

gi

GELDINSTITUTE

Bank-IT und
Organisation für Entscheider.

Strategie: Social Media
in Banken

Best Practice: Den
Vertrieb optimieren

Security: Das kann
Biometrie wirklich

Bernd-Josef Kohl,
Head of International
Business Consultants,
GFT Technologies AG

Datenschutz setzt wichtige Leitplanken

Biometrie wird in der Bankenwelt Realität

INHALT 5/2011

28 TOPTHEMA

Business Intelligence

- 30 **Paradigmenwechsel.** Die BI-Trends 2012
- 31 **Daten wirklich nutzen.** Vertriebsreporting mit Open-Source-Software
- 32 **Echt. Wie die Daten hier.** DekaBank hilft Sparkassen, Fondsinteressierte zu erkennen
- 34 **Schritt nach vorne.** ING-DiBa setzt auf Business Analytics
- 36 **Probleme im Scoring.** Prüfen auf Herz und Nieren
- 37 **Wie selektieren Sie?** Externes Know-how zu IT-gestützten Rating- und Scoringssystemen
- 38 **Pro & Contra.** Halten Data Warehouses was sie versprechen?



Seite 28 Unsere Topthema-Beiträge zeigen die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten von BI-Lösungen auf.

10 STRATEGIE

- ➔ 10 **Die Riesenchance richtig nutzen.** Web 2.0 und Social Media
- 14 **Kunden sind immer und überall.** Integrierte Kundenkommunikation ist angesagt
- 18 **Die Ziele erreichen.** Zahlungssysteme der Zukunft
- 22 **Das „neue“ Geld wird digital.** Mobile Payment
- 24 **„Wer selbst korrigiert, übersieht Fehler.“** Interview mit SQS-CEO Rudolf van Megen



Seite 50 Die Paderborner Bank für Kirche und Caritas hat ihr Gebäude modern und umweltgerecht gestaltet.

24 Der DSGVO und das Handwerkerportal.

Interview zur exklusiven Partnerschaft

26 Statt Wolken endlich Cloud.

Was kostet die Wolke?

39 Ist Wirtschaft noch berechenbar?

Gastkommentar von Dr. Markus Dahm

67 Den Spagat meistern.

IT zwischen Kostensenkung und Innovation

TITELSTORY

40 Biometrie wird Realität.

Datenschutz setzt wichtige Leitplanken

42 SECURITY

- ➔ 42 **Freiraum für die Kundenberatung.** Biometrie in der Praxis

44 BANK-IT

44 Kriminalität wirksam bekämpfen.

Proaktives Handeln

46 Kontinuität hat höchste Priorität.

Interview zum Zusammenschluss von SFirm/Star Finanz

48 BEST PRACTICE

48 Neue Wege gehen.

Planungssicherheit durch Pauschalen

50 Von Mensch zu Mensch.

Die Philosophie der Paderborner Bank für Kirche und Caritas

52 Rundum perfekt versorgt.

E-Procurement und Outsourcing



Seite 60 Die BNP Paribas spart durch ihr neues Management der Druckerflotte 30.000 Euro pro Jahr.



Seite 62 Die diesjährige DMS EXPO lockte mit einem erweiterten Rahmenprogramm mit mehr als 300 Vorträgen und Diskussionsrunden.

- 54 **Effiziente Bargeldprozesse.** Wie eine Sparkasse die Kosten ihrer SB-Geräte senkt
- 55 **Innovativ beim Bargeld-Handling.** Cash-Recycling bei der Volksbank Griesheim-Weiterstadt
- ➔ 56 **Den Vertrieb perfektioniert.** Die selbstlernende Vertriebsorganisation der Sparkasse Dachau

58 BANKTECHNIK

- 58 **Der Multivendorfalle entkommen.** Herstellerneutrale Dienstleister bieten die Alternative
- 59 **Erfolgreiches Multichanneling.** Kanäle intelligent bedienen

60 INTERNATIONAL BANKING

- 60 **Jährlich 30.000 Euro gespart.** Wie die BNP Paribas mit HP Smart Printing Services ihre Kosten senkt

62 EVENTS

- 62 **DMS EXPO auf Erfolgskurs.** Das verzahnte Messekonzert
- 63 **Das Event des Jahres.** 14. Frankfurt Euro Finance Week
- 64 **Im Zeichen von Social Media.** contact center trends 2011 mit konstanten Zahlen

68 KARRIERE

- 68 **Absolut authentisch.** Schauspieler im Assessment Center der KfW-Bankengruppe
- 70 **Auf die Stärken besinnen.** Interview mit Stefan Bald, Geschäftsführer Dr. Kraus & Partner
- 71 **Karrieticker und Termine**

RUBRIKEN

- 01 **Vorwort**
- 06 **Szene**
- 72 **Impressum, Vorschau, Inserenten**

➔ Mit einem Pfeil markierte Artikel sind Titelthemen.

