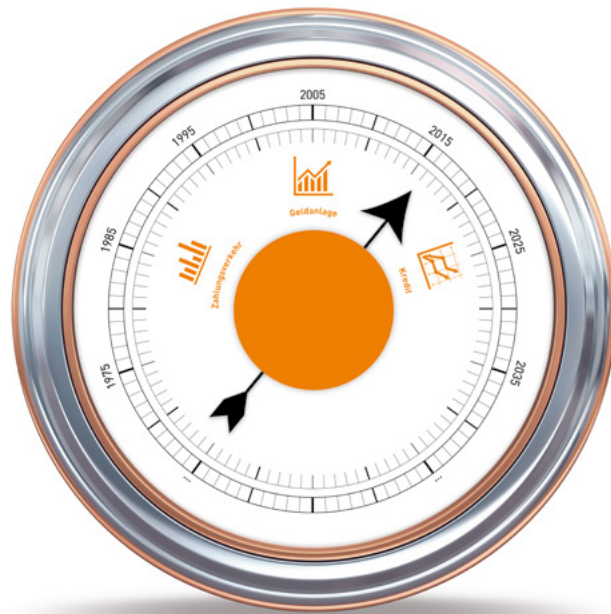


COFINPRO



FinWeb Barometer

Digitales Banking 2016

Bevölkerungsrepräsentative Studie
unter 2.000 Bundesbürgern

Inhalt

Editorial	02
Über die Studie	04
Zusammenfassung der Studienergebnisse	04
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

Etwa 400 Fintechs gibt es inzwischen in Deutschland und Monat für Monat kommen weitere hinzu – sie alle reklamieren einen kleinen Teil aus der großen Wertschöpfungskette der Banken für sich und werben eifrig für ihr Geschäftsmodell.

Doch die Bundesbürger reagieren kaum darauf. Der Run auf die neuen Anbieter ist bisher ausgeblieben, obgleich die Fintechs erste sichtbare Antreiber der Veränderung im Banking sind: hin zu mehr Einfachheit, Transparenz und Usability, hin zu verkürzten Prozessen und innovativen Geschäftsmodellen.

Das Verbraucherverhalten ändert sich in sehr kleinen Schritten, wie die Ergebnisse der vorliegenden Studie zeigen. Die Bundesbürger wollen ihre Bankgeschäfte sicher, günstig, einfach und schnell abwickeln – im Zahlungsverkehr genauso

wie bei der Kreditaufnahme und Geldanlage. Das bedeutet einen Vorteil für die Banken mit „Trusted Brands“, sofern sie ein digitales Image aufbauen können. Dies wiederum verbuchen die Direktbanken für sich sowie Banken und Kapitalverwaltungsgesellschaften, die in puncto Digitalisierung vorne mit dabei sind.

Und so weicht der anfängliche Hype um Fintechs in dieser Phase langsam einer realistischen Einschätzung auf allen Seiten. Die neuen Anbieter sind in einer Zeit auf den Markt

gekommen, in der Banken nach der Finanzkrise als ‚out‘ galten – gegründet von jungen Leuten für junge Leute. Fintechs haben jedoch drei Nachteile, die momentan voll zum Tragen kommen: Erstens gibt es zu wenige Kunden für die Vielzahl an innovativen Playern. Denn die Zielgruppe wächst derzeit nur in dem Maße, wie der demografische Altersschnitt sich entwickelt. Zweitens haben Fintechs nicht genügend Reichweite, um die breite Masse zu erreichen. Und drittens haben sie durch ihre zu geringe Kapitaldecke und negative Schlagzeilen wie beispielsweise bei Lending Club einen Vertrauensnachteil gegenüber den (Old-School-) Instituten, die sich rechtzeitig auf den Digitalisierungsweg machen. Mit anderen Worten: Die nächsten Finanzierungsrunden für die Fintechs dürften schwierig werden – Kooperationen sind also gefragt.

Mittlerweile haben junge und etablierte Anbieter erkannt, dass sie voneinander profitieren können: Viele Fintechs suchen gezielt die Nähe zu den Banken. Und diese sehen die neuen Marktteilnehmer nicht mehr als Bedrohung, sondern als mögliche Kooperationspartner. Die Institute sind aufgewacht – alle haben im vergangenen Jahr Digitalisierungsoffensiven gestartet. Nach langer Zeit des Abwartens haben sie unter anderem die Digitalisierung zur Chefsache gemacht, Budgets für Innovationen bereitgestellt und neue Geschäftsmodelle sowie moderne Anwendungen in Innovationslaboren entwickelt.

Und die Banken tun gut daran, konsequent in Digitalisierung zu investieren: Auf ihre Defizite in dieser Hinsicht aufmerksam gemacht durch die Fintechs, besitzen sie die Reichweite und die Mittel, sowohl den evolutionären Wandel auf der Nachfrageseite als auch den disruptiven Wandel der Geschäftsmodelle aktiv zu gestalten. Aktuell stecken die Institute in der Ertragsfalle zwischen Niedrigzinsphase und dem damit einhergehenden Wegfall der Einnahmen sowie der anhaltenden Regulierung, die eine steigende Kostenbasis nach sich zieht. Investitionen in die Digitalisierung helfen den Banken letztlich, ihre Kosten zu senken, wegfallende Filialen durch die Förderung von Online-Plattformen zu ersetzen und die Regulierung elektronisch statt papierbehaftet umzusetzen. Folge: Die Banken selbst sind Treiber der Digitalisierung geworden mit Budgets, die einem Vielfachen der gesamten Fintech-Szene entsprechen.

Mit der Digitalisierung einher geht ein Umbau der Kultur in den Instituten, der lange Zeit in Anspruch nehmen wird. Wer die ‚Best Practices‘ für diesen Prozess nicht beherrscht, wird im Wettbewerb zurückfallen. Denn Digitalisierungserfolg bedeutet nicht nur die Entwicklung einer anwenderfreundlichen App, sondern vielmehr die konsequente Ausrichtung der Unternehmenskultur an Innovation und moderner Führung. Die Banken haben längst verstanden, worum es geht. Bislang fehlt es lediglich an Mut auf der Absatzseite – und das ist gut so. Schließlich sind die Märkte noch nicht so groß, als dass sich das etablierte Geschäft leugnen ließe, wie die vorliegende Studie beweist.

Doch worauf legen die Kunden bei ihren Geldgeschäften Wert? Darüber gibt die vorliegende Studie Digitales Banking 2016 Aufschluss. Vergleicht man die Ergebnisse des diesjährigen FinWeb-Barometers mit denen von 2015, so zeigt sich, dass die Wünsche der Bundesbürger doch sehr konstant sind: So ist der Gesamtindex von 44,5 nur marginal auf 44,6 Punkte gestiegen. Neben Sicherheit sind ihnen eine kostengünstige, schnelle und einfache Abwicklung in Geldgeschäften zwar wichtig, viele halten aber immer noch fest am Guten aus der klassischen Bankenwelt. Während sich Geschäftsmodelle disruptiv ändern oder anreichern lassen, wandelt sich das Verbraucherverhalten also nur sehr langsam – eben evolutionär statt disruptiv.



Christine Naber, Vorstand der Cofinpro AG

Über die Studie

Die Studie „Finweb-Barometer 2016“ basiert auf einer bevölkerungsrepräsentativen Befragung unter mehr als 2.100 Bundesbürgern. Sie wurde im Juli 2016 durchgeführt. Die Untersuchung gliedert sich dabei 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.

Zusammenfassung der Studienergebnisse

Die meisten Bundesbürger stehen den Online-Anbietern abseits der etablierten Bankenwelt – beispielsweise Paypal, ApplePay oder Fintechs – grundsätzlich aufgeschlossen gegenüber. Dies gilt vor allem im Zahlungsverkehr, aber auch in den Bereichen Geldanlage und Kredit. Besonders offen für die Produkte der neuen Finanzdienstleister zeigen sich junge Menschen und Akademiker. Sofern die Banken nicht gegensteuern, könnten sie mit ihnen die einkommensstarken Kunden von morgen verlieren.

Doch wie schon 2015 zeigt auch die diesjährige Studie 2016: Die Bundesbürger sind noch nicht angekommen in der Welt der digitalisierten Geldgeschäfte. Hier liegt die große Chance für die Banken. Denn sobald ein traditionelles Institut erkennbar hinter einem Produkt steht, meinen viele Befragte, die Bank auch zu benötigen. Insgesamt ist die Bereitschaft der Befragten, zu einem neuen, bankfremden Anbieter zu wechseln im Zahlungsverkehr deutlich höher als in der Geldanlage und bei der Aufnahme von Krediten. Im Vergleich zur Vorjahresstudie sind die Ergebnisse zwar weitgehend stabil, allerdings hat die Offenheit der Kunden gegenüber Nichtbanken insbesondere im Zahlungsverkehr leicht zugenommen. Das Gesamtergebnis für den Zahlungsverkehr liegt bei 49,7 Punkten auf einer Skala von 0 (dem klassischen Banking sehr verhaftet) bis 100 (vollkommen offen gegenüber neuen Anbietern). Im Segment Geldanlage wird ein Wert von 42,9 Punkten erreicht und im Kreditgeschäft von 44,9 Punkten. Das Gesamtergebnis über alle drei Bereiche hinweg beträgt 44,6 Punkte nach 44,5 Punkten im vergangenen Jahr.

Bundesbürger wollen das Beste aus etablierter und neuer Bankenwelt

Bei ihren Geldgeschäften legen die Bürger vor allem Wert auf eine sichere, kostengünstige und einfache Abwicklung. Im Bereich Zahlungsverkehr sind ihnen außerdem die Kriterien Schnelligkeit sowie ein Rund-um-die-Uhr-Service wichtig. In der Geldanlage und bei der Kreditaufnahme hat zudem der Wunsch nach maßgeschneiderten Produkten eine hohe Priorität.

Das Thema Sicherheit verkörpern zwar nach wie vor die etablierten Institute. Aber: Die Studie zeigt, dass nur etwa ein Drittel der Kunden unbedingt mit einem Partner arbeiten will, welcher der staatlichen Bankenaufsicht unterliegt oder eine traditionsreiche Vergangenheit hat.

Die Nichtbanken hingegen stehen für eine einfache Abwicklung. Dies gilt auch für einen Rund-um-die-Uhr-Service sowie die Möglichkeit, Geldgeschäfte von jedem Gerät aus erledigen zu können. Doch gerade im Geldanlage- und Kreditbereich spielen die beiden letztgenannten Kriterien nur eine untergeordnete Rolle für die Kunden. So wollen lediglich 15 Prozent der Befragten ihr Geld von überall aus mit jedem Gerät anlegen und nur 19 Prozent wünschen, rund um die Uhr einen Kredit aufnehmen zu können. Wenig überraschend: Den 24-Stunden-Service favorisieren insbesondere die jungen Kunden.

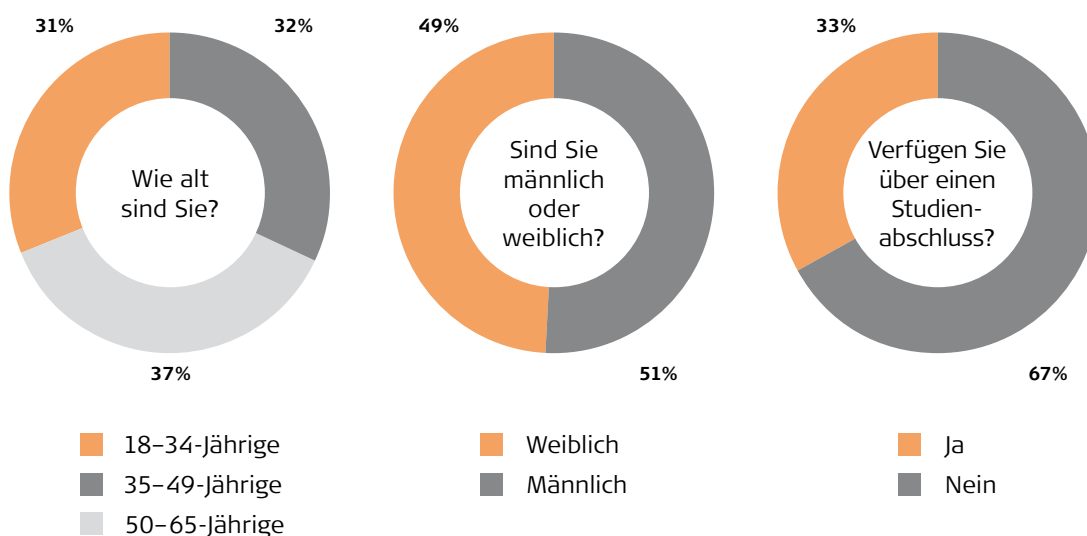
Eine größere Bedeutung hat der persönlich bekannte Betreuer – auch er ist typisch für die klassische Bankenwelt. Nahezu drei von zehn Kunden halten ihn bei Geldanlage und Kreditaufnahme nach wie vor für wichtig – allen voran die Befragten zwischen 18 und 34 Jahren, denen noch die Erfahrung in Bankgeschäften fehlt und die daher stärker als andere Altersgruppen den Rat von Experten benötigen. Unter dem Strich bedeutet das: Die Bundesbürger wünschen sich eine Mischung aus dem, was ihnen die etablierten Institute und die jungen Fintechs bieten können – also aus der etablierten und der neuen Bankenwelt.

Banken sollten ihre Leistungen stärker kommunizieren

Die Bundesbürger äußern sich aufgeschlossen gegenüber den Nichtbanken, insbesondere im Zahlungsverkehr. Hier schließen nur noch 12 Prozent einen Wechsel zu einem neuen Anbieter aus, während es in der Geldanlage 37 Prozent sind und im Kreditbereich 39 Prozent. Besonders offen gegenüber Nichtbanken sind junge Befragte und Akademiker. Ein anderes Bild zeigt sich jedoch, sobald die Notwendigkeit einer Bank für bestimmte Produkte oder Dienstleistungen abgefragt wird, ob das nun das Konto oder die Überweisung ist, der Konsumentenkredit oder das Tagesgeld. Steht ein etabliertes Institut erkennbar hinter einer Leistung, sinkt die Bereitschaft, ihm den Rücken zu kehren.

Was bedeutet das für die Banken? Sie sollten unter dem Motto „Rede über das, was Du tust“ in die digitalisierte Zukunft gehen und ihre Leistungen besser als bisher kommunizieren. Wenn die Institute es schaffen, ihre Leistungen und Vorteile klar herauszustellen und einen Mix aus traditionellen Bankenwerten und den Vorteilen der Fintechs zu bieten, werden sie auch die interessanten Kunden von morgen an ihr Haus binden können.

Demographische Fragen



Wie offen sind die Bundesbürger gegenüber neuen Anbietern?

