

VERTRIEBSPOLITIK

Kreditkunden kommen am häufigsten in die Filiale

Wer geht noch in die Bankfiliale? Diese für Entscheidungen über Umfang und Ausgestaltung des Filialnetzes entscheidende Frage hat das Research der Deutschen Bank anhand eines Kundenbestands von 48000 Kunden analysiert. Dabei zeigte sich ein Zusammenhang zwischen Produktnutzung und Filialbesuchen. Kunden mit Konsumentenkredit oder Immobilienfinanzierung kommen 2,5-mal beziehungsweise 1,8-mal so oft in die Filiale wie Kunden ohne Kredit.

Als Gründe macht das Research der Bank aus, dass Kunden zum Beispiel Informationen über den Kredit einholen, Sonderzahlungen veranlassen oder einen bestehenden Kredit refinanzieren wollen. Die Schlussfolgerung lautet: Bankmitarbeiter, die auf das Kreditgeschäft spezialisiert sind, werden „in naher Zukunft voraussichtlich ein fester Bestandteil der Filialen bleiben“. Ganz ähnlich sieht es im Wertpapiergeschäft aus. Kunden, die

ein Depot besitzen, besuchen eine Filiale doppelt so häufig wie Kunden ohne Depot, ebenso wie Kunden mit einer privaten Altersvorsorge. „Die Finanzberatung ist zumindest vorerst ein wichtiger Teil des Filialangebots, insbesondere für maßgeschneiderte, anspruchsvolle Produkte“, heißt es deshalb in der Veröffentlichung.

Interessant ist die Beobachtung, dass auch Fintech-Nutzer im Schnitt fast doppelt so oft eine Filiale aufsuchen wie Nichtnutzer. Dies könnte nach Einschätzung der Autoren Orçun Kaya und Heike Mai darauf hindeuten, dass diese Kunden generell ein höheres Interesse an Finanzdienstleistungen haben. Möglicherweise ist es allerdings auch ein Indiz dafür, dass die Fintechs eben doch nicht alle finanziellen Bedürfnisse ihrer Kunden befriedigen können und die digitale Schnittstelle den persönlichen Ansprechpartner zumindest derzeit noch nicht vollständig ersetzen kann. Red.