Zur Titelseite



Biometrie wird Realität. Banken befinden sich in einem ständigen Kampf mit der organisierten Kriminalität: Skimming-Feldzüge an Geldautomaten und Phishing-Attacken auf Onlinebanking-Kunden sind kostspielige Ärgernisse für die Kreditinstitute. In einigen Ländern sind biometrische Sicherheitslösungen längst im Einsatz, in

Deutschland haben sie bislang eine eher geringe Rolle gespielt. Doch der Bedarf steigt: Banken laden vermehrt IT-Dienstleister ein, um biometrische Konzepte für mehr Sicherheit im Onlinebanking sowie an Geldautomaten und SB-Terminals zu diskutieren.

Der IT-Dienstleister GFT Technologies hat bereits Feldversuche begleitet und selbst Prototypen entwickelt. Für eine deutsche Bankengruppe sind Verfahren für Fingerprints und Handvenenscans an Automaten erprobt worden. Die Studien haben gezeigt, dass die Biometrie als Komfortgewinn vom Kunden empfunden wird – auch weil sie die PIN-Eingabe ablöst.

Mehr erfahren Sie in der **Titelstory** dieser Ausgabe.

Seite 40



Biometrie wird Realität

Datenschutz setzt wichtige Leitplanken. Konkrete Anwendungsszenarien für biometrische Verfahren werden im Bankenbereich schon lange gesehen, aber nur langsam nehmen in Deutschland einsatzfähige Systeme Konturen an. Aus gutem Grund, denn auch die Organisation biometrischer Systeme will gekonnt sein.

Banken befinden sich in einem ständigen Kampf mit der organisierten Kriminalität. Skimming-Feldzüge an den Geldautomaten und Phishing-Attacken auf Onlinebanking-Kunden sind kostspielige Ärgernisse für die Kreditinstitute. Und die steigende Zahl von Transaktionen über Smartphones könnte noch einmal neue Herausforderungen mit sich bringen. Sicherheitslösungen sind also gefragter denn je. Und tatsächlich bewegt sich einiges. Erstaunlich ist nur, dass Biometrie anscheinend in Deutschland keine Rolle spielt. Denn in einigen Ländern sind solche Verfahren längst im Einsatz. In Japan erfordert das Geldabheben am Automaten eine zusätzliche Autorisierung über biometrische Verfahren wie Fingerprint oder Handvenenscan. In Indien sind gewaltige Projekte gestartet worden, die den großflächigen Einsatz zum Ziel haben – Fingerprint und Iriserkennung sind die favorisierten Technologien. Doch der erste Schein trügt. Zwar haben deutsche Kreditinstitute tatsächlich noch keinen Roll-out von biometrischen Verfahren initiiert, hinter den Kulissen werden aber mit großer Konsequenz die Voraussetzungen dafür geschaffen. Denn insbesondere die organisatorischen Grundlagen sind erheblich schwieriger aufzubauen als in Asien. Hierzulande machen



Autor: Bernd-Josef Kohl, Head of International Business Consultants, GFT Technologies AG. www.gft.com

Ambitionen für eine flächendeckende Einführung nur dann Sinn, wenn keine Bedenken in puncto Datenschutz bestehen, eine Akzeptanz beim Verbraucher gesichert ist und selbstverständlich die Technik perfekt funktioniert. In Asien sind bekanntermaßen die Anforderungen an den Datenschutz geringer. In Japan hat zudem eine Beweislastumkehr für Druck gesorgt. Weil Banken im Streitfall in der Pflicht stehen, dem Kunden ein Verschulden nachzu-

weisen, wird bereits seit 2005 ein dritter – biometrischer – Autorisierungsschritt am Automaten angewendet.

Der steigende Bedarf in Deutschland spiegelt sich in der Tatsache wider, dass Banken vermehrt IT-Dienstleister einladen, um biometrische Konzepte für mehr Sicherheit im Onlinebanking sowie an Geldautomaten und SB-Terminals zu diskutieren. Die GFT Technologies AG hat bereits Feldversuche begleitet und selbst Prototypen entwickelt. Für eine deutsche Bankengruppe sind Verfahren für Fingerprints und Handvenenscans an Automaten in einem Pilotprojekt erprobt worden. Diese Machbarkeits- und Akzeptanzstudien haben gezeigt, dass die Biometrie als Komfortgewinn vom Kunden empfunden wird – auch weil sie die PIN-Eingabe ablöst. Aktuell wird diskutiert, ob ein großflächigerer Feldversuch oder bereits die Vorbereitungen für den großen Roll-out der Lösung erfolgen sollen.

