

Privatkundengeschäft

Sparda West berät Online-Banking-Skeptiker

Der Anteil jener Bankkunden, die das Online-Banking nutzen, steigt kontinuierlich an. Doch in der Kundschaft fast jeder Filialbank oder Sparkasse gibt es auch Skeptiker, die ihre Bankgeschäfte nicht mangels Online-Zugang, sondern aus Unsicherheit oder aus Sicherheitsgründen nicht via Internet abwickeln möchten. Diese Kunden lassen sich Studien zufolge selbst durch Konditionenreize nicht zu einer Änderung ihres Nutzungsverhaltens bewegen. Die Sparda-Bank West hat sich jetzt genau dieser Zielgruppe angenommen. Ihnen bietet sie in den Filialen das Online-Banking zum Ausprobieren unter Anleitung erfahrener Sparda-Bankberater an. Das eigene Notebook, Tablet oder Smartphone bringen die Kunden dazu gleich mit. So können notwendige Downloads, individuelle Einrichtungen von Programmen oder das Freischalten von Online-Services in der diskreten Atmosphäre der Bankfiliale sicher und mit Hilfestellung eines Bankmitarbeiters vorgenommen werden.

Nicht alle, die sich um die Sicherheit Sorgen machen, wird man auf diese Weise überzeugen können. Doch bietet das neue Angebot zumindest die Chance, das Thema Sicherheit und auch die Sicherheitsgarantie der Bank zu besprechen und so Bedenken abzubauen. Auch von der Bequemlichkeit, die das Online-Banking bietet, lassen sich viele sicher leichter überzeugen, wenn sie

es einmal unter Anleitung (und damit ohne die Sorge, etwas falsch zu machen) ausprobiert haben. Bei der Sparda-Bank West kommt dieses Angebot offenbar gut an. Im Frühjahr dieses Jahres wurde der neue Service in den Filialen in Essen in einem Pilotprojekt getestet. Dabei machten die Kunden nach Angaben der Bank regen Gebrauch davon, die vielfältigen Funktionen des Kundenportals kennenzulernen: Von der Anmeldung fürs Online-Banking über die Einrichtung des digitalen Haushaltsbuchs bis zur ersten konkreten Online-Überweisung wurde alles mit großem Interesse ausprobiert.

Besonders gefragt waren dabei Informationen zu den mobilen Banking-Angeboten: der Banking-App mit Foto-Überweisungsfunktion sowie die Sparda-SecureApp, mit der die Bank eine Alternative zu den traditionellen Transaktionsnummern zur Autorisierung von Bankgeschäften bietet. Das zeigt: Mit der persönlichen Beratung zum digitalen Banking lassen sich aus Online-Banking-Muffeln vielleicht sogar eifrige Mobile-Banking-Nutzer machen. Gut möglich also, dass die Bank Recht hat, wenn sie in diesem besonderen Mix aus persönlicher Zuwendung und digitalem Service die Zukunft des genossenschaftlichen Bankings sieht. Etwas Vergleichbares können Fintechs oder reine Online-Banken nicht bieten. Denn Erklärvideos können mit der individuellen Anleitung nicht mithalten. **Red.**