

PRESSESPIEGEL

21.12.2015 SPRINGER PROFESSIONAL
„Kunden schätzen digitalen Beratungsprozess“
Autor: Eva-Susanne Krahl
<https://www.springerprofessional.de/bankvertrieb/anlageberatung/kunden-schaetzen-digitalen-beratungsprozess/7070392>

„Kunden schätzen digitalen Beratungsprozess“

„Verbraucher möchten am liebsten ein ausführliches Beratungsprotokoll und eine schnelle digitale Abwicklung ihres Beratungsprozesses. Das zeigt eine Studie.

Die Pflichten des derzeitigen Beratungsprotokolls sind für Kunden wie für Kreditinstitute notwendig, aber wenig beliebt. Der repräsentative "Servicemonitor Finanzen" des Marktforschungsinstituts Toluna im Auftrag von NFS Netfonds unter mehr als 1.000 Bundesbürgern ab 18 Jahren hat ergeben, dass 89 Prozent der Verbraucher sich vor allem eine nachvollziehbare und möglichst transparente Dokumentation ihrer Beratung wünschen. Zudem möchten 84 Prozent darüber informiert sein, wenn ihr Finanzberater von den Anbietern Provisionen erhält.

Die Abwicklung der Protokolle und die Auftragserteilung sollen am besten digital vorgenommen werden. 97 Prozent der Befragten wünschen sich eine auf ihre Situation angepasste Beratung und eine verständliche Erklärung, 83 Prozent möchten, dass ihre Beratungsaufträge oder Anlagekäufe unbürokratisch bestätigt werden. Eine einfache, unkomplizierte Abwicklung des dazugehörigen Protokolls sei durch gute Applikationen inzwischen sehr praktikabel, sagt dazu Christian Hammer, Geschäftsführer von NFS Netfonds. "Auch die neue Gesetzesinitiative Mifid II wird die bedarfsgerechte Beratung noch stärker fokussieren", glaubt er.

Mit Kompetenz bei digitalen Angeboten kontern

Banken hätten die Digitalisierung teilweise verschlafen und würden eine Lücke lassen, die jetzt von innovativen Fintechs genutzt werde, sagt Hammer. Finanzberater der

Geldhäuser könnten dem jedoch Paroli bieten, wenn sie ihre Beratungskompetenz mit digitalen Angeboten im Service aufwerten und intelligent kombinieren. Denn 86 Prozent der befragten Deutschen wollen beispielsweise unaufgefordert Rückmeldungen zum Bearbeitungsstand ihres Finanzanliegens erhalten, 68 Prozent möchten ihre Aufträge am liebsten direkt per PIN- oder TAN-Verfahren bestätigen. Ähnliches gilt für den Status Quo der Portfolioentwicklung, die anschaulich aufbereitet online oder über eine App verfügbar sein sollte. Gute Nachricht für die Institute: Trotz dem Wunsch nach mehr digitaler Abwicklung möchten 91 Prozent weiterhin einen festen Ansprechpartner bei der Bank, der ihre Anliegen betreut. Neun von zehn Befragten ist die Erreichbarkeit ihres Kundenberaters wichtig.

Das trifft auch die Meinung der Banken- und Branchenexperten, schreibt dazu Bankmagazin-Autorin Silke Kalinowski im Beitrag "Wenn der Kunde alles besser weiß" (Ausgabe 6/2015, Seite 34-37). Nach Angaben des Sparkassenverbands suchten "Kunden bei fast drei Vierteln aller Offline-Abschlüsse zuvor Rat im persönlichen Gespräch", so Kalinowski. Bevor Kunden ein Produkt online abschließen, informierten sich allerdings nur wenige beim Berater. "Hier ist das Internet für über 90 Prozent der Kunden die erste Wahl", weiß sie. Durch das Omnikanal-Banking wird der Kontakt zeit- und ortsunabhängig möglich sein. Digitalisierte Abwicklungsprozesse im Rahmen der Beratung sind ein Baustein dazu. “