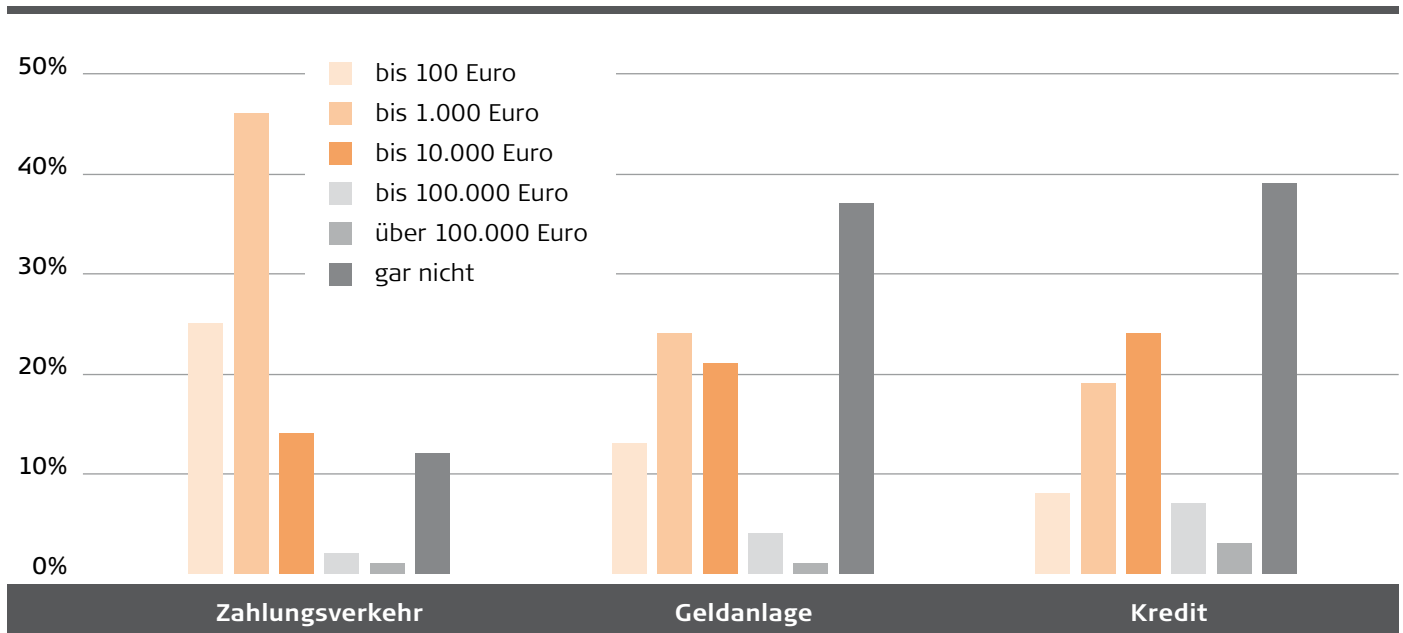
Zum Beispiel Paypal, ApplePay oder Fintechs für Geldanlage und Kredit

Zentrale Ergebnisse

- Im **Zahlungsverkehr** würden bereits 88 Prozent der Bundesbürger auf die Angebote neuer Anbieter zurückgreifen. In den Bereichen **Geldanlage** und **Kredit** ist die Bereitschaft zum Wechsel zwar noch deutlich geringer ausgeprägt. Dennoch würden bereits mehr als sechs von zehn Befragten (63 beziehungsweise 61 Prozent) Geschäfte über neue Anbieter nicht grundsätzlich ausschließen.
- Im **Zahlungsverkehr** ebenso wie bei der **Geldanlage** zeigt sich im Vergleich zur Vorjahreserhebung die Tendenz, dass sich die Grenze der Investments über Non-Banks von geringeren „Testbeträgen“ hin zu „ernsthaften Summen“ von bis zu 10.000 Euro verschiebt. Dies gilt sowohl in der mittleren und älteren Altersgruppe als auch bei Kunden mit Hochschulabschluss. Im **Kreditgeschäft** ist eine leichte Zunahme der Kredite bis zu 10.000 Euro bei jüngeren Kunden sowie den Befragten mit Hochschulabschluss zu beobachten.
- Insgesamt stehen Bundesbürger **mit Hochschulabschluss** den neuen Anbietern offener gegenüber als Nicht-Akademiker – dies gilt insbesondere für die Bereiche Geldanlage und Kredit. 68 beziehungsweise 65 Prozent der Akademiker signalisieren hier eine grundsätzliche Bereitschaft, Geschäfte über alternative Unternehmen abzuschließen. Bei den Befragten ohne Hochschulabschluss liegt dieser Anteil mit 61 beziehungsweise 59 Prozent deutlich darunter. Die neuen Konkurrenten der Banken üben also vor allem auf junge und einkommensstarke Kunden eine Anziehungskraft aus.
- Die **Analyse nach Alter** ergibt: Mit steigendem Alter der Befragten sinkt insgesamt die Bereitschaft, zu neuen Anbietern zu wechseln. Diese Tendenz ist erwartungsgemäß besonders deutlich bei der Geldanlage und der Kreditaufnahme. 70 Prozent der bis zu 34-Jährigen würden ihr Geld grundsätzlich auch bei einer Nichtbank anlegen, aber nur 55 Prozent der über 50-Jährigen. Und 68 Prozent der jungen Bundesbürger würden einen Kredit bei einer Nichtbank aufnehmen im Vergleich zu 53 Prozent der älteren.
- **Gesamtfazit:** In den Bereichen Kredit und Geldanlage laufen den Banken tendenziell eher die jungen und die gebildeteren Kunden davon.

Frage 1: Bis zu welcher Summe wären Sie bereit, Ihre Geldgeschäfte über neue Anbieter abzuwickeln?

Zahlungsverkehr, Geldanlage, Kredit



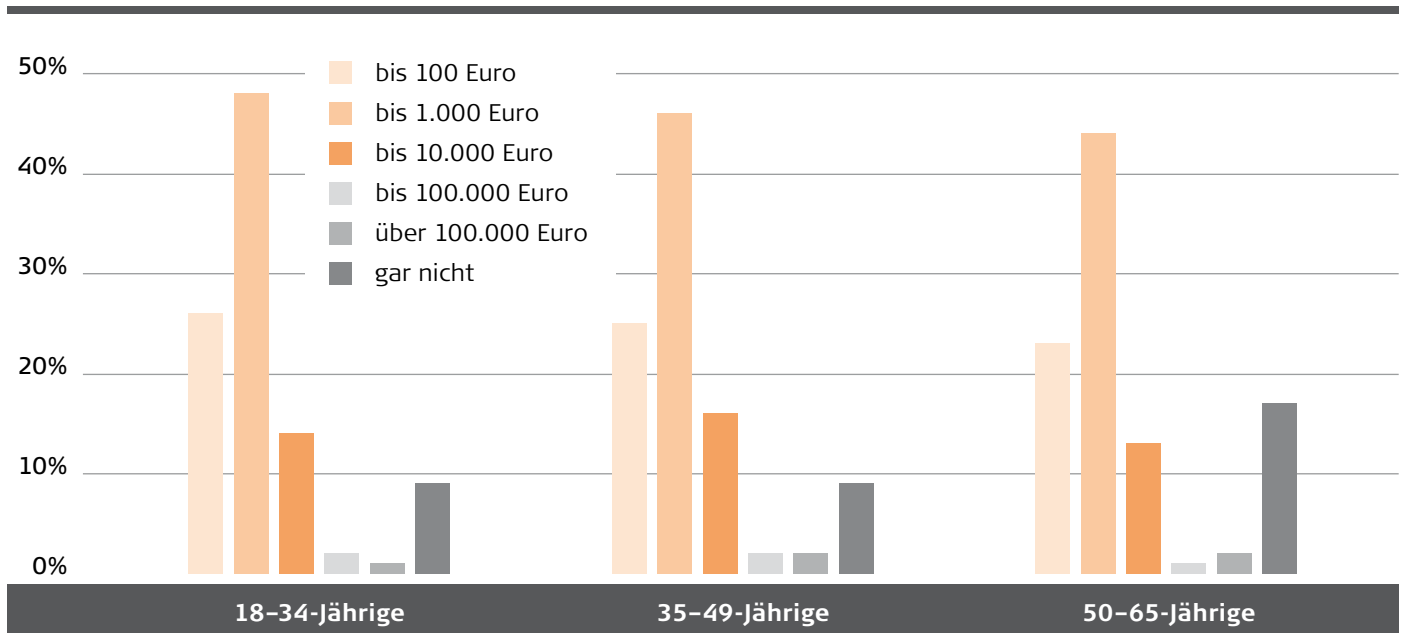
Zusammenfassung

- Bundesbürger stehen neuen Anbietern insbesondere im Zahlungsverkehr relativ offen gegenüber. 88 Prozent von ihnen sind grundsätzlich bereit, ihre Geldgeschäfte in diesem Bereich über Marktteilnehmer wie Paypal, ApplePay oder Fintechs abzuwickeln.
- Bei Geldanlagen und Krediten betrachten die Bundesbürger die Nicht-Banken deutlich zurückhaltender – für nahezu 40 Prozent der Befragten kommen Transaktionen auf diesen Wegen nicht in Frage.
- Trotzdem wären mehr als sechs von zehn Befragten bereits

heute generell bereit, Kredit- und Geldanlagegeschäfte bei Non-Banks zu tätigen. Bereits jeder Fünfte würde sogar Beträge bis zu 10.000 Euro bei den alternativen Unternehmen anlegen und jeder Vierte bis zu 1.000 Euro.

Frage 1: Bis zu welcher Summe wären Sie bereit, Ihre Geldgeschäfte über neue Anbieter abzuwickeln?

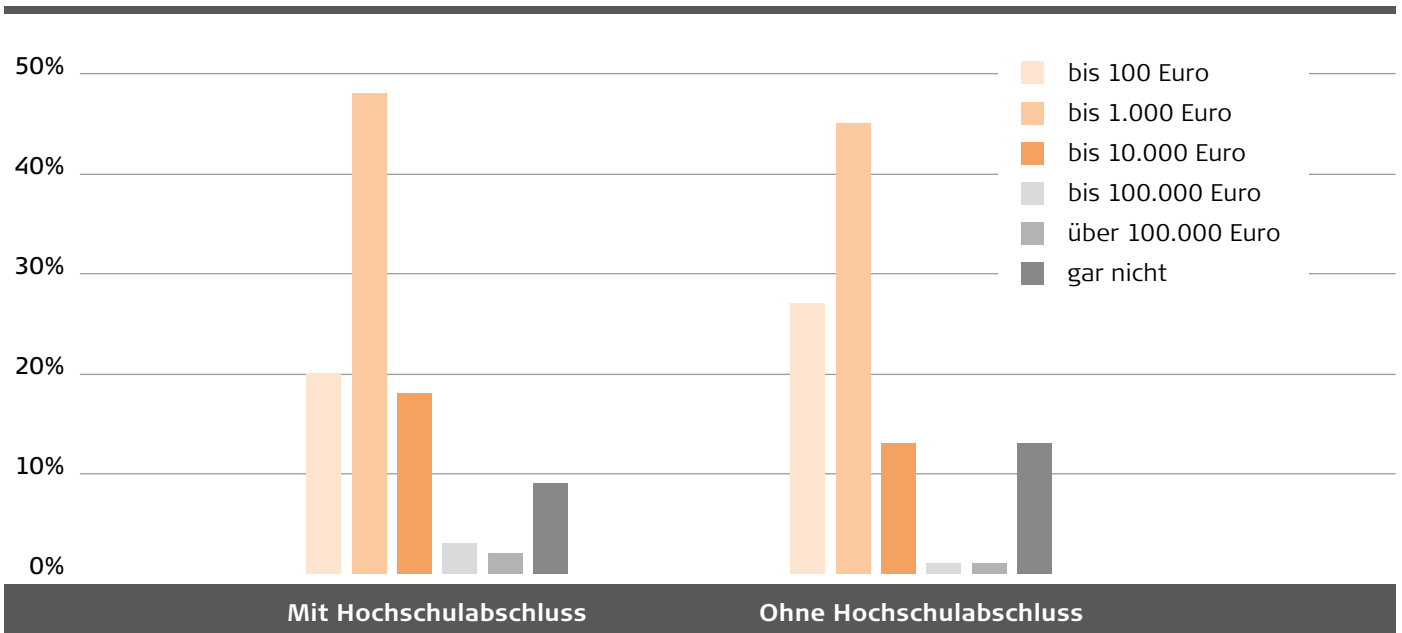
Zahlungsverkehr – nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Junge Menschen zeigen eine deutlich größere Bereitschaft als ältere, Zahlungen über neue Anbieter wie Paypal, ApplePay oder Fintechs abzuwickeln.
- Im Vergleich zur Vorjahresbefragung ergibt sich: Es sind mehr 18- bis 34-Jährige als im Vorjahr bereit, Zahlungen bis zu 1.000 Euro oder sogar 10.000 Euro über neue Anbieter vorzunehmen.
- Der Anteil der 50- bis 65-Jährigen, die Geschäfte bei Non-Banks grundsätzlich ausschließen, ist etwa doppelt so hoch wie in der Gruppe der 18- bis 34-Jährigen.
- Trotzdem sind 83 Prozent der über 50-Jährigen offen für alternative Anbieter im Zahlungsverkehr. 44 Prozent der Befragten in dieser Altersgruppe würden bis zu 1.000 Euro über neue Anbieter abwickeln und weitere 13 Prozent sogar Beträge bis zu 10.000 Euro.

Zahlungsverkehr – nach Bildungsabschluss

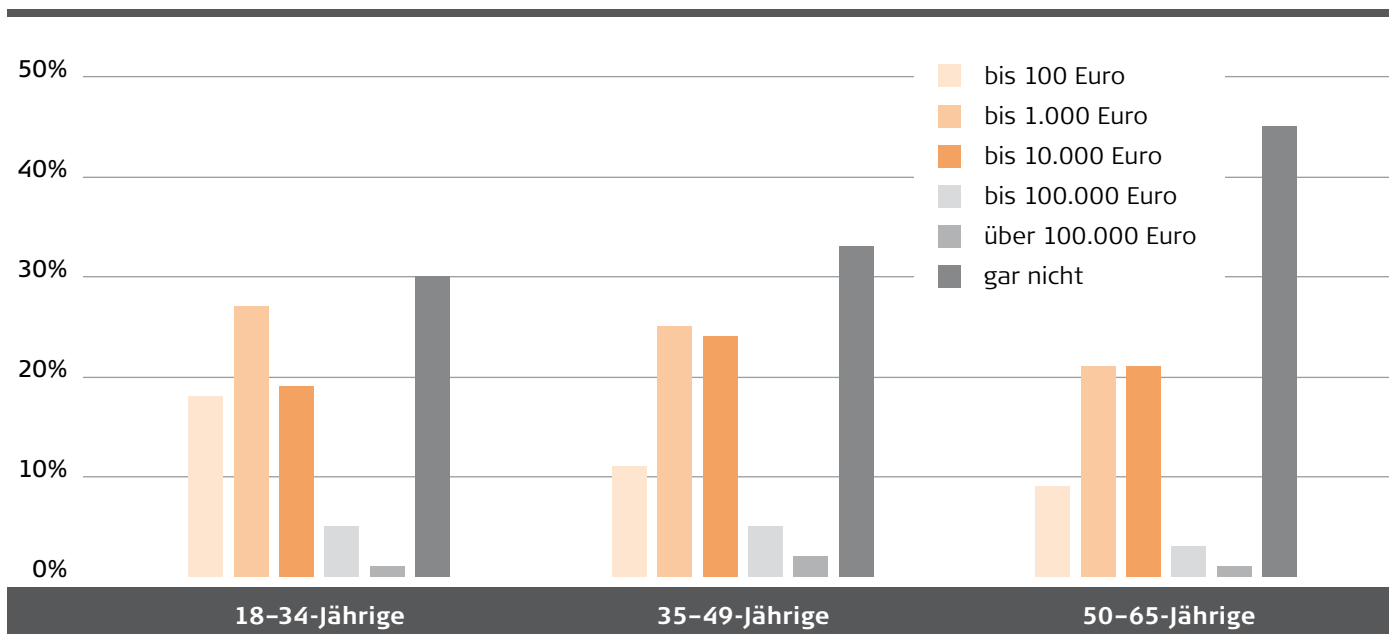


Zusammenfassung

- Akademiker stehen neuen Anbietern im Zahlungsverkehr offener gegenüber als Nicht-Akademiker.
- 91 Prozent der Befragten mit Hochschulabschluss sind grundsätzlich bereit, Zahlungen über alternative Unternehmen abzuwickeln.
- 48 Prozent der Akademiker würden in diesem Bereich Geldgeschäfte bis zu 1.000 Euro über Non-Banks tätigen und 18 Prozent sogar bis zu 10.000 Euro.

