

Bankberatung von der Stange

Düsseldorf. Statt auf individuelle Beratung der Kunden setzen viele Banken einer Studie zufolge vor allem auf Standardprodukte und die Hilfe von Rechnerprogrammen. Hohe Zielvorgaben und computergestützte Vertriebssysteme setzten die Beschäftigten in den Instituten unter permanenten Druck, erklärte die gewerkschaftsnahe Hans-Böckler-Stiftung am Montag in Düsseldorf unter Berufung auf eine Untersuchung der Universität Oldenburg.

Standardprodukte sollten demnach möglichst reibungslos und in großen Mengen verkauft werden. Sämtliche verfügbaren Informationen über die Kunden würden gespeichert. Mit Hilfe mathematischer Methoden sollten dann Trends und Verhaltensmuster sichtbar werden. Zielvorgaben seien bei vielen Instituten eine Beratungsdauer von maximal 30 Minuten pro Kunde und eine Abschlußquote von mindestens 50 Prozent.

(AFP/jW)

<https://www.jungewelt.de/artikel/158061.bankberatung-von-der-stange.html>