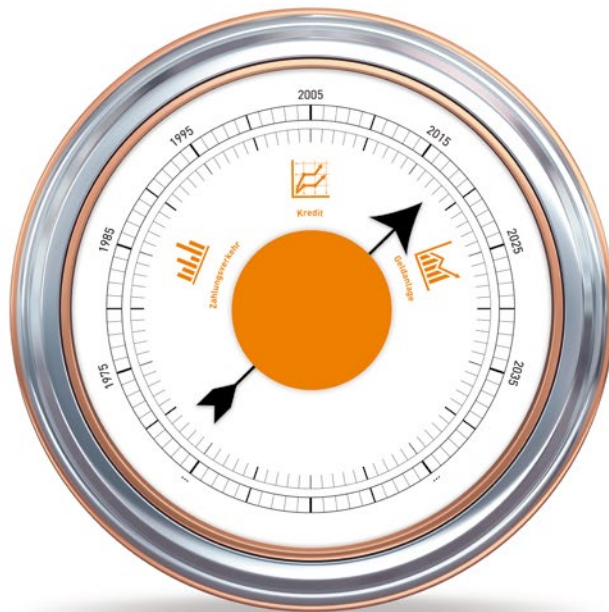


# COFINPRO



# FinWeb Barometer

Digitales Banking 2018

Bevölkerungsrepräsentative Studie  
unter 2.000 Bundesbürgern



# FinWeb Barometer Digitales Banking 2018

Bevölkerungsrepräsentative Studie  
unter 2.000 Bundesbürgern

## Inhalt

Editorial ..... 05

Über die Studie ..... 06

Zusammenfassung der Studienergebnisse ..... 06

### Die Studienergebnisse

Wie offen sind die Bundesbürger gegenüber bankfremden Anbietern? ..... 08

Wie wünschen sich die Bundesbürger die Abwicklung ihrer Bankgeschäfte? ..... 17

Inwieweit benötigen die Bundesbürger für die Abwicklung Ihrer Geldgeschäfte noch eine Bank? ..... 27

Über welches Institut wickeln die Bundesbürger ihre wichtigsten Bankgeschäfte ab? ..... 34

FinWeb Barometer – Gesamtergebnis ..... 38

### Ergänzende Fragen 2018: Thema Plattformen

Welche Angebote auf einer Plattform würden grundsätzlich auf Ihr Interesse stoßen? ..... 40

Wie attraktiv fänden Sie eine solche Plattform? ..... 44

Welchen Unternehmen würden Sie als Plattform-Anbieter vertrauen? ..... 47

# Editorial

**Wenn es um ihr Geld geht, sind die Bundesbürger konservativ. Nur ganz langsam verändern sich ihre Gewohnheiten. Dennoch zeigen sich die Deutschen offen für Anbieter aus anderen Wirtschaftsbranchen. Dies belegt das im vierten Jahr in Folge erhobene FinWeb Barometer. Aufschlussreich sind neben den jährlich wiederkehrenden Fragen auch die Ergebnisse zum Ergänzungskapitel Plattformen – ein Thema, das aktueller ist denn je.**

Jahrelang wurde darüber spekuliert, nun hat Google im Juni seinen Bezahlendienst in Deutschland gestartet. Um die Transaktionen abzuwickeln, haben die Amerikaner jedoch keine eigene Bank gegründet. Stattdessen kooperieren sie zu diesem Zweck mit deutschen Geldinstituten.

Doch auch diese vermeintlich friedliche Strategie ist für heimische Banken nur auf den ersten Blick ohne Risiko. Die weit verbreitete Angst, dass Technologiefirmen ihnen die Kunden streitig machen, ist durchaus real. Es muss nur der richtige Partner kommen, wie so häufig im Leben. Geeignete Kandidaten, die mehr Deutsche schwach werden ließen, wären etwa PayPal und Amazon, wie Sie auf Seite 47 unserer Studie nachlesen können.

Die aktuelle Bedrohungslage sieht deshalb folgendermaßen aus: Branchenfremde Tech-Konzerne könnten Finanzprodukte wie Kredite und Geldanlagen künftig über Plattformen anbieten. Zwar wären sie dabei nur Vermittler, würden die Bank aber – so wie Vergleichsportale es bereits heute tun – zum reinen Produktlieferanten degradieren. Dadurch ginge den Instituten wertvolles Ertragspotenzial und Wahrnehmung durch den Kunden verloren. Die Gefahr, dass sich neue Anbieter in die Schnittstelle zwischen Banken und Kunden schieben, wird immer realer.

Es gilt für Banken und Sparkassen deshalb, eigene Wege zu finden, über die sie ihre Kunden auf intelligente Weise an sich binden – beispielsweise über Plattformen, auf denen neben selbsthergestellten auch Produkte und Dienstleistungen von

Dritten angeboten werden. Erste Institute gehen diesen Weg bereits, um den Kampf an der Schnittstelle zum Kunden zu gewinnen, an der es künftig durch neue Wettbewerber immer enger werden wird. Welche Inhalte für den Kunden auf Plattformen am interessantesten sind, haben wir die Bundesbürger ebenfalls gefragt. Das aufschlussreiche Ranking finden Sie auf Seite 40.

Insgesamt zeigt unsere Studie: Es ist verfrüht, traditionellen Banken den Untergang vorherzusagen, da ihre Kunden viel traditioneller sind als erwartet. Inzwischen haben fast alle Institute erkannt, dass sie sich wandeln müssen. Wenn sie es schaffen, konsequent aus Kundensicht zu denken und den Weg in die Digitalisierung beherzt zu beschreiten, werden ihre Kunden ihnen auch treu bleiben.



Christine Martin, Vorstand der Cofinpro AG

## Über die Studie

Die Studie „FinWeb Barometer 2018“ basiert auf einer bevölkerungsrepräsentativen Befragung unter 2.000 Bundesbürgern. Sie wurde im Juni 2018 durchgeführt.

Die Untersuchung gliedert sich dabei in die Bereiche Zahlungsverkehr, Kredit und Geldanlage. Abgefragt wurde neben

den konkreten Wünschen für das Banking die Bereitschaft, 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 Bundesbürger ändern ihr Verhalten in Finanzgeschäften nur langsam. Zwar zeigt sich die Mehrzahl für die Angebote bankfremder Dienstleister grundsätzlich aufgeschlossen, trotzdem hat diese Offenheit, die wir mit dem von uns berechneten FinWeb Barometer messen, im Vergleich zum Vorjahr einen Dämpfer erfahren. Erstmals seit der Erstberechnung vor fünf Jahren ist das Barometer nicht weiter angestiegen.**

So weist das FinWeb Barometer für 2018 einen Gesamtwert von 46,1 Punkten auf, ermittelt auf einer Skala von 0 (dem klassischen Banking sehr verhaftet) bis 100 Punkten (vollkommen offen gegenüber neuen Anbietern). Im Vergleich zum Vorjahr ergibt sich damit ein Anstieg, der mit plus 0,2 Punkten statistisch allerdings zu vernachlässigen ist. Im Jahr davor war das Plus mit 1,3 Punkten noch deutlich stärker ausgefallen. Damit ist das FinWeb Barometer zum allerersten Mal seit seiner Erstberechnung vor fünf Jahren nur marginal gegenüber dem Vorjahr angestiegen.

Statistisch signifikante Anstiege hat es dagegen in den Bereichen Zahlungsverkehr und Geldanlage gegeben. Damit setzt sich der Trend zu mehr Offenheit gegenüber bankfremden Anbietern in diesen Bereichen fort. Wie in den Vorjahren zeigt sich auch 2018 wieder, dass diese Veränderungen in kleinen Schritten erfolgen: nicht revolutionär, sondern evolutionär.

### **Bei Krediten sind wieder stärker die Banken gefragt**

Dass das FinWeb Barometer trotz dieser Teilanstiege insgesamt keine Veränderung zeigt, liegt am starken Rückgang im Bereich Kredit. Hier zeigt der Index aktuell nur noch einen Wert von 44,5 Punkten nach 46,0 Punkten im Vorjahr an. Selbst 2016 lag er mit 44,9 Punkten noch über dem aktuellen Wert.

Auf der Suche nach einer Erklärung für diese Entwicklung wird man bei Frage 3 (Seiten 27 ff.) fündig: Hier bekundeten alle Befragten einmütig, sie würden bei sämtlichen Kreditarten wieder stärker die Leistungen einer klassischen Bank benötigen. Das gilt übrigens nicht nur für alle Altersstufen, sondern auch für Befragte mit und ohne Hochschulabschluss.

Dass kürzlich ein reiner Online-Kreditvermittler angekündigt hat, ein eigenes Filialnetz aufbauen zu wollen, passt zu die-

sem Ergebnis. Zwar wird er auch mit Filialnetz weiter eine Nichtbank bleiben, rückt in der Wahrnehmung der Kunden durch die persönliche Beratung vor Ort aber näher an die Banken heran. Auch die erfolgsverwöhnten Samwer-Brüder verkauften im Frühjahr ihr Kredit-Start-up, das nie richtig in Schwung kam, an eine Bank. Die hofft nun, dass Kunden sich unter ihrem Dach eher mit dem Fintech anfreunden können als mit dem Start-up als Nichtbank. Die Ergebnisse unserer neuen Studie sprechen jedenfalls dafür.

### Mehr Offenheit bei der Geldanlage

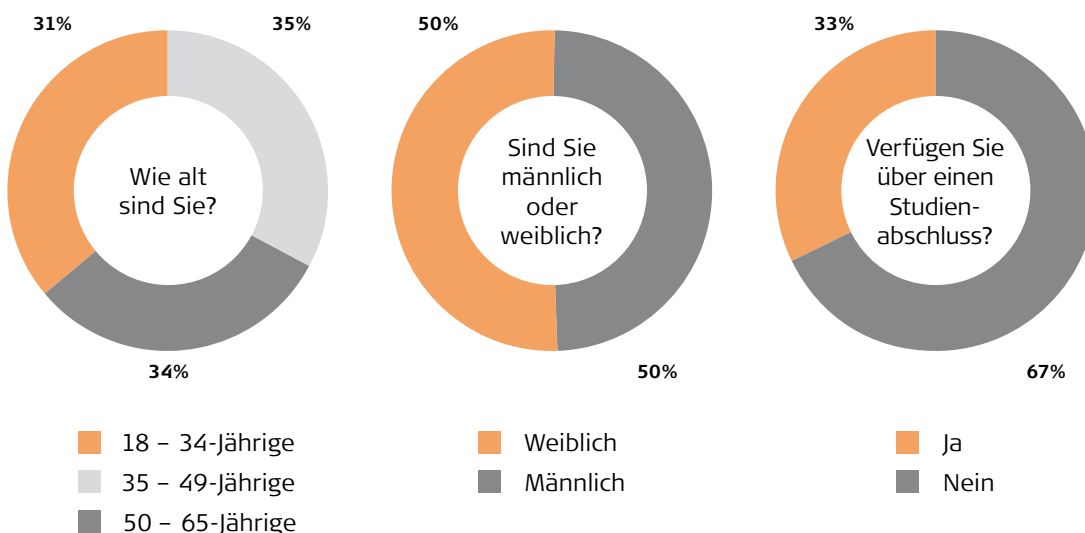
Im Bereich Geldanlage konnte der Index dagegen deutlich zulegen: Hier wird jetzt ein Wert von 46,3 erreicht nach 44,6 Punkten im Vorjahr. Die Offenheit gegenüber alternativen Anbietern ist bei Befragten mit und ohne Hochschulabschluss in gleichem Maße gestiegen. Allerdings darf nicht vergessen werden, dass das Ausgangsniveau bei Akademikern im Bereich Geldanlage ungleich höher ist. Banken werden dieser wichtigen Zielgruppe deshalb weiter besondere Aufmerksamkeit schenken.

Vor allem junge Akademiker sind eine lukrative Zielgruppe, wie unsere Ergebnisse im Ergänzungskapitel Plattformen belegen (Seiten 40 ff.). Ihr Interesse an klassischen Bankdienstleistungen wie der Vermittlung von Versicherungen und Immobilien ist deutlich stärker ausgeprägt als in der Gesamtbevölkerung oder bei Akademikern aller Altersstufen.

### Fazit

Das FinWeb Barometer für 2018 zeigt gegenüber dem Vorjahr keine statistisch relevante Veränderung an. Die in den Vorjahren stets gestiegene Offenheit der Deutschen gegenüber Fintech und Nichtbanken ist damit erstmals seit der Berechnung des Barometers zum Stillstand gekommen. Für Banken ist das geschenkte Zeit, die sie jetzt nutzen müssen, um sich technisch und vom Kopf her fit zu machen. Nur so können sie beim Rennen mit aufstrebenden Wettbewerbern ihre Vormachtstellung weiter behaupten.

## Demographische Fragen



# Wie offen sind die Bundesbürger gegenüber bankfremden Anbietern?

Zum Beispiel PayPal, Sofortüberweisung oder Online-Plattformen für Geldanlage und Kredit

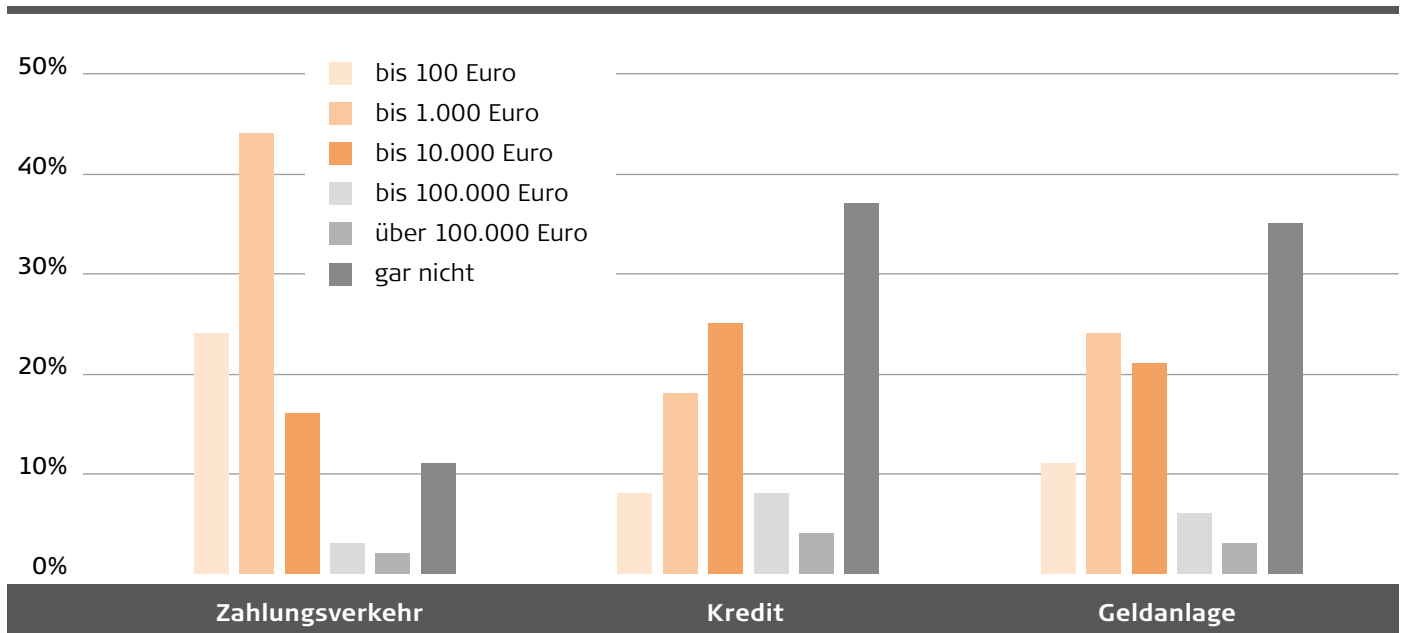
## Zentrale Ergebnisse

- In keinem anderen Bereich sind die Bundesbürger so aufgeschlossen für bankfremde Anbieter wie im Zahlungsverkehr. Danach folgen mit großem Abstand die Bereiche Geldanlage und Kredit.
- Offen für Nichtbanken im Bereich Zahlungsverkehr sind 89 Prozent der Bundesbürger. Für Kredit und Geldanlage zeigen sich Werte von 63 beziehungsweise 65 Prozent.
- Gegenüber dem Vorjahr hat sich die Offenheit für Nichtbanken nur wenig verändert. Am stärksten zugenommen hat sie im Bereich Geldanlage mit plus 3 Prozentpunkten. Im Zahlungsverkehr ergibt sich eine Steigerung von 2 Prozentpunkten, der Bereich Zahlungsverkehr bleibt unverändert.