Frage 1: Bis zu welcher Summe wären Sie bereit, Ihre Geldgeschäfte über neue Anbieter abzuwickeln?

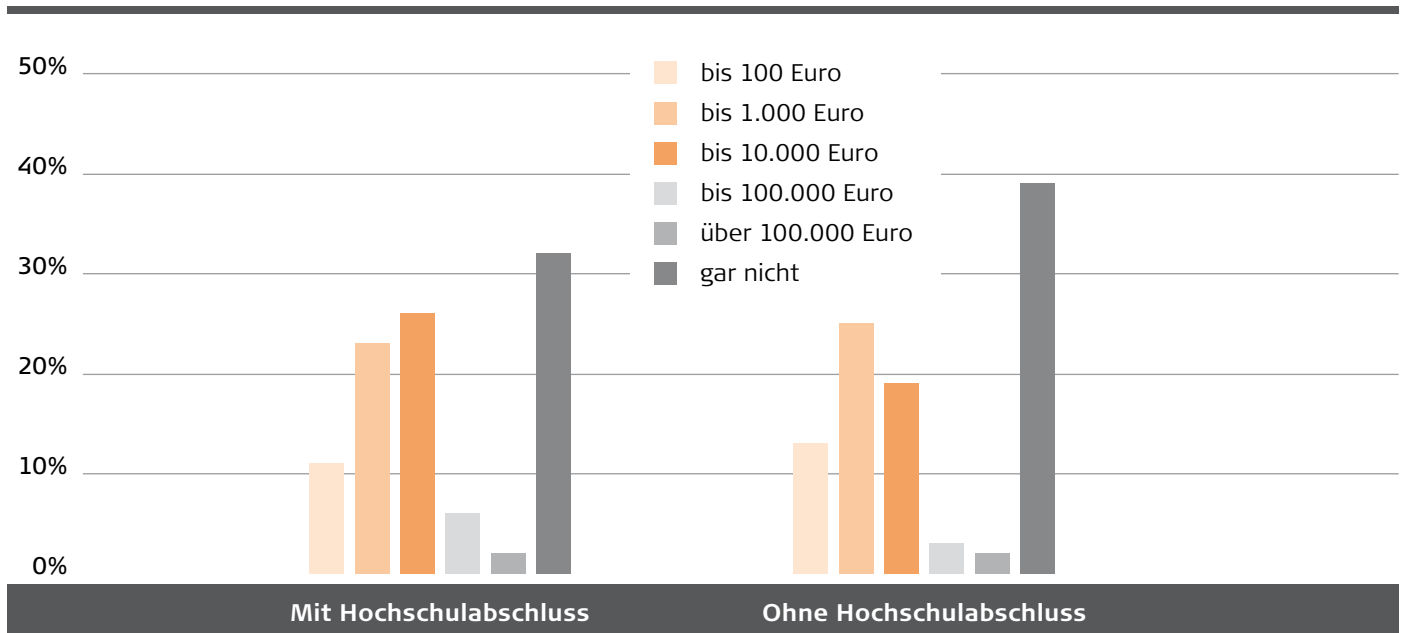
Geldanlage – nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Die Bundesbürger betrachten die Geldanlage insgesamt deutlich konservativer als den Zahlungsverkehr: Ein relativ hoher Anteil der Befragten über alle Altersgruppen hinweg ist bislang überhaupt nicht dazu bereit, Investments über neue Anbieter abzuwickeln.
- Mit 45 Prozent schließt zwar nahezu jeder zweite Befragte zwischen 50 und 65 Jahren aus, sein Geld bei Nichtbanken anzulegen. Dennoch steigt in dieser Altersgruppe die Bereitschaft, höhere Summen bis zu 10.000 Euro über eine Non-Bank zu investieren, das zeigt der Vergleich zur Vorjahresstudie. Die Tendenz geht also von vergleichsweise geringen „Testbeträgen“ hin zu „ernsthaften Investments“.
- Ebenfalls bemerkenswert: Jeder vierte 35- bis 49-jährige Bundesbürger würde alternativen Anbietern bereits 1.000 Euro anvertrauen, und weitere 24 Prozent würden dort sogar bis zu 10.000 Euro anlegen. Damit ist auch diese Altersgruppe zunehmend bereit, höhere Summen über Nichtbanken zu investieren.

Geldanlage – nach Bildungsabschluss

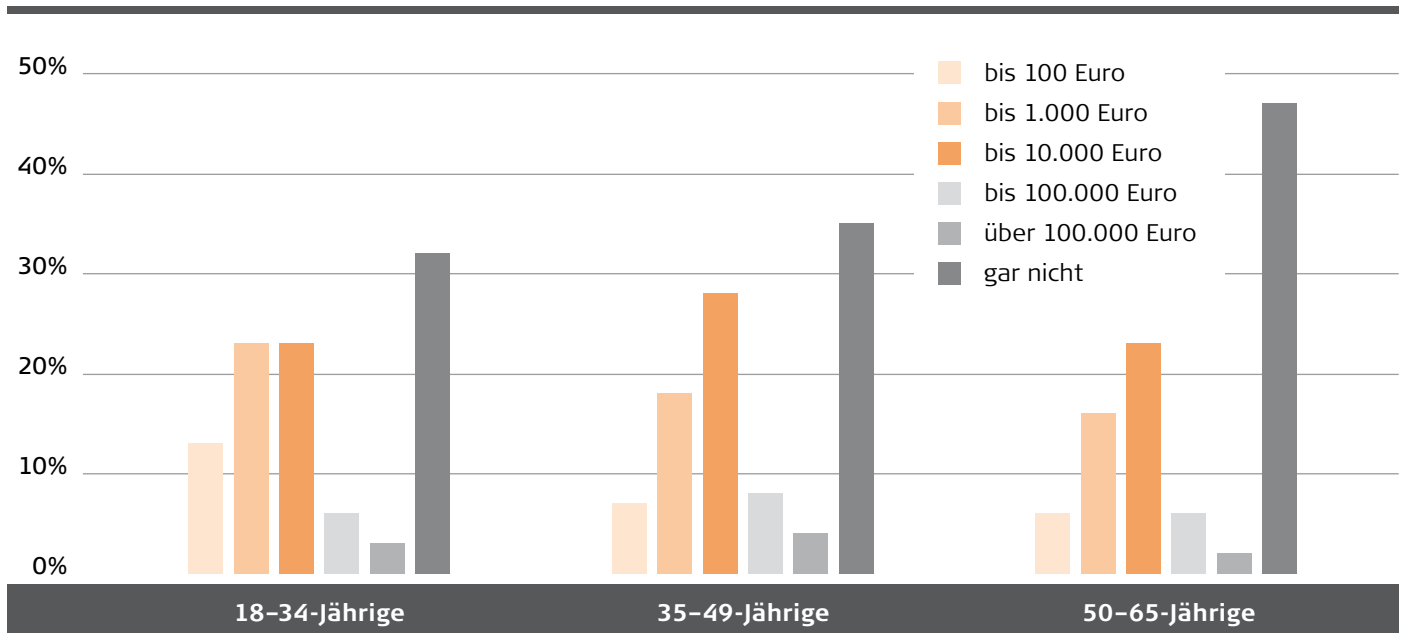


Zusammenfassung

- In der Geldanlage treten die Unterschiede zwischen Akademikern und Nicht-Akademikern noch deutlicher zutage als im Zahlungsverkehr: Während 39 Prozent der Befragten ohne Hochschulabschluss ihre Geschäfte in diesem Bereich nur über eine Bank tätigen würden, liegt dieser Anteil bei den Befragten mit Hochschulabschluss bei lediglich 32 Prozent.
- 68 Prozent der Bundesbürger mit Hochschulabschluss sind inzwischen grundsätzlich bereit, ihr Geld über die Internet-Plattformen neuer Anbieter anzulegen. Jeder Vierte würde dabei sogar bis zu 10.000 Euro investieren – im Vorjahr war es nur jeder Fünfte.
- Nicht-Akademiker stehen den alternativen Unternehmen skeptischer gegenüber als die Akademiker. Ein höherer Teil von ihnen schließt die Geldanlage bei diesen Anbietern aus, und die übrigen würden den alternativen Plattformen geringere Beträge anvertrauen.

Frage 1: Bis zu welcher Summe wären Sie bereit, Ihre Geldgeschäfte über neue Anbieter abzuwickeln?

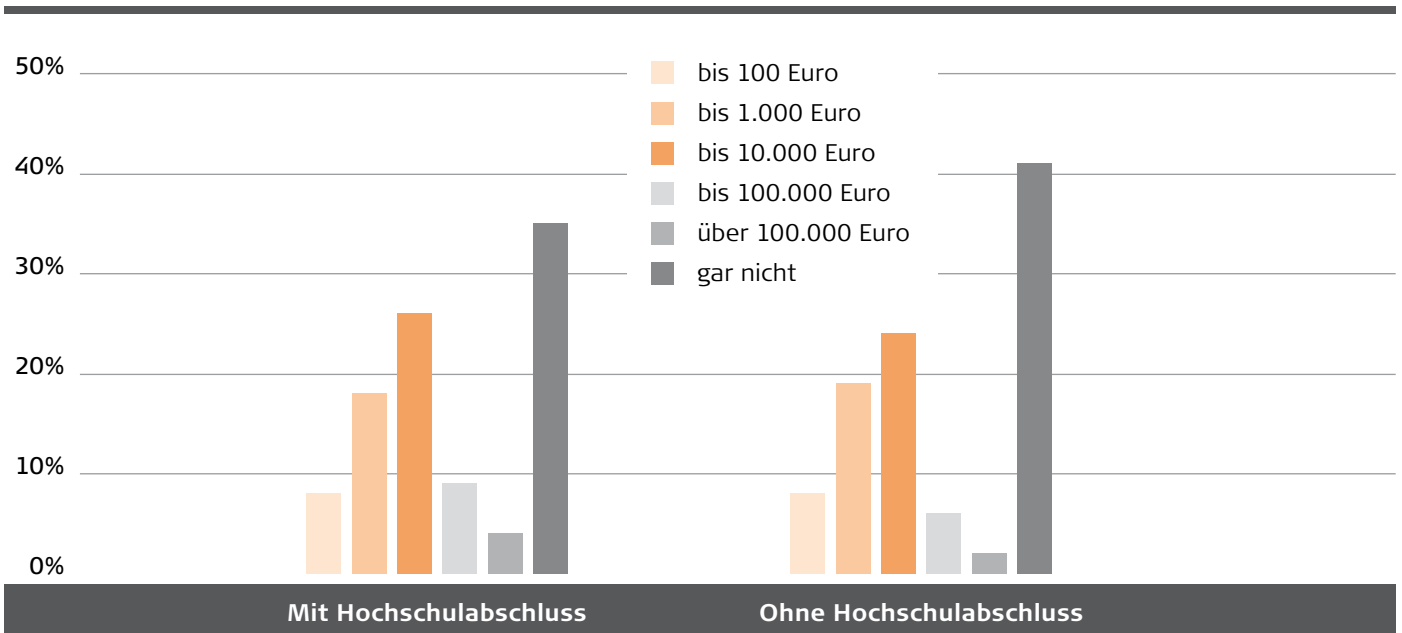
Kredit – nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Die Ergebnisse im Kreditbereich ähneln denen aus der Geldanlage: Noch stehen die Bundesbürger den neuen Anbietern skeptisch gegenüber, was vor allem für ältere Menschen gilt.
- 47 Prozent der 50- bis 65-jährigen Befragten schließen grundsätzlich aus, einen Kredit über eine Nichtbank aufzunehmen, während die Ablehnung bei den 18- bis 34-jährigen mit 32 Prozent deutlich geringer ist.

Kredit – nach Bildungsabschluss



Zusammenfassung

- Im Kreditgeschäft werden ähnliche Ergebnisse sichtbar wie bei Geldanlagen: Akademiker stehen einer Darlehensaufnahme bei Nichtbanken offener gegenüber als Menschen ohne Hochschulabschluss.
- Bei Hochschulabsolventen steigt die Bereitschaft, höhere Kredite über Nicht-Banken aufzunehmen. Das zeigt der Vergleich zur Vorjahresbefragung: So würden heute bereits 26 Prozent der Akademiker ein Darlehen in Höhe von 10.000 Euro über neue Anbieter aufnehmen, im Vorjahr waren es lediglich 20 Prozent.

Wechselbereitschaft junger Akademiker im Vergleich zur Gesamtbevölkerung

Anteil der Bundesbürger, die nicht bereit sind zu wechseln

	Junge Bundesbürger mit Hochschulabschluss	Alle Bundesbürger
Zahlungsverkehr	6 Prozent	12 Prozent
Geldanlage	26 Prozent	37 Prozent
Kredit	26 Prozent	38 Prozent

Zusammenfassung

Junge und gut ausgebildete Bundesbürger stehen den alternativen Anbietern in den drei Bereichen Zahlungsverkehr, Geldanlage und Kredit weiterhin deutlich offener gegenüber als der Durchschnitt der Bevölkerung.

