

Versicherungen abschließen, Aktien kaufen - nahezu alles geht bereits online

Die Fallen bei Finanzgeschäften im Internet

Versicherungen abschließen, Aktien kaufen, Kredite aufnehmen - nahezu alles geht bereits online. Doch nicht alle Online-Aktionen laufen nach dem Motto „billig, schnell und effizient“. Es gilt nämlich einiges zu beachten.

Für Kunden mit hoher Internet-Affinität und entsprechendem Produktwissen kann es durchaus ratsam sein, ihre Bank- und Versicherungsgeschäfte weitgehend online zu erledigen. Das erspart Zeit und Geld. Laut **Gerald Resch**, Generalsekretär des Verbandes österreichischer Banken und Bankiers, ist beim Online-Abschluss jedenfalls entscheidend, den Anbieter vorab genau zu prüfen: „Es tauchen immer wieder Anbieter aus dem Nicht-Banken-Bereich im Internet auf, bei denen man vorsichtig sein sollte. Traditionelle Banken und Versicherungen gewährleisten jedenfalls bei allen Geschäften im Internet die sichere Abwicklung und den Datenschutz.“ Mit einer gewissen Vorsicht zu genießen ist die teils aufwendige Online-Informationbeschaffung. Dazu Resch: „Es gibt eine Reihe von Vergleichsplattformen und Kreditrechnern, die bei der Auswahl des passenden Angebots unterstützen. Allerdings sind nicht alle Anbieter auf diesen Plattformen vertreten und man muss aufpassen, dass nicht ‚Äpfel mit Birnen‘ verglichen werden. Außerdem lassen sich nur standardisierte, einfache Produkte sinnvoll miteinander vergleichen. Bei komplexeren Fragestellungen muss man schon sehr viel miteinander vergleichen. Da ist der Weg zum persönlichen Bank- oder Versicherungsberater dann vermutlich kürzer und effektiver.“ Bei der Entscheidung zwischen Online-Geschäft und persönlicher Beratung liegt laut Resch eine definitive Grenze bei „speziellen individuellen Anforderungen oder der Verknüpfung von mehreren Produkten zu einer bedarfsorientierten Gesamtlösung. Da ist das persönliche Gespräch mit dem Bank- oder Versicherungsberater unverzichtbar“.



Foto: Fotolia/Kitte_in

fung von mehreren Produkten zu einer bedarfsorientierten Gesamtlösung. Da ist das persönliche Gespräch mit dem Bank- oder Versicherungsberater unverzichtbar“.

Online-Abschlüsse -

Konsumentenschützer skeptisch
Komplex können Versicherungen sein. Daher rät der VKI hier generell zu einer guten Beratung, zumal die Produktunterschiede gravierend sein können, vor allem betreffend Versicherungsschutz und Prämie. **Gabi Kreindl**, Projektleiterin Finanzdienstleistungen im Bereich Untersuchungen des VKI, ergänzt: „Zusätzlich gibt es auch noch eine Überlappung von Risiken und Versicherungsschutz. Ein

Online-Abschluss empfiehlt sich nur für die Kombination aus besonders gut informierten Verbrauchern, die genau wissen, was sie brauchen und wollen und einfachen Produkten. Eine einfache Reise-stornoversicherung ist sicher geeigneter für den Online-Vertrieb als eine Eigenheimversicherung mit beratungsintensiven Leistungsbestandteilen.“ Eine Orientierungshilfe bietet der VKI-Risiko-Check (www.vki.at/risiko-check). Dieser hilft laut Kreindl, „zuge-

schnitten auf die persönliche Situation des Einzelnen, die wesentlichen Risiken für genau diese Lebenssituation zu eruieren und genau diese Risiken abzusichern“. Kritisch sieht der VKI auch den leichten Online-Zugang bei Krediten, insbesondere Konsumkrediten, was junge Leute zum Schuldenmachen verlockt. Für Laien schwer nachvollziehbar ist auch die Kalkulation der effektiven Verzinsung, bei der Fehler nicht auszuschließen sind.

Kernfrage: Mit wem habe ich es zu tun?

Positiver sieht der VKI Online-Aktienkäufe: „Für Interessierte ist die Eröffnung eines Online-Depots oft eine gute und vor allem günstige Möglichkeit, weil mit einem Online-Depot Gebühren gespart werden können. Anbieter wie Flatex ermöglichen die Depotöffnung z.B. via Videoauthentifizierung, ein Verfahren, bei dem via Videochat über das Internet die Identität bestätigt wird“, erläutert Kreindl. Resch verweist indessen bei Online-Fonds- und Aktienkäufen darauf, „dass diese Art des Online-Geschäfts in der Regel beratungsfrei erfolgt, wodurch der reine Online-Investor erfahrungsgemäß eine gewisse Affinität mitbringt“. Trotzdem rät Resch dazu, neben dem Anbieter auch Kosten und Angebot zu prüfen. Zur Vermeidung von Fallstricken sollten mehrere Angebote verglichen und ein individuelles eingeholt werden, da Konditionen je nach persönlicher Situation variieren. Als unseriös erachtet Resch, wenn ein Anbieter Geld für Angebotserstellung verlangt. Vorsicht ist auch geboten wenn ABG, Vertragsbedingungen und/oder Kontaktdaten (Telefon, Adresse ...) auf Webseite fehlen.

