



Internets betydelse för bankerna och för kunderna

2002-10-08

Sten Arvidson
FöreningsSparbanken



- Internetbanken - en av flera mötesplatser
- Snabb tillväxt - kunder, tjänster och affärer
- Internetbanken - en kanal, flera säkerhetsnivåer
- Kundernas tillit till Internet

Internetdagarna 2002

2

Bank via Internet - en spännande resa

1996:

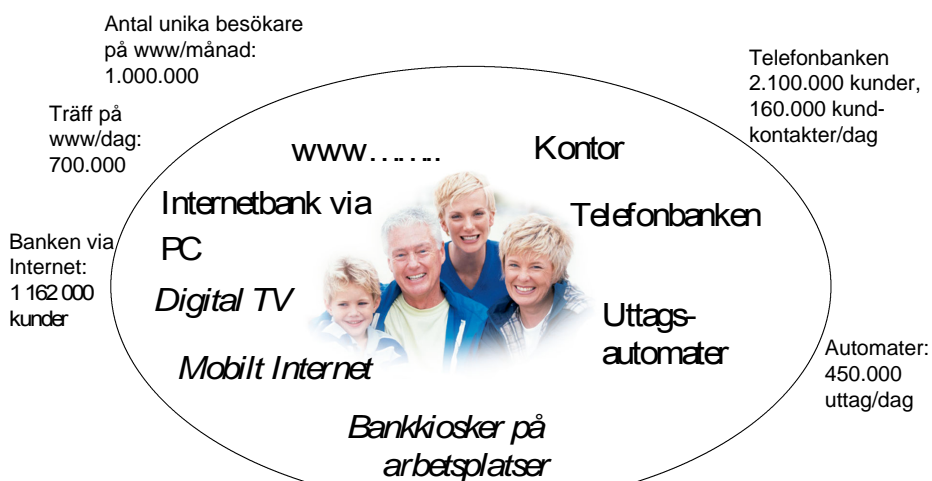
- Kommer kunderna att acceptera tekniken ?
- Klarar vi volymerna ?

2002:

- Mer än 4 miljoner bankkunder har Internetbank
- Cirka 20 miljoner inloggningar till Internetbankerna varje månad

3

FöreningsSparbankens Internetbank, en av flera kanaler



Internetdagarna 2002

4

Kanalen anpassas till olika marknadssegment Banken via Internet - Ung

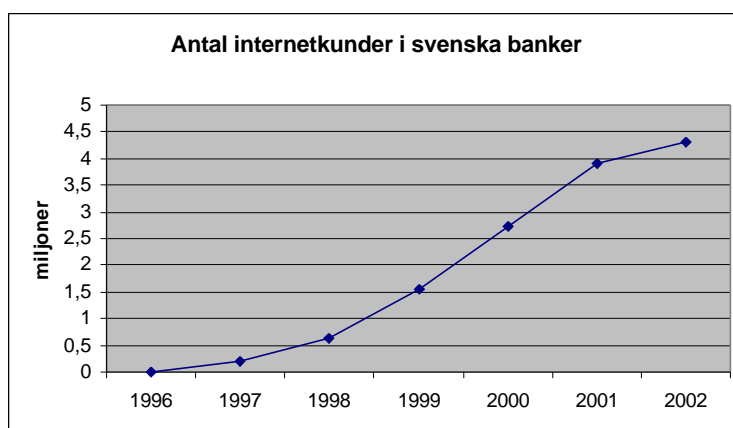
The screenshot shows the Unionsbanken website interface in a Netscape browser window. The browser title is "Unionsbanken - Netscape". The address bar shows the URL: "http://www.loreningsparbanken.se/st/ung/ou/ungOufFrame/0,2307,3,00.html". The website content includes a navigation menu at the top, a main header with the bank's logo and name, and several content sections: "Meddelanden från banken", "Externa nyhetsartiklar", "Översikt" (overview of accounts), "Aktuellt", and "Annonser från Banken".

