

COFINPRO

Finest Processes in Finance



FinWeb Barometer

Digitales Banking 2015

Bevölkerungsrepräsentative Studie
unter 2.000 Bundesbürgern

Inhalt

Editorial	03
Über die Studie	04
Zusammenfassung der Studienergebnisse	05
Die Studienergebnisse	
Wie offen sind die Bundesbürger gegenüber neuen Anbietern? (Frage 1)	06
Wie wünschen sich die Bundesbürger die Abwicklung ihrer Bankgeschäfte? (Frage 2)	15
Inwieweit benötigen die Bundesbürger für die Abwicklung ihrer Geldgeschäfte noch eine Bank? (Frage 3)	25
Über welches Institut wickeln die befragten Bundesbürger ihre wichtigsten Bankgeschäfte ab? (Frage 4)	32
FinWeb-Barometer – Gesamtergebnis	34

Editorial

Brauchen wir überhaupt noch Banken? Können branchenfremde Unternehmen – Nicht-Banken wie Google, Apple, Paypal oder Fintechs wie Vaamo, Lendico oder Smava – die Aufgaben von Kreditinstituten nicht genauso gut übernehmen? Schenkt man der öffentlichen Berichterstattung Glauben, dann sind die klassischen Banken eigentlich kaum mehr zu retten – das Bild der aussterbenden Dinosaurier wird dabei gerne und oft gewählt.

Doch soweit ist es längst noch nicht und soweit wird es auch nicht kommen. Die Institute haben zwar einige Zeit gebraucht, bis sie die Gefahren der digitalisierten Bankenwelt und der daraus erwachsenen neuen Wettbewerber für sich erkannt haben, nun aber legen sie los.

Deutschland ist von jeher einer der wettbewerbsintensivsten Finanzmärkte – die Banken sind damit genetisch also gut vorbereitet auf den gerade stattfindenden Wandel. Sie verfügen zudem über genügend Ressourcen und Erfahrung sowie den erforderlichen langen Atem, um im neu angeheizten Wettbewerb um den Kunden zu bestehen.

Fintechs erleben zwar derzeit einen Boom, doch in drei bis fünf Jahren wird die große Masse dieser neuen Anbieter wieder verschwunden oder übernommen sein. „Global agierende Anbieter mit großen Ökosystemen sind de facto die größere Bedrohung für etablierte Anbieter“.

Was die Fintech-Welt kann, kann die Old Economy auch

Einfach und schnell können die Bundesbürger ihre Geldgeschäfte bei den neuen Anbietern erledigen – das gilt für den Zahlungsverkehr sowie für Geldanlagen und Kredite gleichermaßen. Denn das wünschen sich die Kunden. Einfach und schnell, das können grundsätzlich aber nicht nur kleine Fintechs und große Technologieunternehmen, sondern auch klassische Banken. Sie haben ihren Kunden jedoch noch viel mehr zu bieten, wenn sie ihre herkömmliche mit der neuen Bankenwelt verknüpfen.

Hierin liegt die Zukunft der traditionsreichen Institute. Denn die Deutschen setzen immer noch ein vergleichsweise hohes Vertrauen in die Banken und begegnen alternativen Anbietern

mit großer Vorsicht – das gilt zum großen Erstaunen vieler Beobachter auch für junge Menschen. Die Kreditinstitute darf dieser Umstand nicht in Sicherheit wiegen und zur Untätigkeit verleiten, sondern sie sollten ihn aktiv nutzen. Dem Kunden das Gute aus der klassischen Bankenwelt bieten und mit der Schnelligkeit, Einfachheit und Mobilität aus der digitalisierten Welt zusammenbringen, hierin liegt ihre Chance. Dies belegt auch die vorliegende Studie „FinWeb-Barometer 2015 – Digitales Banking“. Anhand einer bevölkerungsrepräsentativen Befragung von 2.000 Bundesbürgern hat Cofinpro untersucht, worauf die Kunden im Zahlungsverkehr, bei Geldanlagen und Krediten wirklich Wert legen. Die Ergebnisse zeigen, in welchem Maße sie derzeit für die digitalisierte Bankenwelt bereit sind.



Christine Naber, Vorstand der Cofinpro AG

Über die Studie

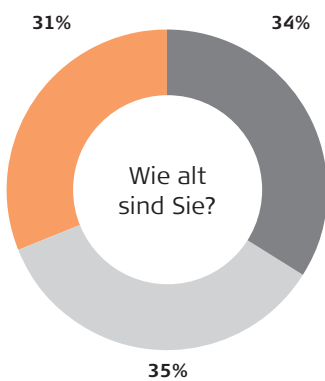


Die Studie „FinWeb-Barometer 2015 – Digitales Banking“ basiert auf einer bevölkerungsrepräsentativen Befragung unter 2.000 Bundesbürgern. Sie wurde im Juli 2015 über einen renommierten Dienstleister durchgeführt.

Die Untersuchung gliedert sich in die Bereiche Zahlungsverkehr, Geldanlage und Kredit. Abgefragt wurde neben den konkreten Wünschen für das Banking die Bereitschaft, die Geldgeschäfte über alternative Anbieter abzuwickeln.

Die Ergebnisse wurden anschließend zusammengefasst und gewichtet, um daraus ein Gesamtergebnis ableiten zu können. Details zur Ermittlung dieses Ergebnisses werden im Anschluss an die Darstellung der Studienergebnisse näher erläutert.

Demographische Fragen



- 18-34-jährige
- 35-49-jährige
- 50-65-jährige



- Weiblich
- Männlich



- Ja
- Nein

Zusammenfassung der Studienergebnisse

Die Bundesbürger sind zwar mehrheitlich offen für die digitalisierte Bankenwelt, aber bisher nicht wirklich dort angekommen. Dies gilt für alle Altersgruppen und Bildungsschichten gleichermaßen. Allerdings zeigen sich junge Menschen und Akademiker bereits aufgeschlossener für die Angebote von Nicht-Banken. Den Banken drohen damit zuerst die kaufkräftigen Kunden der Zukunft abhandenzukommen.

Im Gesamtergebnis ist die Bereitschaft, zu einer Nicht-Bank zu wechseln, im Zahlungsverkehr etwas höher als bei Anlage- und Kreditgeschäften. Auf einer Skala von 0 (dem klassischen Banking sehr verhaftet) bis 100 (vollkommen offen gegenüber neuen Anbietern) ergibt sich für den Zahlungsverkehr ein Gesamtergebnis von 49,3 Punkten. Für den Kreditbereich liegt der Wert bei 44,6 Punkten und für den Geldanlagebereich bei 42,9 Punkten (Details zur Auswertung finden sich auf Seite 34).

Geldgeschäfte sollen vor allem sicher, kostengünstig und einfach sein

Fragt man die Bürger gezielt nach ihren Wünschen für die Abwicklung der Bankgeschäfte, dann werden über alle drei Bereiche mit deutlichem Abstand folgende Kriterien genannt: Die Geldgeschäfte sollen sicher, kostengünstig und einfach sein. Für die Sicherheit steht dabei immer noch das traditionelle Institut, eine einfache Abwicklung eher für neue Services von Nicht-Banken. Weitere typische Merkmale für die digitalisierte Bankenwelt haben für die große Mehrheit zumindest im Geldanlage- und Kreditbereich bisher eine vergleichsweise geringe Bedeutung. So legt nur jeder Vierte Wert darauf, seine Geldgeschäfte zu jeder Zeit von jedem Gerät aus erledigen zu können. Wichtiger ist den Befragten dann immer noch der persönlich bekannte Betreuer – auf ihn wollen rund 30 Prozent nicht verzichten. Insgesamt wünschen sich die Bürger eine Mischung aus dem, was alte und neue Unternehmen ihnen bieten können.

Wechselbereitschaft zu Nicht-Banken sinkt, wenn Leistungen der Banken erkennbar sind

Zwar schwört ein immer größerer Teil der Befragten den Kreditinstituten nicht mehr ewige Treue: Im Zahlungsverkehr schließen nur noch 13 Prozent einen Wechsel zu Nicht-Banken völlig aus, im Geldanlage- und Kreditbereich sind es 37 Prozent. Es zeigt sich jedoch eine abweichende Tendenz, wenn konkret für einzelne Produkte nach der Wechselbereitschaft gefragt wird. Immer dort, wo hinter bestimmten Leistungen erkennbar Banken stehen, halten die Bundesbürger ihre Unterstützung auch für notwendig. Auf ihr klassisches Konto bei einer Bank wollen 57 Prozent auf gar keinen Fall verzichten, nur 10 Prozent legen darauf gar keinen Wert mehr.

Weil viele Bundesbürger im Zahlungsverkehr den meisten Kontakt zu ihrer Bank haben und deren Leistung dort am besten erkennen können, drehen sich die Ergebnisse für die drei Bereiche bei Fragen zu einzelnen Bankprodukten: Hier werden Banken im Zahlungsverkehr für nötiger erachtet als in der Geldanlage und bei Krediten. Offenbar wissen viele Befragte auch gar nicht, dass hinter Leistungen wie beispielsweise Konsumenten-, Immobilien- oder Autokrediten meist klassische Banken stehen.

Für die Institute empfiehlt es sich also, ihre Leistungen gerade in der digitalisierten Bankenwelt stärker in den Vordergrund zu rücken und offensiver zu erläutern, warum sie unverzichtbar sind.

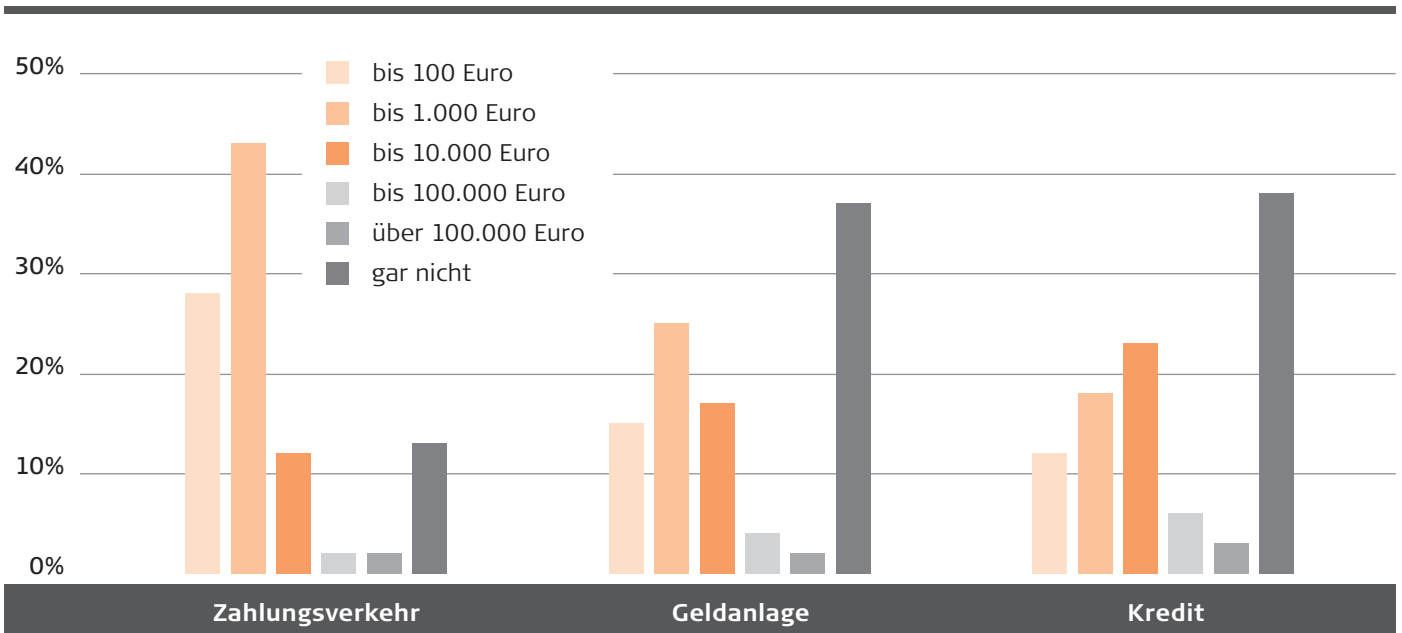
Wie offen sind die Bundesbürger gegenüber neuen Anbietern?

Zum Beispiel Paypal, ClickandBuy, Apple-Wallet oder Online-Plattformen für Geldanlage und Kredit

Zentrale Ergebnisse

- Im **Zahlungsverkehr** würden bereits 87 Prozent der Bundesbürger auf neue Anbieter setzen. Sechs von zehn (59 Prozent) sind grundsätzlich bereit, 1.000 Euro oder mehr über Paypal, ClickandBuy, Apple-Wallet und Co. abzuwickeln. In den Bereichen **Geldanlage** und **Kredit** ist die Bereitschaft dazu zwar noch deutlich weniger ausgeprägt. Dennoch würden bereits mehr als sechs von zehn (62 bzw. 63 Prozent) Geschäfte über neue Anbieter nicht grundsätzlich ausschließen. Etwa jeder Dritte (31 Prozent) wäre beispielsweise bereit, einen Kredit von 10.000 Euro oder mehr über Nicht-Banken aufzunehmen.
- Bundesbürger **mit Hochschulabschluss** stehen den neuen Anbietern offener gegenüber – dies gilt insbesondere für die Bereiche Geldanlage und Kredit. 70 Prozent signalisieren grundsätzliche Bereitschaft, Geschäfte über alternative Unternehmen abzuschließen. Bei den Befragten ohne Hochschulabschluss liegt dieser Anteil mit 60 Prozent deutlich darunter. Die Institute drohen also vor allem, ihre einkommensstarken Kunden an alternative Unternehmen zu verlieren.
- Die **Analyse nach Alter** zeigt: Je älter die Befragten, desto geringer ist insgesamt die Bereitschaft, zu neuen Anbietern zu wechseln. Auch hier zeigt sich diese Tendenz insbesondere wieder bei der Geldanlage und der Kreditaufnahme. 61 Prozent der jungen Bundesbürger würden ihr Geld grundsätzlich auch bei einer Nicht-Bank anlegen, aber nur 54 Prozent der über 50-jährigen.
- **Gesamtfazit:** Den Banken laufen im Bereich Kredit und Geldanlage tendenziell eher die jungen und die gebildeteren Kunden davon.

