

MANFRED: ENTDECKUNG DER VORTEILE DER DIGITALEN FINANZVERWALTUNG



LEBENSGESCHICHTE AUF DER GRUNDLAGE DES GESCHICHTENERZÄHLENS

Entwickelt von die Berater (Österreich)

Über mich

Ich bin 62 Jahre alt und habe noch drei Jahre zu arbeiten, bevor ich in den Ruhestand gehe. Ich habe Ingenieurwesen studiert und in der Softwarebranche gearbeitet. Ich habe eine Frau und drei erwachsene Kinder. In meiner Freizeit gehe ich gerne segeln und in der Natur wandern.

Meine Geschichte der Nutzung digitaler Finanzdienstleistungen

Verwalten Sie Ihre Finanzen digital?

Ich war schon sehr lange nicht mehr bei einer Bank. Also ja, ich verwalte meine Finanzen digital. Ich nutze Online-Banking, aber nur am Computer und nicht in Banking-Apps. Ich benutze lieber den Computer, weil ich das kleine Display und die Tastatur von Smartphones nicht mag. Ich habe das Gefühl, weniger Kontrolle zu haben, was für die digitale Verwaltung von Geld nicht gut ist. Ich kaufe auch online ein, wobei ich meist mit meiner Kreditkarte oder per Sofortüberweisung bezahle.

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Nationalagentur (NA) wider. Weder die Europäische Union noch die NA können dafür verantwortlich gemacht werden.

Hatten Sie bisher irgendwelche Probleme oder Herausforderungen?

Einmal wurde meine neue Kreditkarte beim Online-Einkauf gesperrt. Ich versuchte, mich bei meinem Kreditkartenkonto anzumelden, aber das Passwort funktionierte nicht. Es schien, dass mein Konto noch mit meiner alten Kreditkarte verbunden war und nicht mit der neuen. Da ich das Problem nicht selbst lösen konnte, rief ich die Hotline des Kreditkartenanbieters an.

Ich war überrascht, dass ein Roboter antwortete und nicht ein Mensch. Der Roboter sagte mir, dass sie verstehen können, wann und was ich spreche. Also fragte ich, wie ich mein Passwort für die neue Karte zurücksetzen kann. Der Roboter sagte mir, wo ich die Antwort auf meine Frage online finden könnte. Ich fand die Antwort tatsächlich dort. Es war trotzdem sehr frustrierend, dass ich nicht mit einem echten Menschen sprechen konnte.

Rufen Sie normalerweise Hotlines an, wenn Sie Hilfe brauchen?

Ja, die Hotline ist normalerweise meine erste Wahl, wenn ich Hilfe brauche. Ich würde auch jüngere Arbeitskollegen und -kolleginnen oder meine erwachsenen Kinder fragen, weil sie sich mit Online-Dingen besser auskennen.

Haben Sie Sicherheitsbedenken beim Online-Banking?

Ich habe keine Sicherheitsbedenken beim Online-Banking. Ich arbeite selbst in der Softwarebranche und vertraue deshalb darauf, dass die Banken gute und sichere Software haben. Beim Online-Shopping fühle ich mich sicher, weil ich immer eine TAN auf mein Smartphone bekomme, wenn ich höhere Beträge bezahlen muss. Selbst wenn jemand an meine Kreditkartendaten kommt, kann er nur bis zu einem Betrag von 50 € einkaufen.

Und wenn man etwas auf einem neuen Computer oder Smartphone macht, wird man normalerweise darüber informiert, ob man es selbst gemacht hat. Das ist eine zusätzliche Sicherheit für mich.

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Nationalagentur (NA) wider. Weder die Europäische Union noch die NA können dafür verantwortlich gemacht werden.

Wie reagieren Sie, wenn Sie eine verdächtige E-Mail von Ihrer Bank erhalten?

Einmal erhielt ich eine verdächtige E-Mail von meiner Bank und rief sofort die Hotline an. Eine Person nahm ab und erklärte mir, dass es sich nicht um eine authentische E-Mail von der Bank handelte und dass ich immer an der E-Mail-Adresse erkennen könne, ob der:die Absender:in verdächtig oder echt ist.

Aus dieser Situation gezogene Erkenntnisse

Was sind Ihrer Meinung nach die Vorteile der digitalen Verwaltung Ihrer Finanzen?

Ich denke, es ist einfacher als früher. Wenn ich früher ein Online-Bankkonto eröffnete, bekam ich einen Brief mit 50 TAN-Nummern, die ich für Überweisungen verwenden konnte. Ich musste mir immer merken, wo ich das Papier mit den TANs hingelegt hatte. Heute kann ich Überweisungen von jedem Computer aus tätigen.

