

## DIGITALE BERATUNG

## Videoberatung profitiert nur wenig von Corona

Die Corona-Pandemie könnte dem digitalen Banking und Zahlungsverkehr einen weiteren Schub geben. Darauf deuten die Ergebnisse einer repräsentativen Yougov-Umfrage im Auftrag des Genossenschaftsverbands hin, für die vom 14. bis 16. April insgesamt 2031 Personen befragt wurden.

Insgesamt nutzen demnach schon heute 69 Prozent der volljährigen Deutschen regelmäßig die Möglichkeiten des Online-Bankings. Leicht überdurchschnittlich tun dies die älteren Bevölkerungsgruppen: 72 Prozent der über 55-Jährigen geben an, regelmäßig die Möglichkeiten des Digitalbankings zu nutzen. Bei den 45- bis 55-Jährigen sind es 73 Prozent.

18 Prozent der für die Studie Befragten wollen Online- und Mobile Banking allerdings grundsätzlich nicht nutzen. Ausschlaggebend dafür ist bei den Altersgruppen ab 45 Jahren vor allem die Angst vor Betrug. Knapp 60 Prozent derjenigen, die in diesen Altersgruppen Digital-Banking nicht nutzen, gaben diesen Grund an. Im Schnitt über alle Altersgruppen hinweg liegt dieser Wert lediglich bei 46 Prozent.

Die Corona-Pandemie scheint jedoch die Einstellung ein Stück weit verändert zu haben. So gibt fast jeder zehnte Befragte (9 Prozent) an, jetzt häufiger Online-Banking zu verwenden als vor Corona. Weitere 4 Prozent haben das zumindest vor.

Ebenfalls leicht von der Krise profitiert haben die digitale Beratung zum Beispiel per Video-Chat sowie die telefonische Abwicklung von Bankgeschäften. Jeweils 3 Prozent nutzen diese Zugangswege zur Bank jetzt häufiger als früher, 5 Prozent haben dies in Zukunft vor.

Diese Zuwächse werden jedoch nahezu von der Abkehr anderer Bankkunden von diesen Zugangswegen kompensiert: So gaben 6 Prozent der Studienteilnehmer zu Protokoll, digi-

tale Beratung jetzt weniger als vor der Krise zu nutzen, 7 Prozent sagen das von der Abwicklung von Bankgeschäften per Telefon. Unter dem Strich bleibt für diese beiden Kanäle also lediglich ein Zuwachs von jeweils einem Prozentpunkt. Allerdings erwarten 33 Prozent der Befragten inzwischen digitale Beratungsangebote von ihrer Bank.

Diejenigen, die angegeben haben, dass sich ihre Nutzung digitaler Kanäle zur Abwicklung von Bankgeschäften durch Corona verändert, begründen dies vor allem mit höherer Hygiene (56 Prozent). Es folgen die Durchführbarkeit ohne persönliche Kontakte mit 46 Prozent und ohne Verlassen der eigenen Wohnung mit 45 Prozent, wobei diese Gründe am häufigsten von der Altersgruppe ab 55 Jahren genannt werden. Hier liegt für die Banken also eine Chance – sind es bisher doch vor allem die Älteren, die sich mit dem digitalen Zugang zu Bankdienstleistungen noch schwer tun.

Eine wichtige Erkenntnis der Studie ist aber auch, dass Banken mit Bezug auf ihre digitalen Angebote noch mehr „Aufklärungsarbeit“ leisten könnten. Denn 61 Prozent der Befragten erwarten von ihrer Bank Unterstützungsangebote, damit sie Online- und Mobile-Banking noch besser nutzen können. Dabei variiert dieser Wert kaum über die unterschiedlichen Altersgruppen. Es sind also nicht allein die Senioren, die sich in Sachen digitales Banking unsicher fühlen, wenn auch der Informationsbedarf bei ihnen vielleicht an anderer Stelle liegt als bei jüngeren Kundengruppen.

Allgemein können sich 38 Prozent der Befragten vorstellen, in Zukunft komplett auf persönliche Ansprechpartner zu verzichten, 36 Prozent glauben, vollständig auf Filialen verzichten zu können. Die große Mehrheit von 70 Prozent möchte jedoch weiterhin beides: digitale Kanäle und persönliche Ansprechpartner in der Filiale.

Red.