Michael Kordovsky

Das kann ich doch alleine

Bei einfachen Produkten ist das Netz nicht zu schlagen, darüber herrscht Einigkeit. Wo sind aber die Grenzen?

Die Bank von morgen gibt es schon

Ein Trend, der nicht mehr zu bremsen ist

Vor 20 Jahren wurden die ersten Direktbanken noch belächelt, doch mit dem Launch des Smartphones gelang der Durchbruch. Das Ende der Bankfiliale und der persönlichen Beratung ist deshalb aber keineswegs besiegt.

Vor wenigen Tagen hat die Europäische Bankenvereinigung die neuesten Zahlen zum Jahr 2016 veröffentlicht. 9.100 Bankfilialen sind im Vorjahr in der EU geschlossen worden, das bedeutet ein Minus von 4,6 %. Auch die Zahl der Banken selbst sinkt - 2016 um 6 % auf 6.596. Und natürlich geht damit auch ein Mitarbeiterabbau einher: 50.000 Bankarbeitsplätze sind im vergangenen Jahr verloren gegangen.

Hauptgrund für diese Entwicklung sind Kosteneinsparungen aufgrund der niedrigen Zinsen, Zusammenschlüsse von Instituten und das zunehmende Online-Banking. „Der Druck auf die Banken wächst“, sagt auch **Ernst Huber**, Vorstand der DADAT, der einzigen österreichischen Direktbank.

„Die Bankenszenerie ist in einem Umbruch, wie wir ihn noch nie gesehen haben“, ein enormer Druck lastet auf den Instituten und den Mitarbeitern. Es sind die „Digital Natives“, die diesen Druck erzeugen, die mobiler und digitaler sind als alle Generationen vor ihnen. Bereits heute erledigt jeder Zweite seine Bankgeschäfte digital: „Die Leute gehen nicht mehr in die Filiale“, sagt Huber. Und deshalb sei das Thema Digitalisierung auch nicht mehr zu bremsen.

Dementsprechend erwartet er auch, dass sich die Filialdichte weiter reduzieren wird. Aber: „Für Private Banking, Baufinanzierungen und Ähnliches ist eine Filiale nötig.“ Und ab einem bestimmten Vermögen würden Kunden einen Ansprechpartner vor Ort wünschen.

„Es wird immer eine Mischung aus beidem sein“, ist Huber überzeugt. Sicher ist: Der digitale Bereich wird wachsen, das Massengeschäft ein digitales sein. Und dabei wird „Robo-Advice“ eine wichtige Rolle spielen. Für Anlagen bis 100.000 € sei der Roboter als

Anlageberater auch geeignet, glaubt Huber, doch „das Private Banking, die individuelle Beratung wird es nicht ablösen“.

Welche Herausforderungen es für Banken in der nächsten Zeit zu meistern gebe? „Die Digitalisierung ist bei weitem noch nicht zu Ende“, es werde weitere Innovationen geben, alles wird noch mobiler, noch digitaler werden. Vor allem aber muss eine Bank das Thema akzeptieren, die notwendigen Aufgaben machen.

Und auch die FinTechs werden eine Rolle spielen, obwohl Huber glaubt, dass sie derzeit teilweise überschätzt werden. Banken werden mit FinTechs zusammenarbeiten, sie auch integrieren.

Ebenfalls ganz wichtig: der Blick über den Tellerrand. Huber: „Wir schauen was passiert, in Amerika, in Europa.“

Um als Direktbank langfristig erfolgreich zu sein, bedarf es vier bis fünf standardisierter, massentauglicher Produkte, erklärt Huber. Gerade auch wegen der tendenziell sinkenden Margen müssen Banken effizienter und digitaler werden, es könne nicht für jeden Kunden ein anderes Girokonto geben. Und auch bei den Kunden sieht er einen Trend zur Einfachheit: „Die Zeit überkomplexer Produkte ist vorbei.“

Für sein eigenes Institut hat er sich hohe Ziele gesetzt: „Wir wollen eine wichtige Rolle im digitalen Geschäft spielen, Innovationsführer und Benchmark sein.“ Und weil DADAT eine „vollwertige Direktbank“ ist, will sie für möglichst viele Kunden auch Erstbank werden. Das Potenzial ist jedenfalls riesig: So gibt es in Österreich derzeit nur 110.000 Direktbank-Depots, im zehn Mal so großen Deutschland aber vier Millionen. Und auch bei der Zahl der Direktbankkunden erwartet Huber noch eine Verdoppelung.

Marius Perger



Das Aktienforum gratuliert dem Börsen-Kurier zu seinem 95-jährigen Jubiläum



Foto: Aktienforum

Karl Fuchs, Geschäftsführer des Aktienforums: „Eine seriöse mediale Berichterstattung rund um das Thema Kapitalmarkt ist enorm wichtig, um Vorurteilen in diesem Bereich rechtzeitig den Wind aus den Segeln nehmen zu können.“