**Frage 1: Bis zu welcher Summe wären Sie bereit, Ihre Geldgeschäfte über Nichtbanken abzuwickeln wie z.B. PayPal oder Sofortüberweisung für den Zahlungsverkehr bzw. Online-Plattformen wie Check24 für die Bereiche Kredit oder Geldanlage?**

## Zahlungsverkehr, Kredit, Geldanlage

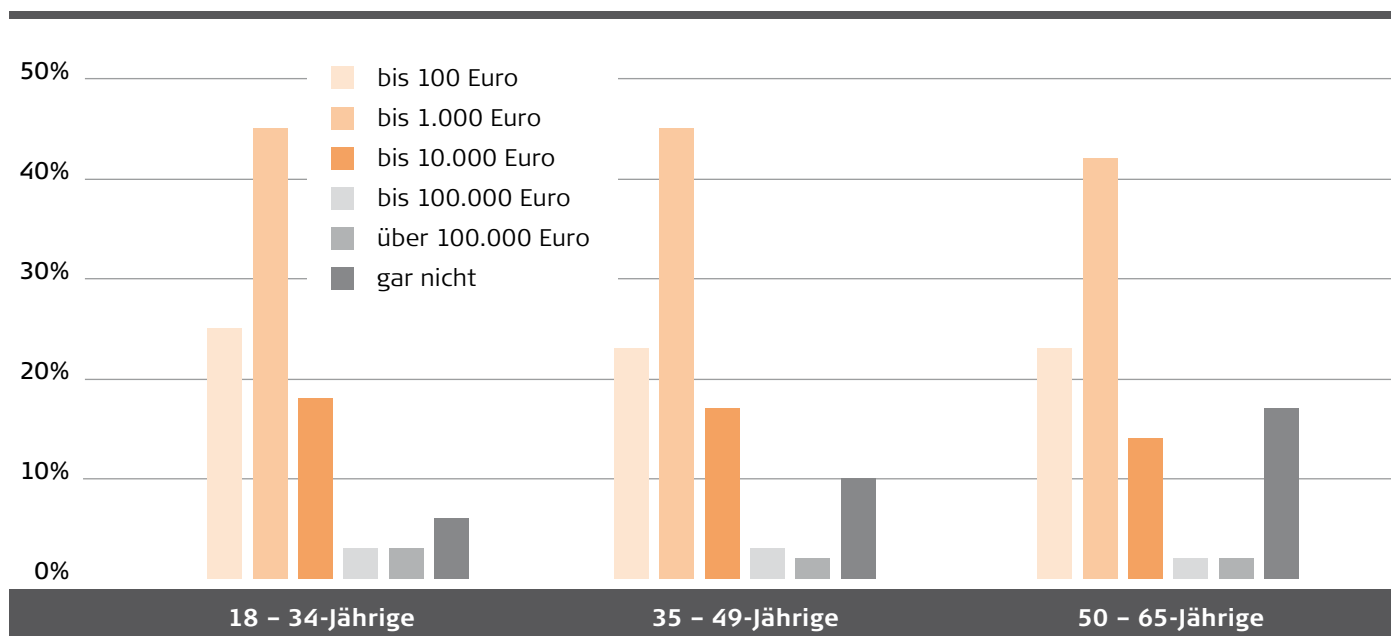


### Zusammenfassung

- 89 Prozent der Bundesbürger sind grundsätzlich dazu bereit, ihren Zahlungsverkehr über alternative Anbieter wie PayPal oder Sofortüberweisung abzuwickeln. Damit stehen sie Innovationen im Bereich Zahlungsverkehr äußerst aufgeschlossen gegenüber. Im Vergleich zum Vorjahr hat diese Offenheit um 2 Prozentpunkte zugenommen. Zurückzuführen ist das vor allem auf den überproportionalen Anstieg bei den 18- bis 34-Jährigen.
- Bei größeren Summen bestehen im Bereich Zahlungsverkehr jedoch nach wie vor massive Vorbehalte gegenüber Nichtbanken. Nur 5 Prozent der Befragten würden Transaktionen von mehr als 10.000 Euro über sie abwickeln. Damit hat sich der Wert im Vergleich zum Vorjahr sogar um 1 Prozentpunkt verschlechtert.
- In den Bereichen Kredit und Geldanlage vertrauen noch 37 bzw. 35 Prozent ausschließlich traditionellen Instituten. Während die Offenheit für Kredite von Nichtbanken im Vergleich zum Vorjahr mit 37 Prozent konstant geblieben ist, stieg sie im Bereich Geldanlage um 2 Prozentpunkte.
- Im Umkehrschluss bedeutet das aber auch: Mehr als sechs von zehn Bundesbürgern können sich vorstellen, Kredit- und Geldanlagegeschäfte über alternative Anbieter zu tätigen. Im Bereich Kredit besteht bei Summen über 1.000 Euro mehr Offenheit als im Bereich Geldanlage (37 vs. 30 Prozent).

## Frage 1: Bis zu welcher Summe wären Sie bereit, Ihren Zahlungsverkehr über Nichtbanken wie z.B. PayPal oder Sofortüberweisung abzuwickeln?

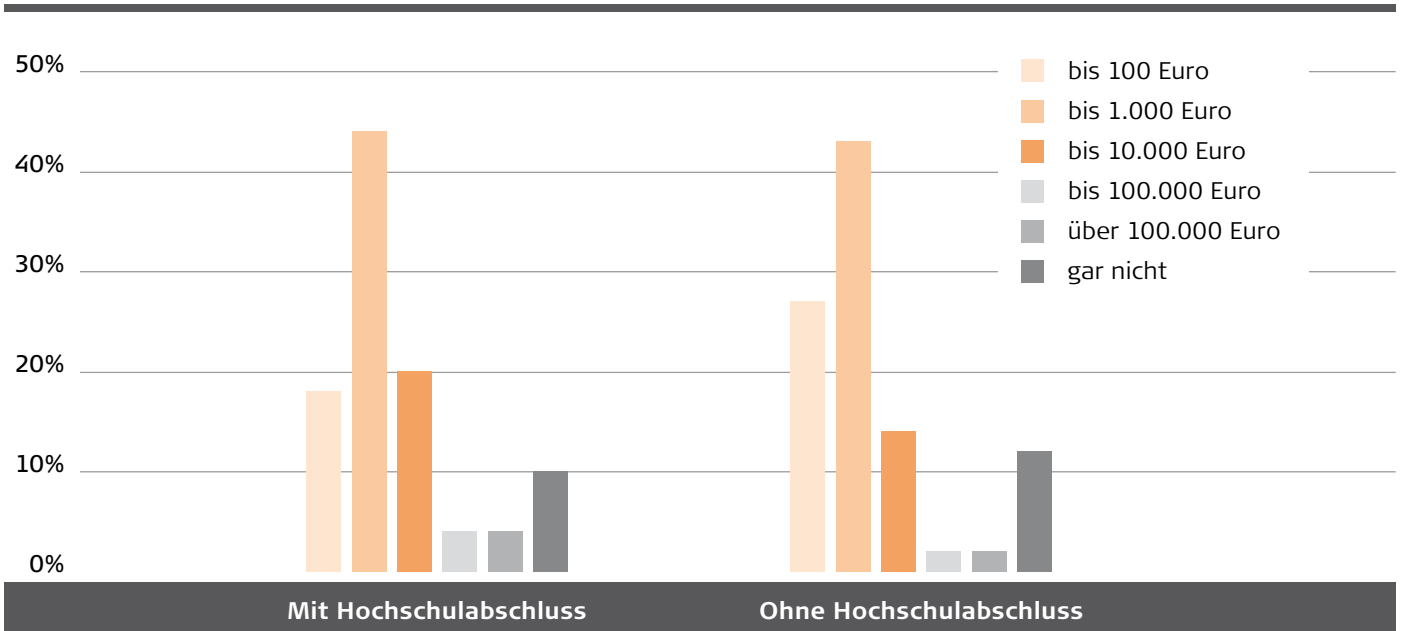
### Zahlungsverkehr – nach Altersgruppen



### Zusammenfassung

- Im Bereich Zahlungsverkehr sind inzwischen Bundesbürger aller befragten Altersgruppen sehr offen für alternative Anbieter. Im Vergleich zum Vorjahr hat die Nutzungsbereitschaft in der jüngeren und mittleren Altersklasse weiter zugenommen. Den stärksten Zugewinn gab es bei den Jüngeren. Nur bei 6 Prozent (2017: zwölf) stoßen Nichtbanken hier noch auf Ablehnung.
- Was die Höhe der Beträge angeht, die man alternativen Anbietern anvertrauen würde, herrscht über alle Altersklassen weitgehend Einigkeit: Bei Summen jenseits von 1.000 Euro werden die Bedenken größer, jenseits von 10.000 Euro sogar massiv: In allen befragten Altersgruppen liegt die Nutzungsbereitschaft dann nur noch im kleinen einstelligen Prozentbereich.
- Nennenswerte Vorbehalte gibt es in der Gruppe der 50- bis 65-Jährigen. Gegenüber dem Vorjahr ist der Wert hier um 1 Prozentpunkt von 16 auf 17 Prozent gestiegen. Generell sind aber auch hier in dieser Altersgruppe 83 Prozent bereit, Nichtbanken zu nutzen.

## Zahlungsverkehr – nach Bildungsabschluss

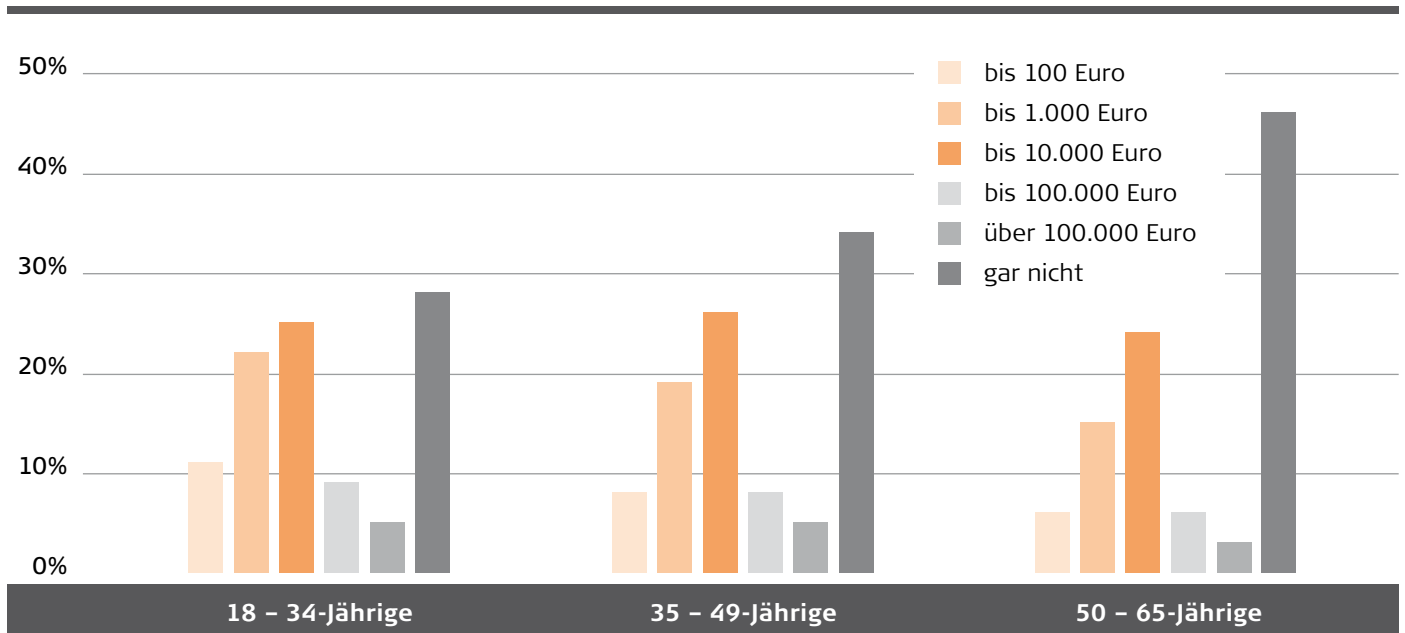


### Zusammenfassung

- Hier gab es im Vergleich zum Vorjahr eine spürbare Veränderung: Akademiker stehen bankfremden Anbietern im Zahlungsverkehr nur noch marginal offener gegenüber als Nicht-Akademiker. Ursächlich dafür sind zwei Bewegungen. Einerseits und betragsmäßig bedeutender ist die Offenheit der Befragten ohne Hochschulabschluss gestiegen. Andererseits ist die Offenheit der Befragten mit Hochschulabschluss leicht zurückgegangen. Dadurch nähern sich beide Gruppen gegenseitig an.
- Was die Höhe der Beträge angeht, die man alternativen Anbietern anvertrauen würde, existieren je nach Bildungsniveau noch Unterschiede: Nur 18 Prozent der Nicht-Akademiker würden auf diesem Wege über 1.000 Euro transferieren. Von den befragten Akademikern sind dazu 28 Prozent bereit.
- Effektiv beträgt der Abstand in Bezug auf den Bildungshintergrund jetzt nur noch 2 Prozentpunkte, dagegen waren es im Vorjahr noch sechs. Aktuell zeigt sich deshalb folgendes Bild: Während Befragte mit Hochschulabschluss zu 90 Prozent offen für Nichtbanken im Zahlungsverkehr sind, sind es bei Befragten ohne Hochschulabschluss mit 88 Prozent kaum weniger.

## Frage 1: Bis zu welcher Summe wären Sie bereit, Ihre Kreditgeschäfte über Nichtbanken wie z.B. Check24 abzuwickeln?

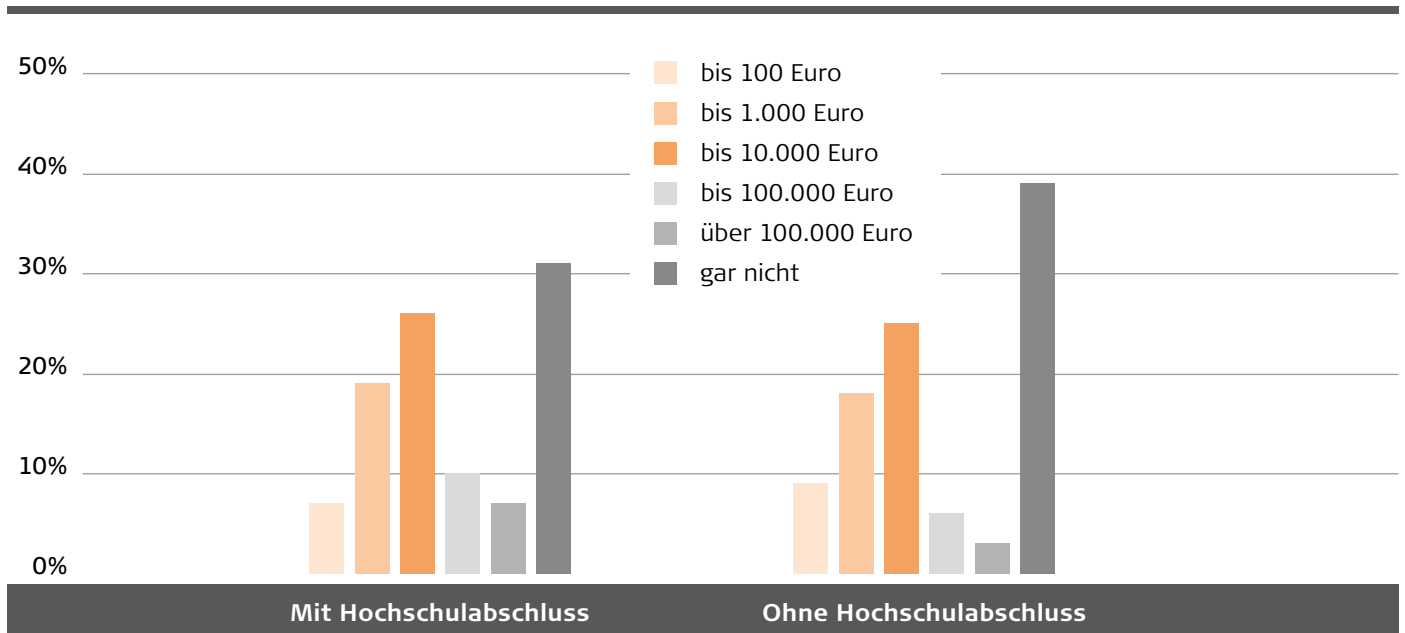
### Kredit – nach Altersgruppen



### Zusammenfassung

- Bankfremden Akteuren im Kreditgeschäft stehen die Bundesbürger deutlich skeptischer gegenüber als im Zahlungsverkehr. Das gilt vor allem für ältere Menschen: Während nahezu jeder zweite 50- bis 65-jährige ausschließt, einen Kredit über eine Nichtbank abzuschließen, sind es lediglich 28 Prozent der Befragten in der Altersgruppe 18 bis 34 Jahre.
- Besonders bei den 18- bis 34-jährigen ist im Vorjahresvergleich eine Verschiebung hin zu höheren Kreditbeträgen zu beobachten. So wären 25 Prozent der Befragten grundsätzlich bereit, Darlehen bei bankfremden Anbietern zwischen 1.000 und 10.000 Euro aufzunehmen, während es 2017 nur 21 Prozent waren.

## Kredit – nach Bildungsabschluss

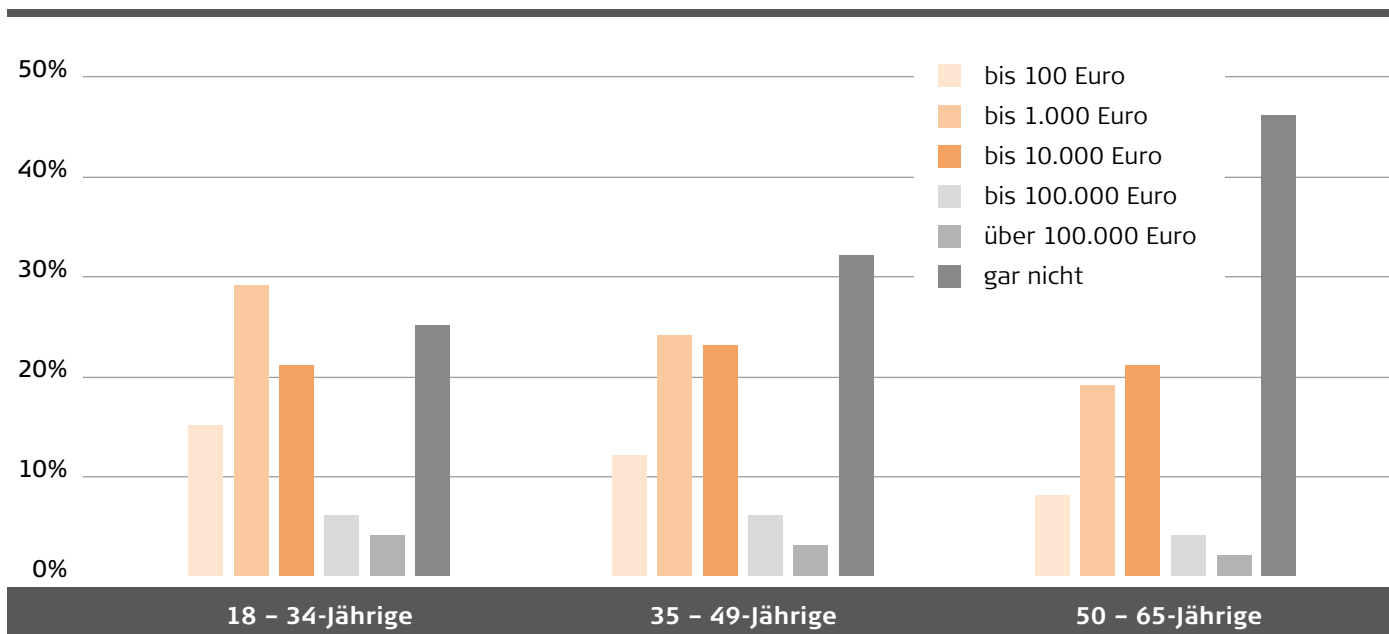


### Zusammenfassung

- Im Kreditgeschäft treten Unterschiede zwischen Akademikern und Nicht-Akademikern zwar zu Tage, im Vergleich zum Vorjahr haben sie sich jedoch verringert. Während damals 42 Prozent aller Befragten ohne Hochschulabschluss keine Empfänglichkeit für Kredite von Nichtbanken gezeigt haben, sind es jetzt nur noch 39 Prozent. Bei den Befragten mit Hochschulabschluss ist die Ablehnungsquote mit 31 Prozent dagegen konstant geblieben, sodass sich insgesamt eine Annäherung ergeben hat.
- Unter den Akademikern besteht zudem eine im Vergleich größere Bereitschaft, höhere Kredite bei Nichtbanken aufzunehmen: So würden sich 17 Prozent der Hochschulabsolventen 10.000 Euro oder mehr über einen neuen Anbieter leihen (2017: 15 Prozent), aber nur 9 Prozent der Nicht-Hochschulabsolventen (2017: 10 Prozent).

