J ein. Die An-

erreichen Sie mit dem Befehl »Online | Online Modemeinstellungen«. Beim Wählverfahren sollten Sie die Option »Tonwahl« einstellen. Das langsamere Pulswahlverfahren ist nur außerhalb der Ballungsgebiete notwendig.

Quicken stellt standardmäßig eine Übertragungsrate von 2400 Baud ein, weil das bis Ende 1995 die übliche Geschwindigkeit war. Inzwischen wurden die T-Online-Zugänge auf 14 400 Baud beschleunigt, so daß Sie im Kombinationsfeld »Baudrate« je nach Modem auch 9600 oder 14 400 Baud auswählen können.

Zu den neuen Fähigkeiten von T-Online zählen auch Fehlerkorrektur und Kompression des Modems, die Quicken aufgrund von Restriktionen vergangener Tage deaktiviert. Um beides einzuschalten, ändern Sie den AT-Befehl im Feld »Initialisierung«. Die AT-Befehle sind aber bei jedem Modem unterschiedlich, so daß ein Blick ins Modemhandbuch unerlässlich ist. Beim Sportster Vi-Modem von US Robotics wird die Fehlerkorrektur mit »AT&M5« und die Komprimierung mit »AT&K2« erzwungen, so daß der komplette AT-Befehl für die zweite Initialisierung etwa so aussieht: »AT M0&K2&M5«.

## Intuits Bug-Bekenntnis

Durch die Optimierung der Konfiguration wird das Telebanking mit Quicken schneller, billiger und komfortabler. Bei der Bedienoberfläche des Programms türmen sich zwar weniger, aber dafür um so schlimmere Hürden auf. So enthält Quicken leider einen unverzeihlichen Programmfehler: Beim Abruf der Kontoauszüge übersieht das Programm den Absender von eingegangenen Überweisungen oder Abbuchungen. Deshalb tauchen im Quicken-Konto Einzahlungen ohne Absender auf, so daß Sie nicht wissen, wem die erfreuliche Geldvermehrung zu verdanken ist. Bei Intuit ist das Problem zwar mittlerweile bekannt, eine Lösung kann aber auch die Hotline nicht anbieten.

Wenn Sie den Absender manuell nachtragen wollen, hilft die Datei UMSATZ2.DAT im Quicken-Verzeichnis weiter. Dort legt Quicken die Daten ab, die über T-Online abgerufen wurden. In dieser Datei sind die Informationen komplett. Um das File zu bearbeiten, starten Sie zum Beispiel den Windows-Editor mit dem Befehl »Start | Programme | Zubehör | Editor« und öffnen die Datei UMSATZ2.DAT im Programmverzeichnis von Quicken.

Ebenso unerfreulich ist die Tatsache, daß Quicken trotz der Zielgruppe »Kleinunternehmer« keine Möglichkeit bietet, eine Überweisung durch zwei Transaktionsnummern abzusichern. In vielen Firmen sind zwei Mitarbeiter für Zahlungsausgänge verantwortlich, so daß jeder Scheck zwei Unterschriften tragen muß. Der Bankdialog in T-Online erlaubt in diesen Fällen die Eingabe von zwei PINs und zwei TANs. Quicken beherrscht diese Funktion nicht.

Für einen anderen Bug bietet Intuit endlich ein Update an. Quicken sendet Überweisungen in Form von Sammelaufträgen an das Geldinstitut, damit mehrere Überweisungen mit einer einzelnen TAN überwiesen werden. Wenn Sie beispielsweise 50 Mark an das Rote Kreuz und 40 Mark an Greenpeace überweisen, erscheint auf dem Kontoauszug nur eine Buchung in Höhe von 90 Mark. Diese beiden Buchungen müssen beim Kontoabgleich mit der Schaltfläche »Sammelüberweisungen« richtig zugeordnet werden. Quicken bricht diesen Vorgang aber mit einer Fehlermeldung ab.

Um das Problem mit den Sammelüberweisungen zu beseitigen, können Sie aber bei der Mailbox von Intuit das aktuelle Service-Pack abrufen. Die Mailbox erreichen Sie unter der Rufnummer (089) 9 96 36-361. Das Service-Pack finden Sie dort über die Menüpunkte »(U) Aktualisierungen« und »(3) Service Pack«.

