



# 4 ZUKUNFTS-INSIGHTS FÜR DIE FINANZBRANCHE

Wie werden Megatrends wie die Digitalisierung die Finanzbranche verändern? Und welche Auswirkungen hat die Corona-Pandemie auf Ihre Kunden? Mit Zukunfts- und Wertestudien geht GIM foresight diesen Fragen nach. Vier zentrale Insights möchten wir mit Ihnen teilen:



## 1. SPAREN & KONSUMIEREN

**Heute.** Corona hat unterstrichen, wie wichtig eine gute Absicherung und Vorsorge (z.B. wegen möglicher Arbeitslosigkeit oder Krankheitskosten) für den Einzelnen sind.

**Morgen.** Heißt das, dass in Zukunft mehr gespart wird? Nur bedingt: Nach dem Leben in der Warteschleife werden sich VerbraucherInnen wieder etwas gönnen wollen – auch die Nachfrage nach Krediten wird steigen. Das liegt selbstverständlich auch an den geringen Zinsen für Spareinlagen.



## 2. NACHHALTIGES INVESTIEREN

**Heute.** Für nachhaltige Produkte ist im Finance-Bereich keine Aufpreisbereitschaft vorhanden – anders als z.B. bei Lebensmitteln. Denn: Der individuelle Nutzen ist bei Finanzprodukten nicht direkt erlebbar. Gerade hier spielt weiterhin der eigene (finanzielle) Vorteil die entscheidende Rolle.

**Morgen.** Gleichzeitig nimmt das Interesse an Umweltbanken und nachhaltigen Investitionsmöglichkeiten rasch zu. Wenn Kunden hierbei nicht auf Renditen verzichten oder eine höhere Gebühr in Kauf nehmen müssen, werden „grüne Banken“ langfristig erfolgreicher sein.



## 3. VERTRAUEN AUFBAUEN

**Heute.** Kooperativ agierende Genossenschaftsbanken (Volksbanken Raiffeisenbanken etc.) genießen mehr Vertrauen als Großbanken oder Digitalkonzerne (Facebook, Amazon, Apple etc.).

**Morgen.** Der Boom genossenschaftlicher Werte ist ein bisher noch ungenutztes Potential vieler Genossenschaften. Hier gilt es, das soziale und lokale Engagement stärker zu kommunizieren.



## 4. ZUGÄNGLICHKEIT & HANDLING

**Heute.** Das Bedürfnis nach Zugänglichkeit und echten menschlichen Beratern ist groß, sobald es um komplexere Dienstleistungen und um höhere Summen geht (Immobilien-Kredite, Invests, Vorsorge). Die Digitalisierung und Algorithmisierung bietet dagegen bei Standard-Dienstleistungen konkrete Benefits wie Einfachheit und ein 24/7-Angebot.

**Morgen.** Die Bedeutung eines menschlichen Ansprechpartners (im Sinne eines persönlichen Kontakts) wird auch in Zukunft relevant sein. Dies bedeutet, dass auch rein digitale Angebote persönliche Elemente der Kundenbeziehung enthalten sollten.

## FAZIT

Kernforderungen an Banken und Versicherungen in Zeiten von Corona:

- Stabilität ausstrahlen
- bei Bedarf helfen
- nicht mit Ängsten spielen

## IHRE KONTAKTE

Dr. Hannes Fernow  
fernow@gim-foresight.com  
+49 (0)30 2400 09 14

Michael Mletzko  
mletzko@gim-foresight.com  
+49 (0) 911 4775 66 26