## Frage 1: Bis zu welcher Summe wären Sie bereit, Ihre Geldanlage über Nichtbanken wie z.B. Check24 abzuwickeln?

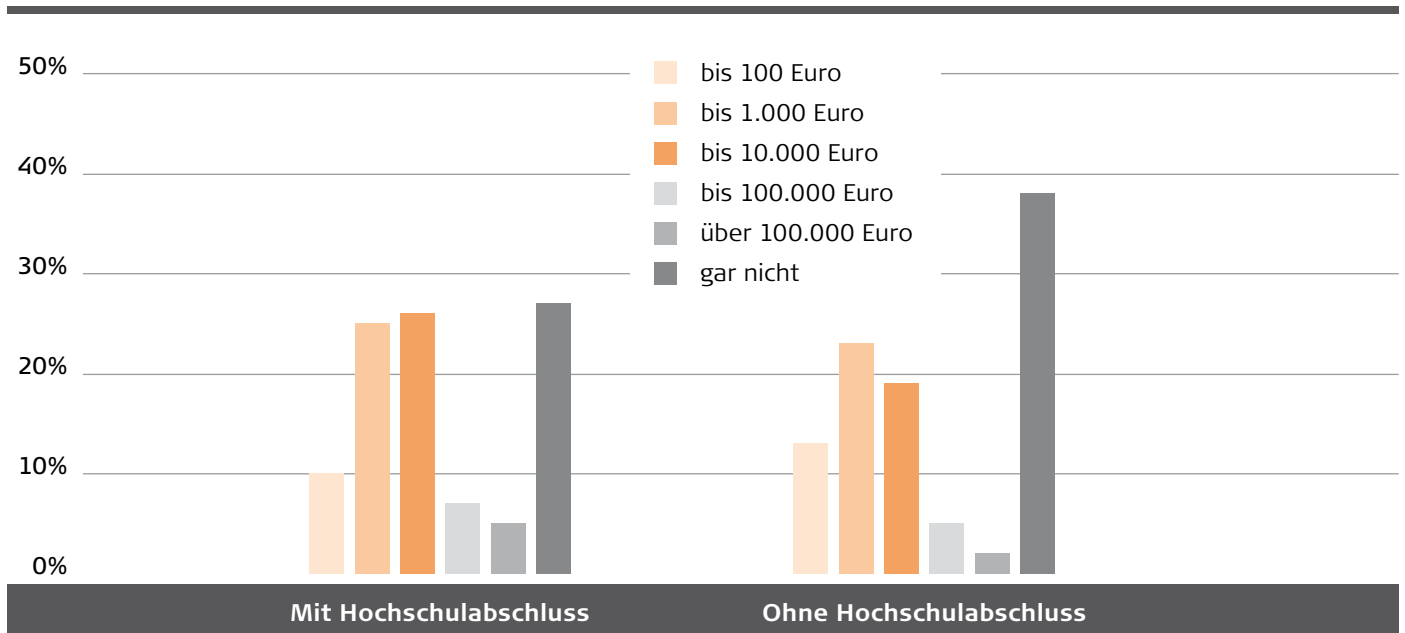
### Geldanlage – nach Altersgruppen



### Zusammenfassung

- Insgesamt agieren die Bundesbürger in puncto Geldanlage deutlich konservativer als beim Zahlungsverkehr, aber offener als bei Krediten.
- Die Bereitschaft, angespartes Geld über Nichtbanken anzulegen, ist bei der jüngeren und der mittleren Altersgruppe im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Haben bei den Jüngeren sich damals noch 28 Prozent dagegen gesträubt, sind es jetzt nur noch 25. In der mittleren Altersgruppe sind die Werte entsprechend von 34 auf 32 Prozent gesunken.
- Bei den Älteren ist die Ablehnungsquote mit 46 Prozent unverändert hoch geblieben. Fast jeder zweite aus dieser Gruppe schließt damit aus, Geld bei einer Nichtbank anzulegen.
- In allen Altersgruppen zeigt sich jedoch die Tendenz, höhere Beträge anzulegen. So würden inzwischen 10 Prozent der 18- bis 34-jährigen einer Nichtbank auch Beträge über 10.000 Euro anvertrauen. Vor einem Jahr waren es nur 8 Prozent.
- Bei Beträgen jenseits von 100.000 Euro besteht nach wie vor große Skepsis. Zwar zeigten sich die jüngste und die älteste Gruppe dafür im Vergleich zu 2017 um je 1 Prozentpunkt offener, gleichzeitig verschlechterte sich der Wert in der mittleren Altersgruppe aber um einen Punkt.

## Geldanlage – nach Bildungsabschluss



### Zusammenfassung

- Bei der Geldanlage treten die Unterschiede zwischen Akademikern und Nicht-Akademikern noch deutlicher zutage als in den Bereichen Zahlungsverkehr und Kredit: Während 38 Prozent der Nicht-Akademiker ihre Investments nur über eine Bank tätigen würden, beharren darauf bei den Hochschulabsolventen nur 27 Prozent.
- Akademiker sind bereit, deutlich höhere Summen über Nichtbanken anzulegen als Nicht-Akademiker. So sind 12 Prozent der Befragten mit Hochschulabschluss für Summen über 10.000 Euro offen, während der entsprechende Wert bei Befragten ohne Hochschulabschluss nur bei 7 Prozent liegt.
- Im Vergleich zum Vorjahr ist die Offenheit für alternative Anbieter gestiegen. Sowohl bei Befragten mit Hochschulabschluss als auch bei Befragten ohne diesen Abschluss konnten Nichtbanken im Vergleich zum Vorjahr jeweils 2 Prozentpunkte gutmachen.

# 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	11 Prozent
Kredit	22 Prozent	37 Prozent
Geldanlage	20 Prozent	35 Prozent

### Zusammenfassung

Je jünger und besser ausgebildet Bundesbürger sind, desto empfänglicher sind sie für die Dienste von Nichtbanken.

Dies zeigt sich deutlich im Bereich Geldanlage und Kredit: Für entsprechende Angebote von Nichtbanken sind junge Akademiker jeweils um 15 Prozentpunkte offener als der Durchschnittsdeutsche. Im Bereich Zahlungsverkehr beträgt der Vorsprung lediglich 5 Prozentpunkte.

Interessant: Am stärksten gestiegen ist die Offenheit junger Akademiker gegenüber dem Vorjahr im Bereich Kredit: Statt wie damals 27 Prozent sind jetzt nur noch 22 Prozent nicht bereit, zu einem alternativen Anbieter zu wechseln.



## Frage 2

# Wie wünschen sich die Bundesbürger die Abwicklung ihrer Bankgeschäfte?

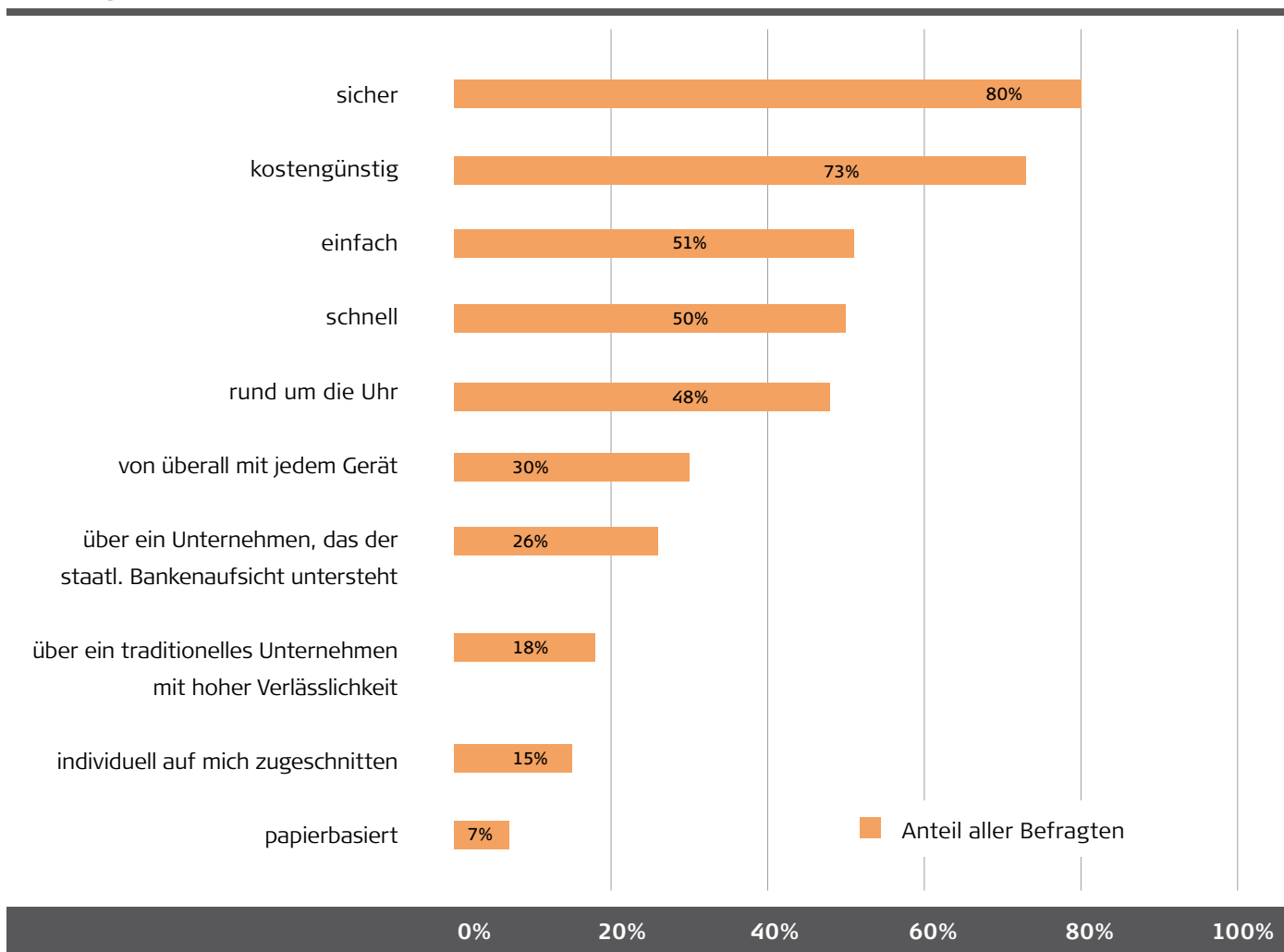
In den Bereichen Zahlungsverkehr, Kredit und Geldanlage

## Zentrale Ergebnisse

- Sicherheit geht den Bundesbürgern fast über alles. So steht dieser Aspekt in den Bereichen Zahlungsverkehr und Geldanlage wie im Vorjahr auf Platz 1. Auch im Bereich Kredit hat es keine Veränderung an der Spitzenposition gegeben: Hier steht nach wie vor der Aspekt Kostengünstigkeit ganz oben.
- Jüngeren ist beim Zahlungsverkehr Schnelligkeit wichtiger als Einfachheit. Grund dürfte das Online-Shopping sein. Allerdings verliert dieser Aspekt gegenüber dem Vorjahr an Bedeutung. Dahinter dürfte die mittlerweile weite Verbreitung alternativer Zahlungssysteme wie PayPal stehen. Damit sind Zahlungen in Echtzeit schon heute möglich, sodass dieser Aspekt weniger dringlich erscheint.
- Im Bereich Kredit ist die Bedeutung der Kostengünstigkeit trotz des niedrigen Zinsniveaus um 2 Prozentpunkte gestiegen. Das Kriterium Schnelligkeit, was sich hier mit Bearbeitungszeit für den Kreditantrag übersetzen lässt, ist dagegen vom vierten auf den fünf Platz abgerutscht.
- Der Aspekt „von überall mit jedem Gerät“ wird auch im Bereich Geldanlage immer wichtiger.

## Frage 2: Wie wünschen sich die Bundesbürger die Abwicklung ihrer Bankgeschäfte? Kreuzen Sie die vier für Sie wichtigsten Punkte an.

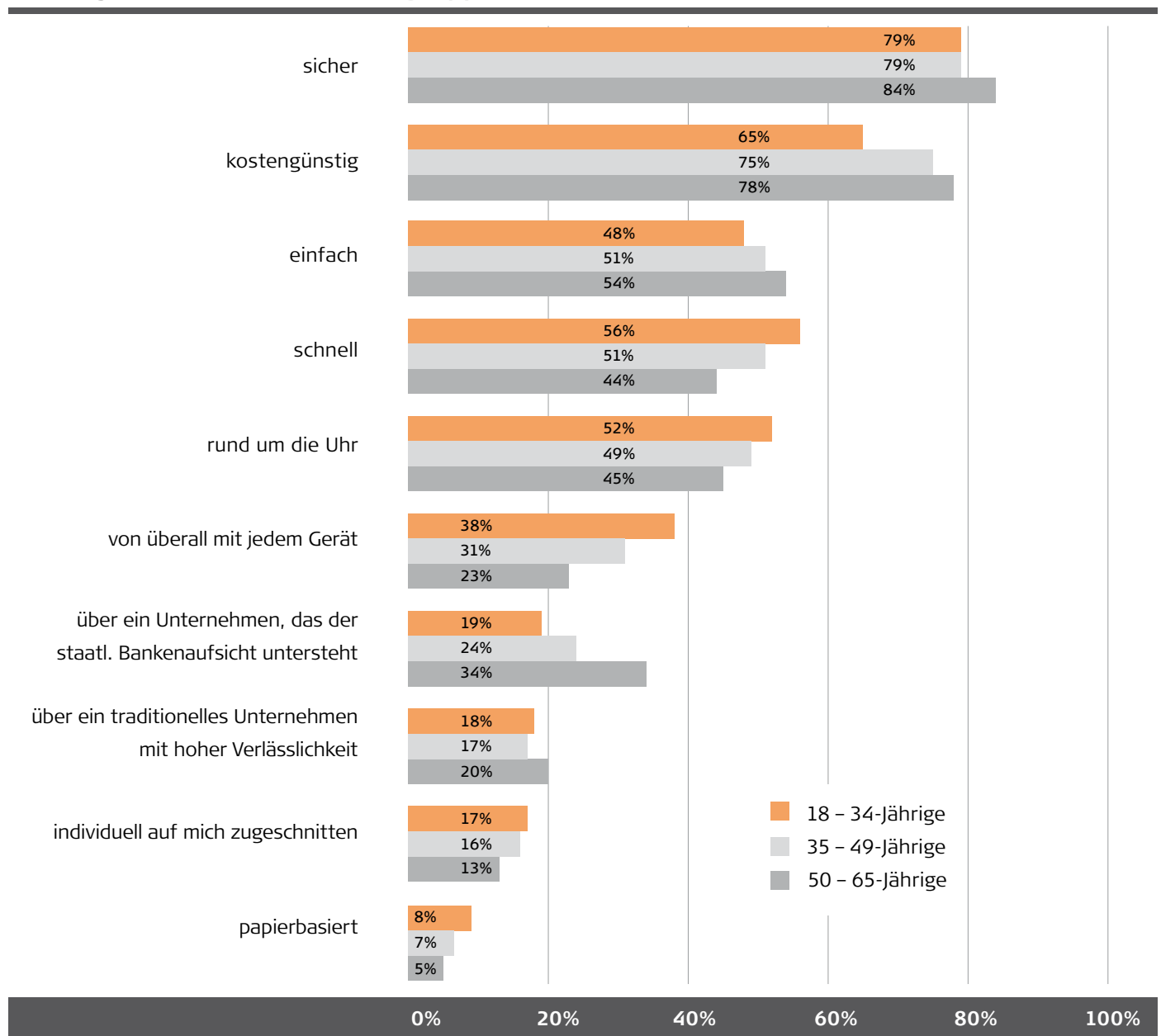
### Zahlungsverkehr



#### Zusammenfassung

- An den Zahlungsverkehr stellen die Bundesbürger vor allem zwei Anforderungen: Er soll sicher und kostengünstig sein. Trotz oberster Priorität ist der Sicherheits-Aspekt gegenüber dem Vorjahr etwas schwächer ausgeprägt. Dagegen hat das Argument der Kostengünstigkeit leicht dazugewonnen. Letzteres mag daran liegen, dass einige Banken zuletzt ihr kostenloses Girokonto aufgegeben und je nach Kontomodell nun Leistungen wie z. B. Überweisungen gesondert in Rechnung stellen.
- Etwa jedem zweiten Befragten ist es wichtig, dass Zahlungen einfach, schnell und rund um die Uhr möglich sind. Auch im Vorjahr pendelten alle drei Aspekte um die 50-Prozent-Marke. Am stärksten zugelegt von 45 auf 48 Prozent hat der Aspekt „rund um die Uhr“.
- Im Vergleich zu den beiden Vorjahren fällt auf: Schnelle Prozesse im Zahlungsverkehr gewinnen aus Kundensicht weiter an Bedeutung. Das gleiche gilt für „von überall mit jedem Gerät“.
- Entgegengesetzt verläuft der Trend beim Thema staatliche Aufsicht. Nur noch 26 Prozent der Befragten halten es für wichtig, den Zahlungsverkehr über ein Unternehmen abzuwickeln, das der staatlichen Bankenaufsicht untersteht (2017: 28 Prozent).
- Kaum noch gefragt ist papierbasierter Service: Nur 7 Prozent der Befragten legen darauf noch Wert.

