



Ausbau wird zum Prüfstein des Geschäftsmodells Trade Republic baut den Kundensupport aus

Dirk Stein

Vom Interface zur Bearbeitungsstruktur

Neu ist vor allem die Verschiebung der Zuständigkeit. Künftig entscheidet nicht mehr das System allein, wann ein Fall abgeschlossen ist, sondern der Kunde. Fälle werden entlang einer klaren Eskalationsstruktur weitergereicht, bis sie gelöst sind. Parallel formuliert das Unternehmen einen klaren Anspruch, den Kundenservice in Europa führend auszubauen. Um das zu erreichen, wird der Support personell erweitert und um telefonische Erreichbarkeit ergänzt.

Nachrüstung zentraler Funktionen

Der Ausbau ist Teil einer breiteren Anpassung. Trade Republic führt zusätzliche Sicherheits- und Analysefunktionen ein, darunter Zwei-Faktor-Authentifizierung und detaillierteres Steuerreporting. Ergänzt wird dies durch neue Kommunikationsformate wie einen Kundenbeirat und stärkere Präsenz in sozialen Medien. Viele dieser Elemente sind im Bankgeschäft etabliert und werden nun in die bestehende Plattform integriert.

Der eigentliche Konflikt: Skalierung trifft Bankanforderungen

Mit dem Wachstum verändern sich die Anforderungen. Höhere Vermögen, mehr Produkte und die Nutzung als Hauptkonto führen zu komplexeren Anliegen, die sich schwer standardisieren lassen. Der Ausbau des Kundenservice erhöht die Fähigkeit, solche Fälle zu bearbeiten, und geht zugleich mit mehr organisatorischem Aufwand einher. Damit verschiebt sich die Struktur des Modells: Neben Effizienz treten stärker Anforderungen an Stabilität und Verlässlichkeit.

Investoren setzen auf den nächsten Schritt

Auch auf Investoreseite wird diese Entwicklung begleitet. Im Dezember wurde Trade Republic im Rahmen einer großen Sekundärtransaktion mit 12,5 Milliarden Euro bewertet, Peter Thiel stockte seine Beteiligung erneut auf. Die Erwartung dahinter: Aus einer Investment-App kann eine dauerhaft genutzte Bankbeziehung entstehen. Damit verlagert sich auch hier der Fokus. Entscheidend ist nicht mehr allein das Wachstum, sondern die Frage, ob die operative Struktur mit

der Nutzungstiefe Schritt hält. Der ausgebaut Kundenservice wird damit zu einem zentralen Prüfstein für die nächste Entwicklungsphase.

Bewährungsprobe im Betrieb

Der Umbau des Kundenservice markiert keinen Abschluss, sondern den Beginn einer neuen Phase. Die Strukturen sind geschaffen – entscheidend ist, ob sie im Alltag tragen. Mit wachsender Kundenzahl und steigenden Vermögensvolumina verschiebt sich der Prüfmaßstab: Nicht die Funktionalität der App steht im Vordergrund, sondern die Verlässlichkeit der Abläufe im Ausnahmefall. Daran wird sich zeigen, ob Trade Republic den nächsten Schritt tatsächlich vollzieht – vom schnell wachsenden Neobroker zu einem stabil funktionierenden Bankanbieter.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4949366/trade-republic-kundenservice-pruefstein-modell/>