

FINTECH 1 – KUNDENVERHALTEN HEUTE?

In unserer mendo-info 1-2017 haben wir angekündigt, in diesem Jahr immer wieder auf „Fintech-Themen“ einzugehen. Wir starten heute mit der Zusammenfassung von 2 Untersuchungen zum Kundenverhalten. Einerseits handelt es sich um eine Kundenumfrage des „Bund“. Dazu erschien am 6. Februar 2017 ein Zeitungsartikel. Andererseits handelt es sich um eine Studie des Instituts für Versicherungswirtschaft der Uni St. Gallen in Zusammenarbeit mit der Unternehmensberatung Synpulse. Hierzu erschien in der Februar-Ausgabe „Schweizer Versicherung“ ein längerer Artikel.

Was erwarten die Schweizer von ihrer Bank?

1997 startete die Credit Suisse als erstes Finanzinstitut ein Online-Banking-Angebot. Seither sind 20 Jahre vergangen und die Beziehung zwischen Bank und Kunde hat sich seither massiv verändert.

Aus der Befragung können die folgenden, wichtigsten Eckwerte entnommen werden:

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrer Hausbank?

- 48,9% Sehr zufrieden oder zufrieden
- 25,9% Neutral
- 25,2% Sehr unzufrieden oder unzufrieden

Was stört Sie bei Ihrer Hausbank (Mehrfachnennungen waren möglich / Hier nur die „Top-3 genannt“)?:

- Höhe der Gebühren: 70%
- Zinsniveau: 51,9%
- Beratung: 14,3%

Was ist Ihnen bei Ihrer Hausbank am wichtigsten? (Top-3-Nennungen) – M = Männer / F = Frauen:

- Online-Banking (M 33,5% / F 24,5%)
- Höhe der Gebühren (M 28,1% / F 23,3%)
- Zinsniveau (M 14,2%) / Beratung (F 17%)

Fazit: Am meisten stören die Gebühren, am wichtigsten ist das Onlineangebot. Vorallem jüngere Kunden betreten kaum mal eine Filiale. Der Bedarf, Bankge-

schäfte via Smartphone abwickeln zu können hat massiv zugenommen. Interessanterweise können sich heute nur wenige damit anfreunden, ihre Vermögensverwaltung einem reinen Onlineanbieter zu überlassen (im Gegensatz zum Zahlungsverkehr).

Was erwarten die Schweizer von Ihrer Versicherung?

Die Befragung erfolgte in der Schweiz, Deutschland und Österreich im Bereich der Motorfahrzeugversicherung.

Interessanterweise bevorzugt eine Mehrheit der Kunden weiterhin den persönlichen Kontakt in der Kauf- und Nachkaufphase. Ein Grossteil der Kunden informiert sich aber heute vor dem Kauf bei Freunden oder Vergleichsportalen. Kaum relevant sind soziale Medien und Chats. Als eher mühsam empfinden viele Kunden die Suche in einer unübersichtlichen Angebotswelt. Der anschließende Kauf wird oft als Erleichterung betrachtet. Keine bedeutenden Unterschiede konnten in verschiedenen soziodemografischen Gruppen festgestellt werden (Mann; Frau; Alter; Einkommenssituation). Die digitale Interaktion kommt in Deutschland viel häufiger vor als in der Schweiz oder in Österreich.

Aus der Studie wird ersichtlich, dass 3 Trends in der Interaktion identifiziert werden können. Erstens nimmt die Digitalisierung an Bedeutung zu, zweitens erwarten Kunden individuelle Lösungen und drittens ist eine Emotionalisierung wichtig. Fazit aus dieser Studie:

- Nicht überraschend spielen Onlineangebote eine zunehmend wichtige Rolle. Dies vorallem in der „Vor-Kaufphase“ (Vergleichsportale)
- Ein persönlicher Ansprechpartner bleibt primär in der Kaufphase wichtig. Dabei legen Schweizer grossen Wert auf den persönlichen Kontakt.
- Hybride Modelle; also die Kombination zwischen digitaler und persönlicher Beratung setzen sich immer durch

Fazit aus den Untersuchungen

Die persönliche Beratung und Betreuung bleibt wichtig. Ohne Onlineangebot ist ein Finanzanbieter aber bald nicht mehr gefragt. Der Kombination gehört die Zukunft.