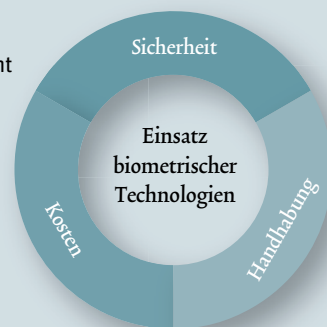
Sogar noch etwas vehementer als bei den Geldautomaten wird derzeit in Deutschland auf neue Verfahren im Onlinebanking gedrängt. Die M-TAN oder der TAN-Generator rücken stärker ins Blickfeld. Aber auch ein zunehmendes Interesse an der Voice-Biometrie, die ein noch höheres Sicherheitsniveau bieten kann,

ohne dabei den Komfort einzuschränken, ist zu beobachten. GFT hat einen Prototypen entwickelt, mit dem die Funktionsfähigkeit aufgezeigt wird: Im ersten Schritt erfolgt die Registrierung des Anwenders. Der Nutzer wird um eine Stimmprobe gebeten. Das heißt: Er muss Wort- oder Zahlenfolgen am Handy nachsprechen. Daraus wird ein Template erzeugt und hinterlegt. Im Falle einer Onlinebanking-Transaktion wird nicht mehr die TAN zur Autorisierung eingegeben, stattdessen ist ein Button zu betätigen – der mit „Verifizierung per Stimmbiometrie“ beschrieben sein könnte. Das System initiiert daraufhin einen Anruf auf dem Handy. Der Anwender wird aufgefordert, einen vorgeschprochenen Text nachzusprechen. Dieser Text darf kein Standardtext sein, sondern wird jeweils neu generiert. Um eindeutig festzustellen, dass in diesem Augenblick der Kontoinhaber – oder die berechtigte Person – am Handy spricht, erfolgt schließlich die Verifizierung über den Abgleich der Stimmprobe mit dem Template.

Bei diesen Entwicklungen muss beachtet werden, dass der Datenschutz ausreichend berücksichtigt wird. Es dürfen nicht unangemessen viele Daten über den Anwender gespeichert werden. Die Selbstbestimmungsrechte der Nutzer sind zu gewährleisten. Ebenso müssen die hohen Informationspflichten gegenüber dem Kunden Berücksichtigung finden. Also: Möglichst wenig Daten sammeln und diese am besten dezentral ablegen. Die Girocard ist beispielsweise der geeignete Einsatzort für den Fingerprint. Dort sollte das registrierte Muster zum Abgleich hinterlegt sein. Auch bei der Sprachbiometrie ist zu überlegen, ob das Template nicht auch auf dem Handy gespeichert werden kann. ■

Biometrie: Die drei Dimensionen des Nutzens

- Je nach biometrischen Verfahren werden die Anforderungen hinsichtlich Sicherheit, Handhabung und Kosten unterschiedlich abgedeckt. Nicht jedes Verfahren eignet sich für eine umfassende Nutzung im Kundenumfeld.
- Ein Spannungsverhältnis besteht zwischen einer komfortablen Nutzung, dem erzielbaren Sicherheitsniveau und den damit verbundenen Kosten.
- Robuste Lösungen auf Basis biometrischer Technologien müssen in den drei Dimensionen ausbalanciert sein und in allen drei Dimensionen Nutzen stiften.



Quelle: GFT Technologies AG. Grafik: gi

Technik: Einschätzung des Reifegrads

Biometrische Technologien werden weltweit und seit langen Jahren in unterschiedlichem Kontext genutzt, was dazu führt, dass grundsätzlich die Lösungen einen hohen Reifegrad erreicht haben. Eine differenzierte Betrachtung von Komfort, Handhabung und Sicherheit kann generell vorgenommen werden, ist jedoch im Zusammenhang mit dem konkreten Anwendungsfeld erneut zu verifizieren.

Technologie	Reifegrad	Convenience	Sicherheit	zusätzliche Hardware erforderlich	Usability	Technologieanbieter
Fingerprint	+++	++*	++	ja	+++	+++
Voiceprint	+++	+++	+++	nein	+++	+
Irisscan	+++	+++	+++	ja	+++	+
Gesichtsscan	+++	+++	+++	ja	+++	++
Venenbild	+++	++*	+++	ja	+++	+
Unterschrift	+++	+++	++	ja	+++	+
Tippverhalten	+++	+++	+++	nein	+++	+
Retinascan	++	+	+++	ja	0	+

* Vorbehalt aus hygienischen Gründen. Quelle: GFT Technologies AG. Grafik: gi

Biometrie: Mögliche Anwendungsfelder

Über das Anwendungsfeld hinaus spielt auch der Zugangskanal eine entscheidende Rolle, welche biometrische Technologie sinnvoll eingesetzt werden kann.

Technologie/ Kanal	Anwendungen														
	Bezahlvorgang			Serviceautomat			Vertragsabschluss			Legitimierung			Geldautomat		
	Präsenz	Internet	Telefon	Präsenz	Internet	Telefon	Präsenz	Internet	Telefon	Präsenz	Internet	Telefon	Präsenz	Internet	Telefon
Fingerprint	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	-	-
Voiceprint	(+)	+	+	(+)	+	+	(+)	+	+	(+)	+	+	(+)	-	-
Irisscan	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	-	-
Gesichtsscan	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	-	-
Venenbild	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	-	-
Unterschrift	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	-	-
Tippverhalten	-	+	-	-	+	-	+	+	-	-	+	-	-	-	-
Retinascan	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	+	-	+	-	-

Legende: + = möglich; (+) = möglich, Praktikabilität fraglich; - = nicht möglich. Quelle: GFT Technologies AG. Grafik: gi