

21 maj 2002

Till redaktionen

Cyber Com Consultings Internetbanksundersökning 2002:

Internetbankstjänster attraherar men rutinerna är för krångliga

Enkla betalningstjänster är det viktigaste för landets Internetbankskunder. Behovet av att utveckla e-giro och e-faktura är därför stort.

Det visar Cyber Com Consultings stora Internetbanksundersökning där elva svenska Internetbanker jämförts och värderats utifrån vad kunderna efterfrågar. I botten ligger en omfattande kundundersökning där 20 000 kunder deltagit.

I Sverige är nu cirka 25 % av befolkningen Internetbankskunder och antalet kunder ökar. De svenska Internetbankerna är väl utvecklade men upplevs fortfarande som krångliga. Kunderna efterfrågar enkelhet i alla former, det gäller grafik, design, inloggningsförfarande, navigering och hur tjänster utförs.

Betalningar är den tjänst som Internetbankskunderna tycker är viktigast. I dag finns tre sätt att göra betalningar:

- Manuell betalning – faktura och inbetalningskort i pappersform
- Autogiro – faktura på papper och betalning via automatisk rutin
- e-giro/e-faktura – faktura och betalning elektroniskt till Internetbanken.

För att e-giro/e-faktura snabbt ska bli ett realistiskt alternativ måste fler Internetbanker erbjuda denna tjänst till kunderna. Dagens två konkurrerande system för tjänsten måste också slås samman för att få fart på anslutningen av fakturautställarna.

- Nyttänkande krävs i utvecklingen av Internetbankerna. Kunderna vill ha rutiner i realtid som minskar pappershantering och långa handläggningstider. Här krävs mod att ändra bakomliggande rutiner som ofta är 20-30 år gamla, säger Björn Julin, ansvarig för undersökningen.

Högst rankade bank i årets undersökning blev SEB, tätt följd av SkandiaBanken och FöreningsSparbanken. De banker som deltagit i undersökningen är FöreningsSparbanken, Handelsbanken, Ikanobanken, Länsförsäkringar Bank, Nordea, SEB, SkandiaBanken, Sparbanken Finn, Sparbanken Gripen, Stadshypotek Bank och Östgöta Enskilda Bank.

Hela undersökningsmaterialet finns på www.cybercom.se

För frågor, kontakta:

Björn Julin
Affärsutvecklare Bank och Finans
Cyber Com Consulting
0709 - 313224

bjorn.julin@cybercom.se

Cyber Com Consulting är ett IT-konultföretag inom strategi och teknologi som erbjuder ett integrerat helhetskunnande mot främst branscherna telekom, finans och försäkring med spetskunskap inom modern systemutveckling och projektstyrning. Omsättningen för år 2001 var 396,2 mkr. Cyber Com är lönsamt och har varit så sedan start 1995. Antalet anställda är idag över 300 med en genomsnittlig konsulterfarenhet på tolv år. Bolaget är noterat sedan 1999 på OM Stockholmsbörsens O-lista. Idag har bolaget verksamhet i Stockholm, Göteborg, Malmö, Uppsala, Sundsvall, Köpenhamn och London.

Cyber Com Consulting Group Scandinavia AB (publ.)
Norrmalmstorg 16 Box 7574 103 93 Stockholm
Telefon 08 578 646 00 Fax 08 578 646 10
E-post info@cybercom.se www.cybercom.se