## Zahlungsverkehr – nach Altersgruppen

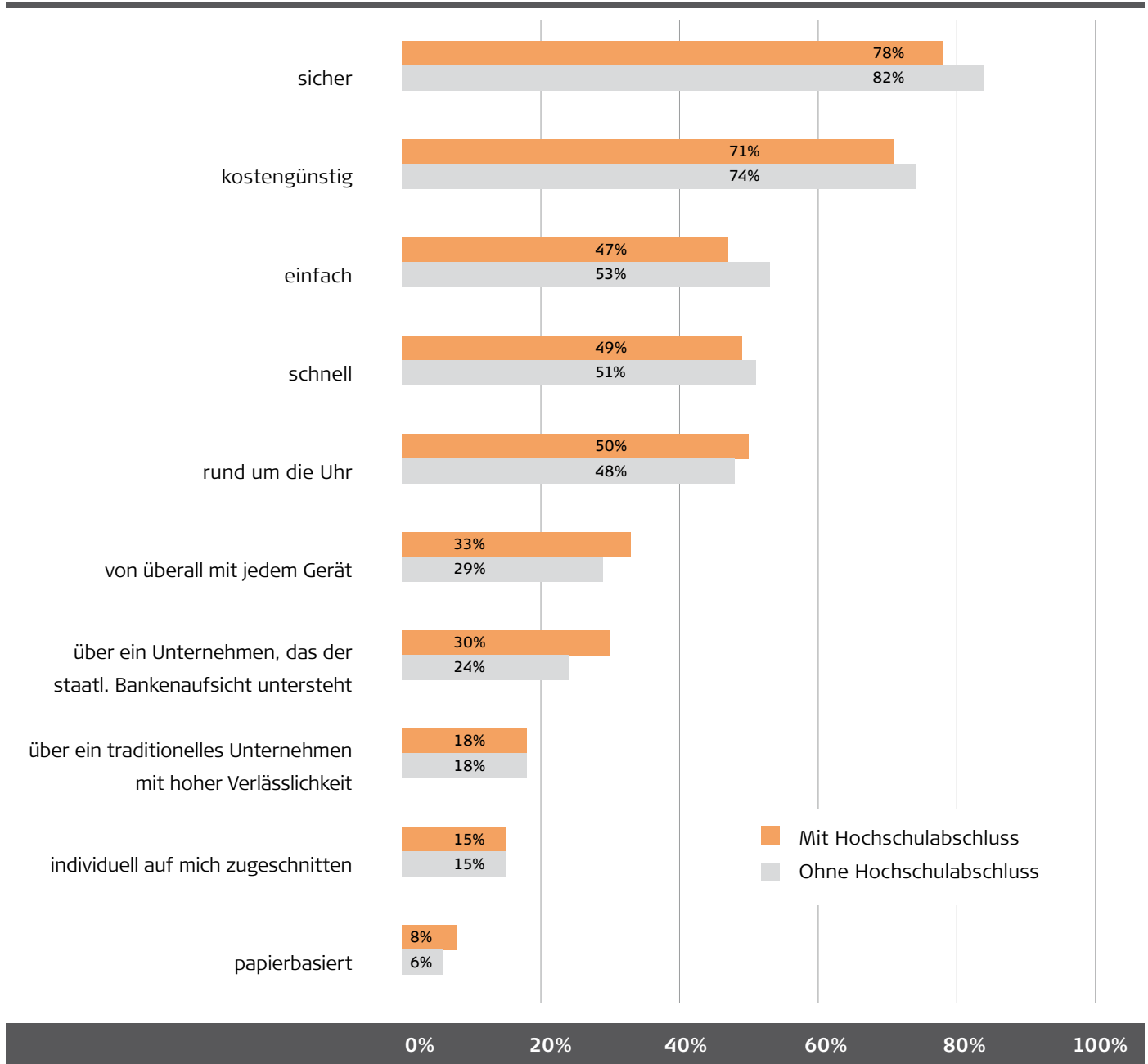


### Zusammenfassung

- Bei den 18- bis 34-jährigen zeigt sich beim Zahlungsverkehr im Vergleich zur Gesamtbevölkerung ein interessanter Aspekt: ihnen ist Schnelligkeit deutlich wichtiger als Einfachheit. Einer der Hauptgründe ist das Online-Shopping, denn aus Sicherheitsgründen wird Ware oft erst verschickt, nachdem das Geld auf dem Konto des Shops eingegangen ist. Dadurch verkürzen schnelle Prozesse im Zahlungsverkehr unmittelbar die Lieferfrist.
- Auch für die 35- bis 49-jährigen wird Schnelligkeit immer wichtiger: Während 2017 nur 45 Prozent diesen Aspekt nannten, sind es inzwischen 51 Prozent. Schnelligkeit liegt in dieser Altersgruppe damit gleichauf mit dem Aspekt Einfachheit.
- Sicherheit im Zahlungsverkehr hat für alle Altersgruppen höchste Priorität. Das bedeutet aus Sicht der Befragten jedoch nicht, dass der Zahlungsabwickler unbedingt der staatlichen Bankenaufsicht unterstehen muss. Selbst bei den über 50-jährigen legen nur 34 Prozent darauf noch Wert (2017: 35 Prozent, 2016: 41 Prozent).

**Frage 2: Wie wünschen sich die Bundesbürger die Abwicklung ihrer Bankgeschäfte?  
Kreuzen Sie die vier für Sie wichtigsten Punkte an.**

## Zahlungsverkehr – nach Bildungsabschluss



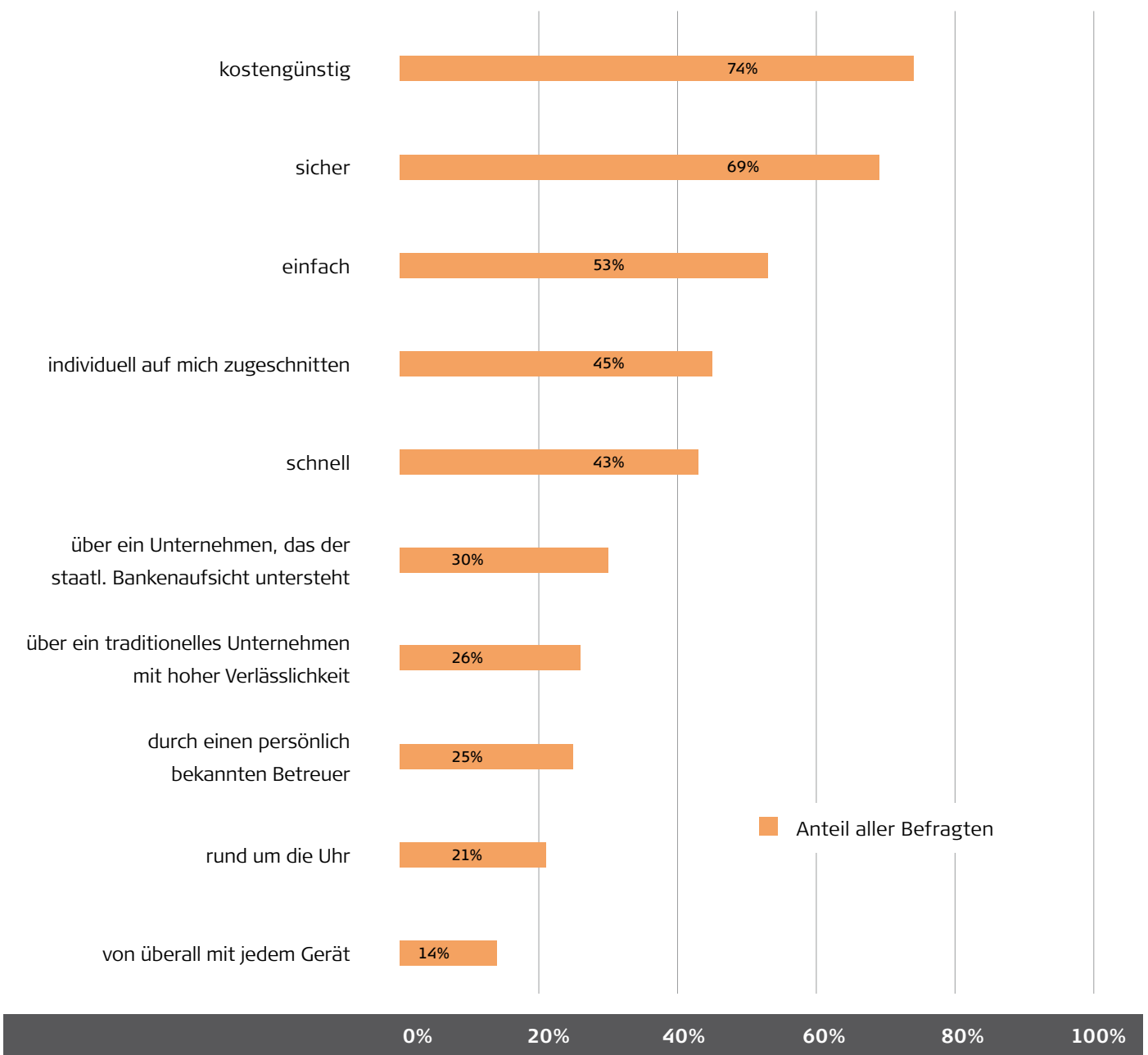
### Zusammenfassung

- Sicher, kostengünstig und einfach – diese drei zentralen Anforderungen an den Zahlungsverkehr haben Befragte mit und ohne Hochschulabschluss gleichermaßen. Jedoch schätzen Nicht-Akademiker alle drei Kriterien vergleichsweise wichtiger ein.
- Auffällig im Vergleich zum Vorjahr ist das steigende Bedürfnis von Akademikern nach kostengünstigem Zahlungsverkehr – hier ergibt sich ein Anstieg von 67 auf 71 Prozent.

Dies dürfte der Tatsache geschuldet sein, dass Akademiker kostenlose Angebote von Banken vergleichsweise stärker nutzen und diese Kultur bereits verinnerlicht haben.

- Größeren Wert als Bundesbürger ohne Hochschulabschluss legen Akademiker darauf, dass der Zahlungsabwickler der staatlichen Bankenaufsicht untersteht, allerdings mit fallender Tendenz zum Vorjahr. Ansonsten zeigen sich wenig Unterschiede zwischen beiden Gruppen – auch im Vergleich zum Vorjahr.

## Kredit

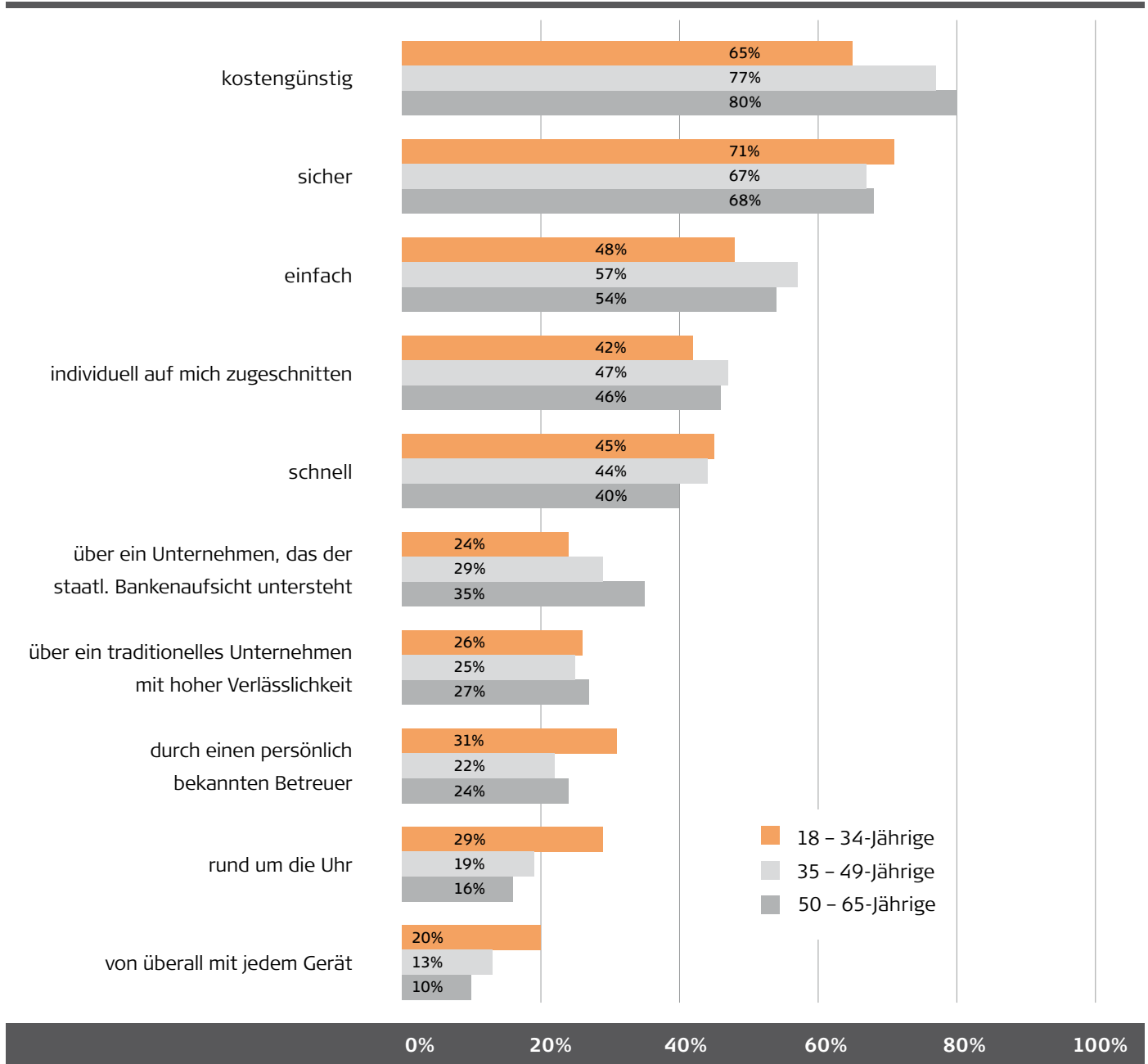


### Zusammenfassung

- Kostengünstig und sicher – das sind weiter mit Abstand die wichtigsten Kriterien für die Bundesbürger bei der Abwicklung ihrer Kreditgeschäfte. Trotz des niedrigen Zinsniveaus ist der Aspekt der Kostengünstigkeit im Vergleich zum Vorjahr um 2 Prozentpunkte gestiegen. Dafür spricht auch die stärkere Nutzung von Kreditvergleichsportalen wie Check24. Der Aspekt Sicherheit hat dagegen auf hohem Niveau an Bedeutung eingebüßt. Hier ging es um drei Punkte abwärts.
- Das Kriterium Schnelligkeit, was sich hier mit Bearbeitungszeit für den Kreditantrag übersetzen lässt, landet aktuell auf Platz 5, nachdem es im letzten Jahr noch Platz 4 belegte. Gleichzeitig sank der zugehörige Prozentwert von 46 auf 43 Prozent. Ein Erklärungsmuster: Weil Kreditzusagen bzw. Kreditabsagen heute ohnehin schneller erteilt werden als früher, empfindet der Kunde die Wartezeit als weniger störend.
- Ansonsten zeigen sich im Zeitverlauf keine größeren Verschiebungen. Wie in den anderen Bereichen auch, wächst tendenziell das Bedürfnis, rund um die Uhr und von überall mit jedem Gerät aktiv werden zu können. Gleichzeitig werden die Kontrolle durch die Bankenaufsicht und die Tradition des Unternehmens weniger wichtig.

## Frage 2: Wie wünschen sich die Bundesbürger die Abwicklung ihrer Bankgeschäfte? Kreuzen Sie die vier für Sie wichtigsten Punkte an.