Zahlungsverkehr, Geldanlage, Kredit

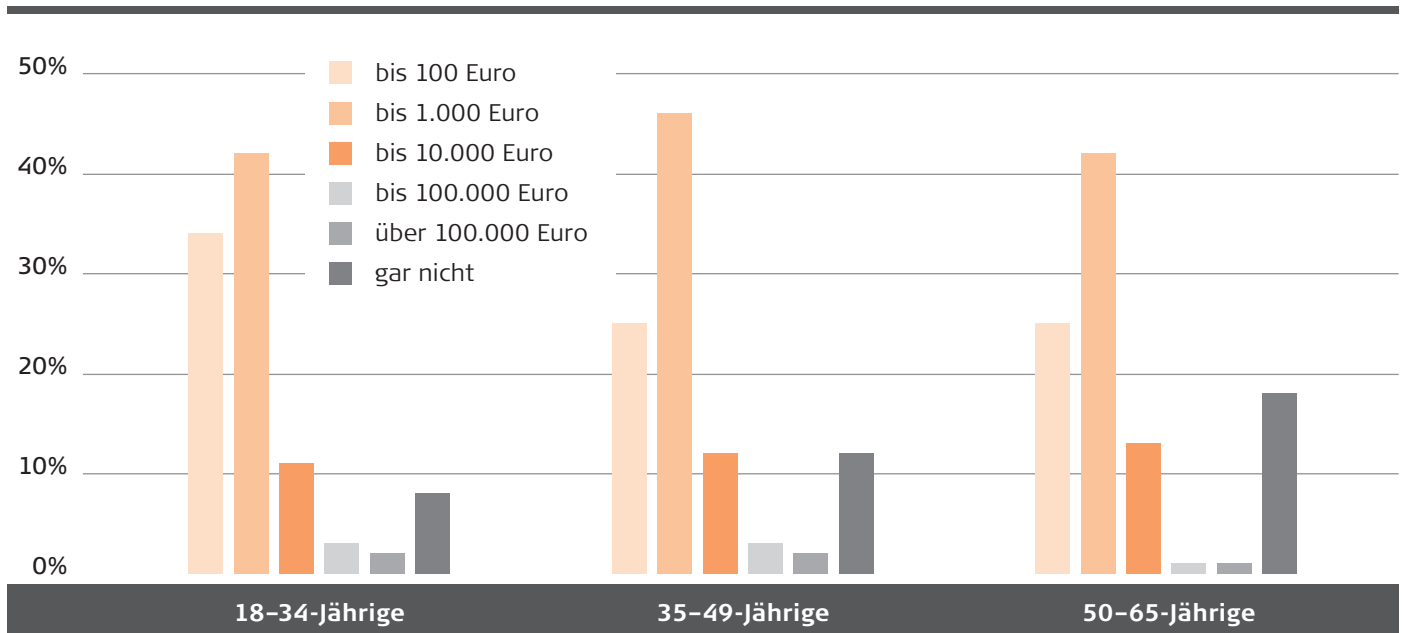


Zusammenfassung

- Ein Vergleich der drei Bereiche Zahlungsverkehr, Geldanlage und Kredit zeigt, dass die Bundesbürger neuen Anbietern vor allem im Zahlungsverkehr bereits recht offen gegenüber stehen. Hier sind 87 Prozent grundsätzlich bereit, ihre Geldgeschäfte über Paypal, ClickandBuy, Apple-Wallet und Co. abzuwickeln.
- Bei Geldanlagen und Krediten sind die Bundesbürger neuen Anbietern gegenüber insgesamt deutlich zurückhaltender.
- Dennoch wären immerhin mehr als sechs von zehn Befragten auch heute schon grundsätzlich bereit, Geldanlage- und Kreditgeschäfte bei neuen Anbietern zu tätigen. Bereits jeder Vierte würde sogar Beträge bis zu 1.000 Euro beispielsweise bei Nicht-Banken anlegen.
- Zwar ist der Anteil der Befragten, die sich im Kredit- und Geldanlagebereich offen für die Angebote alternativer Unternehmen zeigen, in etwa gleich hoch. Schaut man jedoch auf die Beträge, bis zu denen ein Wechsel erwogen wird, so sind diese bei Geldanlagen erwartungsgemäß geringer.

Frage 1: Wie offen sind die Bundesbürger gegenüber neuen Anbietern?

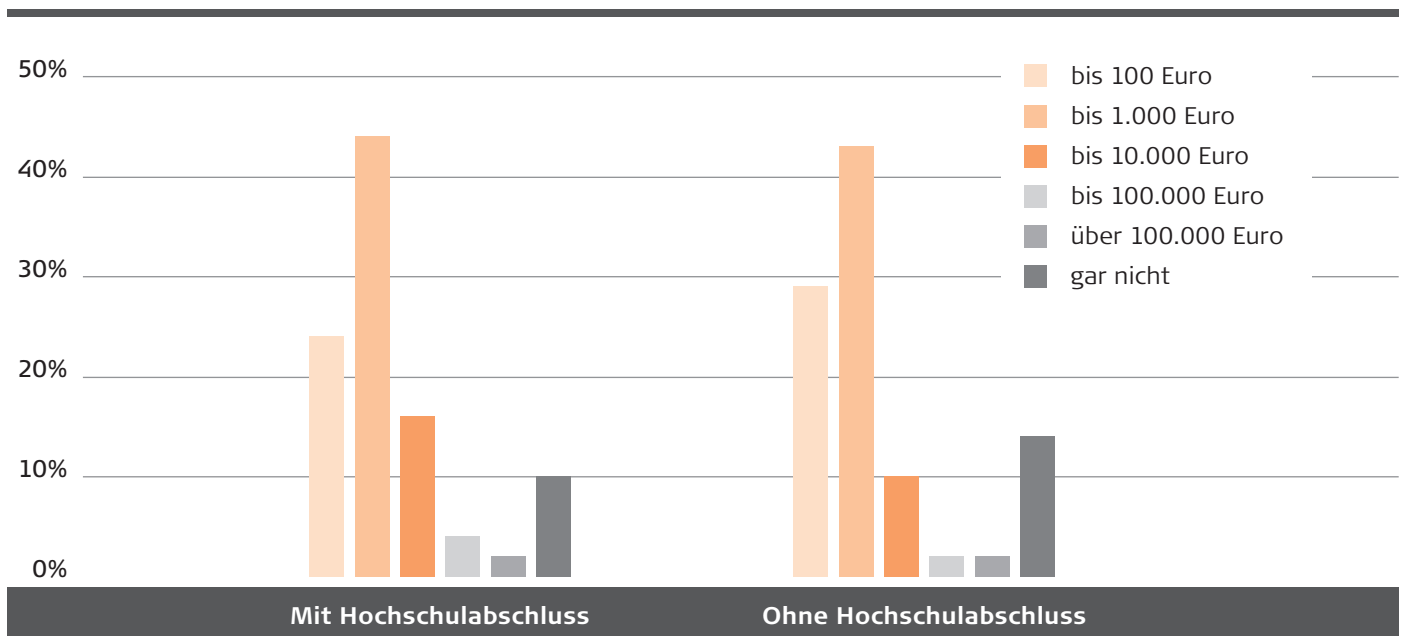
Zahlungsverkehr – nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Junge Menschen weisen generell eine deutlich größere Bereitschaft auf, Zahlungen über neue Anbieter abzuwickeln.
- Der Anteil der 50- bis 65-jährigen, die Geschäfte bei neuen Anbietern grundsätzlich ausschließen, ist doppelt so hoch wie in der Gruppe der 18- bis 34-jährigen.
- Dennoch sind bereits 82 Prozent der über 50-jährigen offen für neue Anbieter im Zahlungsverkehr. In dieser Altersgruppe würden 42 Prozent bis zu 1.000 Euro über neue Anbieter abwickeln, weitere 14 Prozent sogar noch höhere Beträge.

Zahlungsverkehr – nach Bildungsabschluss

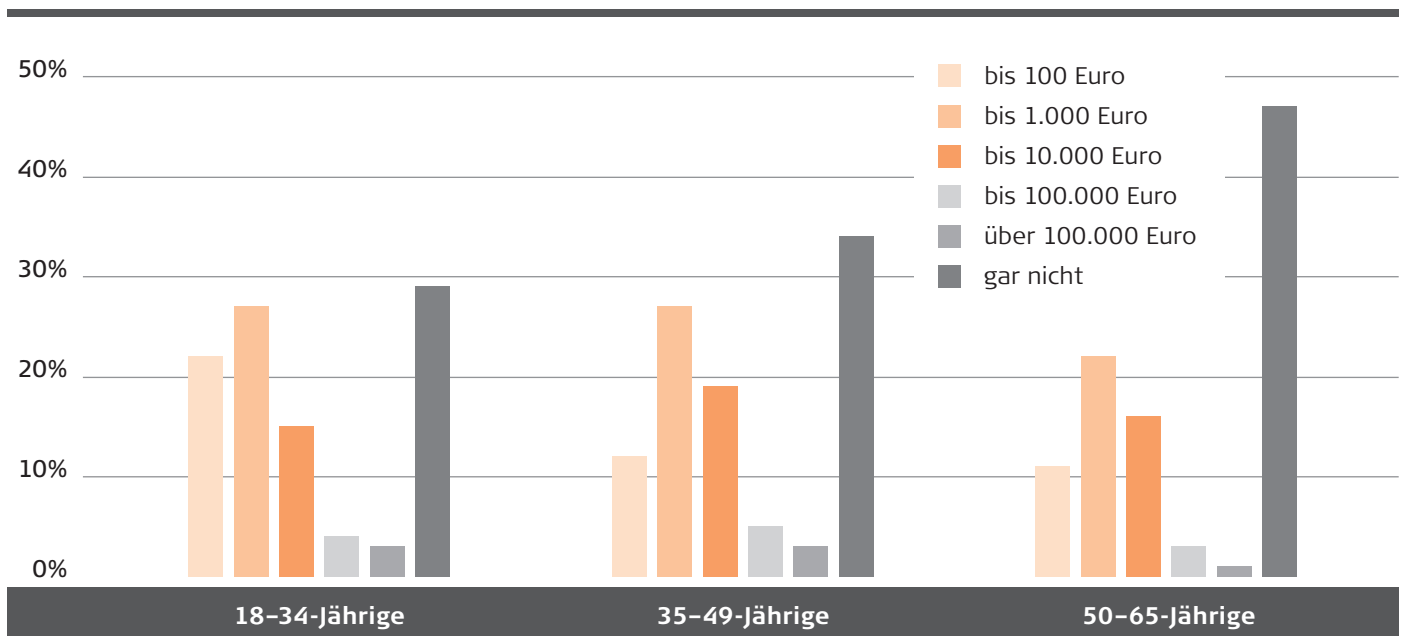


Zusammenfassung

- Akademiker stehen neuen Anbietern im Zahlungsverkehr insgesamt etwas offener gegenüber.
- 90 Prozent der Befragten mit Hochschulabschluss sind generell bereit, Geschäfte in diesem Bereich über Nicht-Banken abzuwickeln.
- 44 Prozent der Akademiker würden Zahlungen bis zu 1.000 Euro und immerhin bereits 16 Prozent Zahlungen bis zu 10.000 Euro über neue Anbieter tätigen.

Frage 1: Wie offen sind die Bundesbürger gegenüber neuen Anbietern?

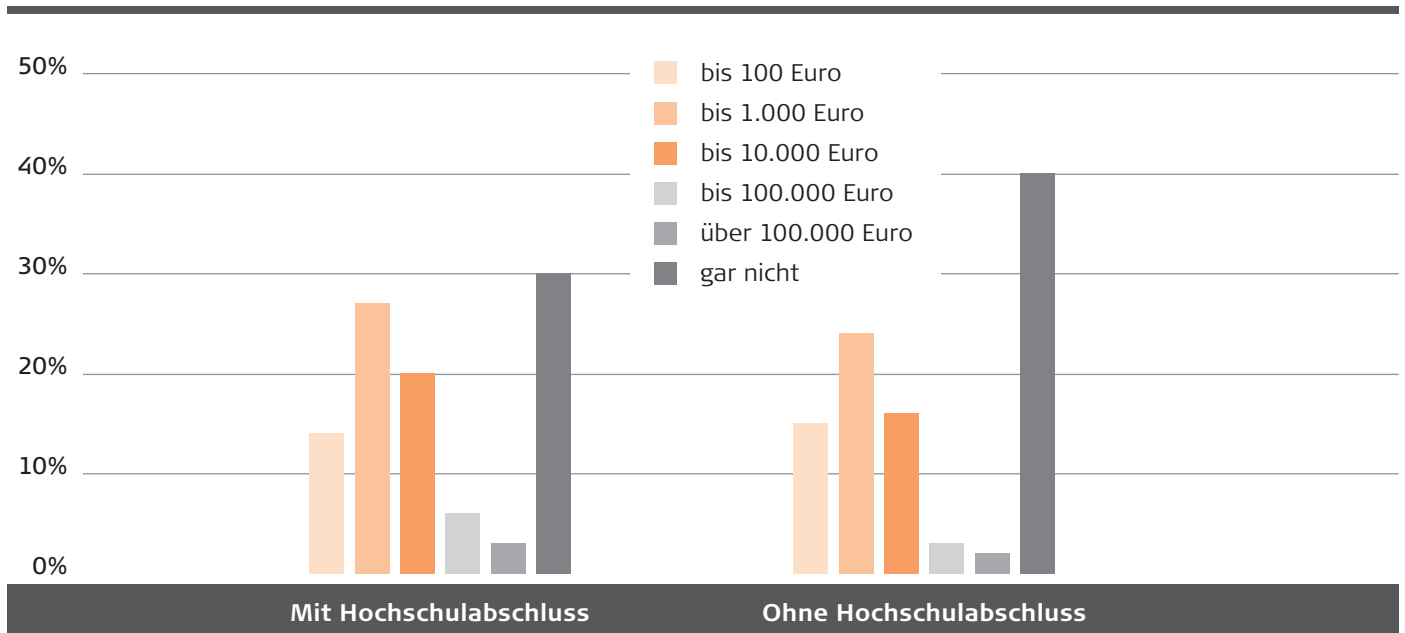
Geldanlage – nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Bei ihren Geldanlagen zeigen sich die Bundesbürger insgesamt deutlich konservativer als im Zahlungsverkehr: Ein vergleichsweise hoher Anteil der Befragten ist bisher grundsätzlich überhaupt nicht bereit, Geldgeschäfte über neue Anbieter abzuwickeln. Dies gilt für alle Altersgruppen.
- 47 Prozent – und damit fast jeder zweite der über 50-Jährigen – schließen aus, ihr Geld bei alternativen Unternehmen anzulegen.
- Aber: Jeder vierte Bundesbürger zwischen 35 und 49 Jahren würde Nicht-Banken bereits 1.000 Euro anvertrauen, jeder fünfte sogar bis 10.000 Euro.

