

PRESSESPIEGEL

05.07.2017

ARIVA.DE

„Die digitale Revolution unterstützt hochwertige Finanzberatung“

<http://www.ariva.de/news/kolumnen/die-digitale-revolution-unterstuetzt-hochwertige-6318861>

„Die digitale Revolution unterstützt hochwertige Finanzberatung“

Der Bankensektor wird durch die digitale Revolution vor enorme Herausforderungen gestellt. Viele Institute können sich die notwendigen Strukturveränderungen angesichts anhaltend niedrigem Zinsniveau nicht leisten. Gleichzeitig eröffnet die Digitalisierung neue Chancen für hochwertige Finanzberatung.

Die digitale Revolution bringt neue Mitbewerber ins Spiel

Direktbanken und Fintechs haben den Verbraucherwünschen in Bezug auf technische Neuerungen bereits weitgehend entsprochen. Durch deren Angebote erübrigt sich oftmals der Filialbesuch, da sämtliche Transaktionen ebenso online oder telefonisch abgewickelt werden können. Die digitale Revolution bringt also neue Konkurrenten auf den Markt und gleichzeitig steigen die Ansprüche verbleibender Bankkunden. Die Institute müssten umfassende und vor Hackern sichere Online-Angebote offerieren, doch dies geben die meist veralteten IT-Systeme nicht ohne aufwendige Erneuerung her.

Zugleich müsste das Beratungsangebot den erhöhten Kundenanforderungen angepasst werden und sich nicht mehr wie bisher auf den Verkauf lukrativer Produkte beschränken. Die digitale Revolution zwingt das komplette Bankenwesen, sich neu zu erfinden, um sich an einem stark umkämpften Markt zu behaupten.

Anforderungen steigen beim Vertrieb

Die digitale Revolution geht auch am Verbraucher nicht spurlos vorüber, viele Bankkunden sind heute besser informiert als je zuvor. Dadurch erhöhen sich die Anforderungen an die Berater, welchen angesichts der Online-Alternativen längst nicht mehr so viel geglaubt wird als in der Zeit vor dem Internet.

Die Banken sind jedoch noch nicht zu deutlichen Strukturveränderungen bereit und daran wird sich auch mit den neu geplanten Filialen in deutschen Großstädten wenig ändern. Die Berater werden auch in modifizierten Niederlassungen nach den Vorgaben des Hauses agieren und nur hauseigene Produkte in Option stellen. Aufgeklärten und selbstbewussten Kunden kann dies nicht genügen, denn die wollen mehr denn je eine neutrale und von Hochwertigkeit geprägte Finanzberatung.

In gewisser Weise unterstützt die digitale Revolution den Wunsch nach guter Beratung

Bei allen Vorteilen, die die digitale Revolution in vielen Bereichen in Aussicht stellt, darf nicht vergessen werden:

- Dass hinter digitalen Prozessen keine Menschen mit Erfahrung stehen.
- Und dass die Automatisierung nicht von Empathie und erarbeitetem Wissen profitieren kann.

Die Digitalisierung stößt mit einfacher Beratung sowie pauschalierten Lösungen bereits an ihre Grenzen und wird den wachsenden Kundenanforderungen nur teilweise gerecht. Daraus ergeben sich insbesondere für Banker Chancen, die sich seitens der Ethik mit dem Leitbild des "Ehrbaren Kaufmanns" identifizieren und zum Nutzen ihrer Kunden beraten wollen. Die digitale Revolution verdrängt nicht, wie oft angenommen, die Nachfrage nach qualitativ hochwertiger Beratung, sondern ist eher eine Unterstützung für Berater, die wie hier, ihre Aufgabe mit Leidenschaft erfüllen.

Hinweis: ARIVA.DE veröffentlicht in dieser Rubrik Analysen, Kolumnen und Nachrichten aus verschiedenen Quellen. Verantwortlich für den Inhalt ist allein der jeweilige Autor.