Annotations pointing to various features on the website:

- Information om ekonomi och kalkyler**: Points to the top navigation menu.
- "The Brain" - översiktlig sitekarta med navigering**: Points to the top navigation menu.
- Säker dialog mellan bank och kund**: Points to the main header area.
- Sammanställning Ekonomisk översikt**: Points to the "Översikt" section.
- Intreaktiv rådgivning**: Points to the "Aktuellt" section.
- Annonser från Banken**: Points to the "Annonser från Banken" section.
- Externa nyhetsartiklar**: Points to the "Externa nyhetsartiklar" section.
- Under aktuellt kommer under hösten andra nyheter, t ex spel**: Points to the "Aktuellt" section.
- Personalisering: egna inställningar på förstasidan, t ex färgtema, nyhetsartiklar**: Points to the "Aktuellt" section.

Internetdagarna 2002

Marknadspenetration

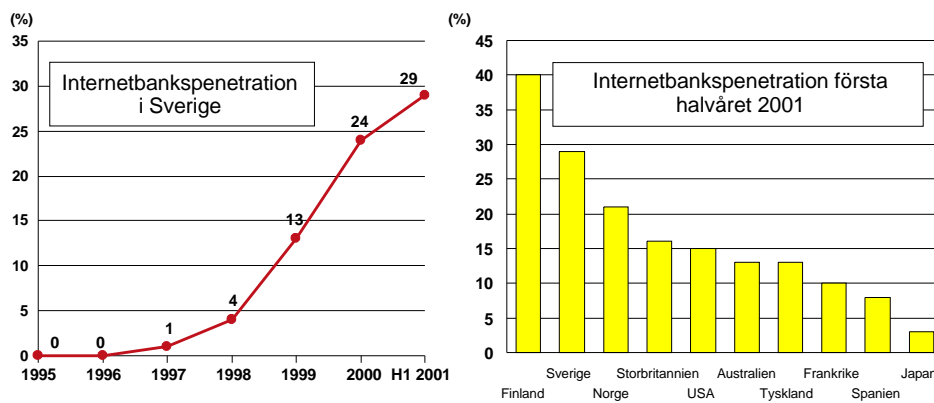


Källa: Svenska Bankföreningen

Internetdagarna 2002

6

Banktjänster över internet är framgångsrika applikationer



Source: The Boston Consulting Group

Internetdagarna 2002

7

Internetbanktjänster 1996

- kontoöversikt
- överföringar mellan egna konton
- överföringar till konton i andra banker och girobetalningar

Internetdagarna 2002

8

Internetbankstjänster 2002

- Kontohantering
- Betalningar
 - BG/PG
 - autogiro
 - direktbetalningar
 - e-faktura/e-giro
- Kort
 - ansökan
 - spärr
 - e-commerce
- Värdepapper och fonder
 - aktiehandel
 - fondhandel
- Pension
 - rådgivning
 - IPS
 - försäkringar
- Lån
 - t.ex bolån
- E-bokföring

Internetdagarna 2002

9

Nya tjänster E-faktura

Banken via Internet Demo Demosson (den 21 mars 2001 11:03) [Logga ut](#)

[Min sida](#) | [Betal](#) | [Spara](#) | [Låna](#) | [Övriga tjänster](#) | [Hjälp](#) [Hitta rätt](#)

Betala > Postgiro/bankgiro betalningar
Aktuella | [Registrera](#) | [Registrera flera](#) | [Mottagare](#) | [Historik](#) | [e-faktura](#)

IDEMO!
Verstön

► **Avisade betalningar**

Förfallod.	Konto för bet.	Pg/Bg-nr	Avvisningsorsak	Belopp
	8234-5 6.789.123-4	98 76 54-3	Avisad från Pg eller Bg	340,00
	8234-5 6.789.123-4	90 19 50-6	Visa orsak	250,00
Summa:				590,00

Om du vill ändra eller ta bort en avisad betalning - klicka på den aktuella betalningens Pg/Bg-nummer
Om du vill titta på avvisningsorsaken - klicka på den aktuella betalningens Avvisningsorsak

► **Inkomna e-fakturor**

Förfallod.	Avsändare	Belopp	Typ	Betala	Ta bort	Visa
20010215	Syokrätt Elförsäljning	573,00	Faktura	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20010228	Örebro Bostäder	3 481,00	Faktura	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20010330	VISA Business Card	2 735,00	Autogiro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20010330	TELIA	298,00	Faktura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nya tjänster e-bokföring