Geldanlage – nach Bildungsabschluss

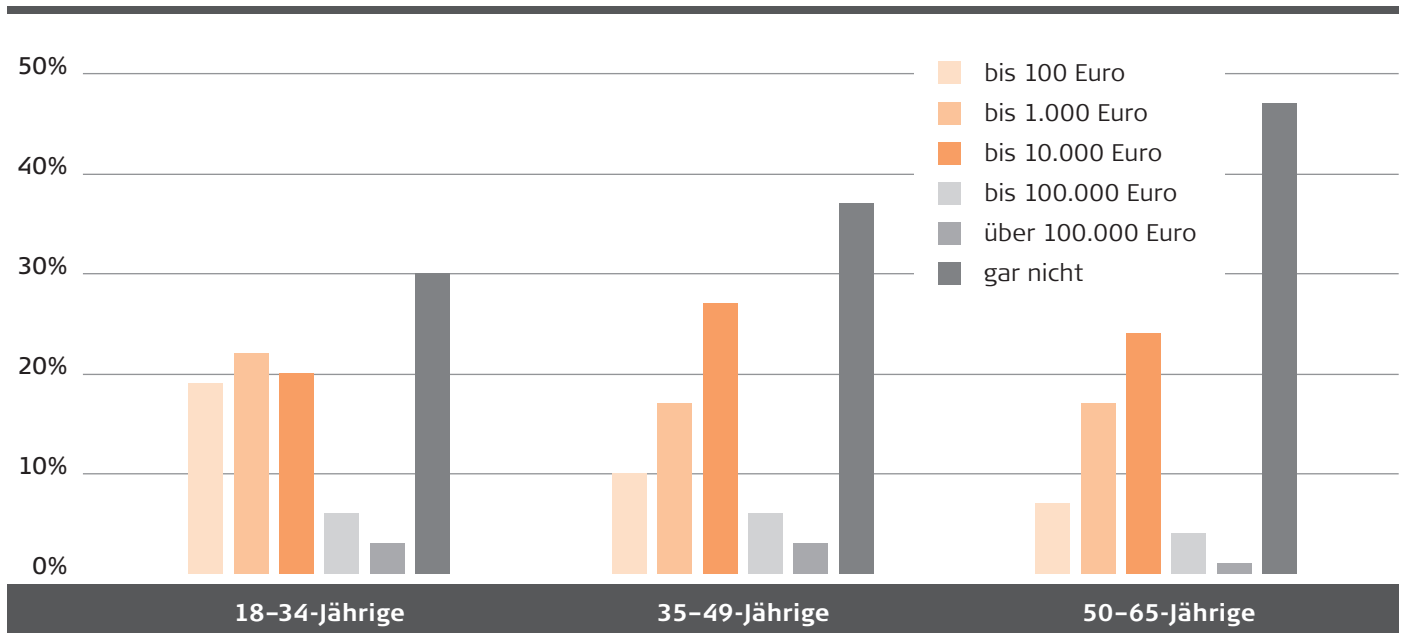


Zusammenfassung

- Im Bereich Geldanlage machen sich die Unterschiede zwischen Akademikern und Nicht-Akademikern noch deutlicher bemerkbar: Während 40 Prozent der Befragten ohne Hochschulabschluss die Anlage ausschließlich über eine Bank abwickeln würden, liegt dieser Anteil bei den Befragten mit Hochschulabschluss um 10 Prozentpunkte niedriger bei lediglich 30 Prozent.
- 70 Prozent der Bundesbürger mit Hochschulabschluss sind inzwischen generell bereit, ihr Geld über Online-Plattformen von Nicht-Banken anzulegen. Jeder Fünfte würde dabei bis zu 10.000 Euro investieren.
- Die Befragten ohne Hochschulabschluss zeigen sich insgesamt skeptischer. Sie würden weniger oft den Banken den Rücken kehren und wären auch bei der Höhe der alternativen Anbietern anvertrauten Beträge zurückhaltender.

Frage 1: Wie offen sind die Bundesbürger gegenüber neuen Anbietern?

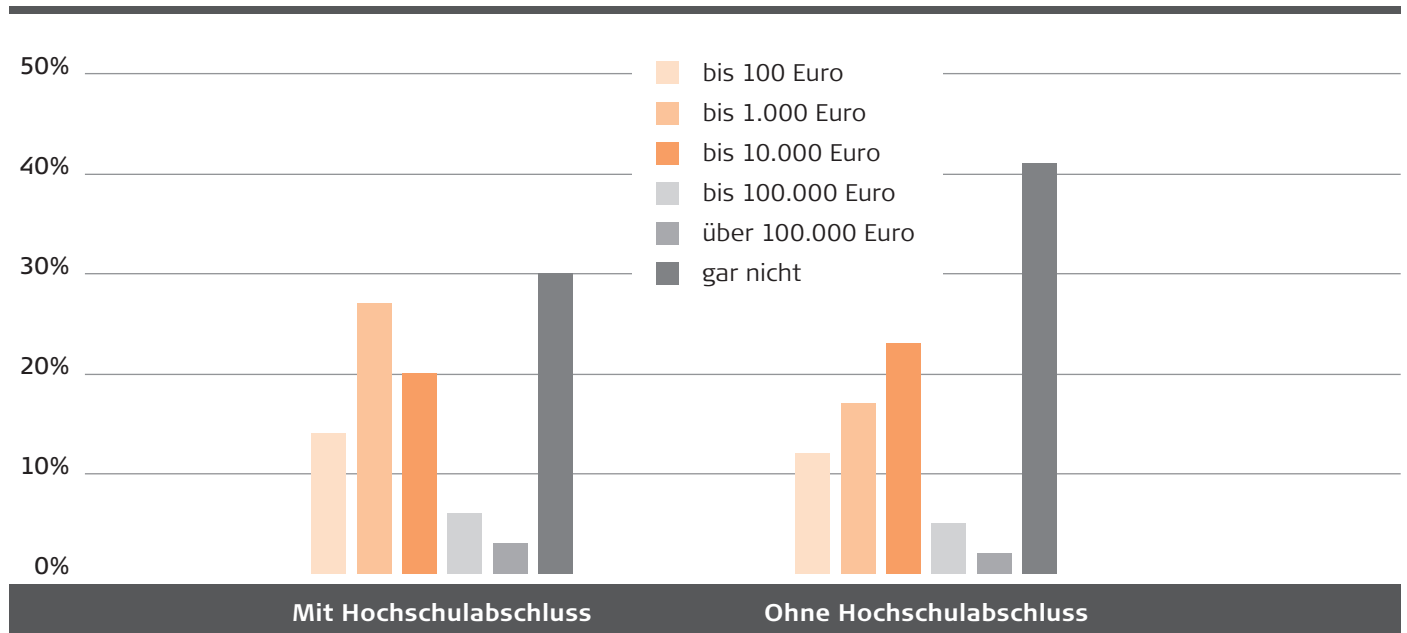
Kredit – nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Ein ähnliches Bild wie bei der Geldanlage zeigt sich auch im Kreditbereich: Noch ist die Skepsis gegenüber Nicht-Banken recht groß. Besonders der älteren Generation fehlt bisher das Vertrauen in neue Anbieter.
- 47 Prozent der über 50-jährigen schließen Kreditgeschäfte über neue Anbieter gänzlich aus, bei den jungen Bundesbürgern liegt dieser Wert mit 30 Prozent deutlich darunter.

Kredit – nach Bildungsabschluss



Zusammenfassung

- Bei Kreditgeschäften ergibt sich das gleiche Bild wie bei Geldanlagen: Akademiker zeigen sich deutlich offener für eine Darlehensaufnahme bei neuen Anbietern als Nicht-Akademiker.
- Befragte ohne Hochschulabschluss, die Nicht-Banken offen gegenüberstehen, würden dort auch höhere Kredite aufnehmen.

Wechselbereitschaft junger Akademiker im Vergleich zur Gesamtbevölkerung

Anteil der Bundesbürger, die nicht bereit sind zu wechseln

	Junge Bundesbürger mit Hochschulabschluss	Alle Bundesbürger
Zahlungsverkehr	7 Prozent	13 Prozent
Geldanlage	23 Prozent	37 Prozent
Kredit	26 Prozent	38 Prozent

Zusammenfassung

In allen drei Bereichen stehen junge und gut ausgebildete Bundesbürger alternativen Anbietern deutlich offener gegenüber.

Frage 2

Wie wünschen sich die Bundesbürger die Abwicklung ihrer Bankgeschäfte?

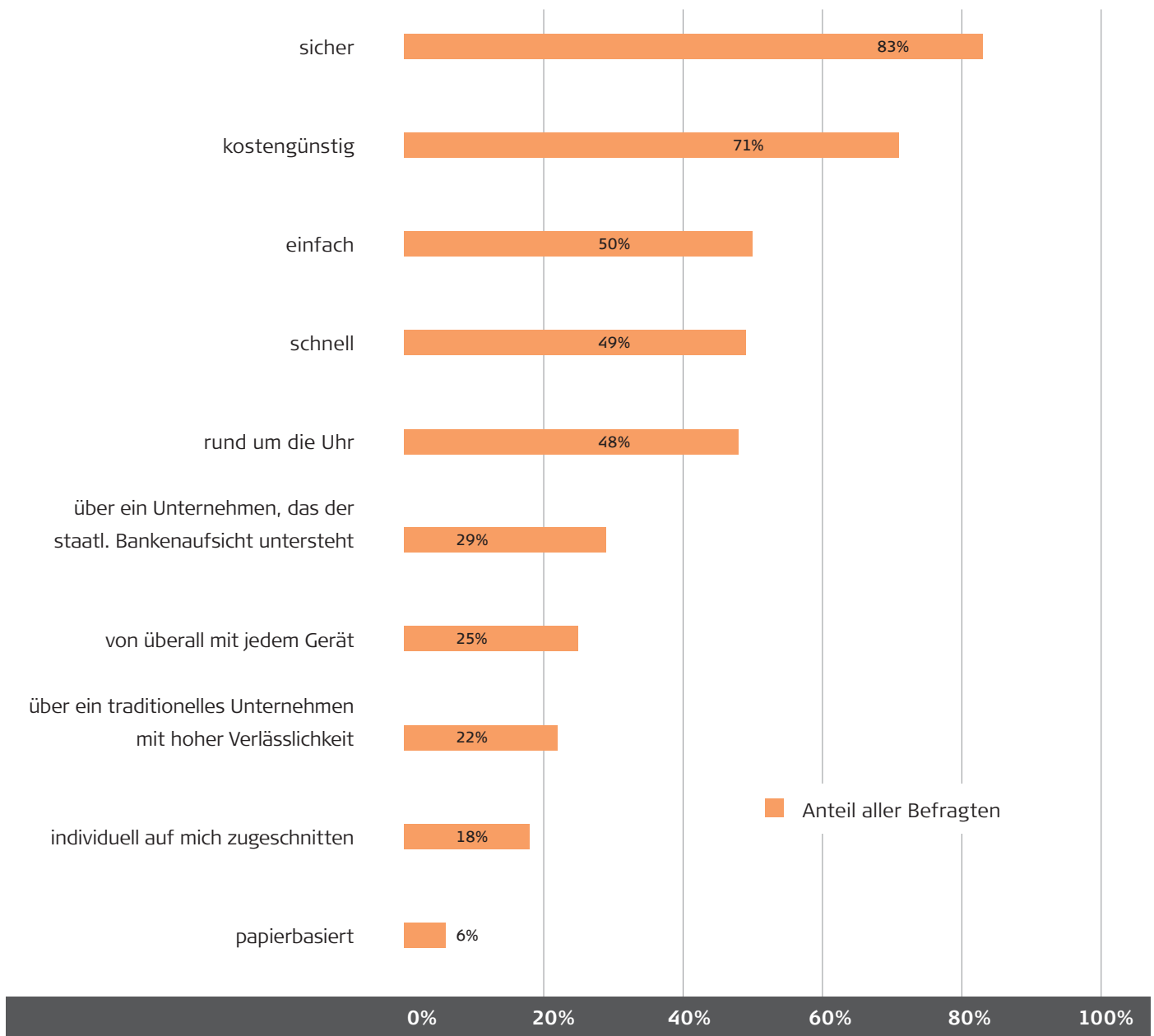
In den Bereichen Zahlungsverkehr, Geldanlage und Kredit

Zentrale Ergebnisse

- Sicher, kostengünstig und einfach – das sind in allen drei untersuchten Bereichen die wichtigsten Kriterien für die Bundesbürger. Von großer Bedeutung sind außerdem Schnelligkeit und ein möglichst individuell auf die jeweiligen Kundenbedürfnisse zugeschnittenes Angebot (letzteres ist nur für Geldanlagen und Kredite relevant).
- Sicherheit ist zwar ein Muss für die Befragten, aber ihre Partner in Geldangelegenheiten brauchen nicht zwangsweise der staatlichen Bankenaufsicht unterstehen oder eine traditionsreiche Vergangenheit haben – dies gilt für alle drei Bereiche gleichermaßen. Nur etwa 30 Prozent der Befragten erachten solche Eigenschaften als wichtig.
- Während zumindest im Zahlungsverkehr inzwischen jeder zweite Bundesbürger auf Rund-um-die-Uhr-Geschäfte Wert legt, die eventuell auch noch von überall mit jedem Gerät durchgeführt werden können (25 Prozent), besteht dieses Bedürfnis im Kreditbereich und bei Geldanlagen (noch) nicht. Nur jeder Vierte wünscht sich einen solchen Service 24 Stunden am Tag.
- Rund drei von zehn Befragten legen bei Geldanlage- und Kreditgeschäften immer noch Wert auf einen persönlich bekannten Betreuer.
- Papierbasierte Geschäfte im Zahlungsverkehr sind endgültig von gestern. Selbst die über 50-jährigen legen keinen Wert mehr darauf, beispielsweise ihren Überweisungsträger persönlich in der Filiale abzugeben. Für lediglich 5 Prozent ist das noch wichtig.
- Die jungen Kunden unterscheiden sich in ihrer Erwartungshaltung von älteren: Sie achten weniger stark auf die Kosten, dafür aber insgesamt mehr auf Schnelligkeit, Rund-um-die-Uhr-Service, die Betreuung durch einen persönlich bekannten Berater und maßgeschneiderte Angebote. Dies erfordert auf Bankenseite eine gute Verknüpfung der angebotenen Services.