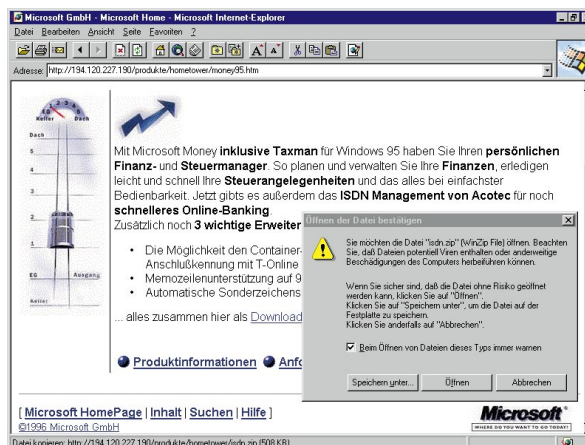
Trotz dieser Bugs ist nicht immer Quicken schuld, wenn eine Überweisung mal nicht übertragen wird. Vielleicht ist nur der Bankcomputer gerade nicht erreichbar, oder Sie haben eine falsche PIN oder TAN eingegeben, so daß die Überweisung abgelehnt wird. In solchen Fällen lohnt sich immer ein Blick in die Datei TRANSFER.CNC, die Sie mit dem Windows-Editor bearbeiten können.

## Money richtig konfigurieren

Bei Microsoft Money 95 fallen die Schwachstellen weniger dramatisch aus. Da Money die Modemeinstellungen von Windows 95 verwendet, wird die Online-Konfiguration von Money auf Windows verlagert. Das funktioniert in den meisten Fällen zwar problemlos, trotzdem lohnt es sich, selbst Hand anzulegen, um die Modemeinstellungen zu optimieren. Das gilt besonders für die bisher nicht funktionierende ISDN-Unterstützung, die Microsoft jetzt für die CAPI 2.0 in Form eines Updates nachliefert. Die Dateien stehen im Internet auf der Seite <http://www.microsoft.de/produkte/hometower/money95.htm> zum Download bereit.

Um das Modem mit Fehlerkorrektur und Komprimierung zu beschleunigen, wählen Sie den Befehl »Start | Einstellungen | Systemsteuerung« und doppelklicken auf das Symbol »Modems«. Markieren Sie Ihr Modem und klicken auf die Schaltfläche »Eigenschaften«. Auf der Registerkarte »Allgemein« können Sie dann die »Maximale Geschwindigkeit« auswählen. Beachten Sie, daß in diesem Kombinationsfeld die Geschwindigkeit für den Datenaustausch zwischen Computer und Modem festgelegt wird. Es handelt sich nicht um die Übertragungsrate mit T-Online!

Wenn das Modem die Daten komprimiert, werden natürlich erheblich mehr als 14 400 oder 28 800 Bit pro Sekunde übertragen. Deshalb muß die Verbindung zwischen Computer und Modem schneller sein als die Übertragungsrate des Modems. Damit das Modem bei einer komprimierten Datenübertragung die doppelte Geschwindigkeit erreichen kann, muß der Computer auch die doppelte Datenmenge an das Modem liefern. Deshalb sollten Sie eine maximale Geschwindigkeit von 57 600 oder



**Wichtige Adresse: Nach anfänglicher Zurückhaltung bietet Microsoft für ISDN-Benutzer eine ISDN-Schnittstelle an, die Sie kostenlos im Internet abrufen können**



noch besser 115 200 Bit pro Sekunde auswählen.

Um Fehlerkorrektur und Datenkompression einzuschalten, aktivieren Sie die Registerkarte »Einstellungen« und klicken auf die Schaltfläche »Erweitert«. Im Dialog »Erweiterte Einstellungen« brauchen Sie dann nur noch die Kontrollkästchen »Fehlerkontrolle« und »Datenkompression« anzukreuzen. Das Kontrollkästchen »Für Verbindung notwendig« sorgt dafür, daß die Verbindung nur zustande kommt, wenn die Gegenstelle ebenfalls Fehlerkorrektur und Datenkompression nutzt.