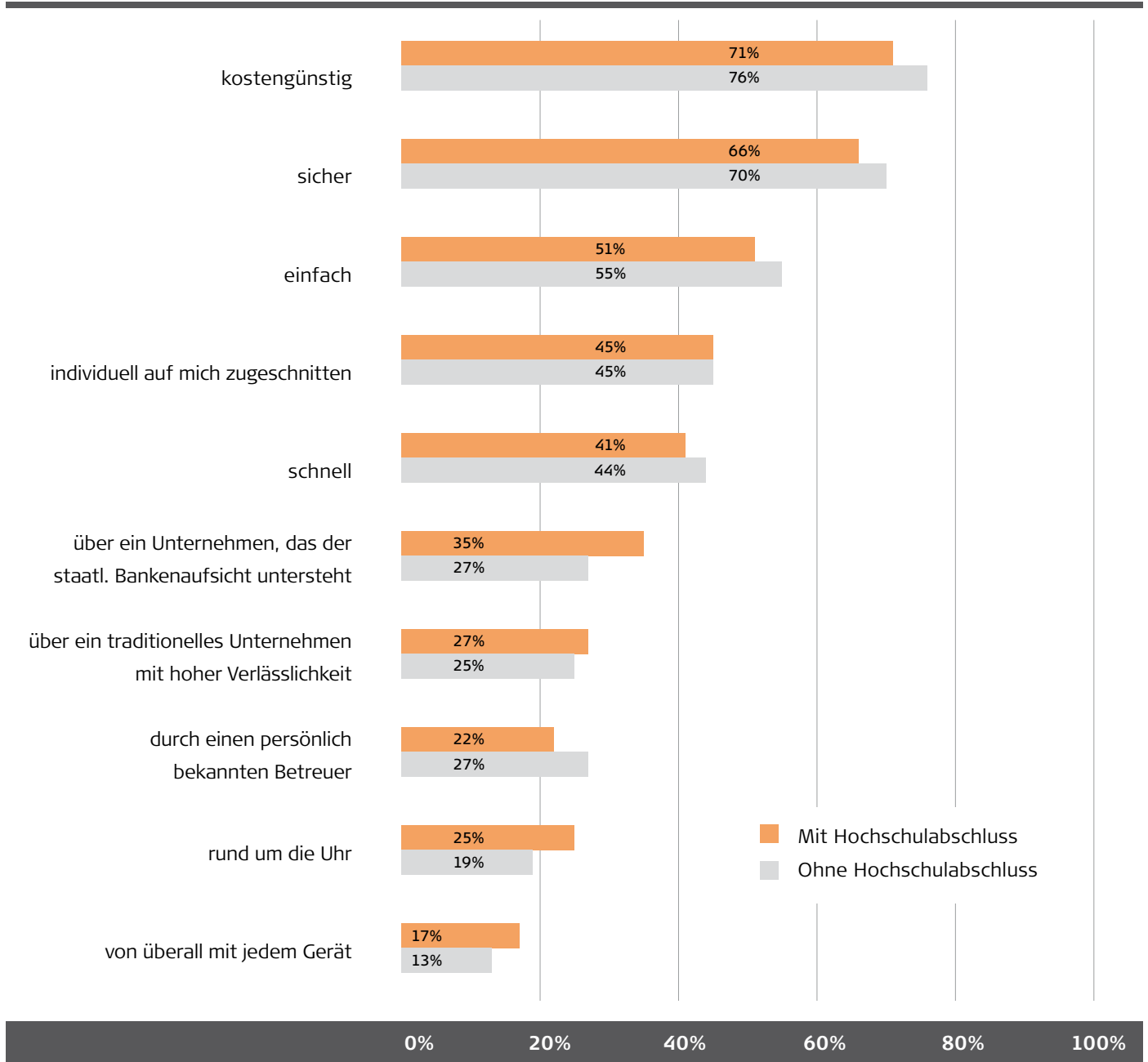
### Kredit – nach Altersgruppen



#### Zusammenfassung

- Je nach Alter unterscheiden sich die Wünsche der Bundesbürger an das Kreditgeschäft signifikant. Während sich die Interessen der älteren und mittelalten Gruppe weitgehend decken, setzt die Gruppe der 18- bis 34-jährigen durchaus eigene Prioritäten.
- Zunächst einmal sind die Jüngeren deutlich weniger kostenfixiert als Ältere. Dass ein Kredit kostengünstig ist, rangiert bei ihnen wie im Vorjahr erst an zweiter Stelle. Im Vergleich zur ältesten Gruppe, der dieser Aspekt genau wie der mittelalten Gruppe am wichtigsten ist, klafft hier eine Lücke von 15 Prozentpunkten.
- Auf Platz 1 bei den Jüngeren landet erneut der Aspekt Sicherheit. Gemeint ist damit wohl weniger die Bonität einer Bank, sondern dass man mit dem Partner „keine bösen Überraschungen“ erlebt.
- Dass Kredite „individuell auf mich zugeschnitten“ sind, empfinden alle Altersgruppen als wichtig. Hier können Banken also punkten.
- Dafür benötigt der Kunde aber keinen „persönlich bekannten Betreuer“. Am ehesten dafür empfänglich sind 18- bis 34-jährige. Grund dürfte ihre mangelnde Erfahrung bei der Aufnahme von Krediten sein.

## Kredit – nach Bildungsabschluss

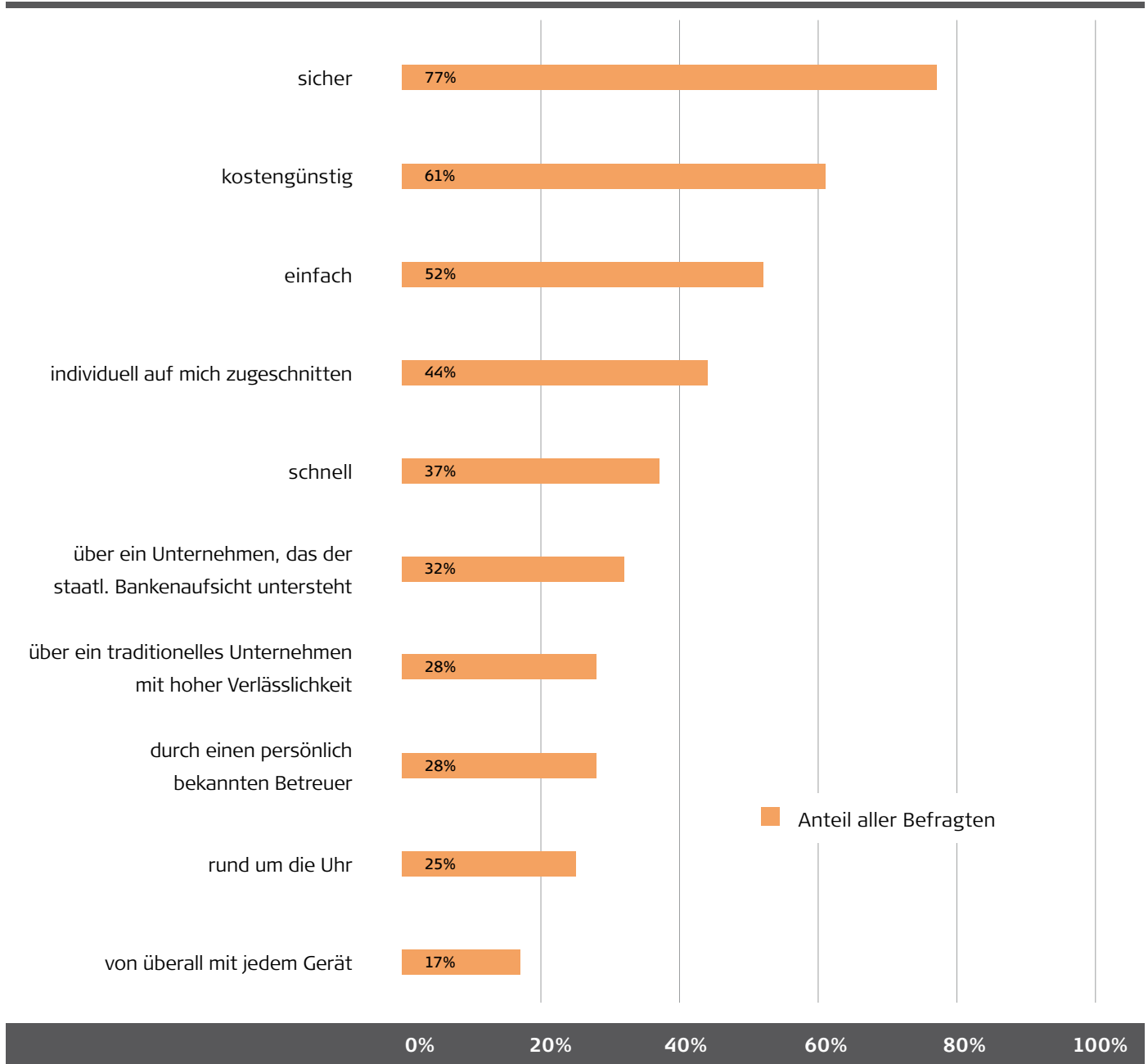


### Zusammenfassung

- Größere Unterschiede zwischen Bundesbürgern mit und ohne Hochschulabschluss zeigen sich nur in einem Punkt: Ein deutlich höherer Anteil der Akademiker wünscht, dass die Abwicklung über ein Unternehmen geschieht, das der staatlichen Bankenaufsicht untersteht.
- Im Vergleich zum Vorjahr hat der Aspekt Schnelligkeit in beiden Gruppen an Bedeutung verloren und ist vom vierten auf den fünften Platz abgerutscht. Grund könnte wie schon beschrieben sein, dass Kreditanträge heute schneller bearbeitet werden als früher und die verbliebene, kürzere Wartezeit deshalb als weniger störend empfunden wird. Gleichwohl mahnen vier von zehn Befragten eine schnellere Abwicklung – wirklich vom Tisch ist das Thema also nicht.
- Dass Kredite „von überall mit jedem Gerät“ abgeschlossen werden können, spielt für die Befragten keine große Rolle. Anders als der Bereich Zahlungsverkehr und mit Einschränkungen auch der Bereich Geldanlage sind Kredite eben noch kein „to go“-Produkt.

**Frage 2: Wie wünschen sich die Bundesbürger die Abwicklung ihrer Bankgeschäfte?  
Kreuzen Sie die vier für Sie wichtigsten Punkte an.**

## Geldanlage

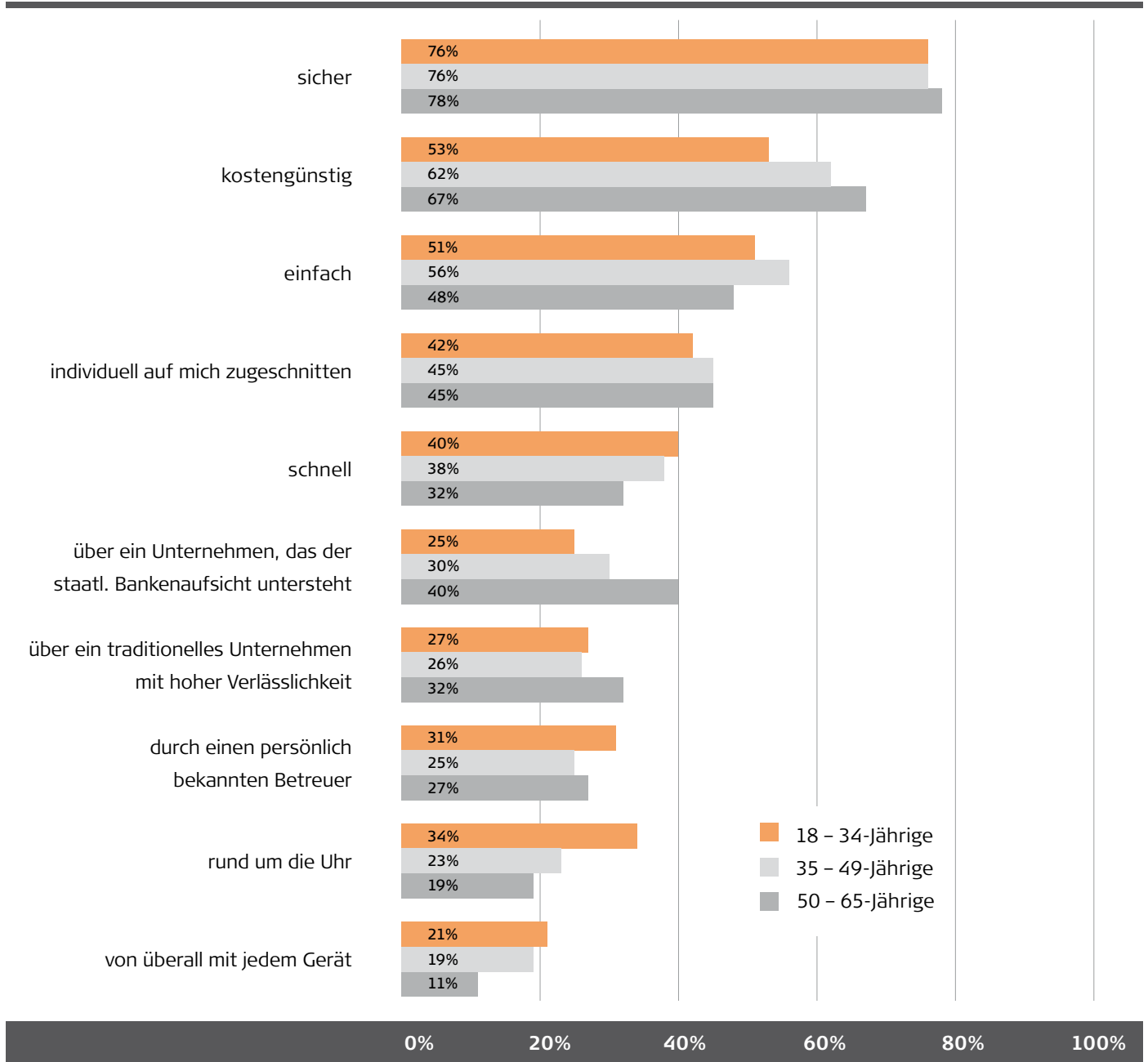


### Zusammenfassung

- Im Bereich Geldanlage zeigen sich im Jahresvergleich kaum Veränderungen. Nachdem sich die Wünsche von 2016 auf 2017 merklich in Richtung „rund um die Uhr“ und „von überall mit jedem Gerät“ entwickelt hatten, ist diese Entwicklung nun vorerst zum Stillstand gekommen.
- Den größten Zuwachs gegenüber 2017 verzeichnet das Kriterium „individuell auf mich zugeschnitten“. Statt wie vor einem Jahr 40 Prozent halten dies nun 44 Prozent für wichtig.
- Insgesamt ist jedoch festzustellen, dass Geldanleger in technischer Hinsicht höhere Ansprüche an ihren Partner stellen als Kreditnehmer. Aspekte wie „rund um die Uhr“ und „überall von jedem Gerät“ finden hier grundsätzlich etwas höheren Zuspruch.



## Geldanlage – nach Altersgruppen

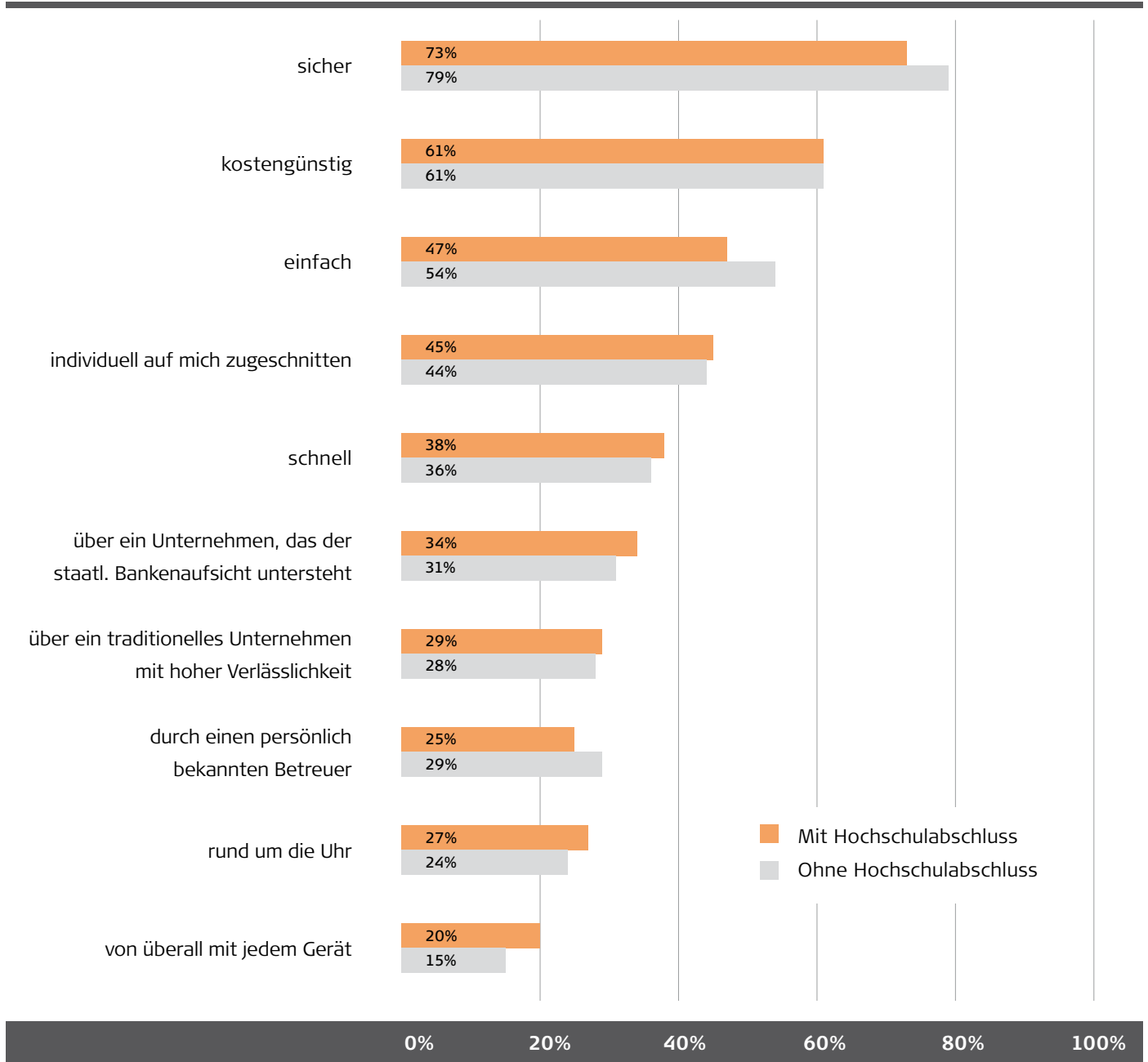


### Zusammenfassung

- Geldanlage von überall mit jedem Gerät: Noch 2016 spielte das nur für 15 Prozent der 18- bis 34-Jährigen eine Rolle. Nun legen bereits 21 Prozent darauf Wert. Das gleiche gilt für den Wunsch, sich rund um die Uhr mit der Geldanlage beschäftigen zu können. Nach 28 Prozent im Jahr 2016 erwarten das nun 34 Prozent.
- Individuell zugeschnittene Geldanlagen werden von jungen Bundesbürgern deutlich häufiger nachgefragt als im Vorjahr – hier zeigt sich ein markanter Anstieg von 36 auf 42 Prozent. Das mag an schlechter Erfahrung mit Standardprodukten liegen, mit denen Jüngere von Banken oft abgespeist werden. Dazu passt auch ihr Wunsch nach „einem persönlich bekannten Betreuer“. Diese Forderung ist bei keiner Altersgruppe so ausgeprägt ist wie bei den Jüngeren. Statt 26 Prozent wie 2017 wünschen sich nun 31 Prozent eine solche Vertrauensperson.
- Die mittlere Altersgruppe, die traditionell die Kernzielgruppe für Anlageberater abgibt, wünscht sich dagegen mehr Autonomie: Hier nimmt das Interesse sowohl an „individuell zugeschnittenen“ Produkten (minus 5 Prozent gegenüber 2017) als auch an einem „persönlich bekannten Betreuer“ ab (minus 2 Prozent).