Frage 2: Wie wünschen sich die Bundesbürger die Abwicklung ihrer Bankgeschäfte?

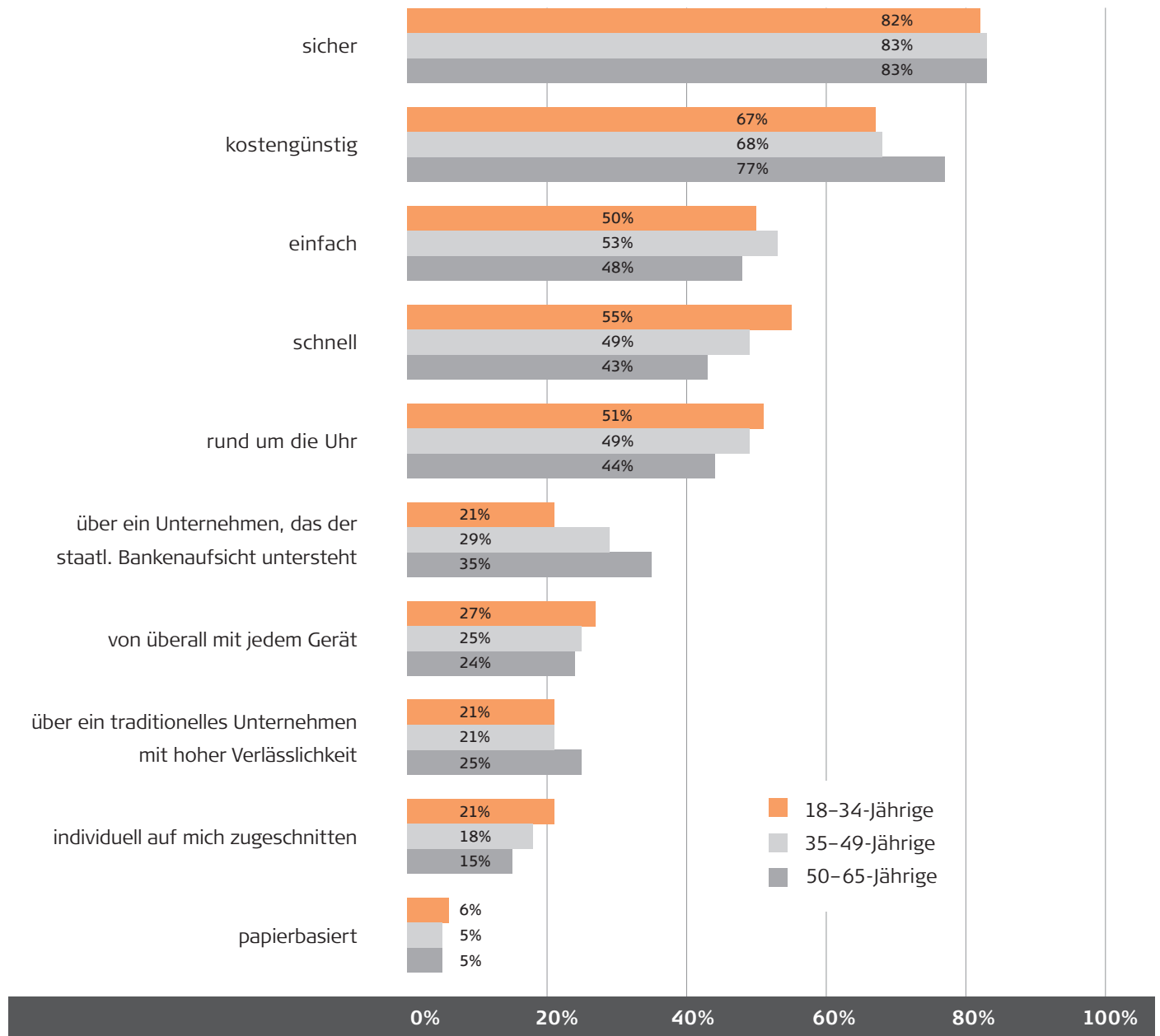
Zahlungsverkehr



Zusammenfassung

- Eine sichere und kostengünstige Abwicklung im Zahlungsverkehr hat für die Bundesbürger absolute Priorität.
- Einfach, schnell und rund um die Uhr müssen die Geldgeschäfte in diesem Bereich für einen Großteil der Befragten ebenfalls sein.
- Der papierbasierte Service gehört für die meisten Bundesbürger dagegen zur Bank von gestern. Nur für 6 Prozent der Befragten ist er noch von Bedeutung.

Zahlungsverkehr – nach Altersgruppen

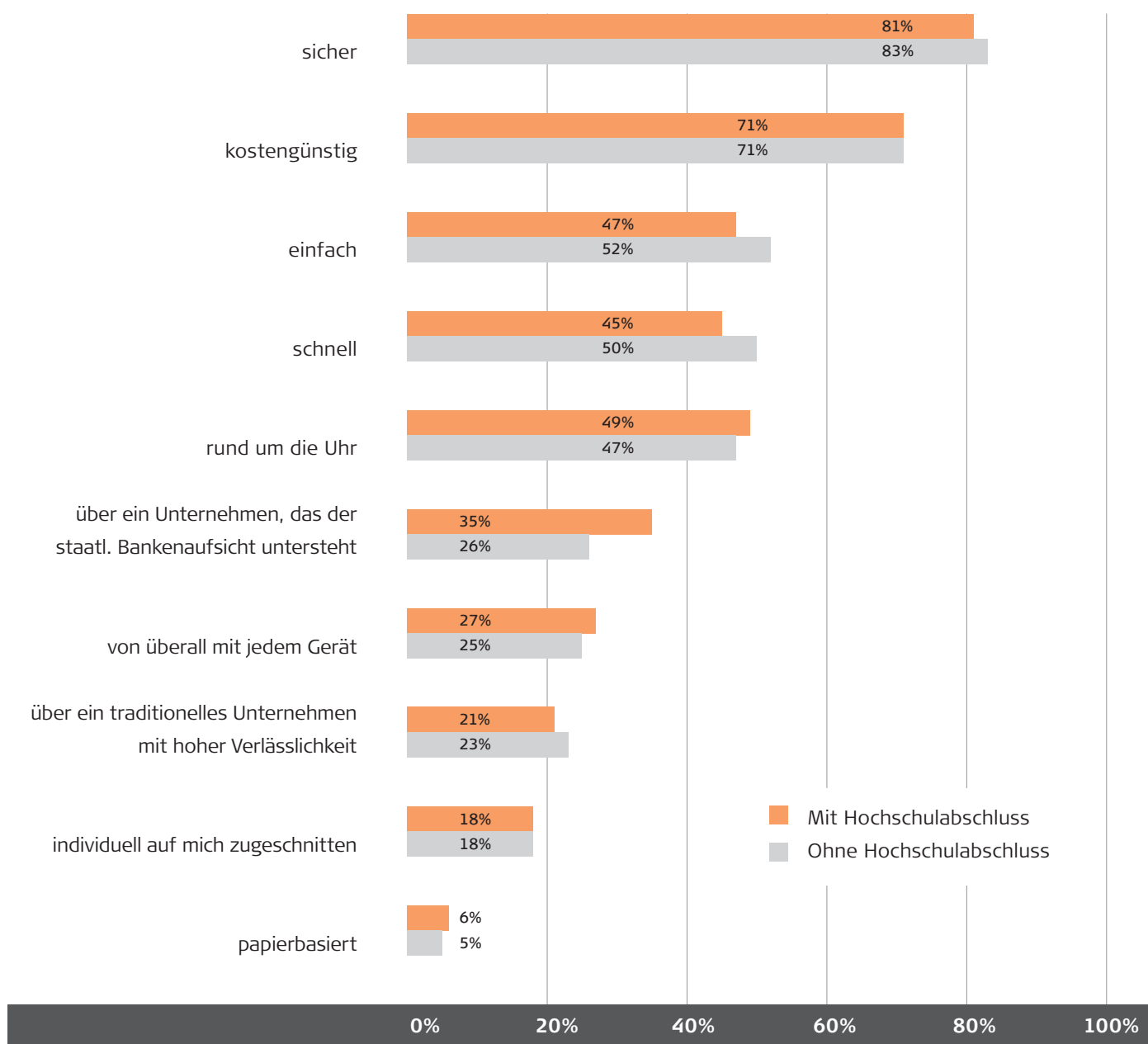


Zusammenfassung

- Ältere Bundesbürger legen im Zahlungsverkehr einen großen Wert auf eine kostengünstige Abwicklung. Dafür ist Schnelligkeit und ein Rund-um-die-Uhr-Service für sie von geringerer Bedeutung.
- Die 18- bis 34-Jährigen dagegen fordern Schnelligkeit und Rund-um-die-Uhr-Service – dies ist ihnen sogar wichtiger als eine einfache Abwicklung.
- Eine vergleichsweise hohe Zahl von jungen Bundesbürgern wünscht sich zudem maßgeschneiderte Produkte.
- In Punkto Sicherheit sind sich alle Altersgruppen einig: Sie hat oberste Priorität.
- Wie diese Sicherheit gewährleistet werden kann, ob beispielsweise ein Unternehmen besser dafür sorgt, das der staatlichen Bankenaufsicht untersteht, darüber gehen die Meinungen auseinander.

Frage 2: Wie wünschen sich die Bundesbürger die Abwicklung ihrer Bankgeschäfte?

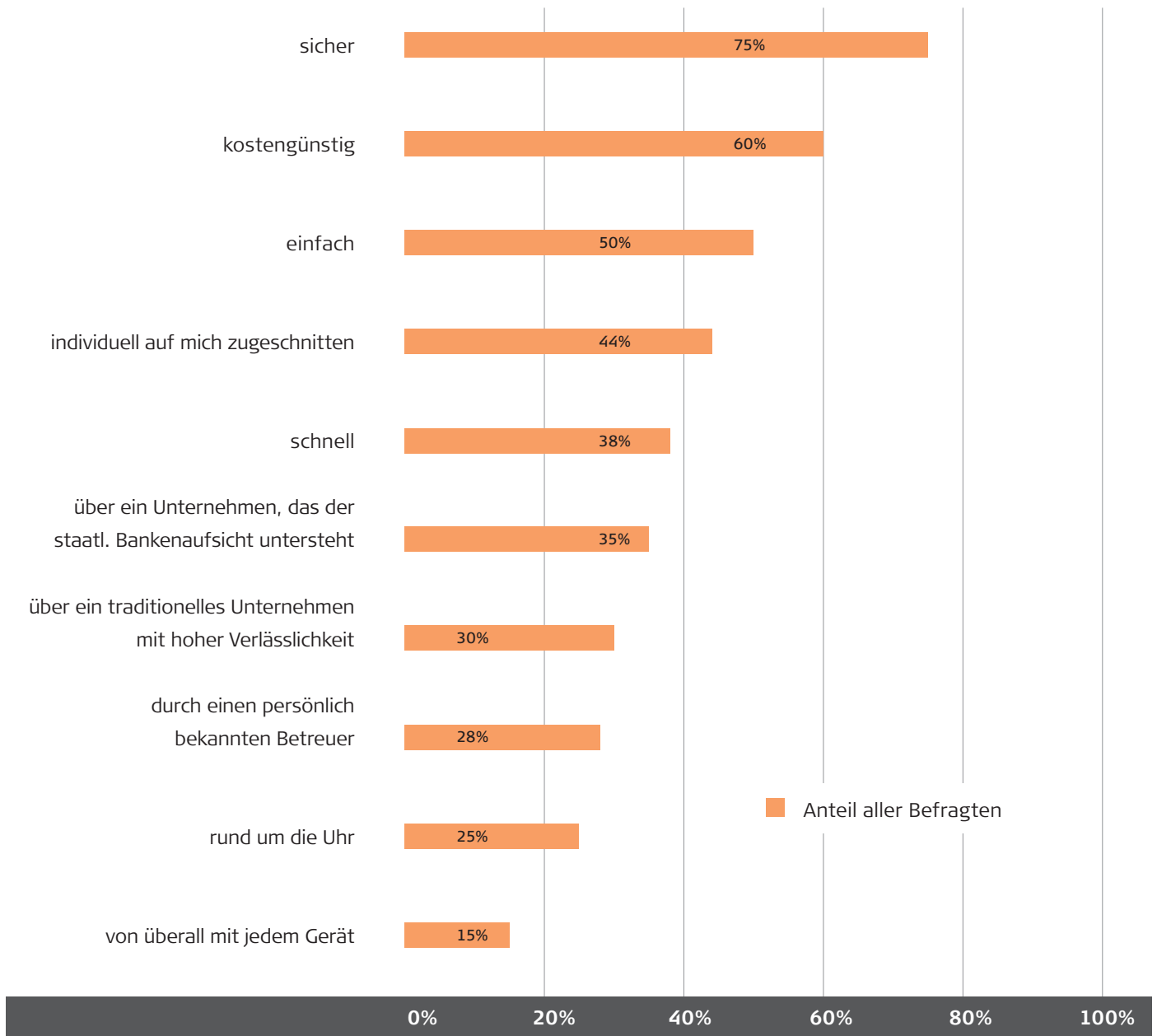
Zahlungsverkehr – nach Bildungsabschluss



Zusammenfassung

- Welche Kriterien für den Service im Zahlungsverkehr wichtig sind, sehen Akademiker und Nicht-Akademiker weitestgehend ähnlich.
- Dennoch bestehen Unterschiede: Während Bundesbürger ohne Hochschulabschluss einen höheren Wert auf einen einfachen und schnellen Service legen, ist es Akademikern wichtiger, dass ihr Zahlungsabwickler der staatlichen Bankenaufsicht untersteht.
- Auffällig auch: Bei Befragten mit Hochschulabschluss steht der Rund-um-die-Uhr-Service vor Einfachheit und Schnelligkeit.

