

Digitalisierung in Bank- und Versicherung

Der Grundsatz der Digitalisierung lautet: Es wird alles digitalisiert, was technisch machbar ist und mehr Kosten spart bzw. mehr Nutzen bringt, als es Kosten verursacht. Wir müssen diesen digitalen Wandel als Chance begreifen und die Kräfte bündeln, um im Wettbewerb bestehen zu können.

Vertriebs- und Bezahlsysteme im Umbruch

Internet-Bezahldienste wie PayPal setzen ihren Wachstumskurs fort. Nicht nur aufstrebende neue Anbieter profitieren vom zunehmenden Online-Handel und buhlen um Kunden, auch Technologie-Riesen wie Apple, Amazon und Google bieten eigene Systeme an. Banken mischen ebenfalls mit. So haben die deutschen Geldhäuser 2015 den Bezahlendienst Paydirekt gestartet.

Um der massiven Konkurrenz der Internetkonzerne Paroli zu bieten, rüsten die Banken fürs „Zahlen in Echtzeit“. Erste Angebote sollen bald marktreif sein. Bezahlen beim Internetshopping und Überweisungen soll dann nicht mehr als 10 Sekunden dauern, bis das Geld am Empfängerkonto ist.

Den Vertrieb von Versicherungspolizzen hat die Digitalisierung längst erreicht. Wie bei mittlerweile allen Produkten vergleichen Kunden vor dem Kauf im Internet. Mittelfristig werden hierzulande 30 Prozent der Versicherungsprodukte via Internet gekauft werden. Im Vorreiterland Großbritannien würden schon jetzt drei von vier Autoversicherungen online abgeschlossen.

Strategien in der Digitalisierung

Verbesserte Kundenbeziehung und Neugeschäft

- Analyse des (Zahlungs-)Verhaltens der Kunden ermöglicht individuelle Bonitäts- und Risikoprofile.
- Ortsunabhängige Kundenkontakte durch Online-Beratung und Self-Service-Produkte

Effizientere Abläufe

- Die Automatisierung von Zahlungsverkehr, Kredit- und Veranlagungsgeschäft reduziert Kosten und Fehler.

Mehrwert für Kunden

- Kurzfristige Disposition und Verfügbarkeit

Neue Erlösmöglichkeiten

- Diversifizierung der Dienstleistungen im Bereich Beratung und Vermittlung durch Nutzung der Kundendaten von Geld- und Versicherungsinstituten.

Trends

Die Bank- und Versicherungswirtschaft hat viel Potenzial in Sachen Digitalisierung, da die Geschäftsprozesse weitestgehend automatisierbar und weltweit vernetzbar sind.

Persönliche Beratung bleibt unverzichtbar: Bei wichtigen und komplexeren Entscheidungen vor allem bei Finanzierungen oder Veranlagungen wird eine persönliche Beratung auch weiterhin angeboten werden.

63 Prozent der Bankgeschäfte erfolgen bereits online und jeder Dritte tätigt weltweit seine Bankgeschäfte mobil. 71 Prozent der Versicherungskunden informieren sich online und jeder Vierte schließt eine Versicherung online ab.

„Veränderungen der Wirtschaft und Gesellschaft werden kurzfristig überschätzt und langfristig unterschätzt!“

Stand: 07.04.2021