**Frage 2: Wie wünschen sich die Bundesbürger die Abwicklung ihrer Bankgeschäfte?  
Kreuzen Sie die vier für Sie wichtigsten Punkte an.**

**Geldanlage – nach Bildungsabschluss**



**Zusammenfassung**

- Hier haben sich im Vergleich zum Vorjahr signifikante Änderungen ergeben. Befragte ohne Hochschulabschluss fordern von ihrer Geldanlage noch mehr Sicherheit. Dieser Aspekt hat auf hohem Niveau weitere 5 Prozentpunkte hinzugewonnen.
- Auch steigt der Wunsch nach persönlicher Betreuung durch einen Berater bei Befragten mit und ohne Hochschulabschluss jeweils leicht.

## Frage 3

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

## Zentrale Ergebnisse

- Auffällig sind wie in den Vorjahren die Ergebnisse für den **Zahlungsverkehr**. Sie gehen auf den ersten Blick wenig konform mit der in den anderen Kapiteln zum Ausdruck gebrachten, vergleichsweise hohen Aufgeschlossenheit gegenüber Nichtbanken. Deutlich wird hier jedoch: Sobald erkennbar Banken hinter den Produkten stehen, sind die Bundesbürger auch von deren Wichtigkeit überzeugt und vergessen die guten Erfahrungen, die sie mit alternativen Zahlungssystemen gemacht haben. Außerdem ist vielen mittlerweile klar geworden, dass innovative Anbieter sich zwar wie eine trendige Nichtbank „anfühlen“, aber genau wie Sparkassen und Volksbanken mit einer Banklizenz ausgestattet sind. Diese Erkenntnis spiegelt sich jetzt auch in den Antworten wider.
- Auffällig im **Kreditbereich** ist, dass die Bedeutung der klassischen Bank wieder zunimmt, nachdem sie im Vorjahr noch deutlich abgenommen hatte. So ist der Index in diesem Teilbereich (siehe Seite 34) von 61,1 auf 54,8 geradezu abgestürzt, sogar unter den Wert von 2016 (56,6). Wie ist diese starke Abwärtsbewegung zu erklären? Vielleicht haben die Bundesbürger sich von großen Kampagnen, mit denen Nichtbanken wie Check24, Smava & Co. für ihre Kredite geworben haben, zunächst ein Stück weit blenden lassen. In Wahrheit vermitteln diese Portale Kredite jedoch nur, vergeben sie aber nicht selber. Die Erkenntnis, dass hinter den Anbietern doch klassische Banken stehen, könnte sich jetzt in den Umfragen niederschlagen.
- Im Bereich **Geldanlage** sind die Ergebnisse im Zeitverlauf dagegen sehr konstant. Der Trend „weg von der Bank, hin zu Nichtbanken“ ist intakt, das bestätigt sich auch im laufenden Jahr.

## Inwieweit benötigen Sie für die folgenden Geldgeschäfte eine Bank?

Die Tabelle bildet lediglich die Extremantworten der Befragten ab.

		gar nicht	unbedingt
<b>Zahlungsverkehr</b>	Konto/ Kontoführung	9%	54%
	Überweisung/ Dauerauftrag	13%	51%
	Zahlung an einer Kasse vor Ort	23%	24%
	Zahlung im Internet	19%	39%

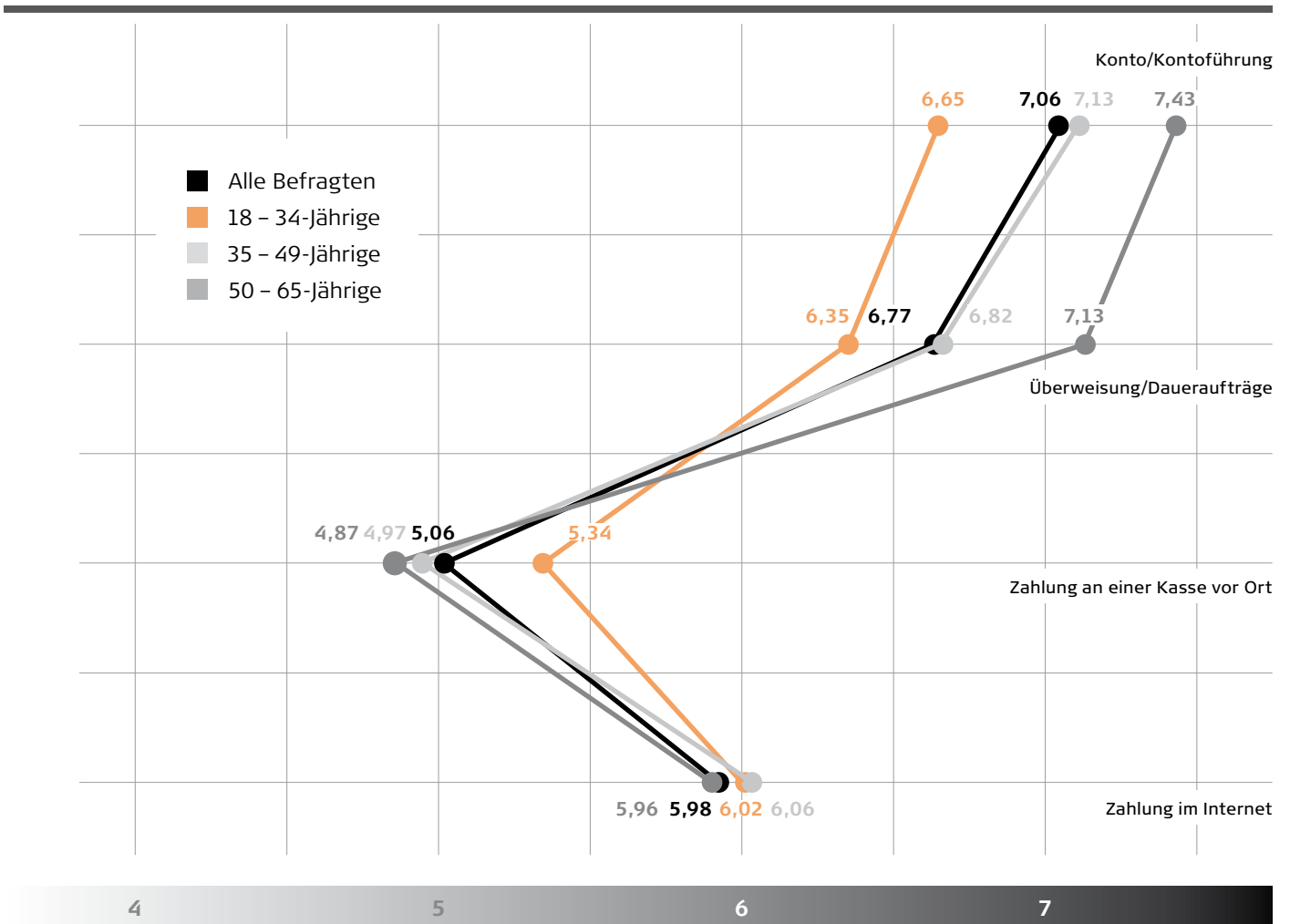
		gar nicht	unbedingt
<b>Kredit</b>	Dispokredit	33%	22%
	Konsumenten- kredit bis 20.000€	39%	16%
	Autokredit	40%	14%
	Immobilienkredit/ Baufinanzierung	35%	23%

		gar nicht	unbedingt
<b>Geldanlage</b>	Kurzfristige Geld- anlagen wie Tages- geld und Festgeld	27%	21%
	Sparplan	26%	15%
	Langfristige Geld- anlagen wie Aktien, Anleihen und Fonds	30%	16%
	Vermögens- verwaltung	33%	12%

### Frage 3: Inwieweit benötigen Sie für die folgenden Geldgeschäfte im Zahlungsverkehr eine Bank?

#### Geldgeschäfte im Zahlungsverkehr – nach Altersgruppen



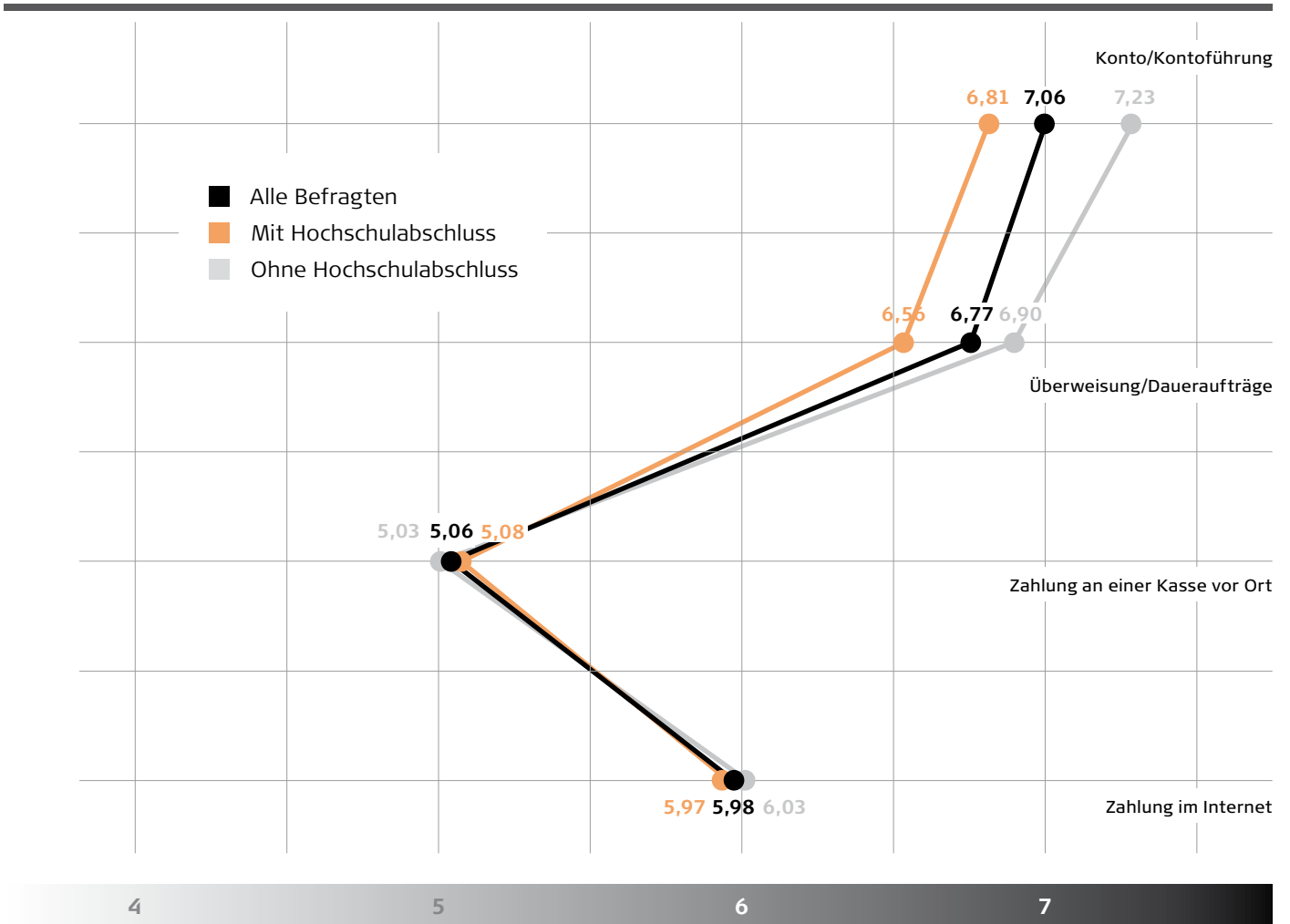
1 = gar nicht

9 = unbedingt

#### Zusammenfassung

- Eine Bank steht bei den Bundesbürgern vor allem für ein kontoführendes Institut, über das gleichzeitig Überweisungen und Daueraufträge abgewickelt werden. Dies gilt erwartungsgemäß stärker für ältere als für jüngere Bundesbürger. Bei der Zahlung an einer Kasse vor Ort wird oft vergessen, dass auch diese letztendlich über die Bank abgewickelt wird.
- Im Vergleich zu 2017 zeigen sich kaum Unterschiede.

## Geldgeschäfte im Zahlungsverkehr – nach Bildungsabschluss



1 = gar nicht

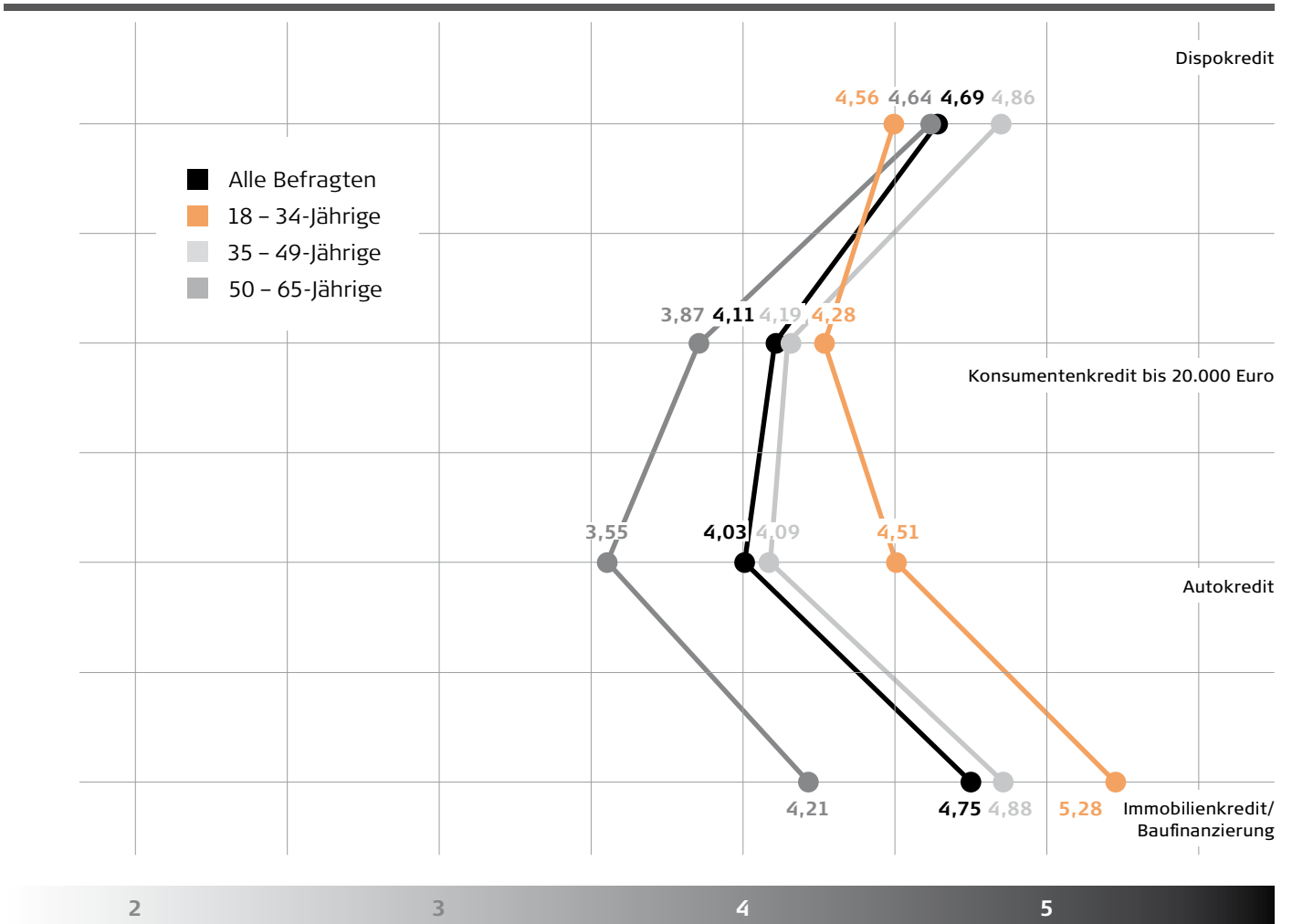
9 = unbedingt

### Zusammenfassung

- Bundesbürger mit und ohne Hochschulabschluss beurteilen die Notwendigkeit einer Bank im Zahlungsverkehr überwiegend ähnlich. Ein etwas größerer Anteil der Akademiker könnte aber in diesem Bereich tendenziell auf die Leistungen einer Bank verzichten.

### Frage 3: Inwieweit benötigen Sie für die folgenden Kreditgeschäfte eine Bank?

#### Kreditgeschäfte - nach Altersgruppen



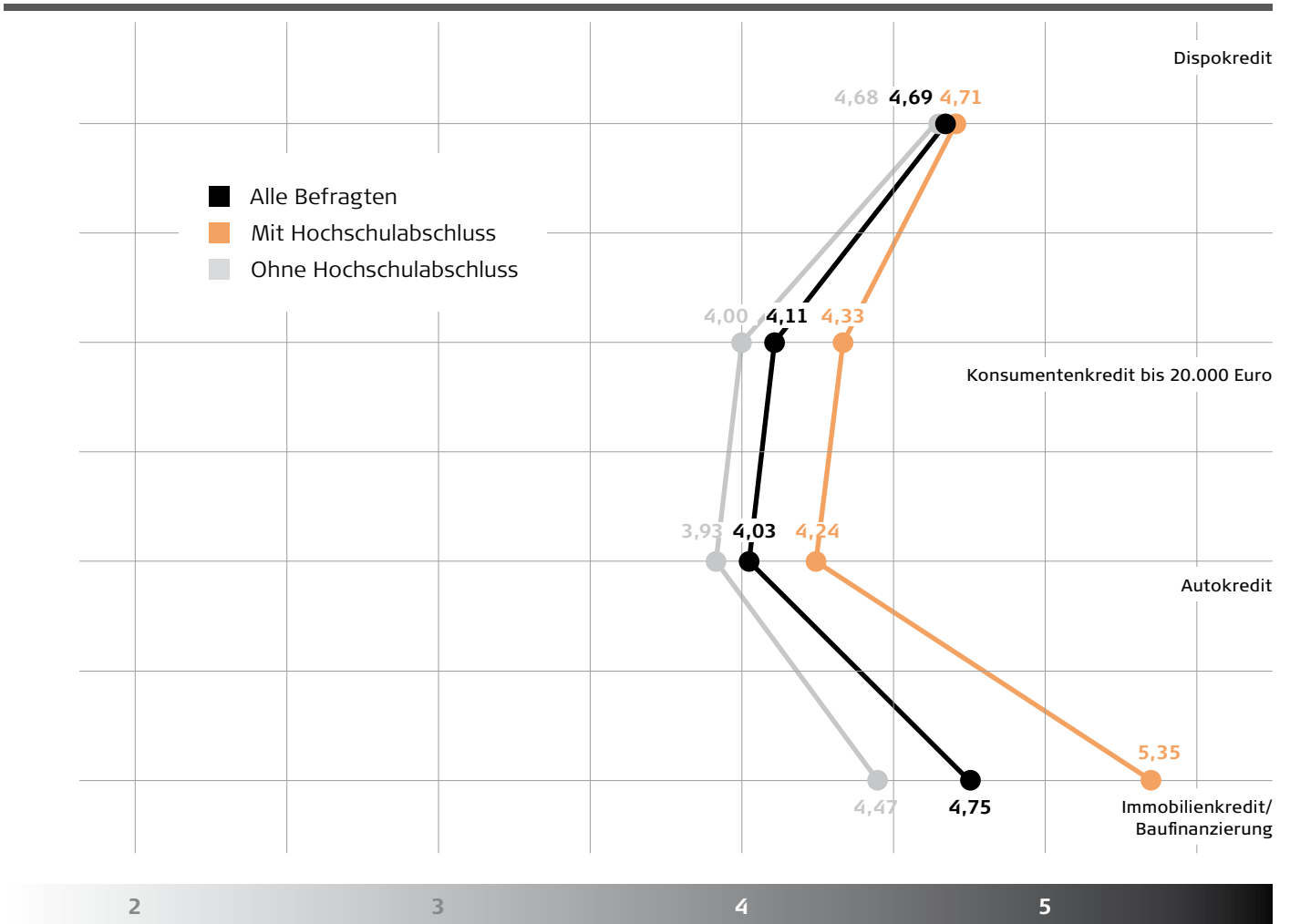
1 = gar nicht

9 = unbedingt

#### Zusammenfassung

- Die Bundesbürger bauen im Kreditbereich, verglichen mit dem Vorjahr, wieder stärker auf klassische Banken. Das gilt für alle abgefragten Kreditarten und über alle Altersklassen.
- Am stärksten angestiegen gegenüber dem Vorjahr ist die Nachfrage bei den 18- bis 34-jährigen. Den größten Zuwachs in dieser Altersklasse verzeichnen Immobilienkredite.