Geldanlage

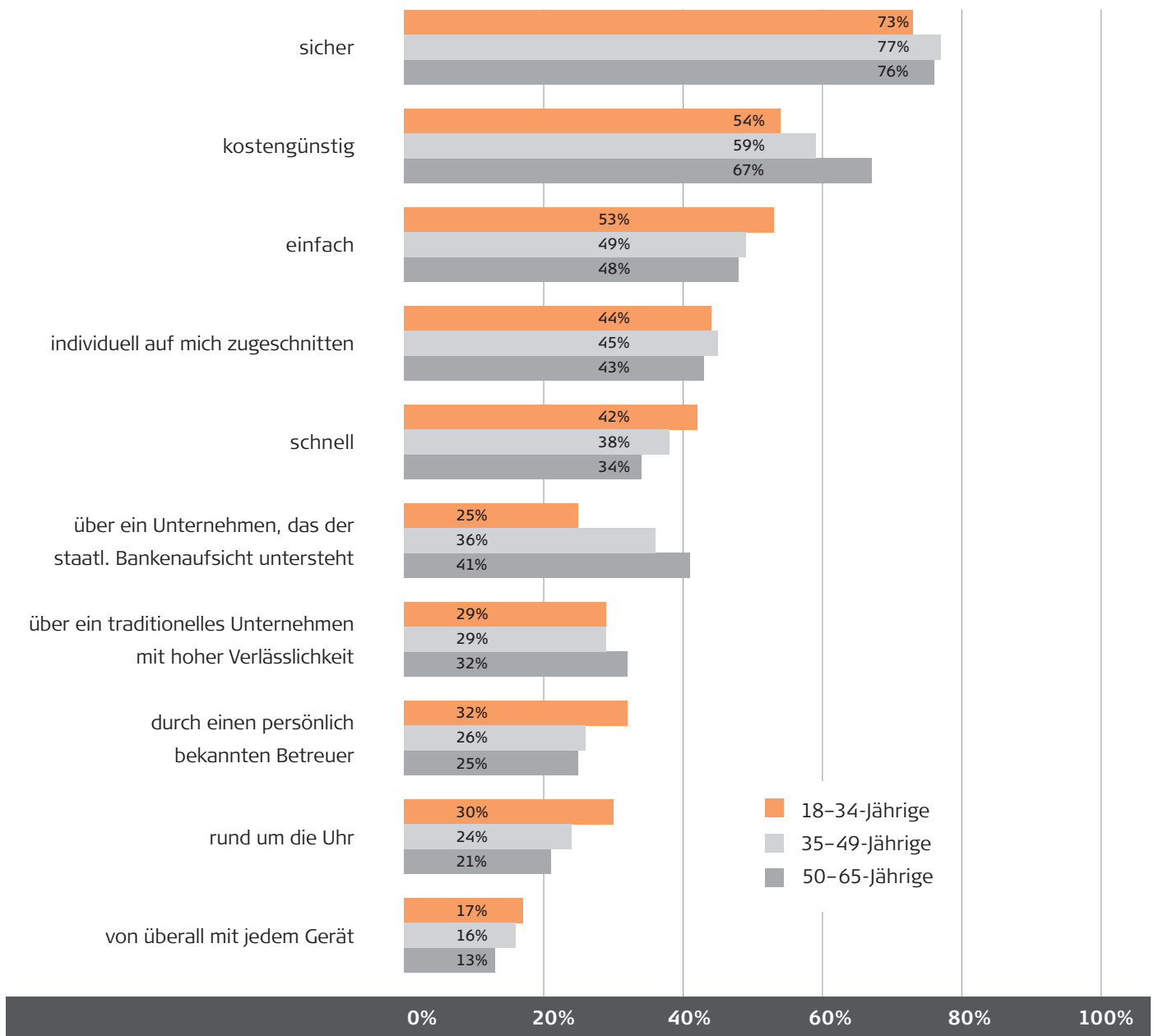


Zusammenfassung

- Wie im Zahlungsverkehr hat auch bei der Geldanlage die Sicherheit für die Bundesbürger höchste Priorität.
- Nur noch für 28 Prozent ist wichtig, dass ihnen bei der Geldanlage ein persönlich bekannter Betreuer zur Seite steht.
- Zwar spielt die Überwachung durch die staatliche Bankenaufsicht eine größere Rolle als im Zahlungsverkehr, dennoch können 65 Prozent der Befragten darauf auch verzichten.

Frage 2: Wie wünschen sich die Bundesbürger die Abwicklung ihrer Bankgeschäfte?

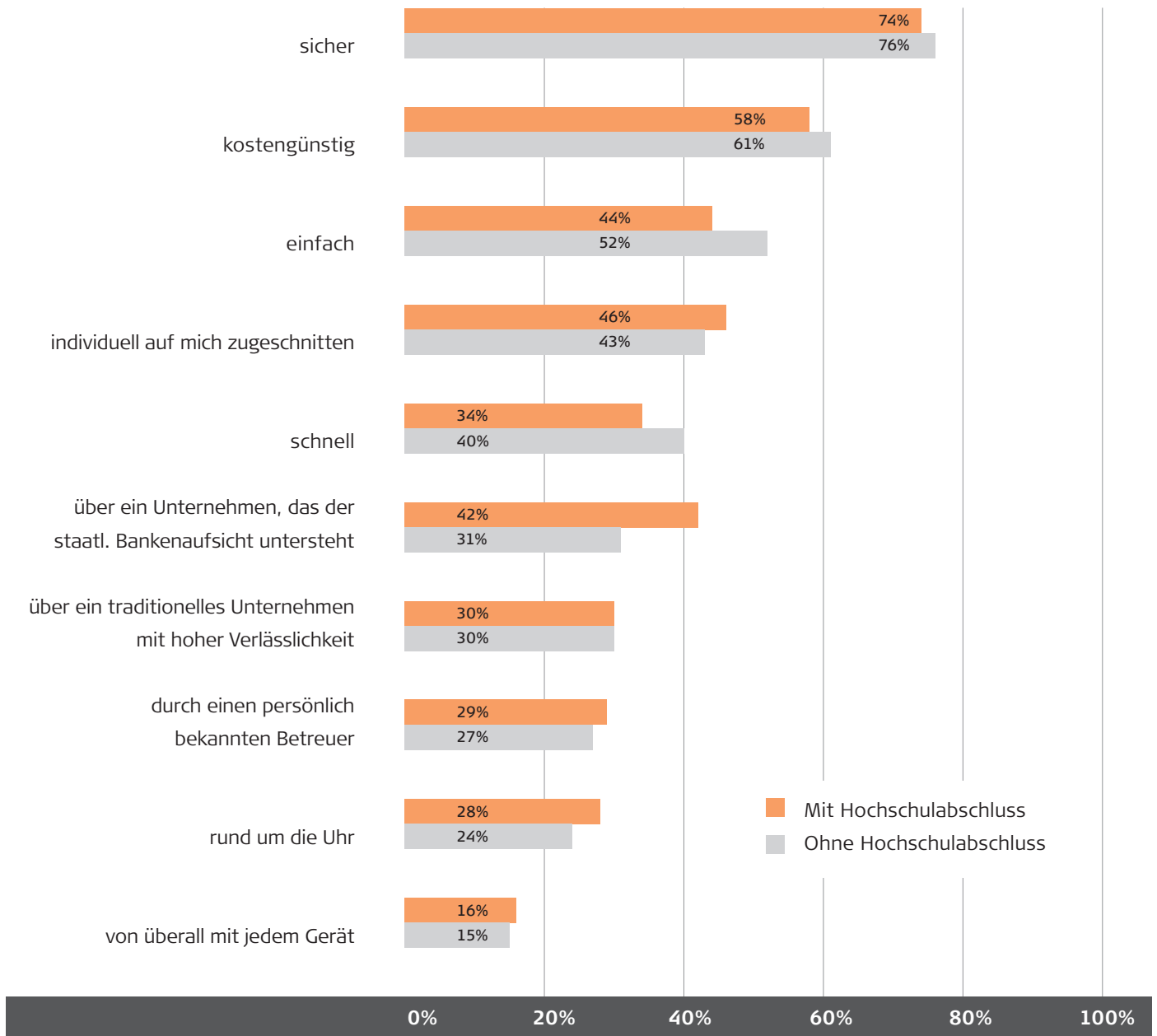
Geldanlage – nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Für die jungen Bundesbürger zählt auch bei der Geldanlage eine einfache und schnelle Abwicklung rund um die Uhr mehr als für ältere. Letztere legen dagegen größeren Wert auf günstige Konditionen.
- Zudem verlassen sich ältere Menschen lieber auf die Kontrolle durch die staatliche Bankenaufsicht.
- Überraschend ist, dass junge Bundesbürger größeren Wert auf die Betreuung durch einen persönlich bekannten Berater legen – fast jeder Dritte (32 Prozent) der 18- bis 34-Jährigen hält dies für eines der wichtigsten Kriterien, jedoch nur jeder Vierte der über 50-Jährigen.

Geldanlage – nach Bildungsabschluss

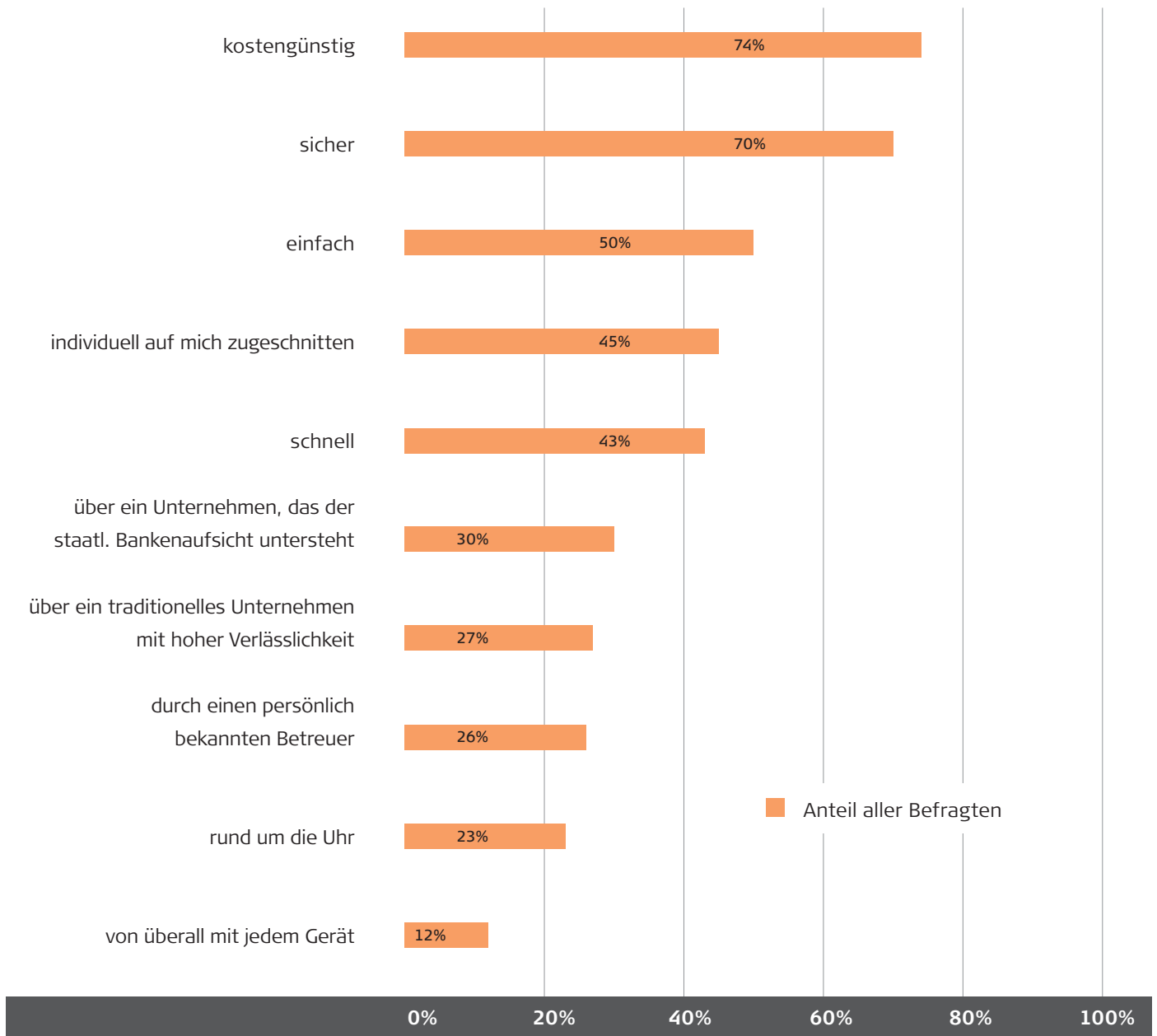


Zusammenfassung

- Auch bei der Geldanlage wünschen sich Nicht-Akademiker in höherem Maße eine einfache und schnelle Abwicklung.
- Akademiker legen dagegen großen Wert auf Angebote, die individuell auf sie zugeschnitten sind (Platz 3).
- Deutliche Unterschiede zeigen sich bei der Frage, ob das Geld über ein Unternehmen angelegt werden soll, das der staatlichen Bankenaufsicht untersteht: Für 42 Prozent der Akademiker ist das ein wichtiges Kriterium, aber nur für 31 Prozent der Befragten ohne Hochschulabschluss.

Frage 2: Wie wünschen sich die Bundesbürger die Abwicklung ihrer Bankgeschäfte?