Banken via Internet G:ERLACH.ADA 2002-03-13 19:41 [Logga ut](#)

DEMO [Vår sida](#) | [Betala](#) | [Spara](#) | [Låna](#) | [Övriga tjänster](#) | [Hjälp](#) [Hitta rätt](#)

Övriga tjänster >
Bokföring

Bokföring > Kontering > [Sidhjälp](#) | [Aktuellt räkenskapsår: Jan. 2002 - Dec. 2002](#)

[Autokontering](#) | [Manuell kontering](#) | [Översikt](#)

Bankkonto: 1234-5 12.345.678-9

Saldot på bankkontot är 89 245,25 kr mindre än på konto 1930 i bokföringen.
Klicka [här](#) för mer information

[Visa även konterade](#)

Betalningsuppdrag under bevakning

Bev. Datum	Mottagare	Belopp	Fakt. Datum	Kontering	Frakt	Exp. avg.	Moms	M. Kod	R. grp	Godk.
011111	Skattemyndigheten i Göteborg	-459,00	011115	Välj konto						OK
011108	Ikea	-1 500,00	011129	Välj konto						OK
011108	Vattenfall	-1 930,00	011129	Välj konto						OK
011108	Hem E!	-1 914,00	011129	Välj konto						OK

Bankkontohändelser

Bet. Datum	Mottagare/Trans.text	Belopp	Bokf. Datum	Kontering	Frakt	Exp. avg.	Moms	M. Kod	R. grp	Godk.
020410	Ffsdf	4 564,00	020410	Välj konto						OK

[Hämta banktransaktioner](#)

Internet har nu en stor andel av volymen



- 29 % av antalet aktieaffärer
- 31 % av antalet köp och försäljningar av fondandelar
- 36 % av girobetalningarna

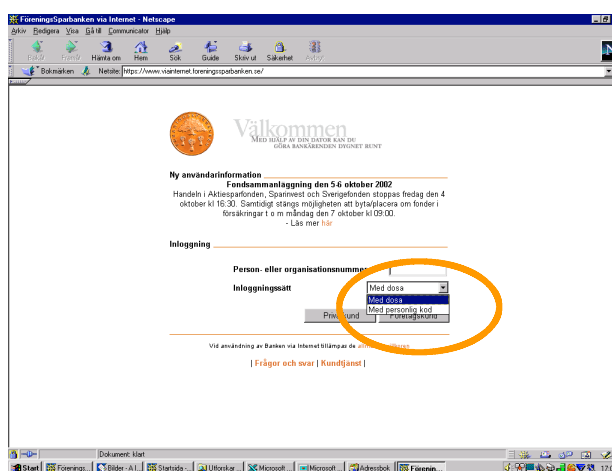
Internet ger bättre kvalitet

- Färre fel, t ex i betalningstjänsten
- Fel i lagrade uppgifter uppdagas när de presenteras för kunden

Internetdagarna 2002

13

Internetbanken - en kanal, flera säkerhetsnivåer



Finns det tillit till Internet på marknaden?

- Konsumenterna har förhållandevis stor tillit
- En del säkerhetsexperter och företag i den branschen säger sig ibland sakna tillit till nuvarande Internetlösningar

Är det riskabelt att använda kortet på nätet ?

- Knappast för konsumenten under vissa förutsättningar
- Riskerna kan minskas på flera sätt, t ex
 - Begränsa hur mycket pengar som finns på det kort du använder i butikshandeln
 - Använd e-kort (virtuellt kortnummer som bara kan användas på Internet)
- Andelen av korttransaktionerna som avser betalning på Internet mindre än 5 %
- Av reklamationerna är ca 60 % Internetrelaterade (främst spel & pornografi)