## Kreditgeschäfte – nach Bildungsabschluss



1 = gar nicht

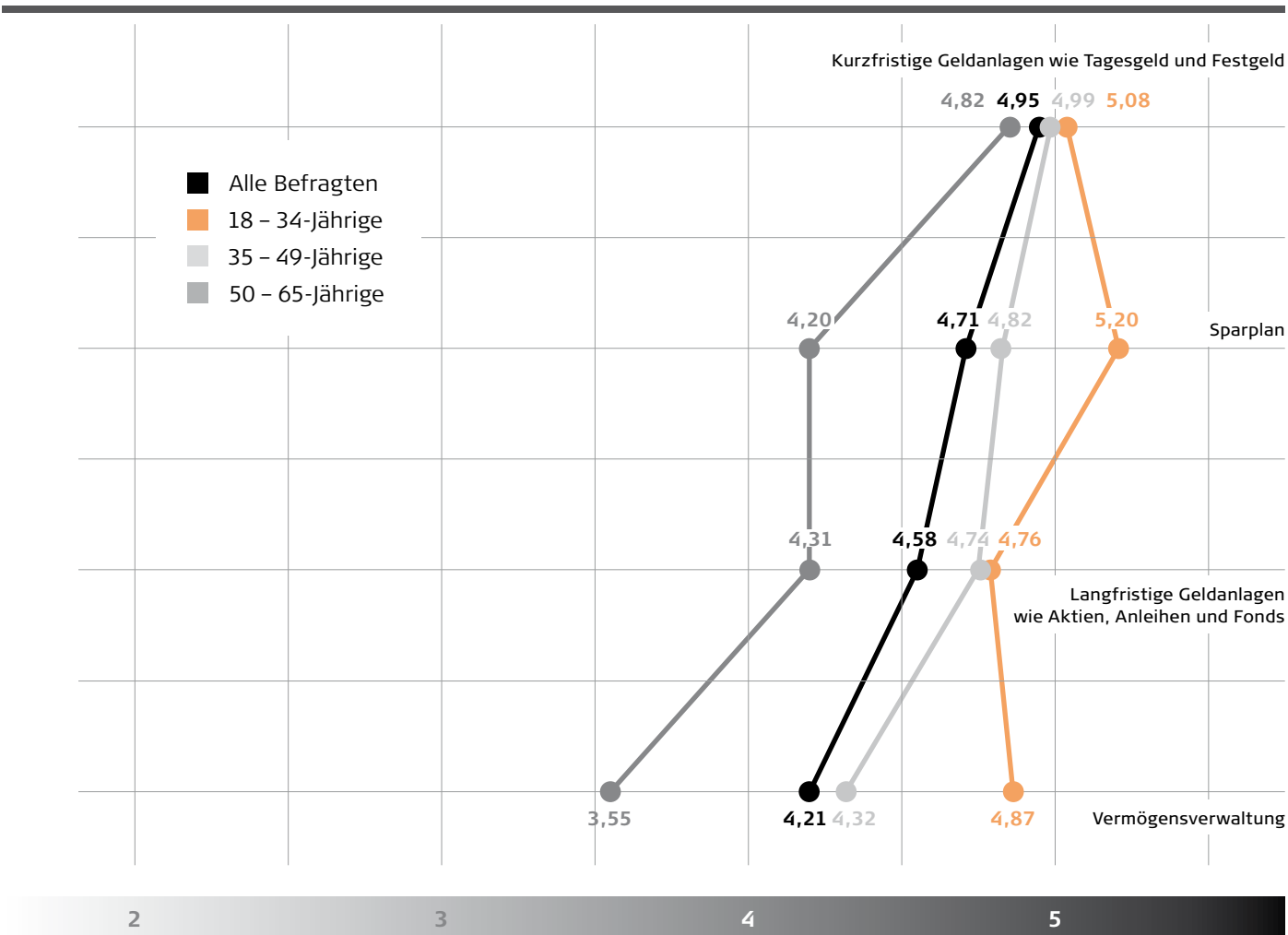
9 = unbedingt

### Zusammenfassung

- Hochschulabsolventen setzen etwas häufiger als Nicht-akademiker im Kreditgeschäft auf eine Bank.
- Ein wichtiger Partner ist die Bank für Akademiker vor allem bei der Vermittlung von Immobilienkrediten.

### Frage 3: Inwieweit benötigen Sie für die folgenden Geldanlagegeschäfte eine Bank?

## Geldanlagegeschäfte – nach Altersgruppen



1 = gar nicht

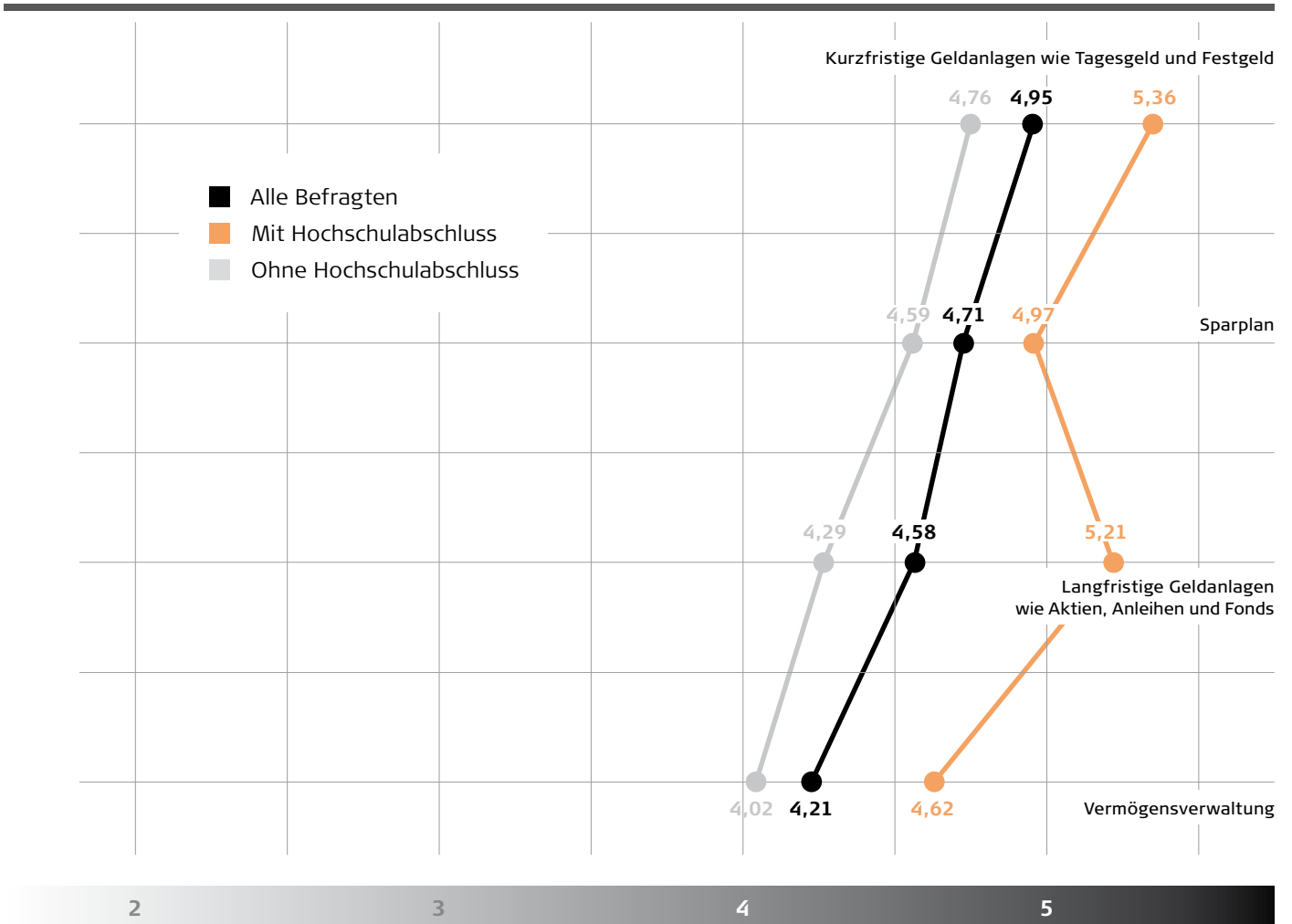
9 = unbedingt

### Zusammenfassung

- Auffällig ist, dass vor allem Menschen ab 50, die für Banken eine wichtige Zielgruppe in puncto Vermögensverwaltung sind, sich kaum dafür interessieren. Vergleichsweise abgeschlossen zeigt sich dagegen die jüngste Altersklasse. Sie ist zudem die einzige, bei der das Interesse an der Vermögensverwaltung durch Banken binnen Jahresfrist zugelegt hat.
- Vor allem jüngere Bundesbürger verbinden den Begriff Sparplan mit einer Bank.



## Geldanlagegeschäfte – nach Bildungsabschluss



1 = gar nicht

9 = unbedingt

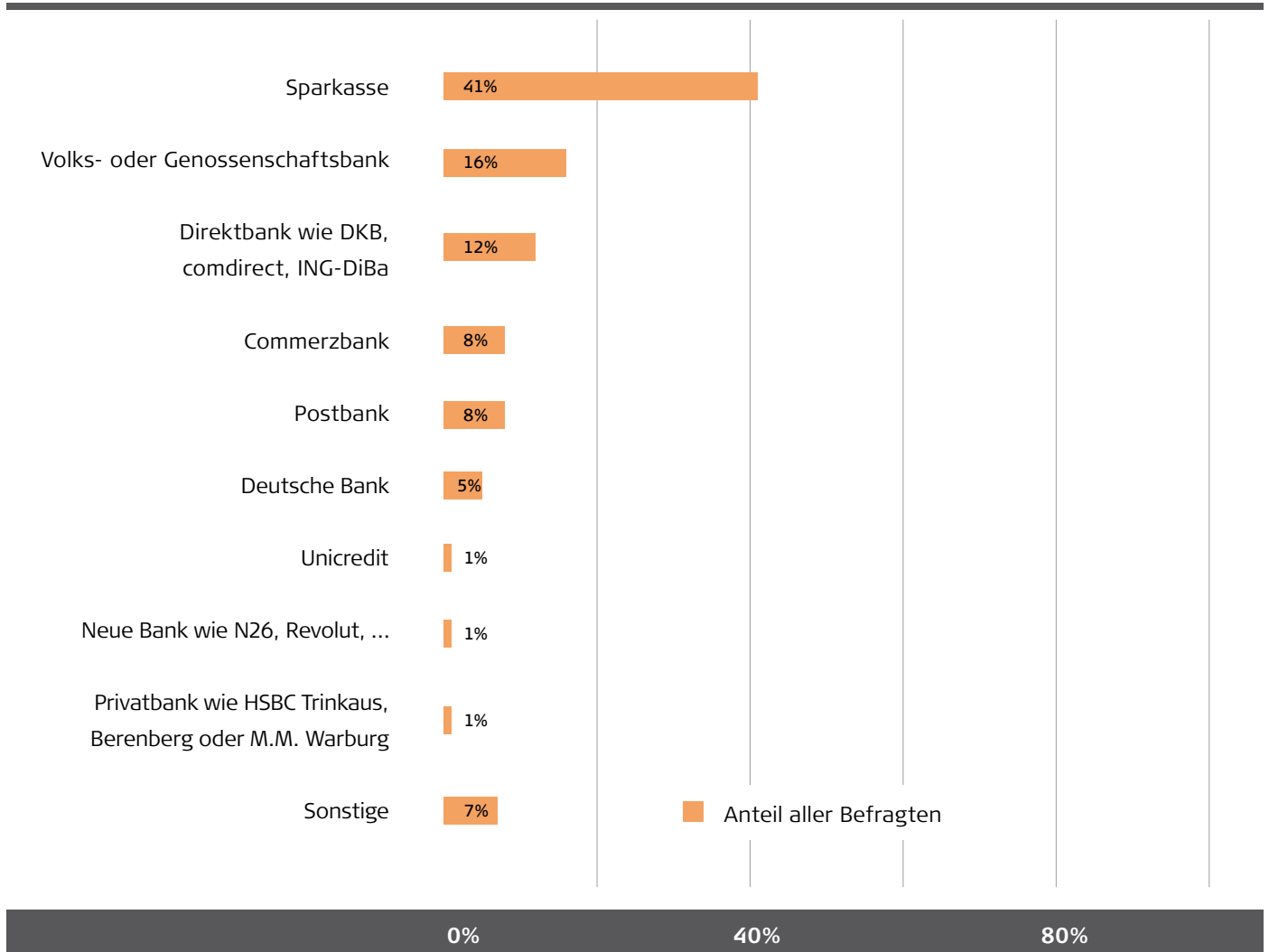
### Zusammenfassung

- Bundesbürger mit Hochschulabschluss setzen bei ihrer Geldanlage stärker als Nichtakademiker auf die Unterstützung durch eine Bank. Dies gilt sowohl für kurzfristige als auch für langfristige Geldanlagen.
- Sowohl Akademiker als auch Nicht-Akademiker zeigen an allen abgefragten Geldanlagen mehr Interesse als im Vorjahr.