Ich kann auch Zeit sparen, weil ich nicht mehr zur Bank gehen muss, wo es heutzutage lange Wartezeiten gibt. Es ist sehr praktisch und ich kann immer nachsehen, ob schon etwas überwiesen wurde. In meinem Online-Bankkonto kann ich auch nach alten Überweisungen suchen, ob sie nun ein paar Wochen oder ein paar Jahre zurückliegen. Mit der Suchfunktion ist es viel einfacher, während ich früher die Einzahlungsscheine in Ordnern ablegen musste. Es war nicht immer einfach, nach langer Zeit den richtigen Einzahlungsschein zu finden.

Ich kann Informationen online lesen und mir so viel Zeit nehmen, wie ich brauche, um alles zu verstehen. Da sich die Bankensysteme oft ändern, ist es nützlich, online darüber zu lesen, weil die Informationen schneller aktualisiert werden.

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Nationalagentur (NA) wider. Weder die Europäische Union noch die NA können dafür verantwortlich gemacht werden.

Sehen Sie irgendwelche Nachteile in der digitalen Verwaltung Ihrer Finanzen?

Ich denke, der größte Nachteil ist, dass die Hotline mit einer echten Person schwer zu erreichen ist, wenn man Probleme hat. Einmal habe ich das Kontaktformular ausgefüllt, weil ich ein Problem hatte. Als Antwort erhielt ich eine E-Mail mit einem Link zur Webseite der Bank, wo es einen Abschnitt mit häufig gestellten Fragen gibt. Ich hatte gehofft, eine Antwort speziell auf meine Frage zu erhalten. Ich würde mir wünschen, dass es eine Hotline gibt, bei der ich auch bei kleineren Problemen mit einem Menschen sprechen kann.

Welche Erfahrungen haben Sie bei der digitalen Verwaltung Ihrer Finanzen gemacht?

Ich denke, ich habe meine Kenntnisse und Fähigkeiten durch die digitale Verwaltung meiner Finanzen erweitert. Ich weiß jetzt zum Beispiel, was eine IBAN ist oder, dass ich Geld nicht sofort überweisen muss, sondern es in einer Woche tun kann. Mit Einzahlungsscheinen war das nicht so flexibel. Heute kann ich meine Überweisungen im Voraus planen und bei Bedarf mehrere an einem Tag erledigen.

Empfehlungen

Was empfehlen Sie Menschen, die Schwierigkeiten mit der digitalen Verwaltung ihrer Finanzen haben?

Ich empfehle den Menschen, Online-Banking auszuprobieren, wenn sie einen Computer haben und wissen, wie man ihn benutzt. Vor allem Menschen, die die Zeit und Geduld haben, Banken zu besuchen und Papiere in Ordnern aufzubewahren, können diese Geduld nutzen, um zu lernen, wie sie ihre Finanzen online verwalten können.

Meiner Meinung nach entstehen viele Probleme dadurch, dass vor allem ältere Menschen kein Vertrauen in das Online-Banking haben und dadurch verwirrt werden. Ich denke, spezielle Workshops oder Schulungen könnten ihnen helfen, die Grundlagen für die digitale Verwaltung ihres Geldes zu erlernen und langsam ihre Ängste und Zweifel zu verlieren. Es ist wichtig, diesen Menschen zu zeigen, Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Nationalagentur (NA) wider. Weder die Europäische Union noch die NA können dafür verantwortlich gemacht werden.

wie sie Dinge wie Online-Banking nutzen können und wie einfach es ist. Wenn sie es einmal selbst ausprobiert haben, werden sie es sehr schnell lernen können.

Fragen zur Selbstreflexion

Diese Fragen können als Anregung zur Selbstbeobachtung und Selbsteinschätzung dienen und dem:der Einzelnen helfen, Einblick in die eigenen finanziellen Gewohnheiten, Werte und Ziele zu gewinnen.

1. Haben Sie ähnliche Herausforderungen erlebt wie Manfred?
2. Wie haben Ihre bisherigen Erfahrungen, z. B. in Ihrem Beruf oder bei Ihren Hobbys, Ihr Wohlbefinden im Umgang mit digitalen Finanzdienstleistungen beeinflusst?
3. Glauben Sie, dass es bei der Einstellung zu digitalen Finanzdienstleistungen Unterschiede zwischen den Generationen gibt?
4. Welche Schritte könnten Sie unternehmen, um Ihr Selbstvertrauen und Ihre Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Finanzdienstleistungen zu verbessern?
5. Welche Art von Unterstützung würden Sie für die digitale Verwaltung Ihrer Finanzen benötigen?

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Nationalagentur (NA) wider. Weder die Europäische Union noch die NA können dafür verantwortlich gemacht werden.