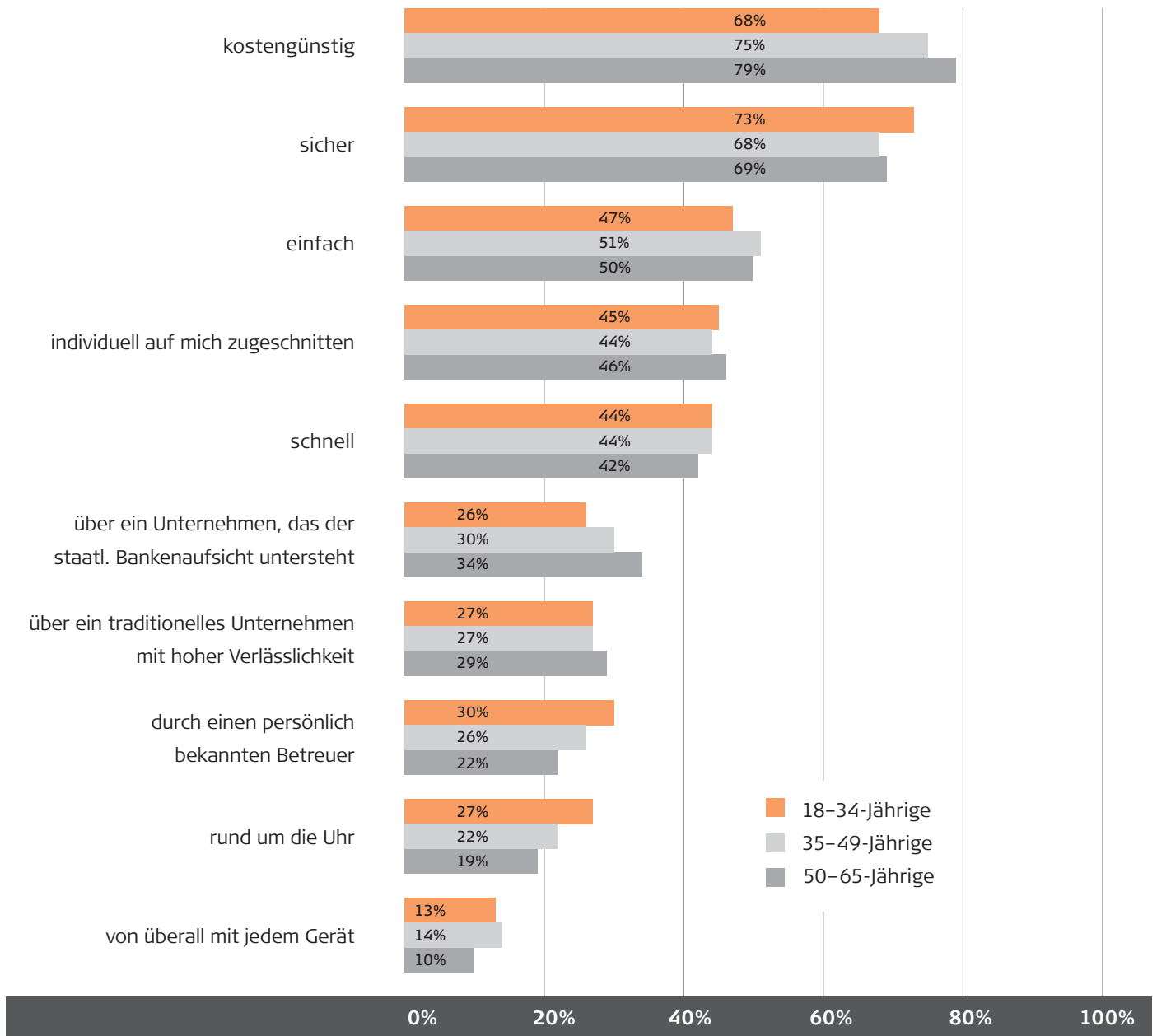
Kredit



Zusammenfassung

- Im Kreditbereich ist das wichtigste Kriterium nicht mehr die Sicherheit, sondern der Preis: Kostengünstig soll der Kredit sein, sagen 74 Prozent der Befragten.
- Die Sicherheit rangiert jedoch direkt dahinter an zweiter Stelle (70 Prozent).

Kredit – nach Altersgruppen

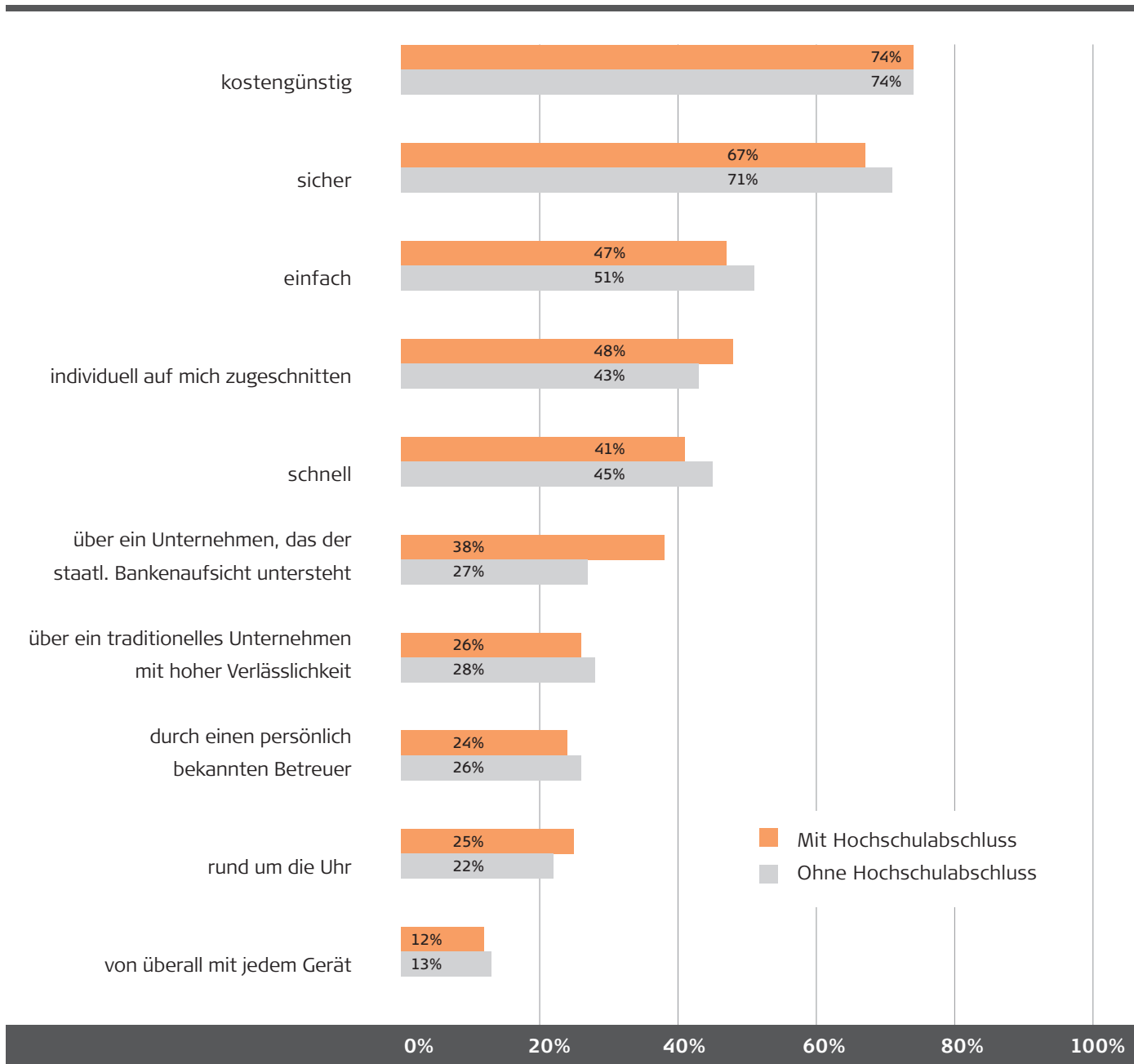


Zusammenfassung

- Wie bereits im Zahlungsverkehr und in der Geldanlage achtet die ältere Generation mehr auf die Konditionen sowie auf die Kontrolle der Unternehmen durch eine staatliche Aufsichtsbehörde.
- Die 18- bis 34-jährigen wünschen sich zudem auch bei der Aufnahme von Krediten stärker als Ältere den Kontakt zu einem persönlich bekannten Betreuer. Das gleiche gilt für den Service rund um die Uhr.

Frage 2: Wie wünschen sich die Bundesbürger die Abwicklung ihrer Bankgeschäfte?

Kredit – nach Bildungsabschluss



Zusammenfassung

- Wenngleich die Unterschiede zwischen Akademikern und Nicht-Akademikern wie schon in den anderen Bereichen recht gering sind: Bei der Frage nach der Kontrolle durch die staatliche Bankenaufsicht gehen die Meinungen auseinander.
- 38 Prozent der Befragten mit Hochschulabschluss halten eine solche Aufsicht für wichtig, aber nur 27 Prozent der Nicht-Akademiker.

Frage 3

Inwieweit benötigen die Bundesbürger für die Abwicklung ihrer Geldgeschäfte noch eine Bank?

Zentrale Ergebnisse

- Die Ergebnisse auf die Frage 3 mögen insgesamt etwas überraschen, widersprechen sie doch auf den ersten Blick der allgemeiner gestellten Frage 1. Sie zeigen jedoch: Wo hinter Produkten erkennbar (Haus-)Banken stehen, werden sie auch für nötig erachtet – dies erklärt u.a. auch den noch vergleichsweise hohen Bedarf für die Institute in einzelnen Bereichen des Zahlungsverkehrs.
- Jungen Bundesbürgern fehlen im Umgang mit Geldgeschäften die Erfahrungen. Sie sind tendenziell unsicherer und benötigen daher auch in den Bereichen Kredit und Wertpapier eher die Unterstützung einer Bank. Die über 50-jährigen Bundesbürger haben über die Jahre hinweg häufiger Erfahrungen mit Banken sammeln können und trauen sich somit auch eine Entscheidung ohne die Unterstützung eines Instituts zu.
- Bundesbürger mit Hochschulabschluss erkennen bei den einzelnen Geschäften eher, wer dahintersteht, und erkennen damit auch besser die Notwendigkeit eines Partners – in diesem Fall (noch) einer Bank. Das sollte die Institute jedoch nicht in Sicherheit wiegen, denn grundsätzlich stehen diese Gruppen den alternativen Anbietern deutlich offener gegenüber.

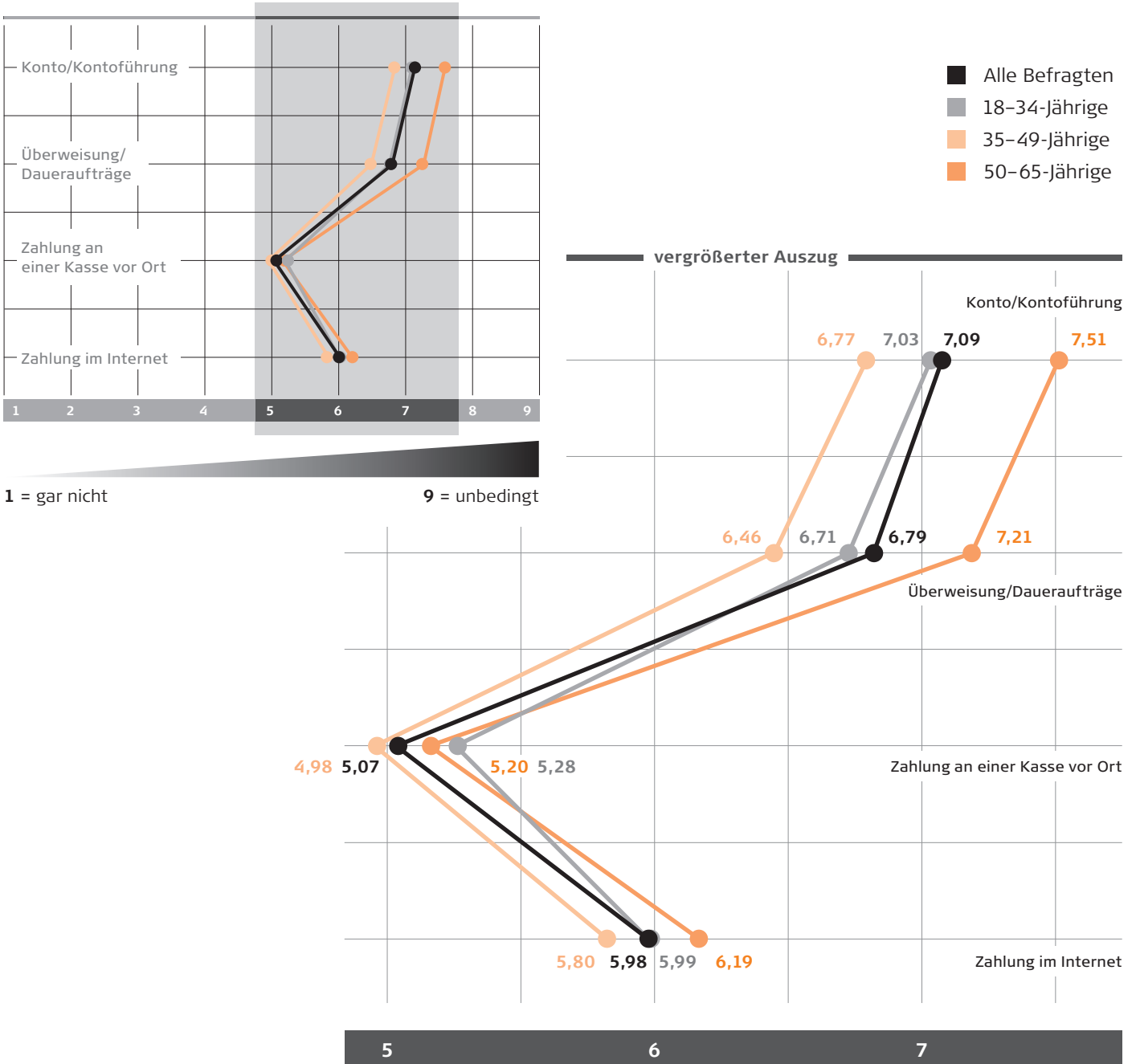
Inwieweit benötigen Sie für die folgenden Geldgeschäfte eine Bank?

Die Tabelle bildet lediglich die Extremantworten der Befragten ab.

		Zahlungsmittel			Geldanlage			Kredit			
		gar nicht	unbedingt		gar nicht	unbedingt		gar nicht	unbedingt		
Zahlungsverkehr	Konto/ Kontoführung	10,0% 206	57,0% 1.179	Geldanlage	Kurzfristige Geldanlagen wie Tagesgeld und Festgeld	27,9% 568	25,0% 510	Kredit	Dispokredit	30,8% 633	26,0% 535
	Überweisungen/ Daueraufträge	13,1% 271	52,4% 1.084		Sparplan	28,1% 572	16,0% 327		Konsumentenkredite bis 20.000€	41,2% 847	17,6% 362
	Zahlung an einer Kasse vor Ort	23,0% 476	25,6% 530		Langfristige Geldanlagen wie Aktien, Anleihen und Fonds	32,0% 653	17,7% 360		Auto-Kredit	40,5% 833	15,5% 319
	Zahlung im Internet	18,0% 373	40,1% 830		Vermögensverwaltung	35,3% 720	13,0% 265		Immobilienkredite/ Baufinanzierung	36,5% 750	24,5% 503

Frage 3: Inwieweit benötigen die Bundesbürger für die Abwicklung ihrer Geldgeschäfte noch eine Bank?