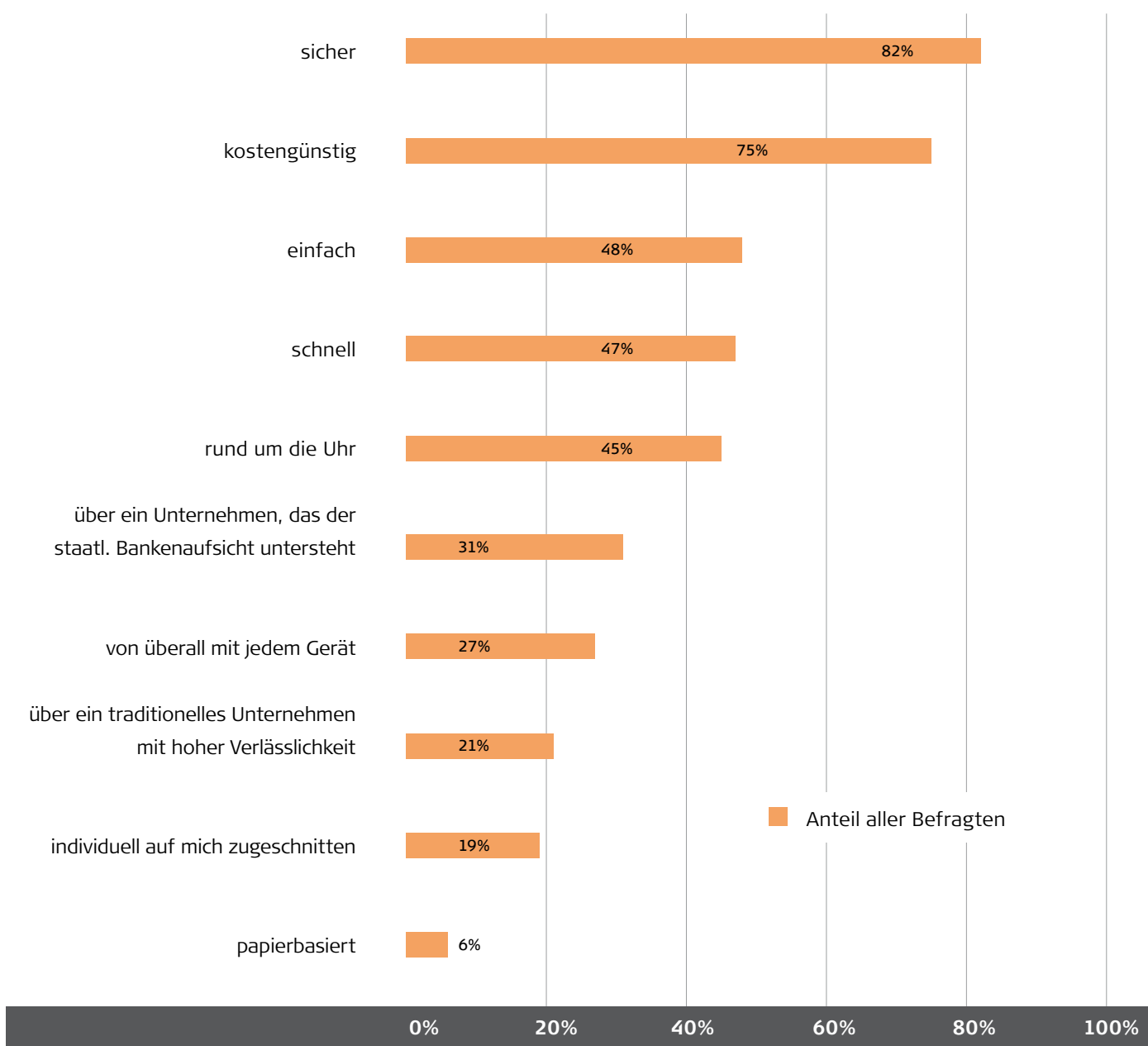
Frage 2

Wie wünschen sich die Bundesbürger die Abwicklung ihrer Bankgeschäfte?

In den Bereichen Zahlungsverkehr, Geldanlage und Kredit

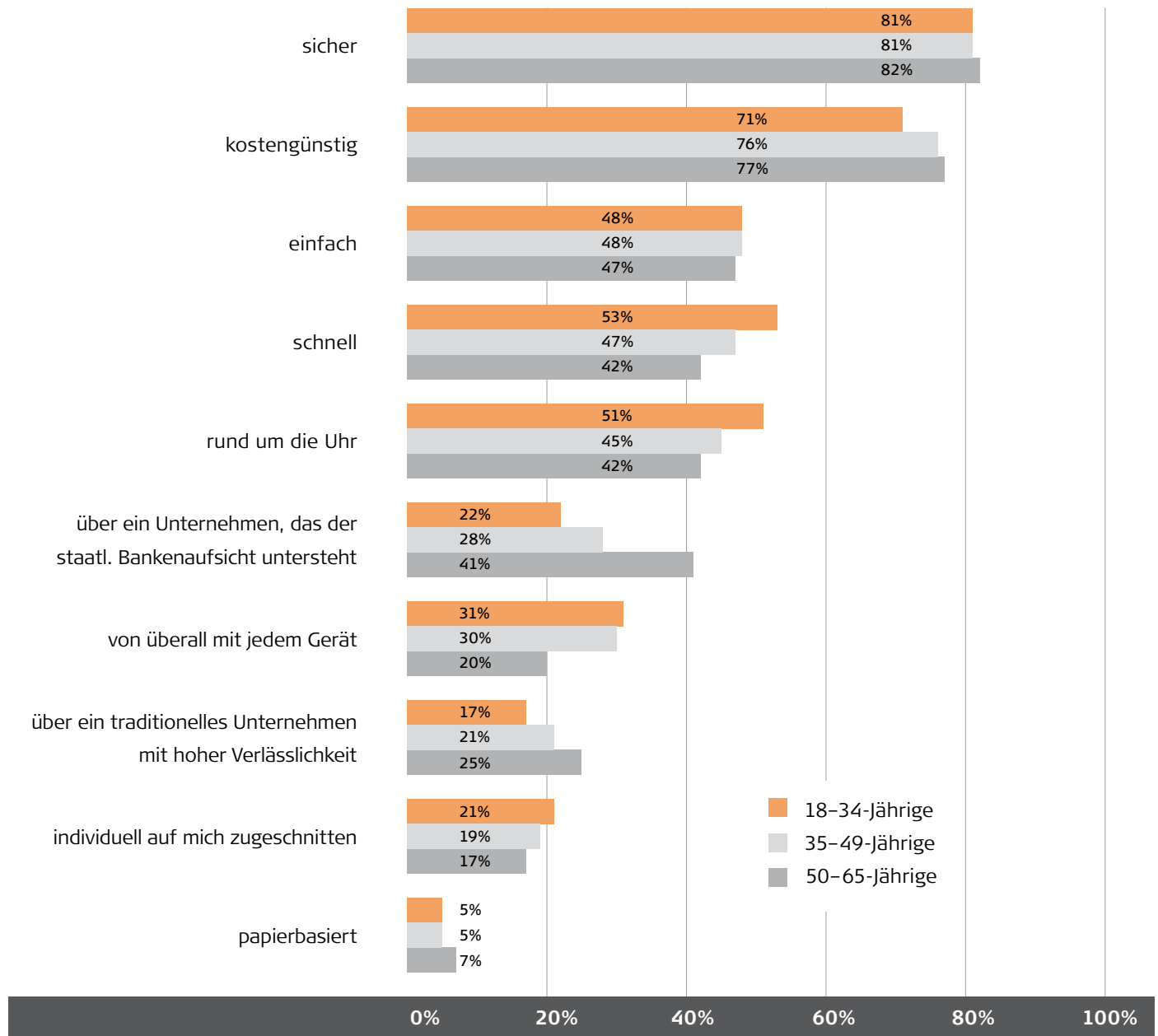
Zentrale Ergebnisse

- Sicher, kostengünstig und einfach – diese Kriterien haben für die Bundesbürger in den drei untersuchten Bereichen auch 2016 höchste Priorität. Außerdem ist die Schnelligkeit von großer Bedeutung sowie – bei der Geldanlage und Kreditaufnahme – ein möglichst individuell auf die jeweiligen Kundenbedürfnisse zugeschnittenes Angebot.
- Sicherheit ist zwar ein Muss für alle Befragten. Das heißt aber nicht, dass ihre Partner in Geldangelegenheiten unbedingt der staatlichen Bankenaufsicht unterstehen oder eine traditionsreiche Vergangenheit haben müssen. Nur etwa ein Drittel aller Befragten erachten solche Eigenschaften als wichtig. Lediglich die über 50-jährigen Bundesbürger legen deutlich größeren Wert auf diese Kriterien als jüngere Befragte.
- Während im Zahlungsverkehr inzwischen nahezu jeder zweite Bundesbürger Rund-um-die-Uhr-Geschäfte wünscht (45 Prozent), die er eventuell sogar von überall mit jedem Gerät durchführen kann (27 Prozent), besteht dieses Bedürfnis bei Geldanlagen und im Kreditbereich – zumindest noch – nicht. Dort hätte nur jeder Vierte beziehungsweise Fünfte gerne einen 24-Stunden-Service.
- Knapp drei von zehn Befragten legen bei der Geldanlage und Aufnahme von Krediten immer noch Wert auf einen persönlich bekannten Betreuer. Deutlich stärker ausgeprägt ist dieses Bedürfnis bei den jungen Bundesbürgern, da diese Gruppe noch über wenig Erfahrung in Geldgeschäften verfügt.
- Papierbasierte Geschäfte im Zahlungsverkehr gehören der Vergangenheit an. Selbst die ältere Generation legt keinen Wert mehr darauf, beispielsweise ihre Überweisungsträger persönlich in der Filiale abzugeben. Insgesamt ist dies nur noch für 6 Prozent der Kunden relevant.
- Junge Kunden haben andere Erwartungen an ihre Bank als ältere: Sie achten weniger stark auf eine günstige Kostenstruktur, dafür aber insgesamt mehr auf Schnelligkeit, einen 24-Stunden-Service, die Betreuung durch einen persönlich bekannten Berater und maßgeschneiderte Angebote – also Angebote sowohl aus der neuen als auch der etablierten Bankenwelt. Dies erfordert auf Seiten der Institute eine gute Verknüpfung der angebotenen Services.

Frage 2:**Die Abwicklung meiner Bankgeschäfte wünsche ich mir ...****Kreuzen Sie die für Sie vier wichtigsten Punkte an.****Zahlungsverkehr****Zusammenfassung**

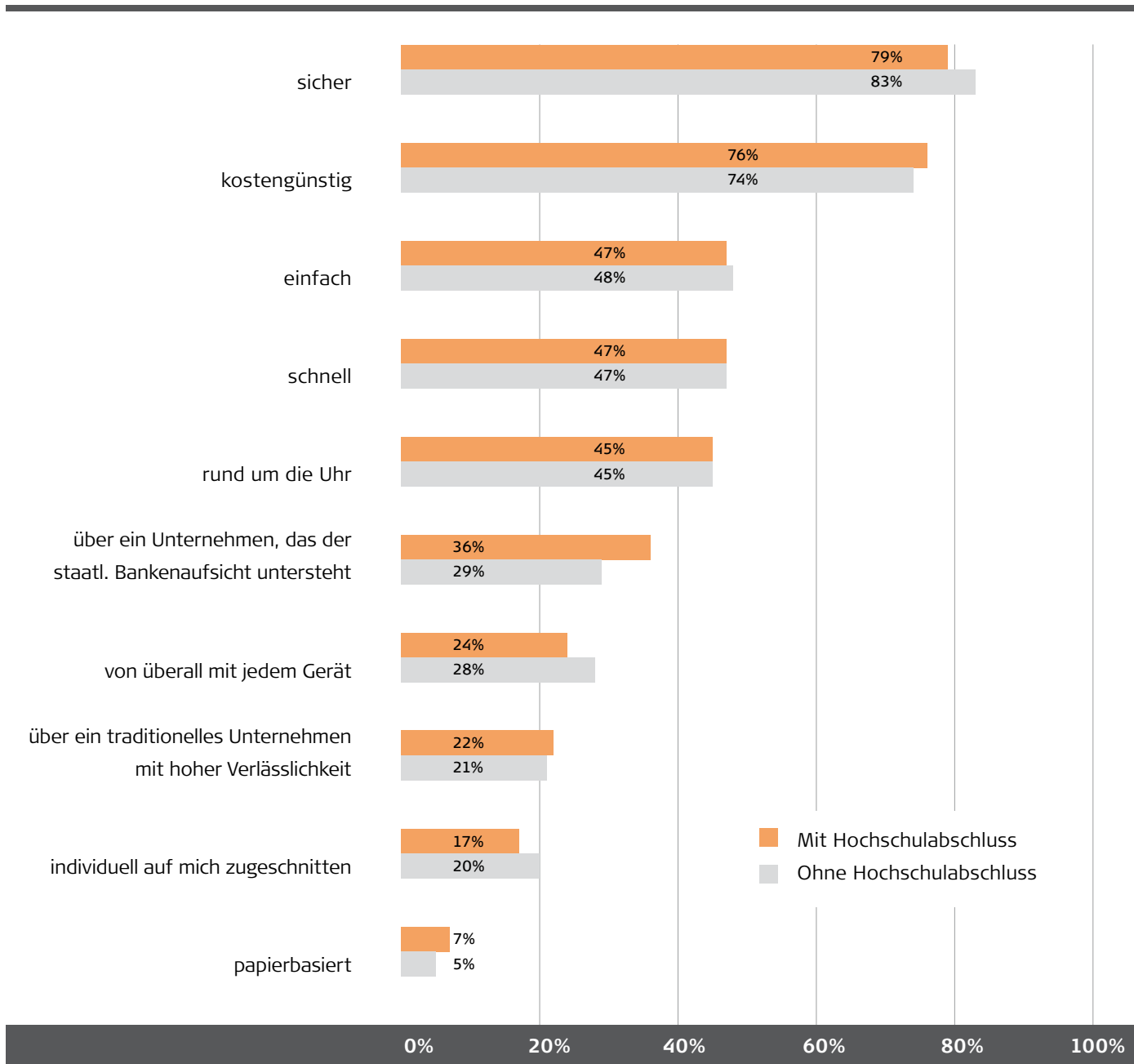
- Höchste Priorität im Zahlungsverkehr hat für alle Bundesbürger weiterhin eine sichere und kostengünstige Abwicklung.
- Zudem müssen die Zahlungen für die Mehrzahl der Befragten einfach, schnell und rund um die Uhr möglich sein.
- Für die meisten Bundesbürger gehört der papierbasierte Service nicht mehr zum modernen Zahlungsverkehr. Nur 6 Prozent der Befragten legen noch Wert darauf.

Zahlungsverkehr – nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Junge Bundesbürger achten weniger stark auf die Kosten der Abwicklung im Zahlungsverkehr als ältere. Dafür legen sie größeren Wert auf Schnelligkeit und einen Rund-um-die-Uhr-Service. Beides ist ihnen sogar wichtiger als eine einfache Abwicklung.
- Etwa jeder fünfte Bundesbürger zwischen 18 und 49 Jahren wünscht sich maßgeschneiderte Produkte.
- Die Befragten sind unterschiedlicher Meinung darüber, wie die geforderte Sicherheit gewährleistet werden kann. Die über 50-jährigen Befragten achten zum Beispiel besonders darauf, dass ein Unternehmen der staatlichen Bankenaufsicht untersteht.