Alternativ zu den Kontrollkästchen können Sie die entsprechenden AT-Befehle im Feld »Weitere Einstellungen« eingeben (ohne AT). Für den Modembetrieb an einer Telefonanlage brauchen Sie zum Beispiel den Befehl »AT X3«, damit das Modem abhebt. In diesem Fall tragen Sie im Feld »Weitere Einstellungen« nur X3 ein.

Falls das Modem nicht funktioniert, können Sie die Modemaktivitäten aufzeichnen lassen. Anhand der Textdatei MODEMLOG.TXT erfahren Sie dann, wann das Modem welche Fehlermeldung produziert.

Um für entsprechende Kontrollen das Modemprotokoll aufzuzeichnen, rufen Sie den Befehl »Start | Einstellungen | Systemsteuerung« auf und klicken doppelt auf das Modemsymbol. Markieren Sie das widerspenstige Modem und klicken auf die Schaltfläche »Eigenschaften«. Nun wählen Sie das Register »Einstellungen« aus. Klicken Sie auf die Schaltfläche »Erweitert« und kreuzen dann das Kontrollkästchen »Protokolldatei aufzeichnen« an.

Wenn Sie das Modem danach wieder verwenden, wird im Windows-Verzeichnis die Datei MODEMLOG.TXT angelegt. Jetzt können Sie das Protokoll untersuchen und dem Fehler nachspüren.

## ○ Nicht ganz rund

Wenn die Nachkommastellen im Kontobuch von Money von den tatsächlichen Umsätzen auf Ihrem Konto abweichen, handelt es sich entweder um Darstellungs- oder Rundungsprobleme. Die Anzahl der Dezimalstellen, die Money bei Berechnungen anzeigt, hängt dabei von den gewählten Ländereinstellungen in Windows ab.

Um die Anzahl der Dezimalstellen bei Rundungsproblemen zu korrigieren, starten Sie zunächst die Systemsteuerung mit dem Befehl »Start | Einstellungen | Systemsteuerung«. Nun doppelklicken Sie auf das Symbol »Ländereinstellungen«. Dort können Sie die Nachkommastellen und die Zahlendarstellung auf den beiden Registerkarten »Zahlen« und »Währung« festlegen.

Falls Money die Zahlen weiterhin ungenau rundet, wird's kompliziert: Die Anzahl der Dezimalstellen, die Money

intern verwendet, basiert nämlich auf den Ländereinstellungen, die beim Anlegen der MNY-Datei vorlagen. Wenn zu diesem Zeitpunkt nur eine Dezimalstelle eingestellt war, sind Rundungen entsprechend ungenau.

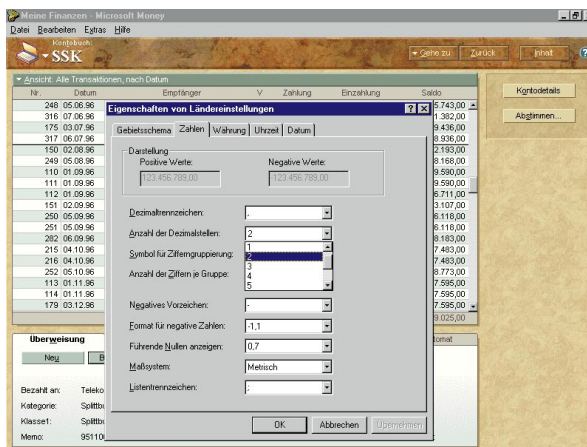
Das Problem ist nur zu beheben, indem Sie erst die Anzahl der Dezimalstellen in den Ländereinstellungen auf zwei oder vier erhöhen und dann eine neue MNY-Datei anlegen. Damit ist das Problem aber nur für die Zukunft behoben, weil die bereits falsch gerundeten Zahlen auch beim Import in die neue Datei unrund bleiben.

## E-Banking ohne Software

Doch auch ohne Finanzsoftware können Sie loslegen, sobald die Bank Ihr Konto online tauglich gemacht hat. Ein Datex-J-Dekoder genügt bereits. Die bank-spezifischen Masken ermöglichen den Zugriff auch ohne zusätzliche Program-

me. Das Angebot Ihres Instituts wird jedoch meist Software wie ZV-Light (Sparkassen) oder PC-Cache (Volksbanken) enthalten. Bevor Sie die erste Verbindung zur Filiale wagen, können Sie an einem Demokonto üben, das viele Banken anbieten.