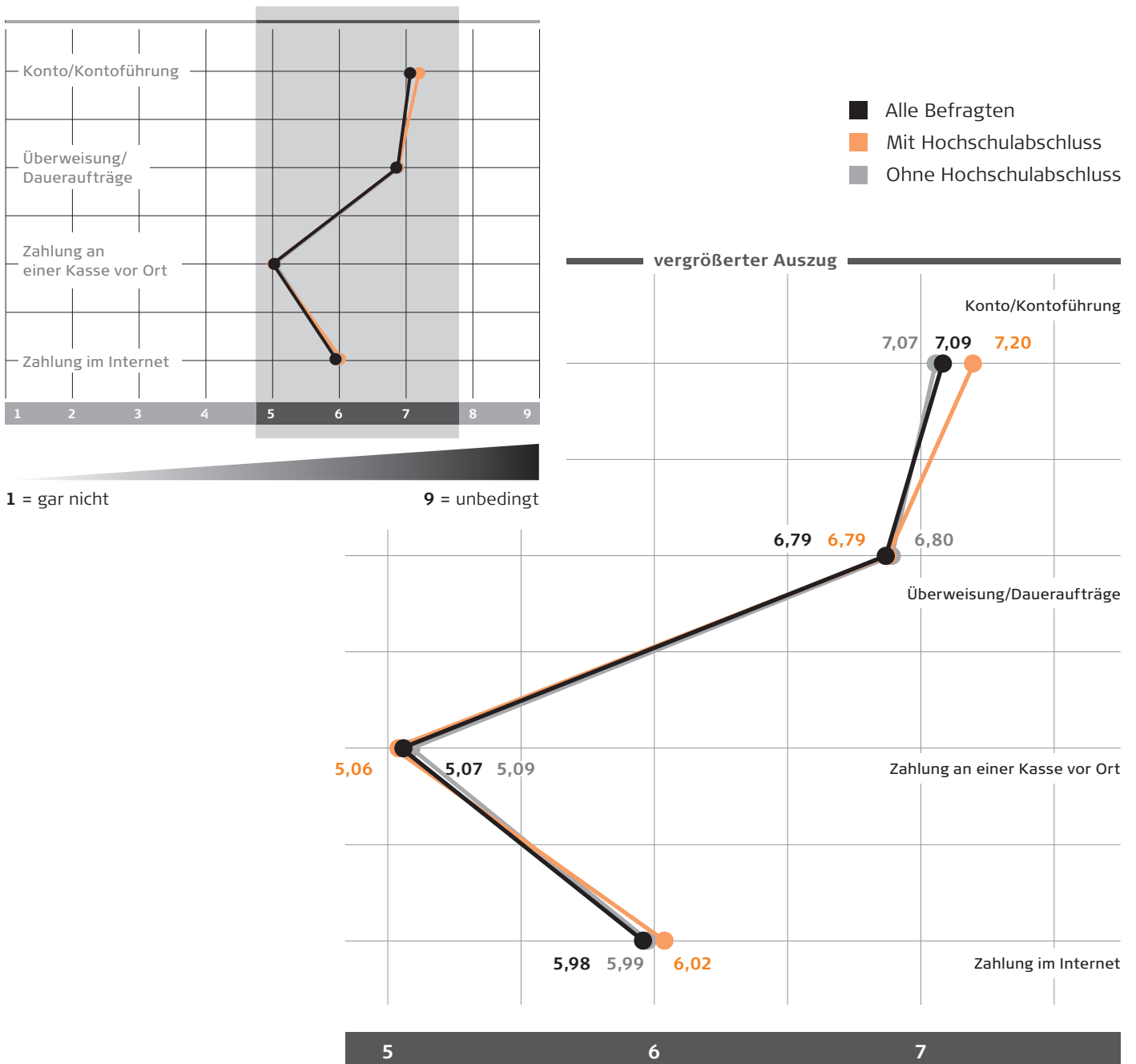
Geldgeschäfte im Zahlungsverkehr – nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Die größte Bedeutung messen die Bundesbürger einer Bank bei der Kontoführung bei, am wenigsten bei der Zahlung an einer Kasse vor Ort.
- Die über 50-Jährigen sowie die 18- bis 34-Jährigen halten im Zahlungsverkehr stärker an einer Bank fest. Die Generation der 35- bis 49-Jährigen kann sich die Abwicklung über Nicht-Banken eher vorstellen.

Geldgeschäfte im Zahlungsverkehr – nach Bildungsabschluss

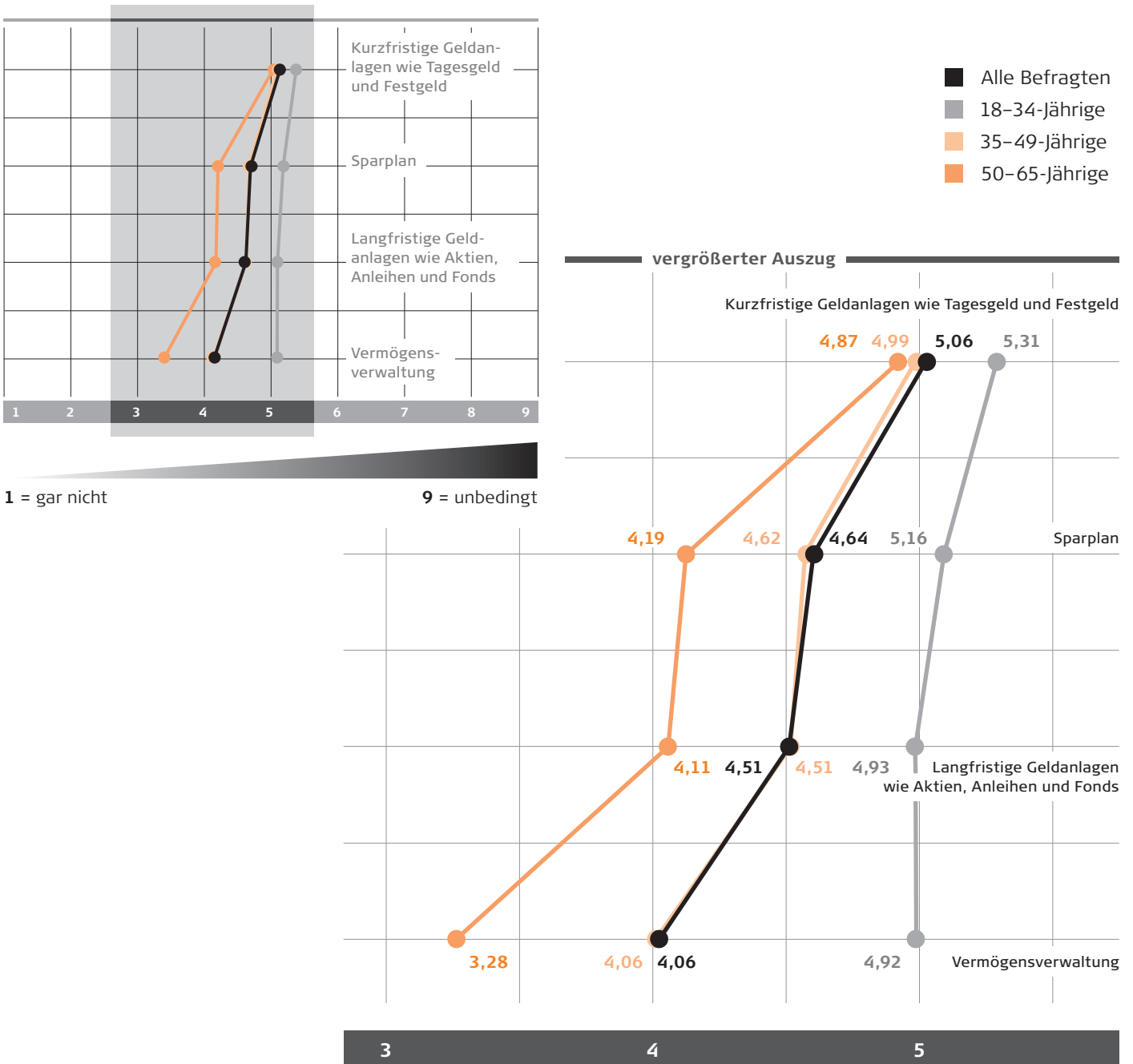


Zusammenfassung

- Hinsichtlich des Bildungsgrades zeigen sich nur marginale Unterschiede in der Bewertung über die Notwendigkeit einer Bank im Zahlungsverkehr.
- Lediglich bei der Kontoführung legen Befragte mit Hochschulabschluss zu einem etwas höheren Anteil Wert darauf, dass ihre Geschäfte im Zahlungsverkehr über eine Bank abgewickelt werden.

Frage 3: Inwieweit benötigen die Bundesbürger für die Abwicklung ihrer Geldgeschäfte noch eine Bank?

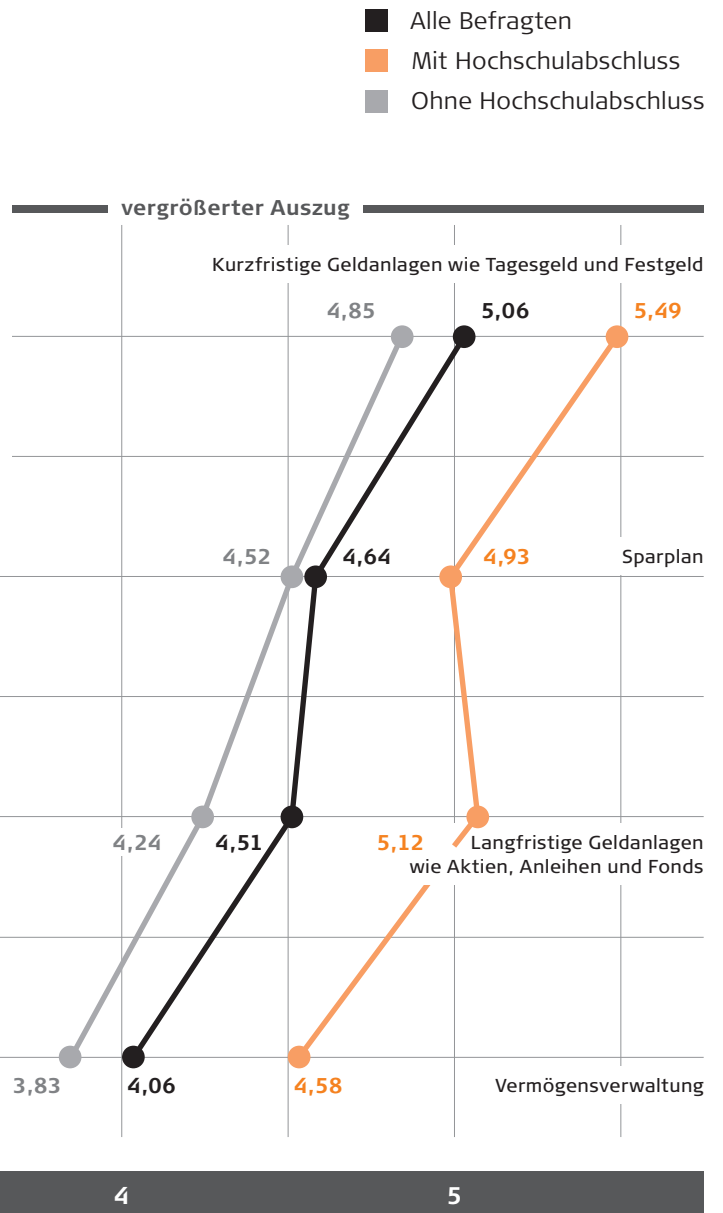
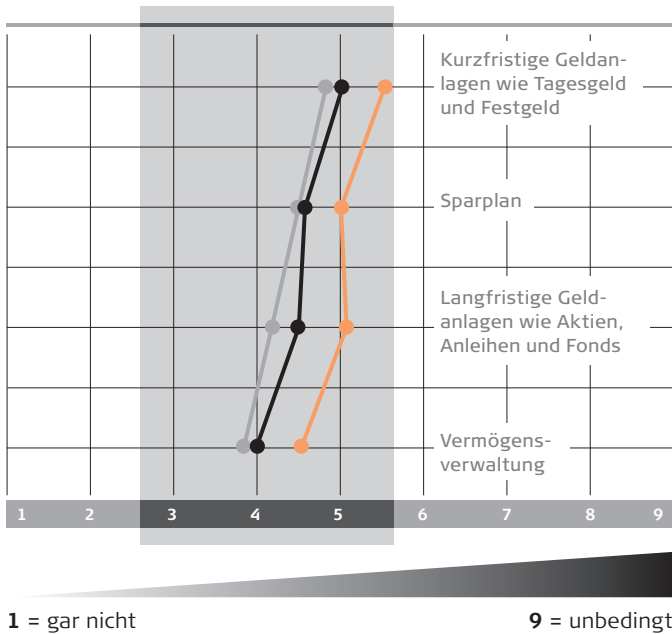
Geldanlage-Geschäfte - nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Je jünger die Befragten, desto mehr wünschen sie sich bei der Geldanlage eine Bank, die sie unterstützt.