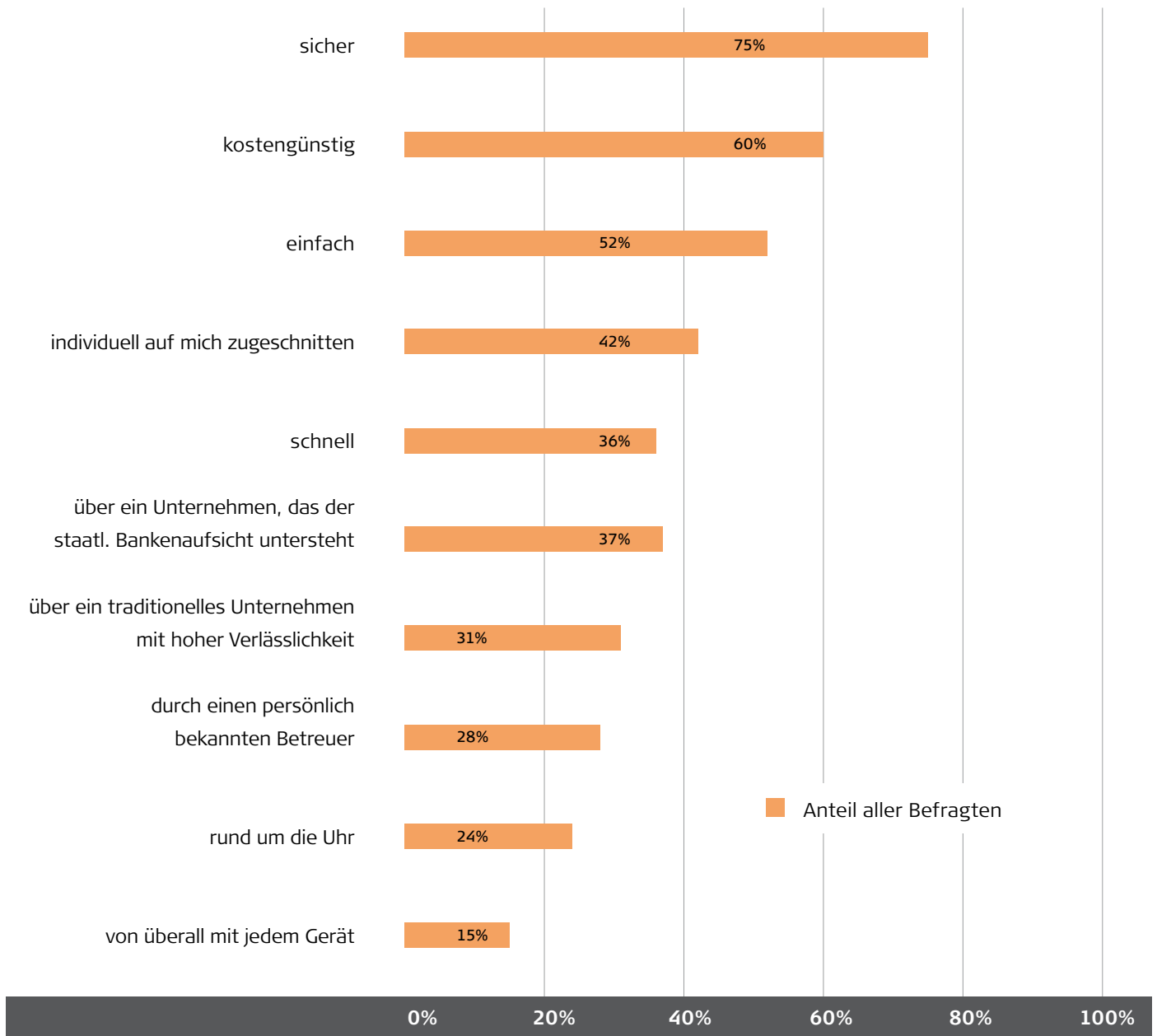
Frage 2:**Die Abwicklung meiner Bankgeschäfte wünsche ich mir ...****Kreuzen Sie die für Sie vier wichtigsten Punkte an.****Zahlungsverkehr – nach Bildungsabschluss****Zusammenfassung**

- Bundesbürger mit und ohne Hochschulabschluss sind sich darin weitgehend einig, welche Kriterien für den Service im Zahlungsverkehr wichtig sind.
- Trotzdem bestehen Unterschiede: Während Nicht-Akademiker größeren Wert auf Sicherheit, einen einfachen Service von überall mit jedem Gerät sowie maßgeschneiderte Produkte legen, ist es für Akademiker von höherer

Bedeutung, dass ihr Zahlungsabwickler der staatlichen Bankenaufsicht untersteht. Zudem achten sie etwas stärker auf eine kostengünstige Abwicklung als Befragte ohne Hochschulabschluss.

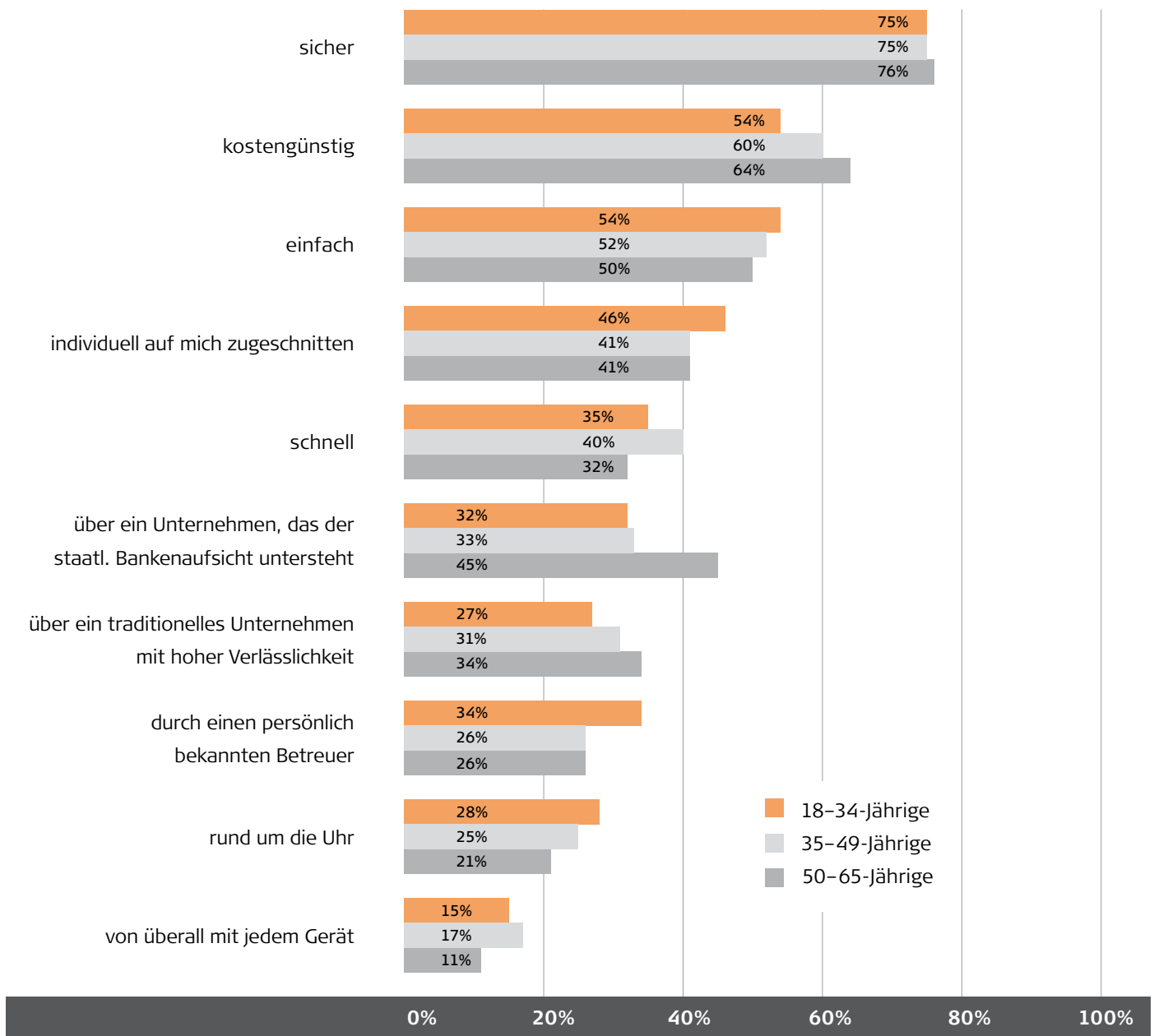
- Während der Rund-um-die-Uhr-Service den Befragten mit Hochschulabschluss im Vorjahr wichtiger war als Einfachheit und Schnelligkeit, ist es nun umgekehrt.

Geldanlage



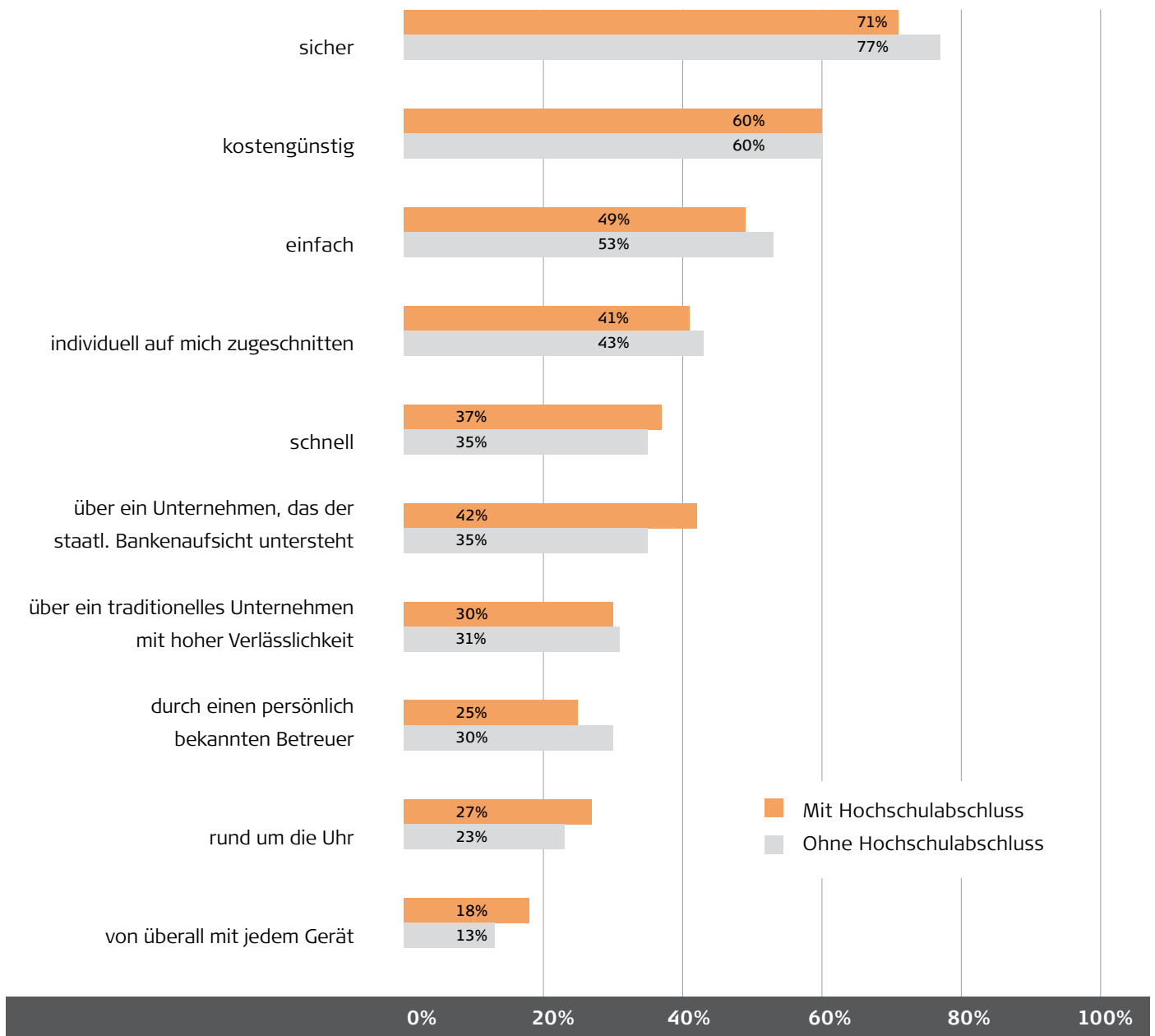
Zusammenfassung

- Auch bei der Geldanlage hat die Sicherheit für die Bundesbürger höchste Priorität.
- Nicht einmal drei von zehn Befragten legen bei ihren Investments Wert auf einen persönlich bekannten Betreuer.
- Die Überwachung durch die staatliche Bankenaufsicht spielt bei der Geldanlage zwar eine größere Rolle als im Zahlungsverkehr. 63 Prozent der Befragten können jedoch darauf auch verzichten.

Frage 2:**Die Abwicklung meiner Bankgeschäfte wünsche ich mir ...****Kreuzen Sie die für Sie vier wichtigsten Punkte an.****Geldanlage – nach Altersgruppen****Zusammenfassung**

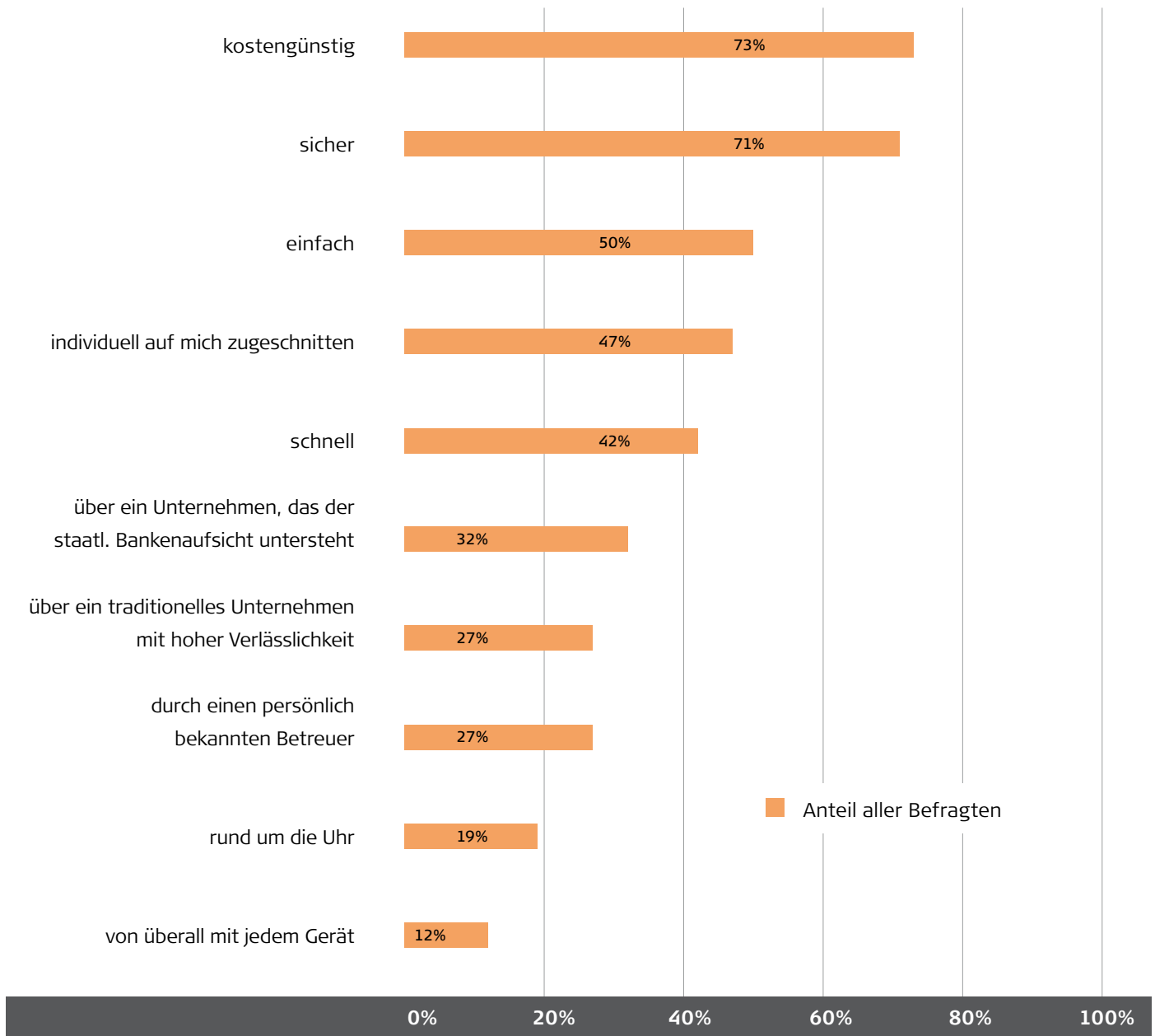
- Junge Bundesbürger legen auch bei der Geldanlage größeren Wert auf eine einfache Abwicklung rund um die Uhr sowie auf maßgeschneiderte Produkte als ältere Befragte. Letztere dagegen achten stärker auf eine kostengünstige Abwicklung.
- Aber: Nur noch 35 Prozent der 18- bis 34-Jährigen stimmen für das Kriterium „schnell“. Im Vorjahr lag dieser Wert noch bei 42 Prozent.
- Zudem verlassen sich ältere Menschen lieber auf die Kontrolle durch die staatliche Bankenaufsicht sowie darauf, dass hinter der Online-Plattform ein traditionelles Unternehmen mit hoher Verlässlichkeit steht.
- Interessanterweise hat die Betreuung durch einen persönlich bekannten Berater für junge Bundesbürger eine höhere Bedeutung als für ältere – etwa jeder Dritte der 18- bis 34-Jährigen hält dies für eines der wichtigsten Kriterien, aber nur jeder Vierte über 50-Jährige.

