

## Möglichkeiten der vernetzten Welt

**DEUTSCHLAND +++** Erfahrene Internet-Nutzer holen in Finanzierungsangelegenheiten und vor neuen Anlageentscheidungen gerne die Einschätzungen anderer Online-User ein, die ihre Erfahrungen in Online-Communities öffentlich machen (siehe Banken + Partner 1/09, Seite 10). Auf diese neuen Anforderungen sind ein Großteil der Kreditinstitute und Finanzdienstleister allerdings nur unzureichend eingestellt, so die Wissenschaftler des E-Finance Lab. Nach Einschätzung von Irmgard Glasmacher, Leiterin des Bereichs Customer Relationship Management Deutschland der Unternehmensberatung Accenture,

verfügen diese Kunden über mehr Fachwissen. Sie sind interessierter an den Einschätzungen und Kommentaren anderer Online-Kunden und stellen höhere Anforderungen an die Internet-Anbieter aus der Finanzbranche. Um ihre Marktposition bei den aktiven Online-Nutzern auszubauen, müssten sich Kreditinstitute und Finanzdienstleister auf diese Entwicklung einstellen. Sonst würden Social Communities im Netz und Kreditmarktplätze ohne Beteiligung einer Bank zu immer stärkeren Mitbewerbern.

Weitere Informationen unter:  
[www.efinancelab.de](http://www.efinancelab.de)

*ab*