

25. März 2024 – EXXECNEWS

Anlageberatung der Zukunft

Neben der Überbürokratisierung stellt die fortschreitende Digitalisierung und Künstliche Intelligenz den Finanzvertrieb vor neue Herausforderungen. EXXECNEWS hat Dr. Sebastian Grabmaier dazu befragt.

Kann sich die persönliche Beratung gegenüber digitalen Zeichnungsprozessen behaupten? Oder ist die Digitalisierung die finale Konkurrenz für Finanzdienstleister?

Auch wenn manche Investment- und Versicherungslösungen in der Tat wenig Beratung benötigen und vom Endkunden problemlos online erledigt werden können, sind viele Produkte, die langfristig angelegt sind und wichtige Bereiche des Lebens betreffen – etwa in der Altersvorsorge oder dem Portfoliomanagement – erklärungsbedürftig. Hier wollen Endkunden auch eine kompetente, persönliche Beratung. Insofern ist auch in der zunehmend digitalisierten Vertriebswelt ein enger, persönlicher Kundenkontakt weiter elementar wichtig.

Erübrigt sich die persönliche Beratung durch die zunehmende Zahl von Selbstentscheidern?

Nein, im Gegenteil. Viele Selbstentscheider werden sicherlich die eine oder andere Entscheidung, die sie in der Vergangenheit getroffen haben und die sich als nicht so klug herausgestellt hat, überdenken und künftig bei wichtigen Anlage- oder Absicherungswünschen lieber einen kompetenten Rat eines Beraters oder Vermittlers einholen. Wie wir von unserer Internetplattform „geld. de“ wissen, bevorzugt die Mehrheit der internet-affinen Kunden weiter irgendeine Art von menschlicher Interaktion, um die Abschlussentscheidung zu verifizieren oder zumindest zu bestätigen. So wollen selbst Kunden, die sich online einen Vertrag ausgesucht haben, weiter mehrheitlich zusätzlich einen kompetenten, menschlichen Rat, bevor sie final abschließen.

Wie sieht der Vertrieb von Finanzdienstleistung der Zukunft aus?

Im Finanz- und Versicherungsvertrieb bleibt die Digitalisierung das bestimmende Thema. Kunden erwarten ähnliche Nutzererfahrung wie sie es bei Amazon, Netflix und Co. längst gewohnt sind: einen vollständigen Überblick über das gesamte Versicherungs- und Finanzportfolio und einfach zu bedienende Abschlussstrecken. Der digitale Wandel und der Einsatz von KI sind Motor für entscheidende Transformation: Reine Abwicklung oder Information wird künftig nicht mehr ausreichen, vielmehr müssen Berater den Mehrwert ihrer Leistung neu definieren. Wir als Servicedienstleister für den Vertrieb bieten dafür mit unserem Maklerverwaltungsprogramm iCRM und unserer WebApp „allesmeins“ innovative Tools, mit denen wir laufend auf regulatorische Veränderungen reagieren und neue, technologische Entwicklungen – etwa die Möglichkeiten von KI – integrieren und unseren Vertriebspartnern zur Verfügung stellen.