Geldanlage – nach Bildungsabschluss



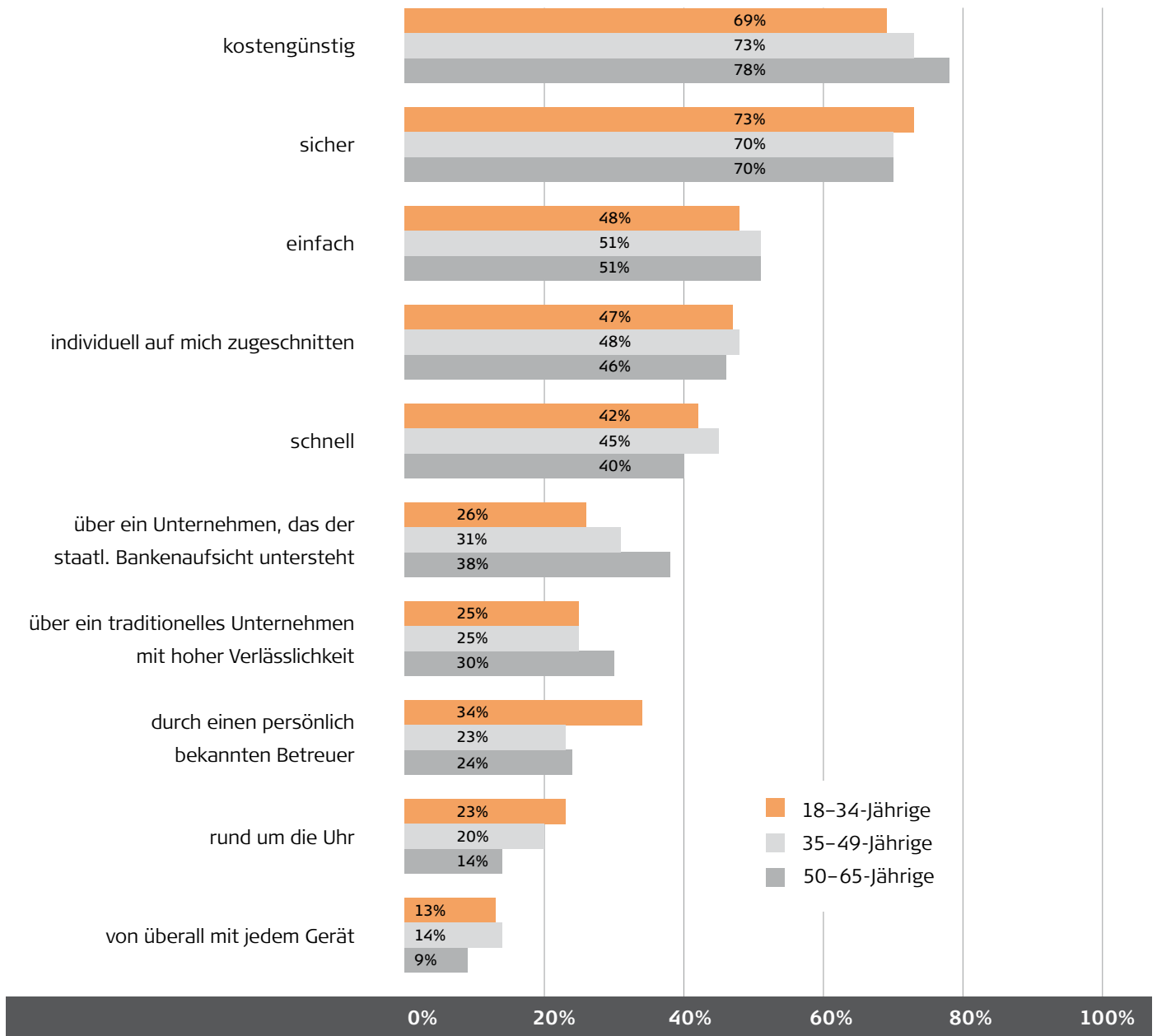
Zusammenfassung

- Bundesbürger ohne Hochschulabschluss wünschen sich auch bei der Geldanlage in höherem Maße eine sichere und einfache Abwicklung als Befragte mit Hochschulabschluss.
- Mindestens vier von zehn Befragten legen großen Wert auf maßgeschneiderte Angebote – bei Nicht-Akademikern steht dieser Punkt mit 43 Prozent auf Platz 4 im Ranking der wichtigsten Punkte und bei Akademikern mit 41 Prozent auf Platz 5.
- Die Meinungen gehen deutlich auseinander bei der Frage, ob das Geld über ein Unternehmen angelegt werden soll das der staatlichen Bankenaufsicht untersteht: Dies ist für 42 Prozent der Menschen mit Hochschulabschluss ein wichtiges Kriterium, aber nur für 35 Prozent der Befragten ohne Hochschulabschluss.

Frage 2:**Die Abwicklung meiner Bankgeschäfte wünsche ich mir ...****Kreuzen Sie die für Sie vier wichtigsten Punkte an.****Kredit****Zusammenfassung**

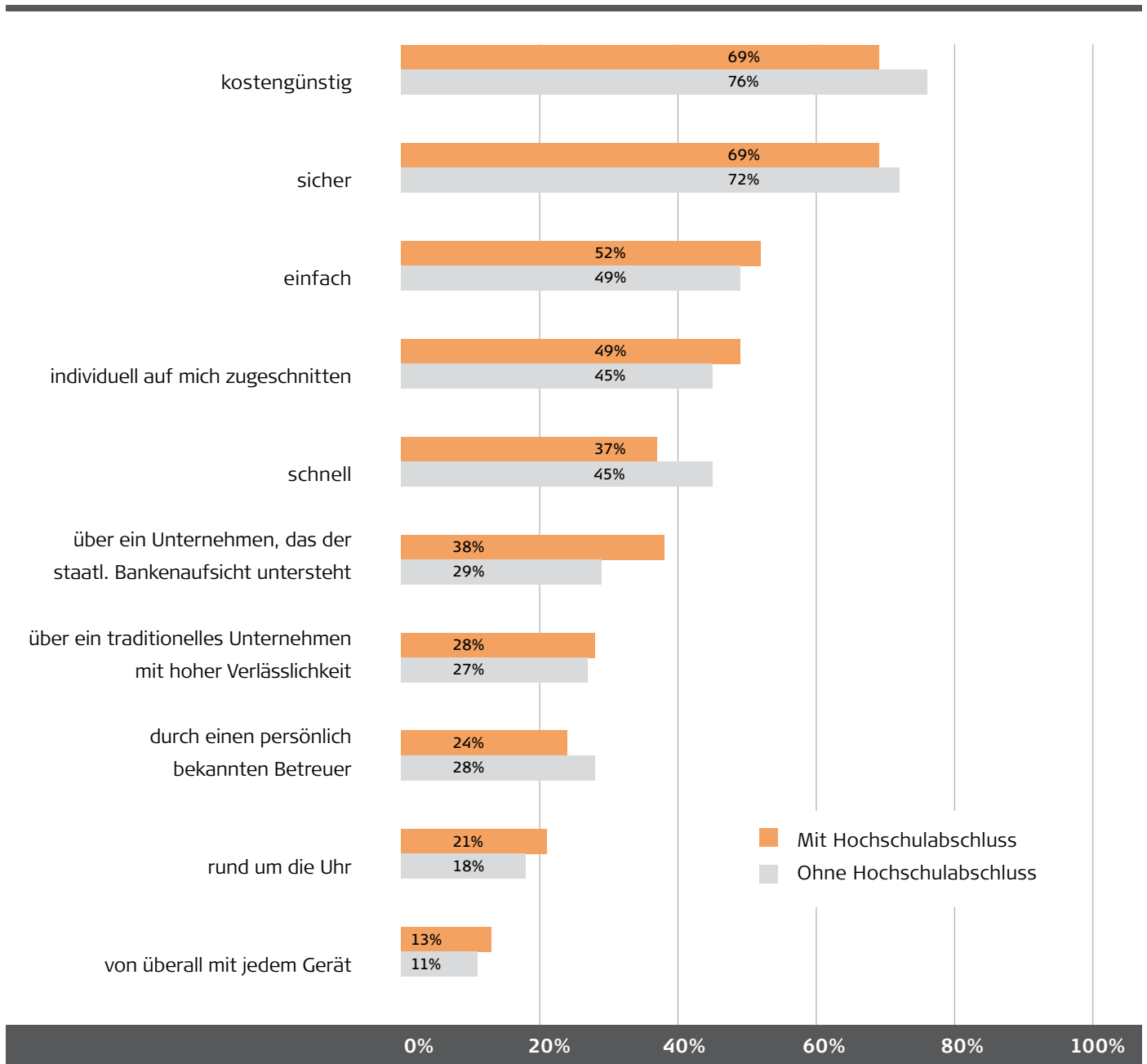
- Im Kreditgeschäft achten die Bundesbürger in erster Linie auf den Preis, während beim Zahlungsverkehr und in der Geldanlage die Sicherheit höchste Priorität hat: 73 Prozent der Befragten sagen, der Kredit solle kostengünstig sein.
- Die Sicherheit folgt mit 71 Prozent an zweiter Stelle.

Kredit – nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Bundesbürger über 50 Jahre achten – ähnlich wie im Zahlungsverkehr und in der Geldanlage – stärker auf Konditionen sowie die Kontrolle der Unternehmen durch die staatliche Bankenaufsicht als jüngere Befragte.
- Ähnlich wie bei der Geldanlage, legen die 18- bis 34-Jährigen bei der Aufnahme von Krediten größeren Wert auf einen persönlich bekannten Betreuer als Befragte zwischen 35 und 65 Jahren. Auch ein Rund-um-die-Uhr-Service ist in dieser Altersgruppe vergleichsweise stärker gefragt.

Frage 2:**Die Abwicklung meiner Bankgeschäfte wünsche ich mir ...****Kreuzen Sie die für Sie vier wichtigsten Punkte an.****Kredit – nach Bildungsabschluss****Zusammenfassung**

- Auch im Kreditbereich sind die Unterschiede zwischen den Bildungsgraden gering. Aber: Die Wünsche in puncto Kontrolle durch die staatliche Bankenaufsicht und Schnelligkeit der Abwicklung gehen auseinander. So legen 45 Prozent der Befragten ohne Hochschulabschluss Wert auf eine schnelle Abwicklung im Vergleich zu 37 Prozent der Akademiker.
- 38 Prozent der Befragten mit Hochschulabschluss halten eine staatliche Bankenaufsicht bei ihren Kreditgeschäften für wichtig, aber nur 29 Prozent der Nicht-Akademiker.

Frage 3

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

Zentrale Ergebnisse

- Auch in der diesjährigen Befragung scheinen die Ergebnisse dieses Kapitels auf den ersten Blick nicht konform zu gehen mit der in den anderen Kapiteln zum Ausdruck gebrachten, insgesamt hohen Aufgeschlossenheit gegenüber Nichtbanken. Auf den zweiten Blick wird jedoch klar: Sobald die (Haus-)Banken erkennbar hinter den Produkten stehen, meinen die Befragten, diese auch zu benötigen. Das erklärt beispielsweise den vergleichsweise hohen Bedarf in einzelnen Bereichen des Zahlungsverkehrs (Konto, Überweisung, Daueraufträge).
 - Junge Bundesbürger haben weniger Erfahrung mit Geldgeschäften als ältere Befragte. Sie sind tendenziell unsicherer und benötigen daher bei der Geldanlage und Kreditaufnahme eher die Unterstützung einer Bank.
- Die über-50-jährigen Bundesbürger haben über die Jahre hinweg mehr Erfahrungen gesammelt und trauen sich deshalb auch eine Entscheidung ohne Unterstützung einer Bank zu. Dies führt zu einem geringeren Unterstützungsbedarf durch die Institute.
- Bundesbürger mit Hochschulabschluss erkennen bei den einzelnen Geschäften eher, wer dahinter steht – und sehen damit stärker die Notwendigkeit eines Partners auf Bankenseite. Dies gilt vor allem für Geldanlagen und die Aufnahme von Krediten. Das darf die Institute jedoch nicht in Sicherheit wiegen, denn grundsätzlich stehen diese Gruppen den alternativen Anbietern insgesamt deutlich offener gegenüber als Nicht-Akademiker, wie die Ergebnisse der beiden vorherigen Kapitel gezeigt haben.