Erbrechtsrevision – Tendenzen nach der Vernehmlassung

Derzeit wird an einer Erbrechtsrevision gearbeitet; darüber haben wir auch in der mendo-info 5-2016 orientiert. Vor kurzem endete die Vernehmlassung dazu und als nächstes wird sich das Parlament damit beschäftigen. Die wichtigsten geplanten Anpassungen und die Meinungen aus der Vernehmlassung sind die folgenden:

Geplante Revisionspunkte	Stellungnahmen im Groben
Reduktion der Pflichtteile für Nachkommen und Ehegatten und Streichung Pflichtteile Eltern	Wurde von vielen Seiten begrüsst. Dürfte unbestritten sein. Grund: Mehr Verfügungsfreiheit im Rahmen von Nachlassplanungen. Kritisiert wurde vereinzelt die Reduktion des Pflichtteils beim Ehegatten.
Schutz vor Erbschleichern	Es wurde kritisiert, dass kaum Regelungen zum Schutz der Erben vor Erbschleichern vorgesehen sind. Zunehmend bestehe die Gefahr, dass Menschen mit Krankheiten (z.B. Demenz) mehr geschützt werden müssten.
Neue Regeln der Herabsetzung (Schutz Pflichtteile)	Es sollen neue Regeln bezüglich Lebensversicherungen und der Vorsorge 3a eingeführt werden. Dieser Vorschlag wurde aber in vielen Stellungnahmen kritisiert.
Unterhaltsvermächtnis	Neu soll Personen, die auf Unterhalt angewiesen sind/waren, ein Unterhaltsvermächtnis zukommen. Dieser Vorschlag wurde ebenfalls in vielen Stellungnahmen kritisiert.
Informationspflicht gegenüber Erben	Neu soll eine Informationspflicht gegenüber Erben eingeführt werden; z.B. von Dritten, die das Vermögen eines Verstorbenen verwaltet haben. Dies wurde aus Datenschutzgründen kritisiert.
Audiovisuelles Testament	Geplant wird eine neue Verfügungsform in audiovisueller Form. Darauf wurde in den Stellungnahmen nicht gross eingegangen.

Weiterbildung lohnt sich auch finanziell

Fast 40% der Erwerbstätigen mit Grundbildung im Finanz- und Versicherungssektor entscheiden sich für eine höhere Berufsbildung – mit gutem Grund! Nebst dem Erwerb von praxisnahen Kenntnissen und dem Aufbau eines Netzwerkes mit Berufskollegen und –kolleginnen, lohnt sich dies auch finanziell. Dies zeigen neuere Auswertungen des Bundesamts für Statistik auf. Jedes Jahr werden in der Schweiz mehr als 25'000 eidgenössische Diplome und Fachausweise vergeben. Und diese Absolventen verdienen im Durchschnitt rund 27% mehr, als ihre Kollegen und Kolleginnen mit lediglich einem beruflichen Grundbildungsabschluss. Gegenüber Personen ohne beruflichen Bildungsabschluss (höchste Abschlussstufe lediglich die obligatorische Schule) liegt diese Differenz gar bei 57%.

Doch noch Negativzinsen auf privaten Konten?

Eine Umfrage von Ernst&Young zeigte vor einigen Wochen auf, dass sich in diesem Jahr mehr Banken die Einführung von Negativzinsen vorstellen können. Vor allem kam es offenbar bei vielen Kantonalbanken zu einem Gesinnungswandel. So können sich 60% der Kantonalbanken den Schritt ab einem gewissen Guthaben oder im Falle noch tieferer Negativzinsen durch die Schweizerische Nationalbank vorstellen.

Auffällig ist, dass der EURO-Kurs in den letzten Wochen stetig etwas gesunken ist und derzeit unter 1,07 notiert; dies trotz wohl fortgesetzter EURO-Käufe durch die SNB. Das Risiko einer Ausweitung der Negativzinsen nimmt damit wohl zu. Eine Rolle werden da auch die Wahlen in grossen europäischen Ländern in diesem Jahr spielen. Gleichzeitig steigen die Inflationsraten und auch die Inflationserwartungen etwas an. Dies spricht eher gegen eine Ausweitung der Notenbankmassnahmen. Es bleibt zumindest spannend...