Att skapa tillit hos kunden handlar inte bara om säkerhetsteknik

Den skapas genom

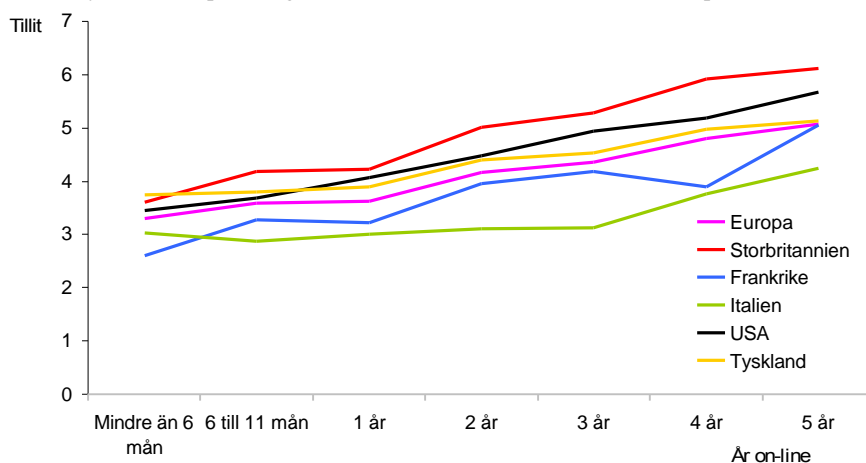
- att tjänsterna är enkla att använda för kunderna
- att risken för fel är tillräckligt liten
- att tjänsteleverantören tar ansvar för de felsituationer som trots allt uppstår och håller kunden skadeslös utom då det är uppenbart att ansvaret för felet är kundens
- att tjänsteleverantören gör grundliga riskanalyser och tillämpar de säkerhetstekniska metoder som är lämpliga med hänsyn till bland annat:
 - enkelhet för kunden
 - risk för fel / bedrägerier
 - konsekvenser av fel / bedrägerier
 - kostnad

Internetdagarna 2002

17

Ju längre tid on-line, desto större tillit

”På en skala från 1 (‘inte alls säkert’) till 10 (‘mycket säkert’), hur säker tycker du att personlig finansiell information är när man handlar på internet?”



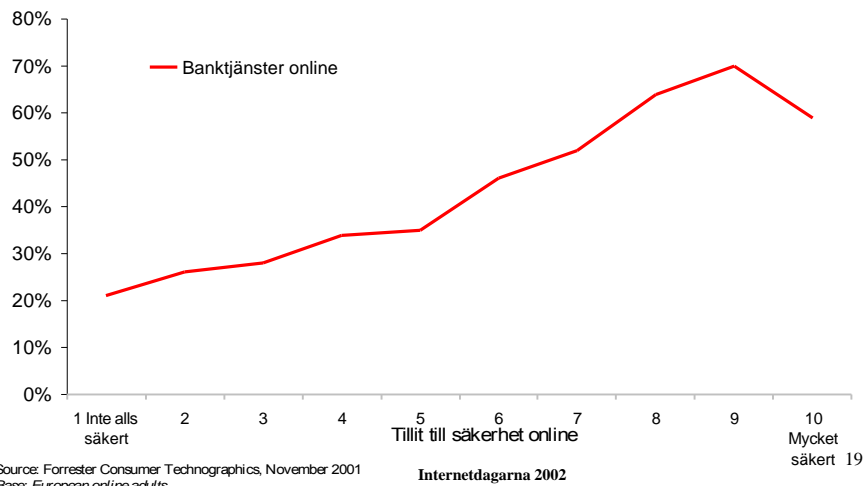
Source: Forrester Consumer Technographics, November 2001
Base: European online adults

Internetdagarna 2002

18

Konsumenter gör sina bankärenden online när de litar på säkerheten

"På en skala från 1 ('inte alls säkert') till 10 ('mycket säkert'), hur säker tycker du att personlig finansiell information är när man handlar på internet?"



Identitet och signering kan öka tilliten

Två metoder att lösa den här frågan

Den "ideala" modellen

- Inför metoder som ger "bästa tänkbara" säkerhet
- Realisera de tjänster som kan bära kostnaderna för den här nivån



Lagen om kvalificerade elektroniska signaturer

Den realiserbara modellen

- Inför metoder som är såväl tillräckligt enkla för kunderna som ekonomiskt och tekniskt realiserbara
- Realisera de tjänster där den här säkerhetsnivån är tillräcklig



Affärsmodell samt avtal mellan aktörerna

**Tack för din
uppmärksamhet**

sten.arvidson@foreningssparbanken.se