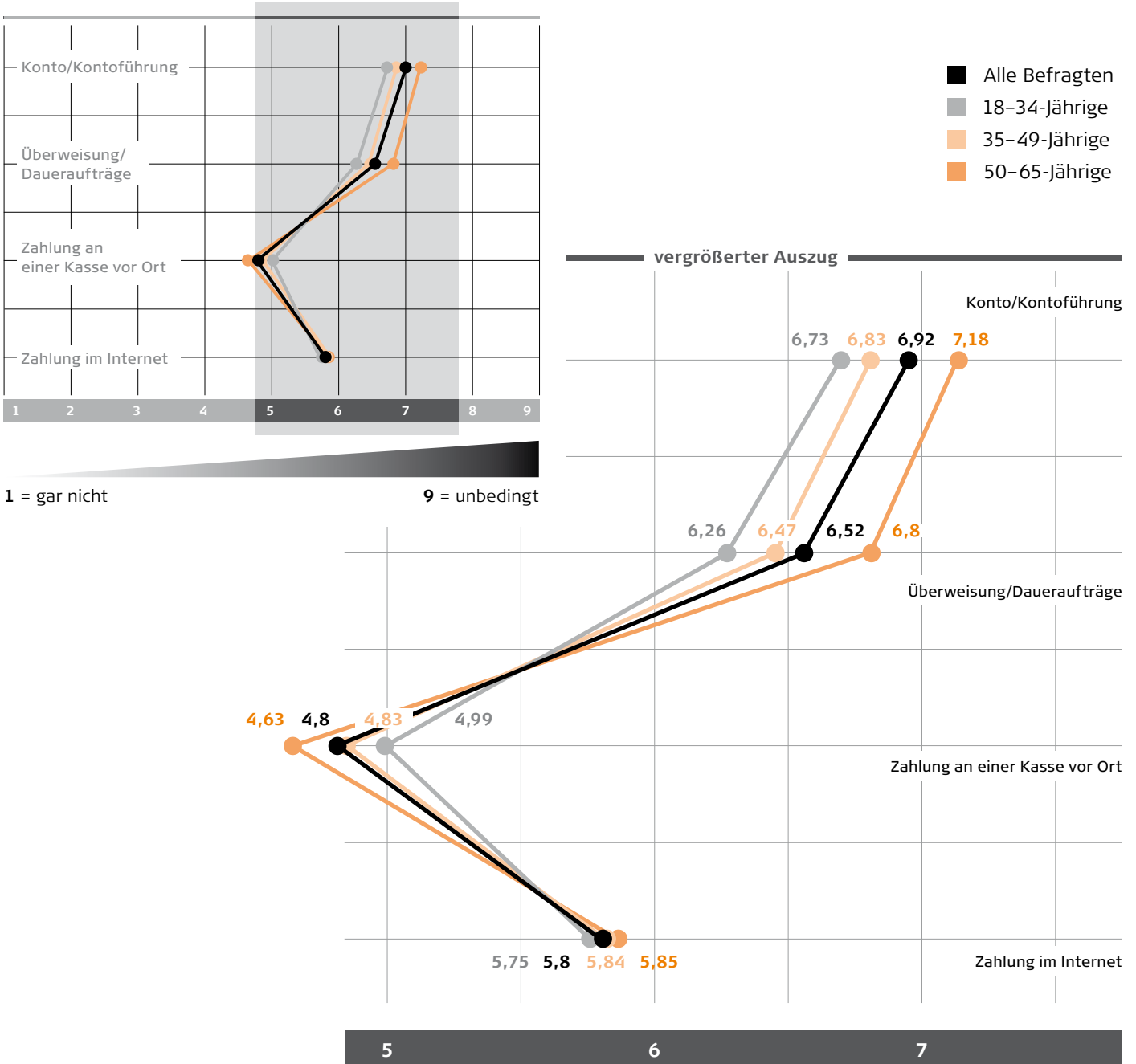
Inwieweit benötigen Sie für die folgenden Geldgeschäfte eine Bank?

Die Tabelle bildet lediglich die Extremantworten der Befragten ab.

	gar nicht		unbedingt	
Zahlungsverkehr	Konto/ Kontoführung	10,81% 233	51,86% 1.118	
	Überweisungen/ Daueraufträge	16,28% 351	47,77% 1.030	
	Zahlung an einer Kasse vor Ort	25,28% 545	21,85% 471	
	Zahlung im Internet	20,50% 442	36,27% 782	
Geldanlage	Kurzfristige Geld- anlagen wie Tages- geld und Festgeld	28,11% 598	20,87% 444	
	Sparplan	28,07% 597	15,23% 324	
	Langfristige Geld- anlagen wie Aktien, Anleihen und Fonds	31,08% 661	17,02% 362	
	Vermögens- verwaltung	33,66% 716	11,94% 254	
Kredit	Dispokredit	31,05% 662	22,65% 483	
	Konsumenten- kredite bis 20.000€	38,51% 821	16,42% 350	
	Auto-Kredit	38,79% 827	15,85% 338	
	Immobilienkredite/ Baufinanzierung	35,41% 755	24,02% 512	

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

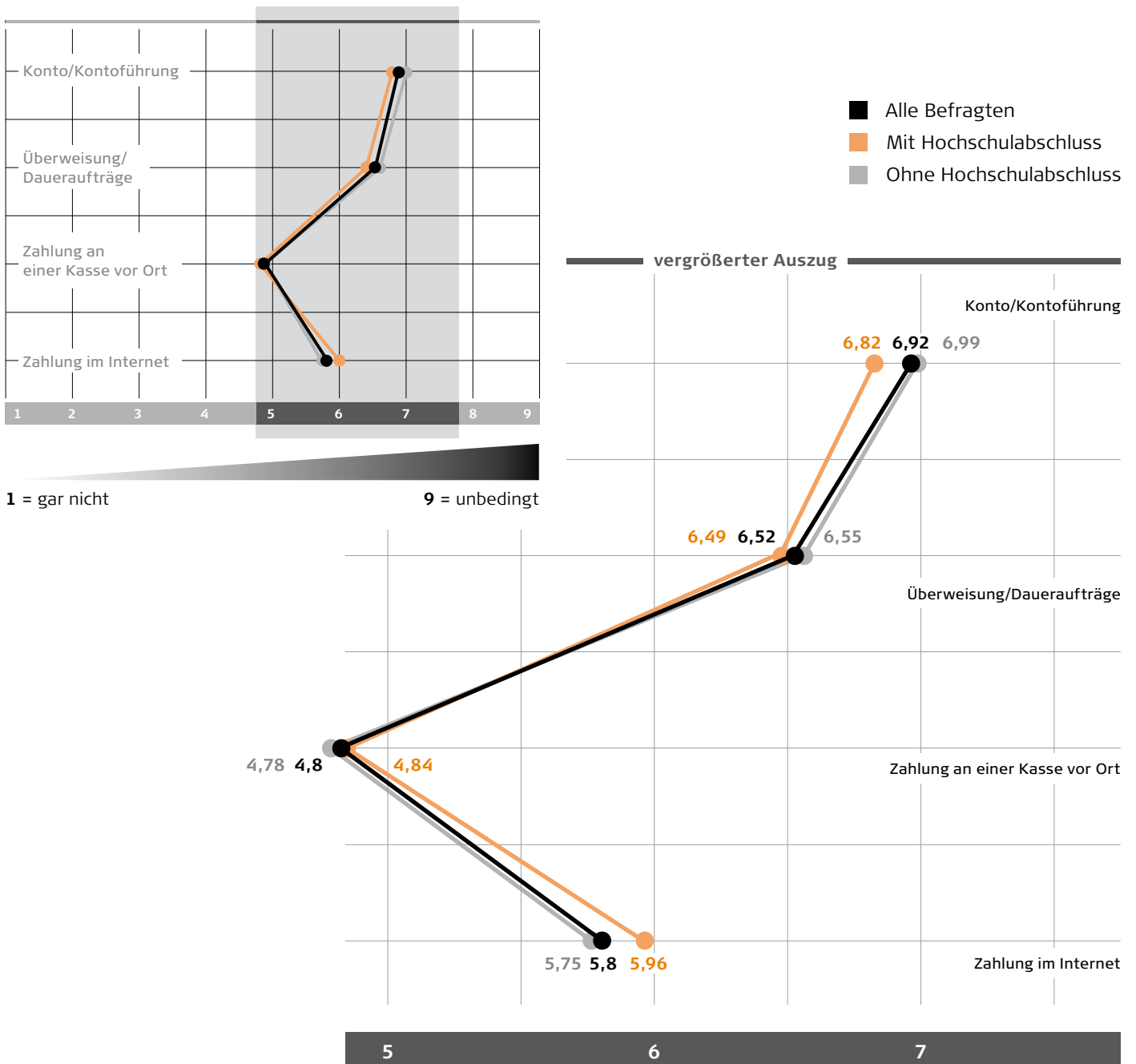
Geldgeschäfte im Zahlungsverkehr – nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Die Bundesbürger sehen in einer Bank vor allem ein kontoführendes Institut, wohingegen sie bei Zahlungsvorgängen an einer Kasse den geringsten Bedarf für eine Bank sehen.
- Die über 50-Jährigen halten bei Überweisungen und Daueraufträgen vergleichsweise stärker an Banken fest als die jüngeren Generationen.

Geldgeschäfte im Zahlungsverkehr – nach Bildungsabschluss

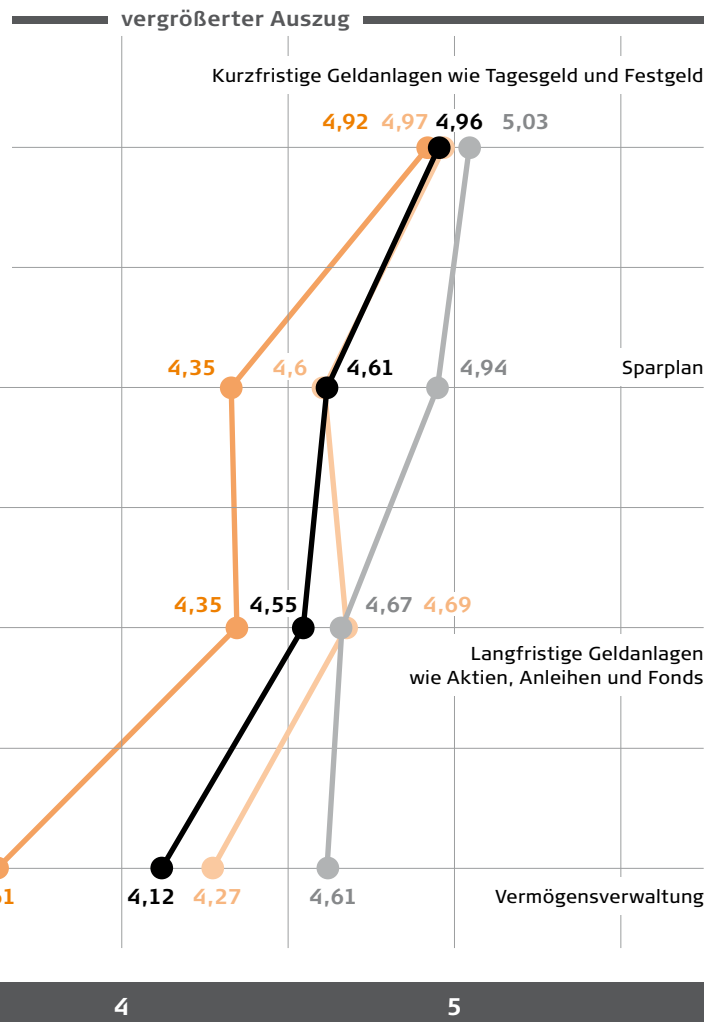
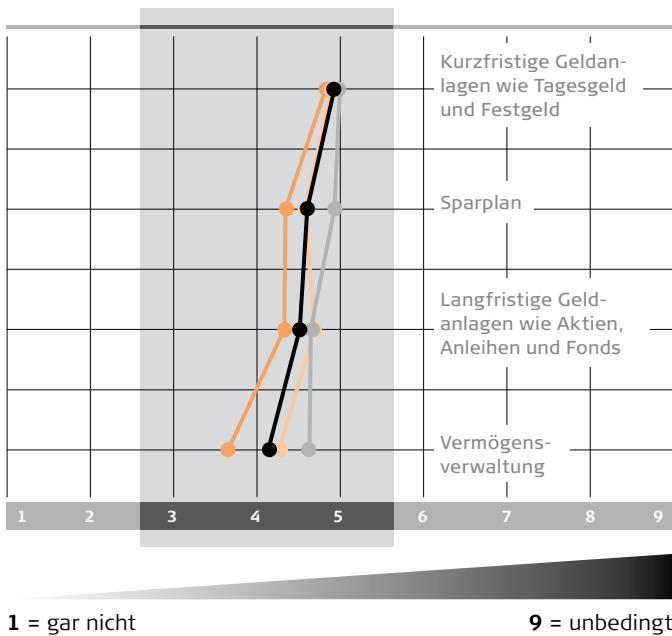


Zusammenfassung

- Akademiker und Nicht-Akademiker bewerten die Notwendigkeit einer Bank im Zahlungsverkehr sehr ähnlich.
- Die Unterschiede sind marginal: Bei der Kontoführung legen Befragte ohne Hochschulabschluss etwas höheren Wert darauf, dass ihr Konto bei einer Bank geführt wird. Zahlungen im Internet über alternative Anbieter stehen die befragten Akademiker dagegen aufgeschlossener gegenüber.

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

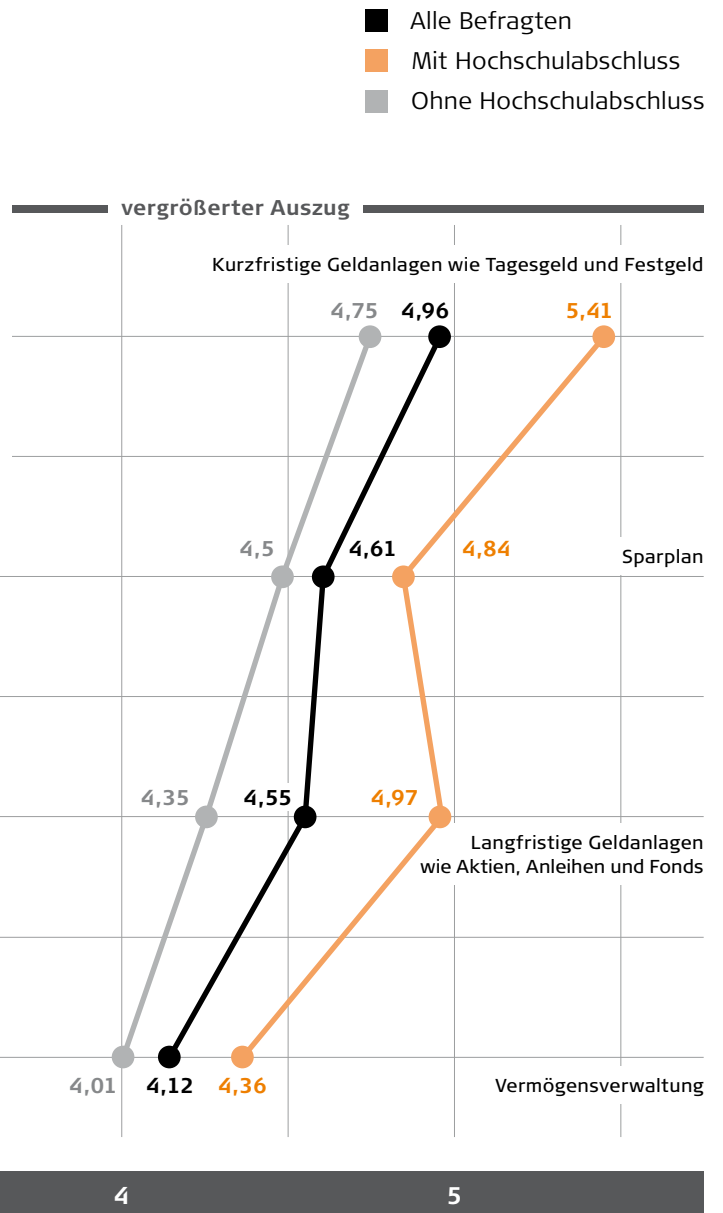
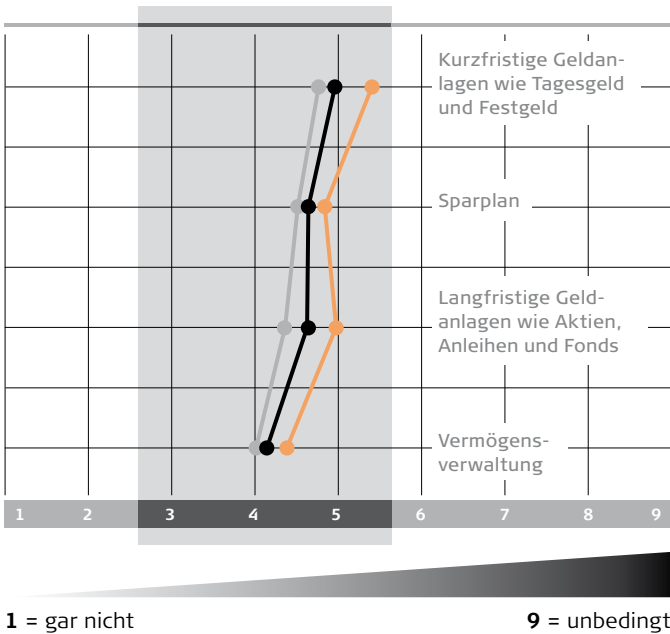
Geldanlage-Geschäfte - nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Je jünger die befragten Bundesbürger sind, desto mehr wünschen sie sich bei der kurz- und langfristigen Geldanlage eine Bank, die sie unterstützt. Besonders große Unterschiede zwischen den Altersgruppen bestehen in den Bereichen Sparplan und Vermögensverwaltung.

