

Vorheriger Artikel zur Favoritenliste hinzufügen Textansicht Drucken Fenster schließen Nächster

Wirtschaft

Videochat mit der Bank

Volksbank Göppingen: Für qualifizierte Beratung kommen die Kunden immer noch in die Filiale

Immer mehr Banken bieten Beratung per Videochat an. Das spart Kunden einen Weg und bietet ihnen längere Öffnungszeiten. Experten bezweifeln trotzdem, dass sich Videoberatung durchsetzen wird.

BIANCA FRIESS

Göppingen. Eigentlich müsste man das Haus kaum mehr verlassen. Zwick es im Knie, kann die Online-Arztpraxis „DrEd“ die Diagnose stellen. Ist an der Wohnzimmerwand noch ein leerer Fleck, sucht ein Verkäufer des Dekorationsherstellers Butlers den richtigen Schmuck – live über einen Videochat. Und muss ein neues Konto eröffnet werden, kann das vom eigenen Schreibtisch aus erledigt werden. Auch dabei hilft über den Videotelefonie-Dienst Skype ein Berater der Bank.

Bei der Volksbank Göppingen ist das zum Beispiel schon möglich. Von 8 bis 18 Uhr ist eine Bankberaterin über Skype erreichbar. „Das wird rege genutzt, wir verzeichnen eine steigende Tendenz“, sagt Hermann Sonnenschein, Vorstand der Volksbank Göppingen. Einen Vorteil sieht er vor allem für Kunden, die weiter weg wohnen oder nicht mobil sind. Außerdem geht die Erreichbarkeit über die klassischen Öffnungszeiten hinaus.

Laurence Freeborn, Analyst beim Marktforschungsinstitut IDC in Massachusetts, erwartet, dass immer mehr Banken Videoberatung anbieten werden. Trotzdem bezweifelt er, dass das wirklich einen Mehrwert bietet: Um Ressourcen zu sparen, gäbe es modernere Möglichkeiten, etwa einen Online-Chat, berichtet Freeborn. Dabei könne ein Mitarbeiter mit mehreren Kunden gleichzeitig kommunizieren. „Videoberatung ähnelt mehr einem traditionellen Call-Center“, sagt der Analyst.

Die Volksbank Göppingen handelt nur einfache Beratungsthemen über Skype ab, sagt Vorstand Sonnenschein. Hauptsächlich dient der Videochat als Anlaufstelle für Online-Kunden, die mit der Webseite nicht zurechtkämen. „Bei qualifizierter Beratung ist das nicht der Weg, den wir bevorzugen“, berichtet Sonnenschein. Online-Beraterin Carolin Köppl werde dann eine persönliche Beratung in der Filiale empfehlen. Es ist aber



Die Volksbank Göppingen will Spezialistenberatung auch in kleinen Filialen ermöglichen.

Foto: Imago

zum Beispiel möglich, über die Webseite ein Konto zu eröffnen oder einen Kredit aufzunehmen. Wenn dabei Probleme auftauchen, kann Köppl die Kunden unterstützen.

Jörg Klingbeil, Landesbeauftragter für den Datenschutz in Baden-Württemberg, kann nachvollziehen, dass dieser Service angeboten wird. Wenn kleinere Filialen aufgeben müssten, möchte man den Kundenservice trotzdem aufrechterhalten – ob beim Arzt oder einer Bank. „Optimal ist das aber nicht“, sagt der Datenschützer. Es kommt aber auf das Beratungsthema an. „Ich hätte nichts dagegen, über

Skype zum Beispiel nach einem Formular zu fragen“, sagt er. Wenn es zur individuellen Beratung kommt, wird er aber skeptisch. Bei Skype landen die Daten im Ausland. Auf

gerichtliche Anordnung darf der Dienst auch sensible Kundendaten an Behörden weitergeben.

Was der Banker Sonnenschein als die „klassische Zielvorstellung im Rahmen der Videoberatung“ bezeichnet, findet auch nicht über den amerikanischen Dienst statt. Ein Kunde soll dabei zusammen mit

seinem Bankberater in der Filiale sitzen. Über Videotelefonie wird ein Spezialist aus einer anderen Filiale zugeschaltet. Das läuft über eine interne Software ab, um die Sicherheit der Daten zu gewährleisten.

Datenschützer Klingbeil rät außerdem zu Transparenz, um Vertrauen aufzubauen. Der Kunde müsse genau wissen, beim wem seine Daten landen und wo sie gespeichert werden. „Es darf nicht sein, dass nach einer Anlageberatung überraschend Werbung von Anlagefonds im Mailfach auftaucht“, sagt er.

Im Laufe dieses Jahres will die Volksbank Göppingen die Videoschaltel zu anderen Filialen aufbauen. So soll Spezialistenberatung auch in kleineren Geschäftsstellen möglich sein, sagt Sonnenschein. Das setze aber voraus, dass auch die Berater mit der veränderten Situation umgehen könnten. Die Mitarbeiter werden extra geschult, um sich auch über Videochat verständlich ausdrücken zu können.

WELT 4.0
GELDGESCHÄFTE PER COMPUTER
Wirtschaft und Welt werden von der Digitalisierung auf eine neue Entwicklungsstufe gehoben. Wir stellen das, was das konkret heißt. (Folge 16)

Persönlichkeit gefragt

Studie Die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Ernst & Young aus London hat Anfang 2014 rund 33 000 Menschen in 43 Ländern befragt, die selbst Finanzentscheidungen treffen. Sechs von zehn Bankkunden waren dabei weiterhin an einer persönlichen Beratung in einer Filiale interessiert. Alternative Beratungsangebote wie Online-Tools und Call-Center sind weniger beliebt. Besonders deutsche Bankkunden stehen diesen Beratungsformen weniger offen gegenüber: Nur 22 Prozent finden Online-Tools interessant, weltweit sind es 49 Prozent.

bf

Ein Vertrauensproblem von Seiten der Kunden sieht Sonnenschein weder bei der Skype-Beratung noch bei der Spezialistenberatung über Videotelefonie. Wer das nicht möchte, kommt persönlich in die jeweilige Filiale. Und die Kunden, die die Skype-Beratung nutzen, hätten kein Problem damit, sagt er.

Einer Umfrage der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Ernst & Young zufolge sind das nicht allzu viele: Lediglich 8 Prozent der Bankkunden in Deutschland finden demnach einen Videochat mit der Bank interessant, weltweit sind es 31 Prozent. Das sieht Analyst Freeborn ähnlich: „Der durchschnittliche Konsument wird einen Videochat nicht auf Dauer dem Anruf vorziehen.“ Klingbeil rechnet trotzdem damit, dass sich die Nachfrage weiter verbreitet. „Der Trend geht in diese Richtung“, sagt er.

Alle Folgen der Serie unter: www.swp.de/4punkt0

Quelle:

Publikation
Regionalausgabe
Ausgabe
Datum
Seite
Deep-Link-Referenznummer

NWZ Göppinger Kreisnachrichten
NWZ - Göppinger Kreisnachrichten, Göppingen
Nr.60
Samstag, den 12. März 2016
Nr.9
16344514

