

PRESSESPIEGEL

22.12.2015 IT FINANZMAGAZIN

„89 Prozent finden Beratungsprotokolle gut – aber nur, wenn sie unbürokratisch und verständlich sind“

<http://www.it-finanzmagazin.de/89-prozent-finden-beratungsprotokolle-gut-aber-nur-wenn-sie-unbuerokratisch-und-verstaendlich-sind-24375/>

„89 Prozent finden Beratungsprotokolle gut – aber nur, wenn sie unbürokratisch und verständlich sind“

„Beratungsprotokolle gelten als bürokratisch und unbeliebt bei Banken und Kunden. Die Studie „Servicemonitor Finanzen“ (NFS Netfonds) zeigt jedoch: 89 Prozent der Verbraucher wünschen sich ein Beratungsprotokoll – allerdings – und das ist der Unterschied: es soll ein nachvollziehbar, ausführlich UND unbürokratisch sein. Sowohl im Inhalt, als auch bei der Abwicklung. Am liebsten schnell und digital.

“Die hohe Akzeptanz der umstrittenen Protokolle ist überraschend, passt aber zum Bedarf nach Transparenz und Verständlichkeit. Auch die neue Gesetzesinitiative Mifid 2 wird die bedarfsgerechte Beratung noch stärker fokussieren.“

Christian Hammer, Geschäftsführer der NFS Netfonds

Neben der Erkenntnis, dass Beratungsprotokolle von Kunden sehr gewünscht seien, sind auch FinTechs zur Vereinfachung der Benutzerschnittstellen sehr gefragt und ebenso bemerkenswert ist der Fakt, dass sich sogar jeder zweite Deutsche vorstellen könne den Abschluss seiner Geldanlage Online durchzuführen.

97 Prozent der Befragten eine auf ihre Situation angepasste Beratung sowie eine verständliche Erklärung. Diese Wünsche sollen möglichst einfach und schnell umgesetzt werden.

83 Prozent der Befragten erwarten eine unbürokratische Bestätigung von Beratungsaufträgen und Anlagekäufen. Dabei sei eine einfache und unkomplizierte Abwicklung des Beratungsprotokolls durch gute Applikationen inzwischen sehr praktikabel, betont Netfonds, die – wie es der Zufall will – genau eine solche Beraterplattform im Angebot habe.

Sieben von zehn Kunden bevorzugen PIN/TAN-Verfahren

Gerade im Service spielen Schnelligkeit und Bequemlichkeit für Kunden eine große Rolle. 86 Prozent der Befragten wollen unaufgeforderte Rückmeldungen zum Bearbeitungsstand ihres Finanzanliegens. 68 Prozent möchten ihre Aufträge bequem per PIN/TAN-Verfahren bestätigen. Die digitale Unterschrift wollen dagegen nur 37 Prozent.

Auch Innovationen gegenüber sind Finanzkunden durchaus aufgeschlossen. 65 Prozent der Befragten würden es schätzen, den Status Quo der Portfolioentwicklung anschaulich aufbereitet online oder als App vorzufinden. 47 Prozent können sich sogar vorstellen, im Rahmen eines hochwertigen Finanzmanagement-Programms online auch selbstständig ohne Berater über einen geführten Prozess eine Geldanlage zu tätigen.

91 Prozent wünschen sich einen festen Ansprechpartner, der alle ihre Anliegen abwickelt. Neun von zehn Befragten ist auch die Erreichbarkeit wichtig. “