



Zwei Drittel der Bankkunden wollen digitalisierten Beratungsprozess

Beratungsprotokolle gelten als bürokratisch und unbeliebt bei Banken und Kunden. Eine neue Studie zeigt jedoch: 89 Prozent der Verbraucher wünschen sich ein nachvollziehbares, ausführliches Beratungsprotokoll. Unbürokratisch soll aber die Abwicklung der Protokolle und Auftragserteilung vonstatten gehen, am liebsten schnell und digital.

Sieben von zehn Kunden bevorzugen PIN-/TAN-Verfahren

"Banken haben die Digitalisierung teilweise verschlafen und lassen eine Lücke, die von innovativen Fintechs genutzt wird. Finanzberater können ihnen jedoch Paroli bieten, wenn sie ihre Beratungskompetenz mit digitalen Angeboten im Service aufwerten und intelligent kombinieren", sagt Hammer. 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.

"Das bedeutet jedoch nicht, dass der Mensch in der Finanzberatung ersetzt wird. Auf einen festen Ansprechpartner, der die Entwicklung der Geldanlagen im Blick behält und reportet, individuelle Empfehlungen macht und jederzeit erreichbar ist, wollen die Kunden nicht verzichten", so Hammer. 91 Prozent wünschen sich einen festen Ansprechpartner, der alle ihre Anliegen abwickelt. Neun von zehn Befragten ist auch die Erreichbarkeit wichtig. "Banker die sich selbständig machen, haben meist Kundenbeziehungen, die bereits Jahrzehnte bestehen. Jahrelange Vertrauensverhältnisse sind letztendlich jedem Kunden nicht nur in der Finanzbranche wichtig." sagt Hammer.

Zur Studie:

Für die Studie "Servicemonitor Finanzen" der NFS Netfonds wurden im Oktober 2015 insgesamt 1.026 Bundesbürger ab 18 Jahren bevölkerungsrepräsentativ befragt.

Bild: © alphaspirt / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942146/zwei-drittel-der-bankkunden-wollen-digitalisierten-beratungsprozess/>