Leistungsangebot und Kosten unterscheiden sich von Bank zu Bank. Die übliche Kontoführung mit Abfragen des Kontostands, Überweisungen und Überprüfung der letzten Buchungen erlauben alle Institute. Doch erste Unterschiede zeigen sich bei Daueraufträgen oder



**Zahlensalat:** Bei Rundungsproblemen mit *Money* sind oft die Ländereinstellungen von Windows schuld. Mit Hilfe der Systemsteuerung können Sie die Anzahl der Nachkommastellen festlegen.



Für Internet-Freaks: Anbieter Europe Online ermöglicht auch Homebanking über seinen Dienst. Die Kosten sind in den Gebühren enthalten.

## ZKA-Standard oder Anarchie?

Bei technischen Fragen zeigen die sonst so konservativen Bankiers trotz Anzug und Krawatte einen Mangel an Disziplin. Obwohl beim Telebanking die Datenübertragung und die Inhalte im ZKA-Standard definiert sind, variieren viele Banken die Übertragungsprozeduren. Durch die mangelnde Rücksicht auf den ZKA-Standard wächst nicht nur der Aufwand bei den Softwareherstellern, die jeden Bankzugang einzeln konfigurieren müssen, sondern auch die Wahrscheinlichkeit von Programmfehlern.

Die Probleme beginnen bereits auf der Startseite des ZKA-Dialogs. „Vor der Datenübertragung müssen sich die Finanzprogramme auf einer Startseite anmelden. Dabei wird ein Header übertragen, der die Kontonummer und einige Kontrollsummen enthält. Obwohl der ZKA-Standard hier die Übertragung der PIN vorsieht, verzichten einige Banken an dieser Stelle auf die Legitimation“, berichtet Holger Dose, Geschäftsführer der HDP Vertriebs GmbH, die das Programm HDP Cash entwickelt hat.

Nach der Startseite folgt die seitenweise Übertragung der Buchungsposten an das Rechenzentrum. Doch auch hier herrscht Anarchie: „Der ZKA-Standard sieht auf jeder Seite die Übertragung von sieben Buchungsposten vor. Trotzdem fragen einige Banken nur fünf Buchungsposten ab“, so Dose. Solche Probleme können auch den Bankkunden treffen. Buchungen,

die aufgrund einer falschen Bankleitzahl abgebrochen wurden, werden bei einigen Banken nicht wie vorgeschrieben gelöscht, sondern gespeichert und bei der nächsten Anwahl automatisch verbucht. Der Software wird aber nur ein Abbruch zurückgemeldet. So entsteht die Gefahr einer doppelten Buchung, weil das Telebankingprogramm die Buchungen ebenfalls wiederholt.

Eine besonders sichere ZKA-Ergänzung hat sich die Deutsche Bank einfallen lassen: „Bei der Zugangsprozedur werden nicht nur die Daten auf der Startseite abgefragt“, berichtet Olaf Metten, der Telebanking in mehreren Firmen betreut, „darüber hinaus prüft die Deutsche Bank auch die T-Online-Anschlußkennung, die auf jeder Seite automatisch übertragen wird.“

Herr Metten hatte tagelang versucht, ein Firmenkonto von verschiedenen Zweigstellen aus zu erreichen, die über eigene T-Online-Anschlüsse und daher auch über eigene Anschlußkennungen verfügen. Der Zugriff wurde aber verweigert, weil die Deutsche Bank nur die Anschlußkennung der Zentrale akzeptierte. Das hat mit dem ZKA-Standard nichts zu tun.

Zur Erinnerung: Standardisierung ist das Aufstellen von allgemeingültigen und akzeptierten festen Normen (Standards) zur Vereinheitlichung der Handhabung. So steht's in Meyers Taschenlexikon.

terminierten Überweisungen, um einen bestimmten Abbuchungstag festzulegen. Mit gehobenen Serviceleistungen wie Anforderung von Scheckformularen, Gebührenhinweisen und aktuellen Zinssätzen versuchen nur wenige Banken, Kunden zu gewinnen. Die Bereiche Festgeldkonto, Sparvertrag und Börsentransaktion fehlen schließlich im Angebot der meisten Geldinstitute.