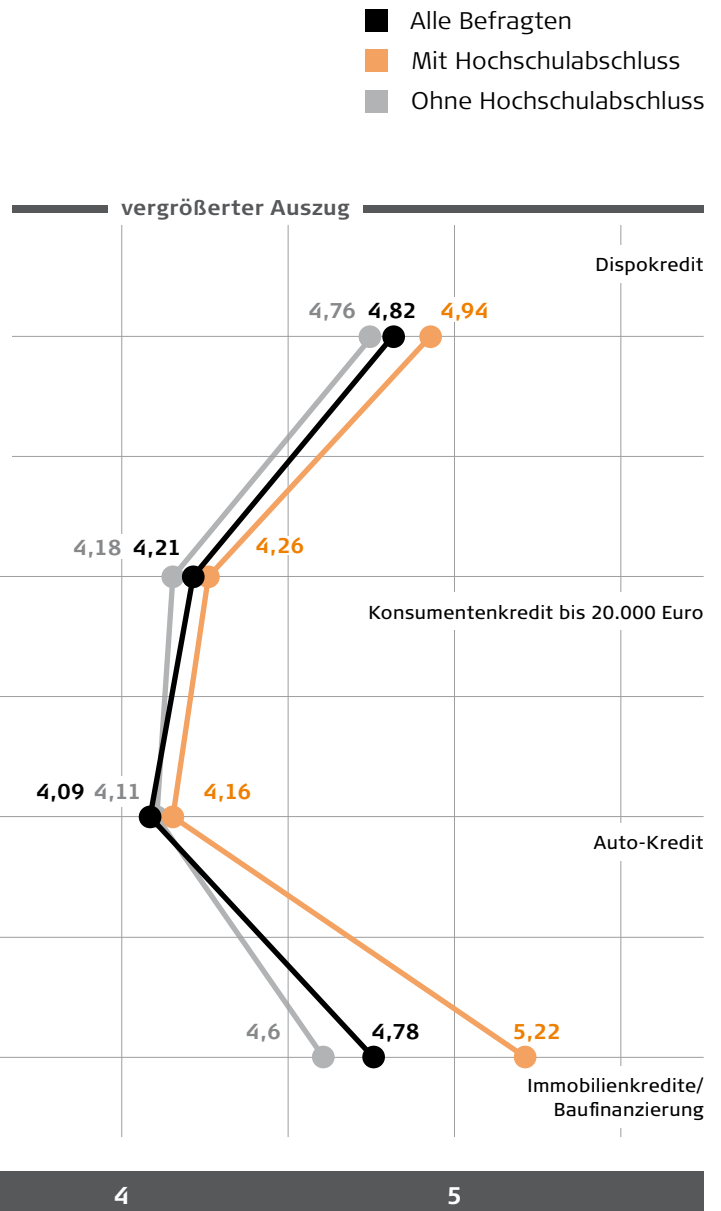
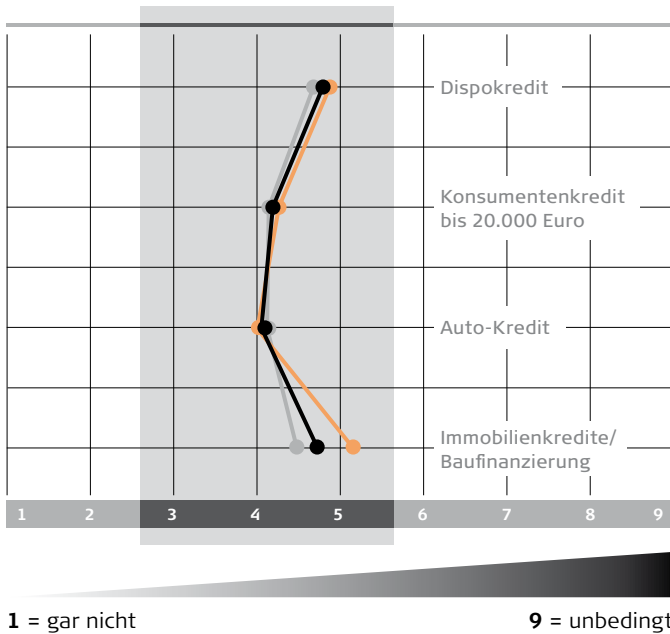
Geldanlage-Geschäfte – nach Bildungsabschluss



Zusammenfassung

- Akademiker halten eine Bank bei sämtlichen Geldanlage-Geschäften eher für notwendig als Befragte ohne Hochschulabschluss. Dies geht mit einem Teilergebnis der Frage 3 konform: Danach ist es für 42 Prozent der Bundesbürger mit Hochschulabschluss ein wichtiges Kriterium, dass das geldanlegende Unternehmen der staatlichen Bankenaufsicht untersteht, aber nur für 35 Prozent der Befragten ohne Hochschulabschluss.
- Größere Unterschiede zwischen den Bildungsgraden bestehen bei kurz- und langfristigen Anlagen.

Kredit-Geschäfte – nach Bildungsabschluss



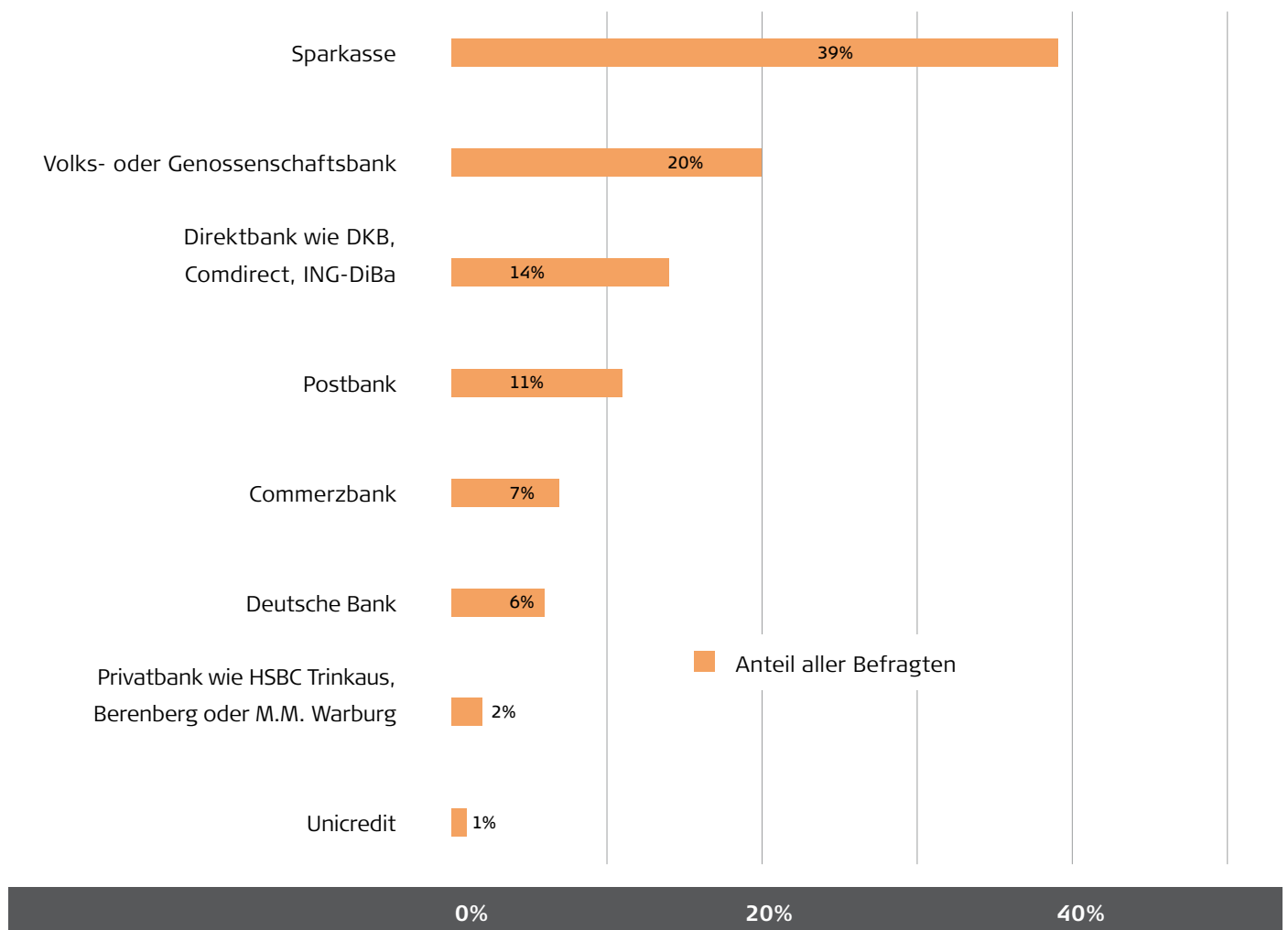
Zusammenfassung

- Akademiker sehen insbesondere in der Immobilien- und Baufinanzierung eine deutlich größere Notwendigkeit für Geschäfte mit einer Bank als Nicht-Akademiker.
- Bei den anderen Kreditvarianten bestehen hinsichtlich des Bildungsgrades nur geringfügige Unterschiede: Beim Konsumentenkredit legen die Befragten mit Hochschulabschluss etwas größeren Wert auf eine Bank, bei Auto-Krediten die Menschen ohne Hochschulabschluss.

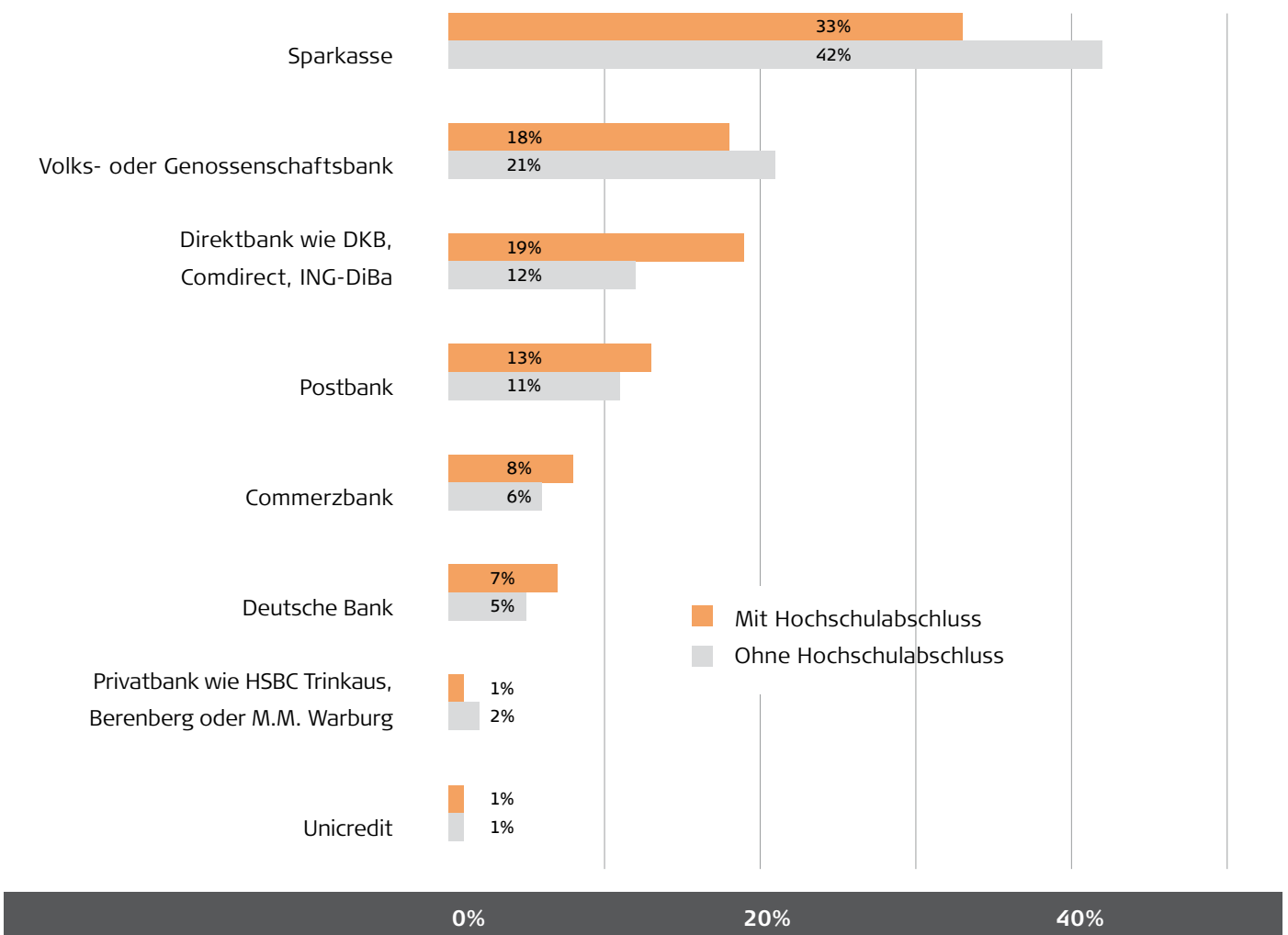
Frage 4

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	48,3	38,1	39,5	40,1
50%	Wünsche für die Abwicklung	53,4	44,3	46,9	46,6
10%	Bedarf für die Leistungen einer klassischen Bank	37,4	55,5	56,6	53,2
100%	Σ	49,7	42,9	44,9	44,6

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 ein – der Zahlungsverkehr dabei mit 15 Prozent, der Geldanlage-Bereich mit 50 Prozent und das Kreditgeschäft mit 35 Prozent.

Die Bewertungsskala der einzelnen Fragen ergibt sich wie folgt:

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

Kontakt

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