Geldanlage-Geschäfte – nach Bildungsabschluss

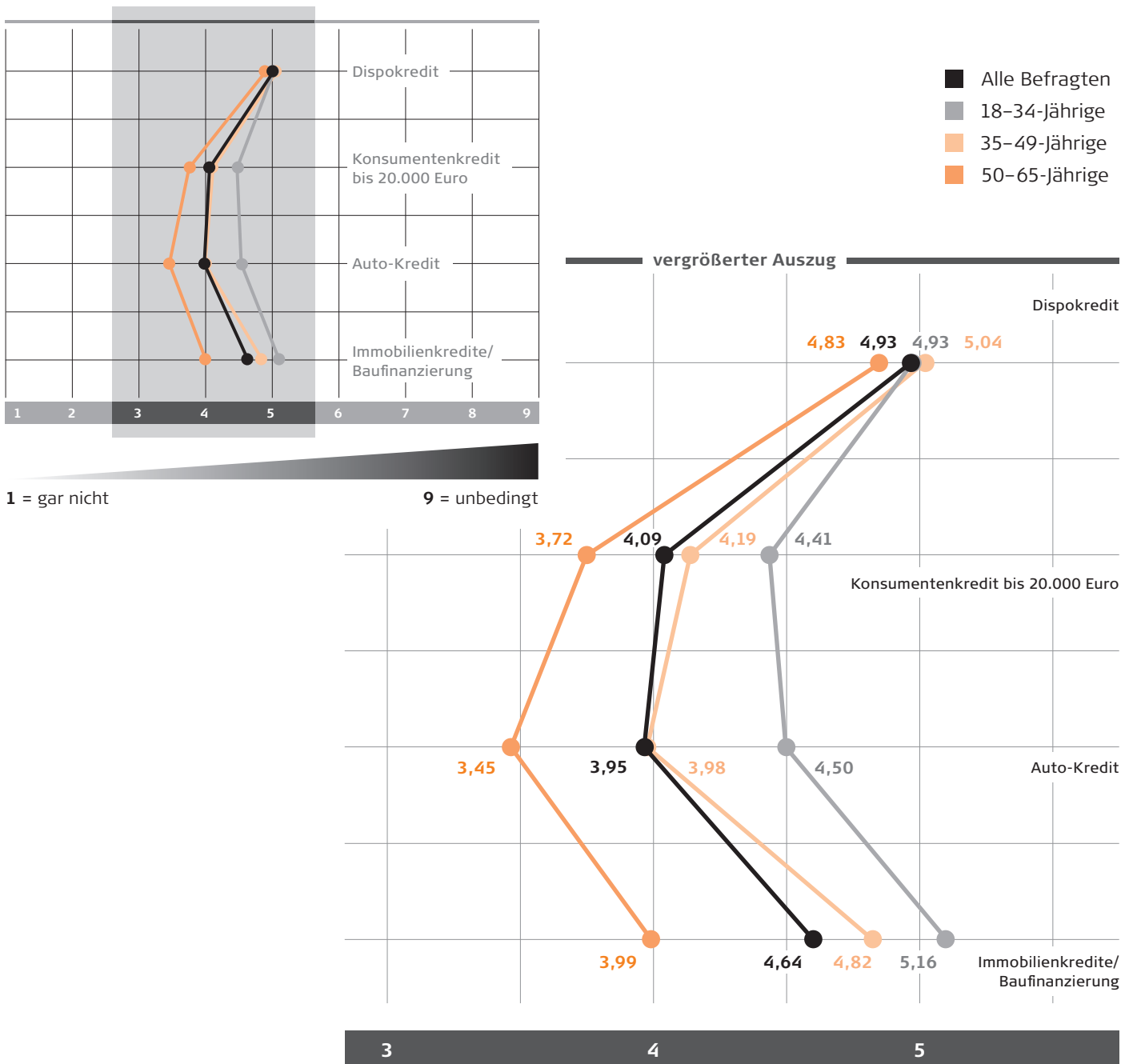


Zusammenfassung

- Akademiker sehen bei Geldanlage-Geschäften in allen Bereichen die Notwendigkeit einer Bank eher als Befragte ohne Hochschulabschluss.

Frage 3: Inwieweit benötigen die Bundesbürger für die Abwicklung ihrer Geldgeschäfte noch eine Bank?

Kredit-Geschäfte - nach Altersgruppen



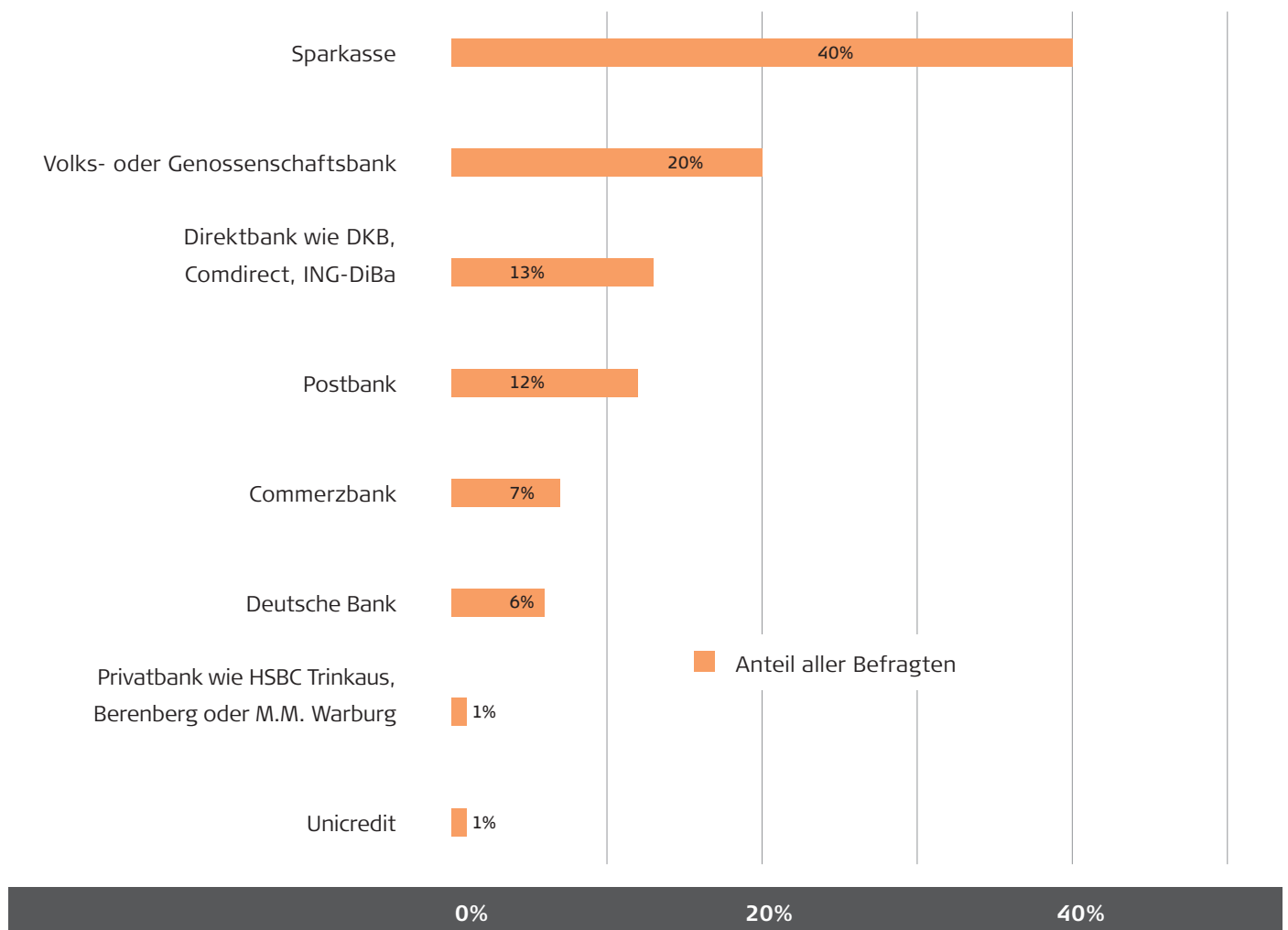
Zusammenfassung

- Auch im Kreditgeschäft halten die Befragten mit steigendem Alter immer weniger an der Notwendigkeit einer Bank fest.
- Besonders groß sind die Meinungsunterschiede zwischen den Altersklassen bei Immobilienkrediten und der Baufinanzierung.
- Darin sind sich jedoch alle Altersgruppen einig: Am wenigsten besteht die Notwendigkeit einer Bank bei Auto- und Konsumentenkrediten.

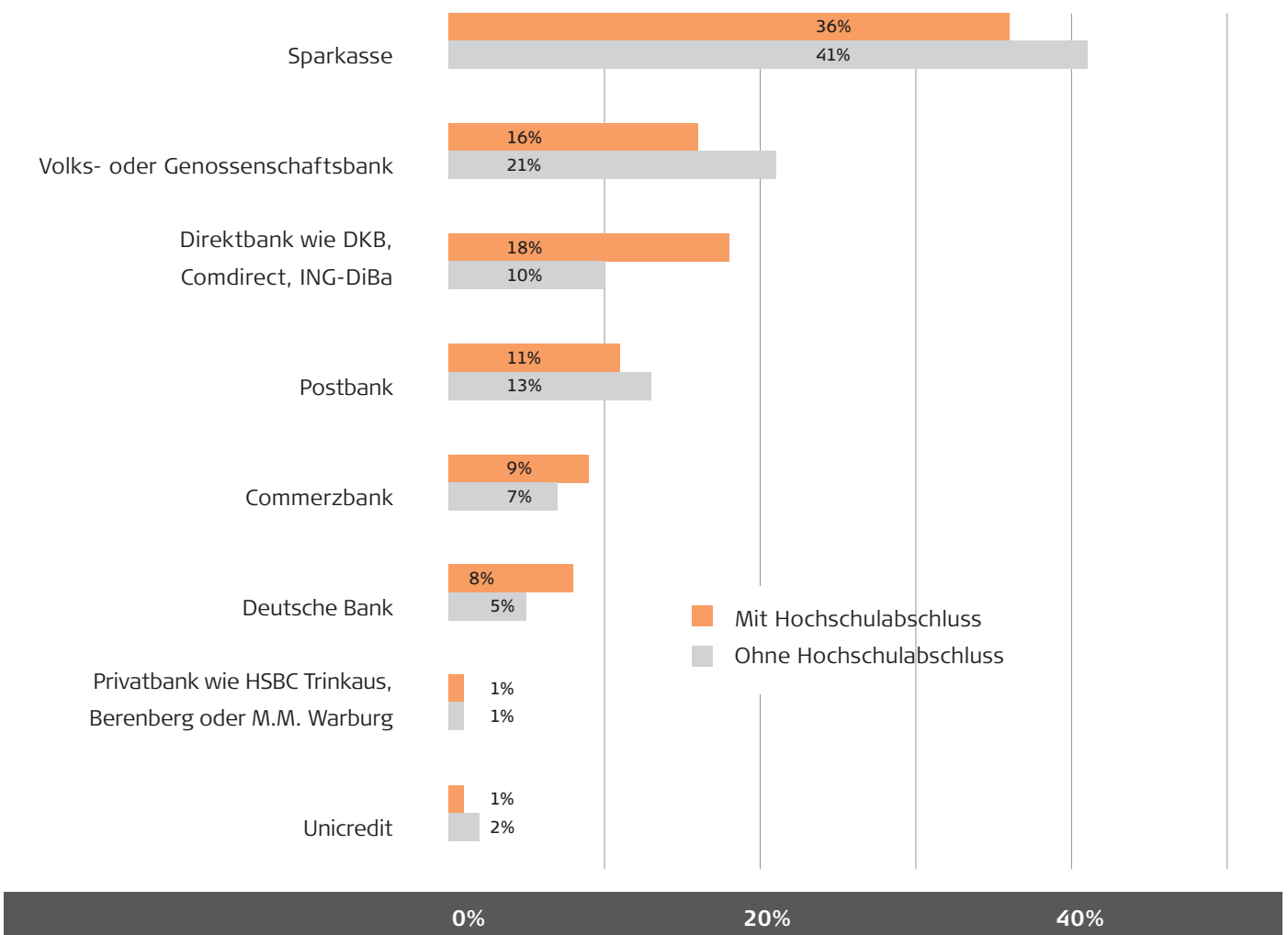
Frage 4

Über welches Institut wickeln die befragten Bundesbürger ihre wichtigsten Bankgeschäfte ab?

Institute



Institute - nach Bildungsabschluss



FinWeb-Barometer – Gesamtergebnis

Gewichtung		15%	50%	35%	100%
		Zahlungsverkehr	Geldanlage	Kreditgeschäft	Σ
40%	Offenheit gegenüber neuen Anbietern	46,9	37,2	38,7	39,2
50%	Wünsche für die Abwicklung	54,1	45,0	46,9	47,0
10%	Bedarf für die Leistungen einer klassischen Bank	34,6	55,4	57,5	53,0
100%	Σ	49,3	42,9	44,6	44,5

Ermittlung Gesamtergebnis

Gewählt wurde eine Skala von 0–100 Punkten. Der Wert „0“ steht dabei für „dem klassischen Banking sehr verhaftet“, der Wert „100“ für „vollkommen offen gegenüber neuen Anbietern“.

In das Ergebnis für die jeweiligen Bereiche Zahlungsverkehr, Geldanlage und Kredit fließen jeweils zu 50 Prozent folgende Themen ein: Die Wahl des Anbieters (Fragen 1, 3) und die Wünsche für die Abwicklung (Frage 2).

Das Gesamtergebnis setzt sich aus den Einzelergebnissen für die Bereiche Zahlungsverkehr, Geldanlage und Kredit zusammen. Dabei erfolgte jedoch eine Gewichtung: Jeder Bereich fließt mit seinen Ertragsanteilen am Gesamtergebnis der Bank im Privatkundengeschäft ein – der Zahlungsverkehr dabei mit 15 Prozent, der Geldanlage-Bereich mit 50 Prozent und das Kreditgeschäft mit 35 Prozent. Die Bewertungsskala der einzelnen Fragen zeigt die nachstehende Tabelle:

Bewertung der einzelnen Kategorien

Teil 1: Offenheit gegenüber neuen Anbietern (Frage 1)

Kategorie	gar nicht	bis 100	bis 1.000	bis 10.000	bis 100.000	über 100.000
Index-Score	0	40	55	70	85	100

Teil 2: Wünsche für die Abwicklung (Frage 2)

Kategorie	sicher	traditionelles Unternehmen	staatliche Banken	papierbasiert	kostengünstig	individuell	schnell	rund um die Uhr	einfach	von überall mit jedem Gerät
Index-Score	0	0	0	0	50	50	100	100	100	100

Teil 3: Bedarf für die Leistungen einer klassischen Bank (Frage 3)

Kategorie	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Index-Score	0	12,5	25	37,5	50	62,5	75	87,5	100

www.cofinpro.de

Kontakt

Cofinpro AG
Untermainkai 27-28
60329 Frankfurt am Main
welcome@cofinpro.de
www.cofinpro.de