Wenn es Ihnen nur darum geht, die Kosten für Ihr Girokonto zu senken, sollten Sie Homebanking nicht in Betracht ziehen. Beispielsweise bei Sparkassen beträgt der Grundpreis für das Konto monatlich 8 Mark – wie auch die Datex-J-Nutzungsgebühr, und das alles noch ohne die Übertragungskosten fürs Telefon mitzurechnen.

Auch rentiert es sich in den meisten Fällen nicht, die Bank nur wegen eines günstigeren Angebots bei den Kontogebühren zu wechseln, denn der damit verbundene Aufwand ist hoch: Zahlreiche Briefe müssen geschrieben werden, um Gehaltskonto oder Daueraufträge für Abonnements und Versicherungen zu ändern.

Wer dagegen T-Online weitergehend nutzen möchte, sollte sich zunächst bei seiner Bank über die Konditionen für Homebanking informieren. Oft gehören kostenloser Erstanschluß und preiswerte Modems mit zum Angebot.

Immer mehr Banken, vor allem amerikanischen Institute, entdecken auch das Internet. Mit ihrem Vollbankservice decken sie dabei das gesamte Leistungsspektrum ab. Internet-Dienste wie AOL und Europe Online haben zudem Homebanking in ihre Angebotspalette aufgenommen.

Ralf Gladis / Johann Sedlbauer



### Intuit Quicken 4.0 für Windows

Preis: ca. 100 Mark  
Zusatzinformationen:

Intuit, 85730 Ismaning  
Internet: <http://www.intuit.com>  
Mailbox: (089) 99 63 63 61

### Microsoft Money 4.0 für Windows 95

Preis: ca. 100 Mark  
Zusatzinformationen:  
Microsoft,  
85716 Unterschleißheim  
Internet: <http://www.microsoft.de>  
Money-Update: <http://www.microsoft.de/produkte/hometower/money95.htm>

### 1&1 EDV Marketing GmbH

56409 Montabaur  
Tel. (0130) 80 86 06

### Postbank

Tel. (0228) 9 20 11 16

# LESERUMFAGE

## Homebanking: Anwender berichten über Einsatz und Probleme

Über 1,3 Millionen Online-Konten teilen die deutschen Banken unter sich auf – mit steigender Tendenz. Vor allem amerikanische Direktbanken bieten über das Internet umfassende Leistungen an, von der Kontoführung bis hin zu Wertpapierorders. Und elektronische Zahlungsmethoden wie E-Cache kommen beim Internet-Shopping in Mode. CHIP ist in einer Umfrage dem Thema Electronic Banking auf den Grund gegangen und befragte die Homebanker nach Einsatzzweck, Wünschen und Problemen.

### Meist reicht die einfache Kontoführung

Die befragten Nutzer von Telebanking führen hauptsächlich Konten bei Sparkassen, Postbanken und Volks- und Raiffeisenbanken, gefolgt von Deutscher Bank und Dresdner Bank. Diese Reihenfolge spiegelt grob die tatsächliche zahlenmäßige Verteilung der über T-Online geführten Konten wider. Als Zweck wurde überwiegend die übliche Kontoführung genannt, also einfache Arbeiten wie Überweisungen und das Abfragen des Kontostands oder der letzten Kontobewegungen. Zusätzliche Leistungsangebote werden deutlich weniger genutzt.

### Quicken und Money sind beliebt

Finanzsoftware liegt voll im Trend. So setzt fast die Hälfte der Befragten

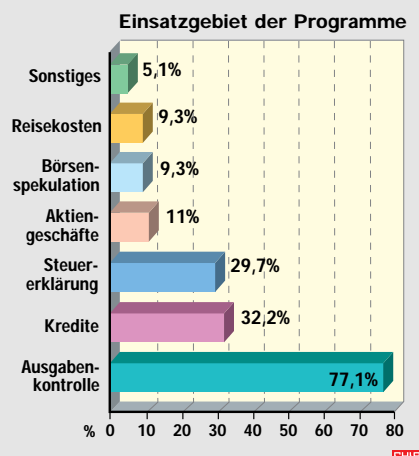
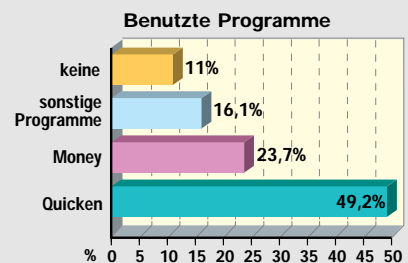
Intuits Quicken ein, etwa 24 Prozent Microsofts Money. Damit bestätigt sich die Marktführerschaft der beiden Programme, während nur 16 Prozent mit bankspezifischer Software wie ZV-Light oder PC-Cache arbeiten. Mit dem nackten Datex-J-Dekoder und den Bankmasken allein geben sich nur elf Prozent der Anwender zufrieden.

Als Einsatzgebiete der Programmpakete dominieren klar Kontoführung und Ausgabenkontrolle. Auch weitergehende Möglichkeiten, etwa Überwachung der Zins- und Tilgungsverpflichtungen bei Krediten (32 Prozent der Befragten) und Hilfe bei der Steuererklärung (30 Prozent) sind durchaus willkommen. Aktiengeschäfte und Börsenspekulationen finden nur das Interesse jedes zehnten Anwenders.

### Die Liste der Probleme ist endlos

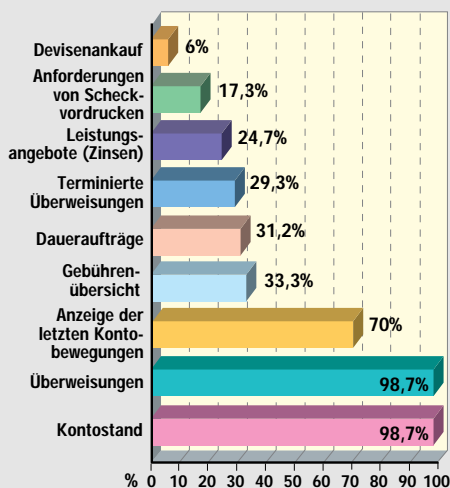
Homebanking scheint zu den problembeladenen PC-Anwendungen zu gehören: Nur knapp ein Drittel der Befragten war mit dem Online-Konto rundum zufrieden und gab an, mit keinerlei Problemen zu kämpfen. Als häufigster Kritikpunkt wurde genannt, daß oft keine Verbindung zum Bankserver aufgebaut werden konnte, sei es durch Wartungsarbeiten der Bank oder durch Absturz des Rechners. Zwei Prozent der Befragten vermuteten die Ursachen für den fehlenden Connect bei T-Online.

### Finanzsoftware

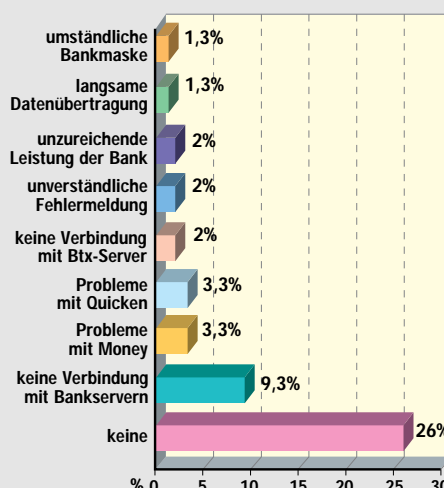


Je 3,3 Prozent der Befragten übten Kritik an der verwendeten Finanzsoftware Quicken beziehungsweise Money. Außer über zu langsame Datenübermittlung und beim Finanzamt nicht verwendbare Belege beim Einsatz von Quicken beklagten sich Anwender bei MS-Money über fehlerhafte Überweisungen und Probleme mit der TAN-Liste. Fehlende Bankmakros wurden bei beiden Programmen angemahnt.

### Einsatzzweck von Homebanking



### Die häufigsten Probleme



Nur zwei Prozent der Befragten waren mit dem Leistungsspektrum ihres Geldinstituts unzufrieden. Zu den eher seltenen Problemen gehörten eine zu langsame Datenübertragung und umständlich auszufüllende Masken.

Ängste vor Mißbrauch oder Probleme mit dem Sicherheitssystem wurden trotz alarmierender Beiträge in Presse und Fernsehen nicht laut. Es zeichnete sich jedoch ein zunehmendes Interesse an Internet-Providern ab, die ihren Mitgliedern die Möglichkeit zum Homebanking anbieten. *Johann Sedlbauer*