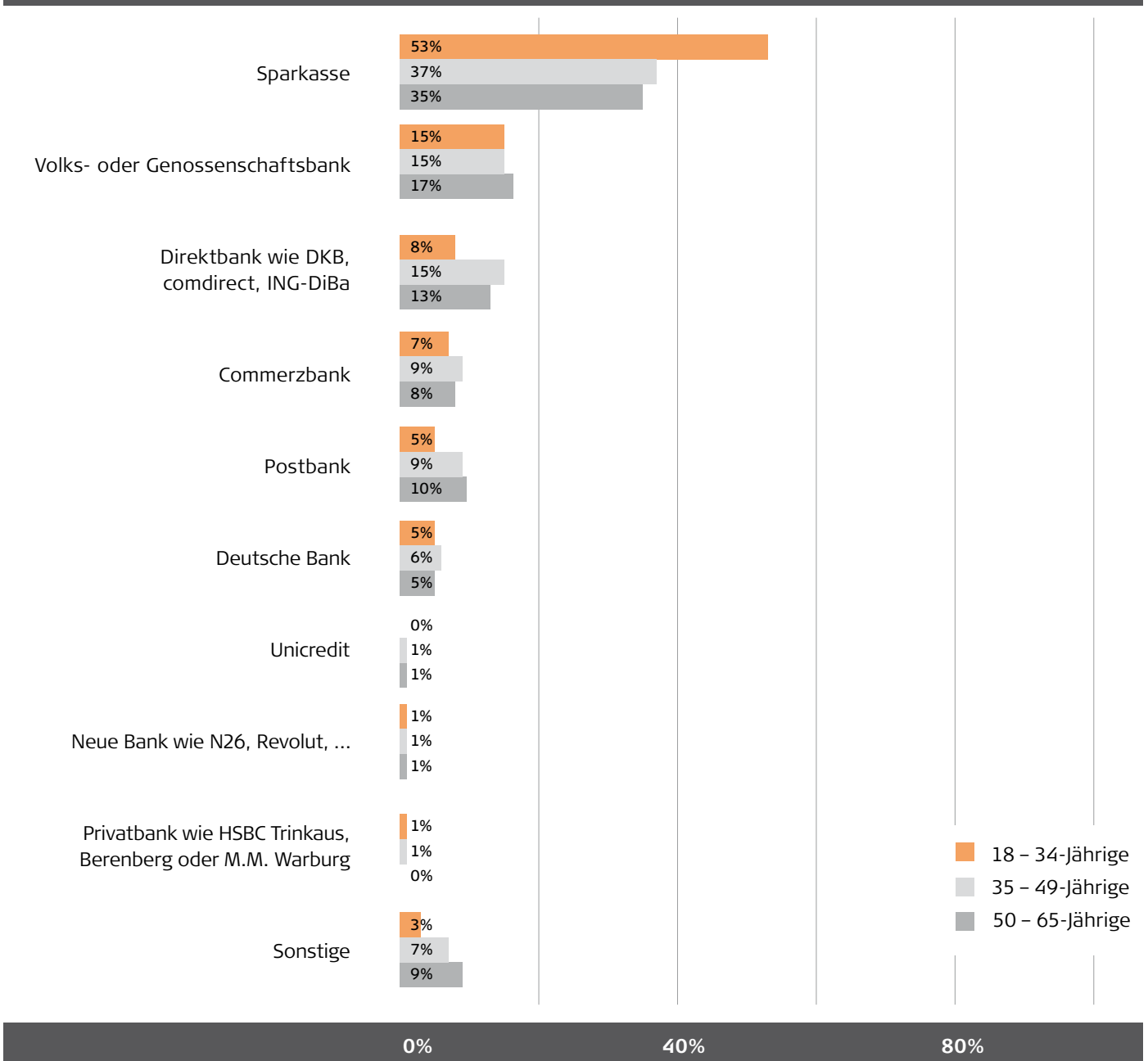
## Frage 4

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

## Institute

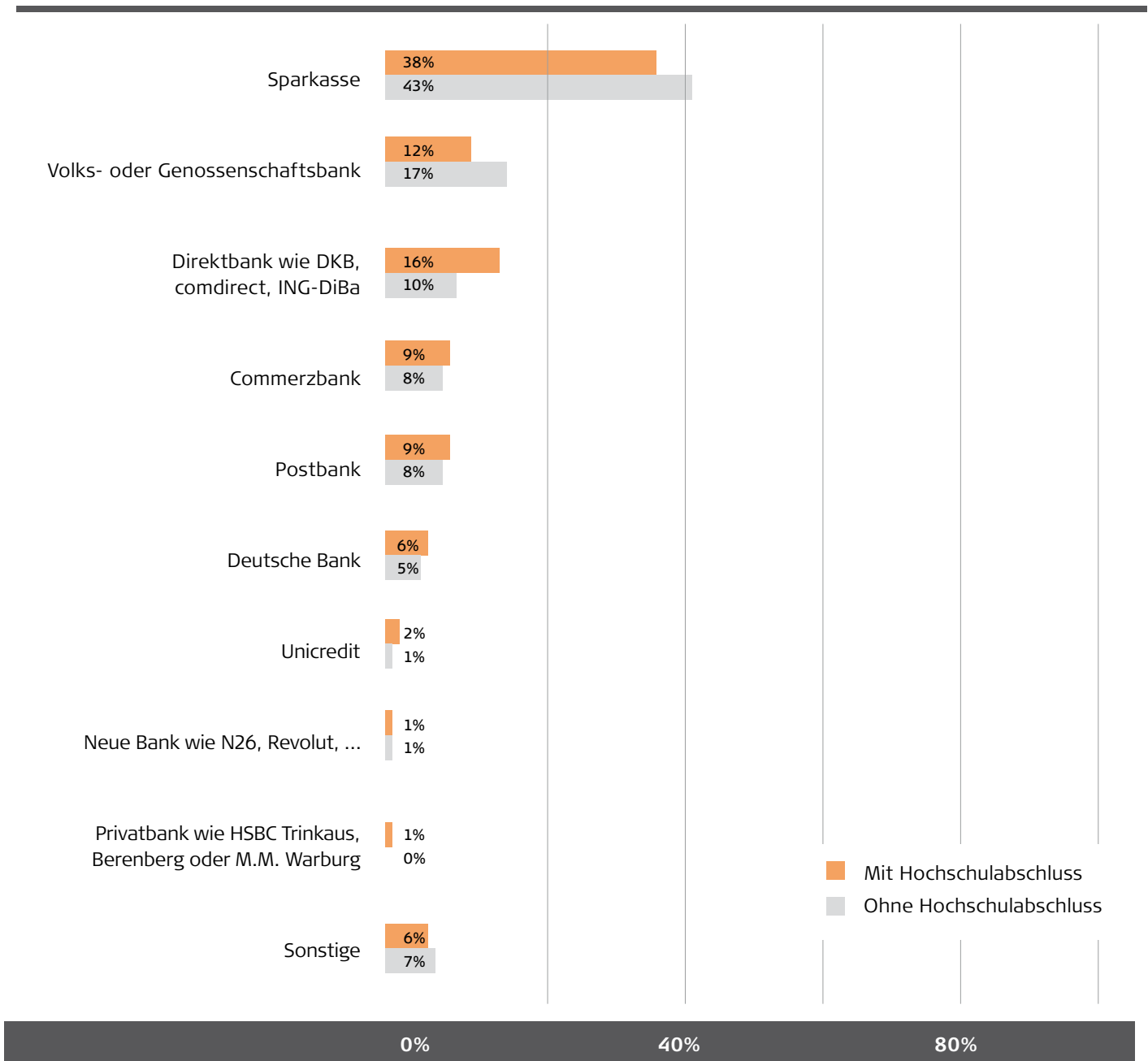


## Institute – nach Altersgruppen

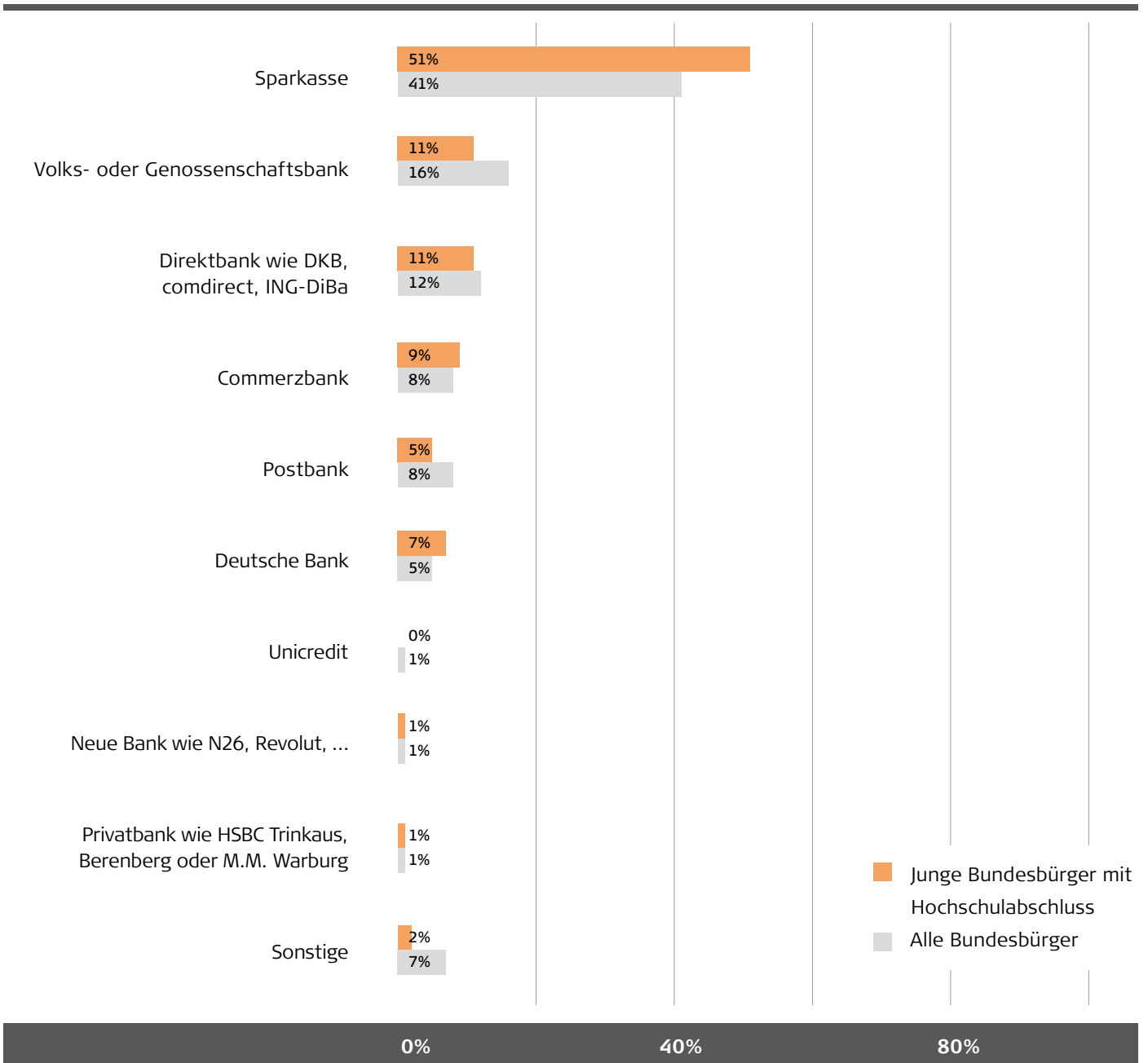


## Frage 4: Über welches Institut wickeln die Bundesbürger ihre wichtigsten Bankgeschäfte ab?

### Institute - nach Bildungsabschluss



## Institute – junge Akademiker



## FinWeb Barometer – Gesamtergebnis

Gewichtung		15%	35%	50%	100%
		Zahlungsverkehr	Kreditgeschäft	Geldanlage	Σ
40%	Offenheit gegenüber neuen Anbietern	49,5	40,4	41,7	42,2
50%	Wünsche für die Abwicklung	56,0	45,7	47,7	48,0
10%	Bedarf für die Leistungen einer klassischen Bank	34,8	54,8	57,6	52,8
100%	Σ	51,3	44,5	46,3	46,1

### Ermittlung des Gesamtergebnisses

- 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, 5 – 7) und die Wünsche für die Abwicklung (Fragen 2 – 4).
- Das Gesamtergebnis setzt sich aus den Einzelergebnissen für die Bereiche Zahlungsverkehr, Kredit und Geldanlage 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)

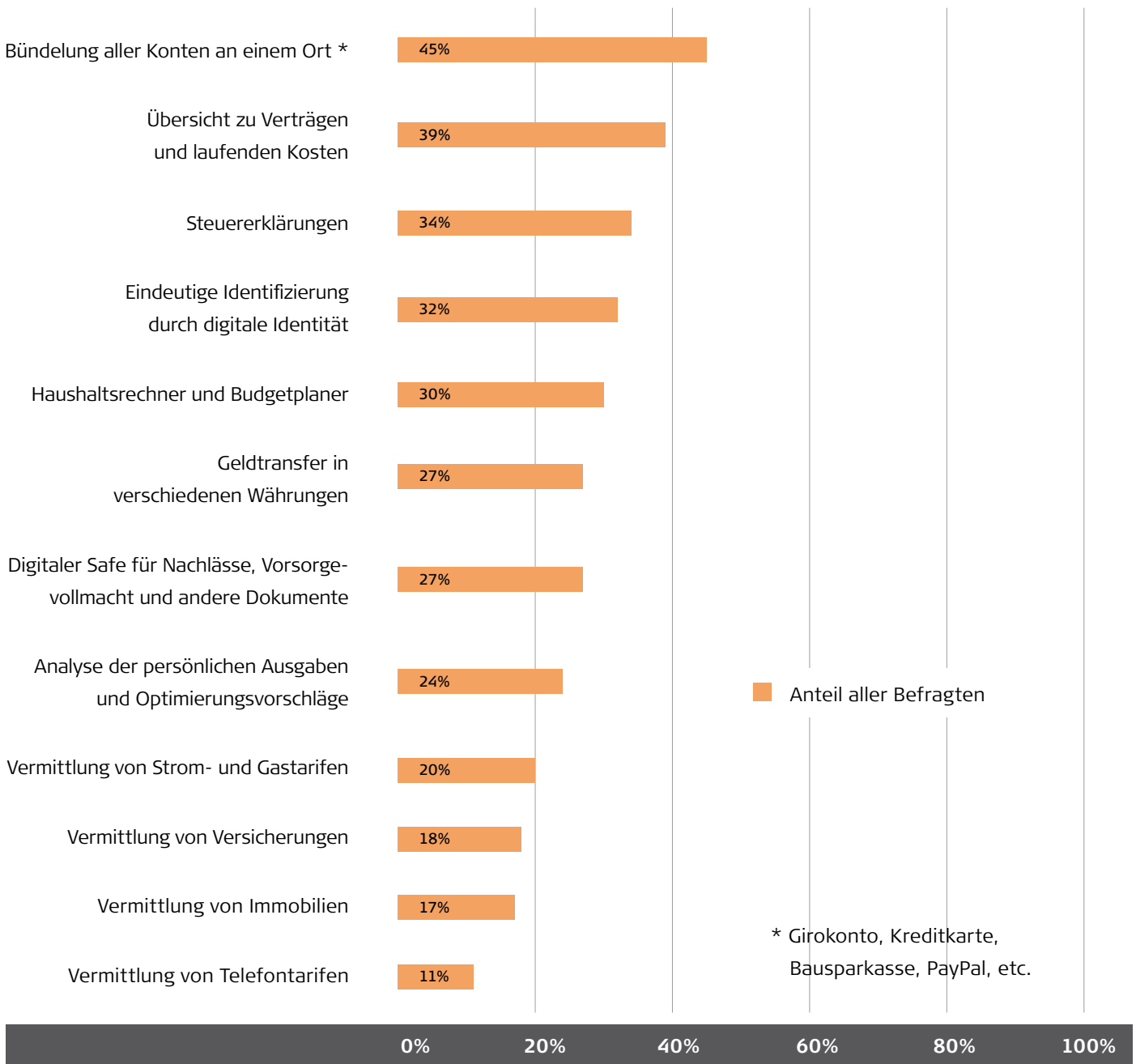
Kategorie	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Index-Score	0	12,5	25	37,5	50	62,5	75	87,5	100

## Ergänzungsfragen 2018: Plattformen

Angenommen, Ihre Bank entwickelt sich zu einem Online-Marktplatz. Neben klassischen Bankgeschäften könnten Sie dort alle Angelegenheiten rund um das persönliche Finanz- und Haushaltsmanagement bündeln.

### Frage 5: Welche Angebote würden grundsätzlich auf Ihr Interesse stoßen?

## Plattform-Angebote



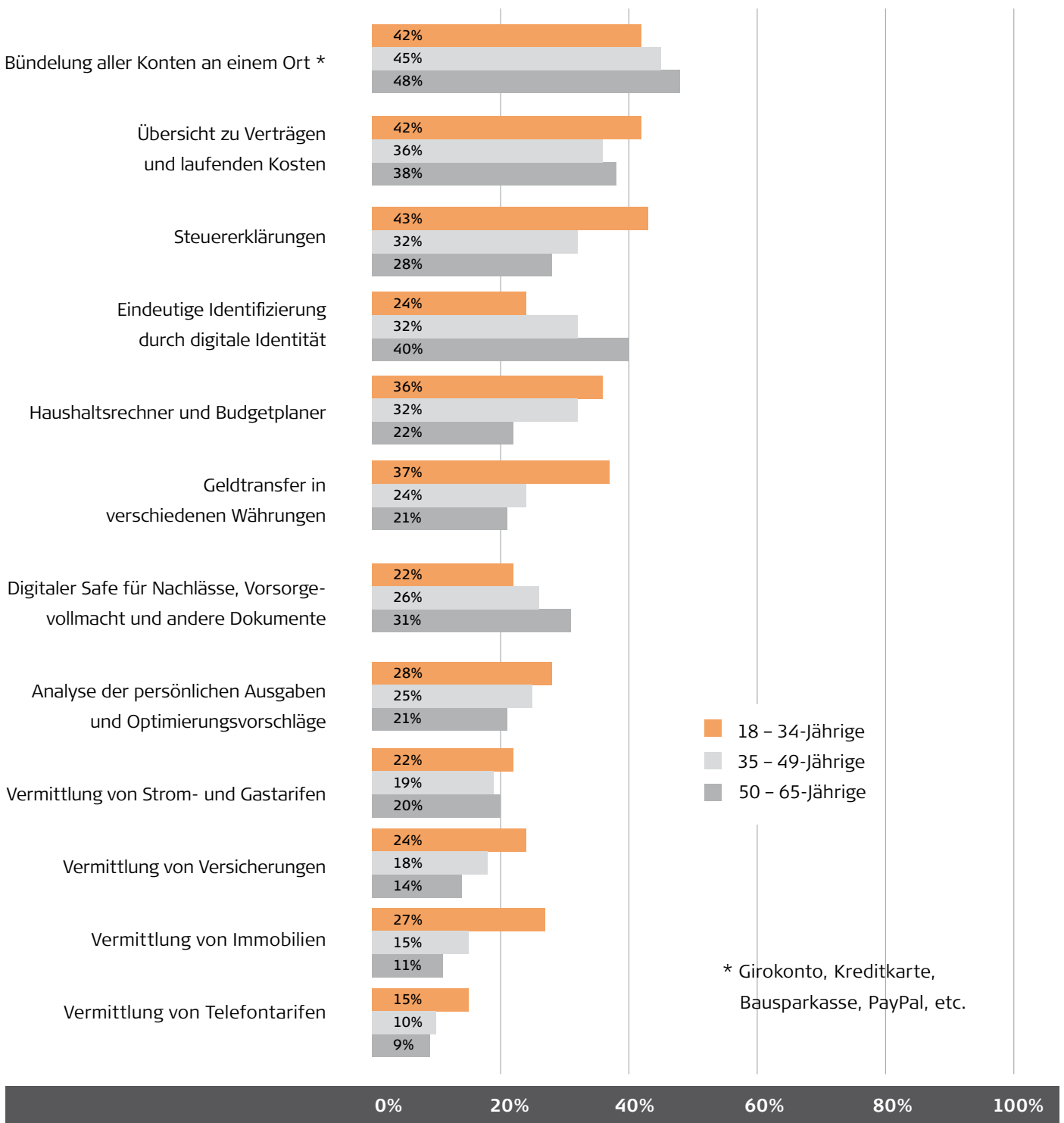
### Zusammenfassung

- Tendenziell gilt: Je nutzwertiger und innovativer ein Produkt, desto größer das Interesse der Befragten. Entscheidend ist also ein attraktiver Produktmix.
- Nicht ohne Grund steht auf Platz 1 ein echter „Problemlöser“: Durch Konditionen- und Zinshopping unterhalten viele Kunden mehrere Bankverbindungen. Das erschwert den Überblick.

Am liebsten würden die Bundesbürger deshalb sämtliche Konten und Depots über einen Online-Marktplatz bündeln und einsehen können. Benefit für die betreibende Bank wäre, dass sie den Finanzstatus ihres Kunden treffsicherer einschätzen könnte. Auch könnte sie ihm gezielter (Gegen-) Angebote unterbreiten.



## Plattform-Angebote – nach Altersgruppen



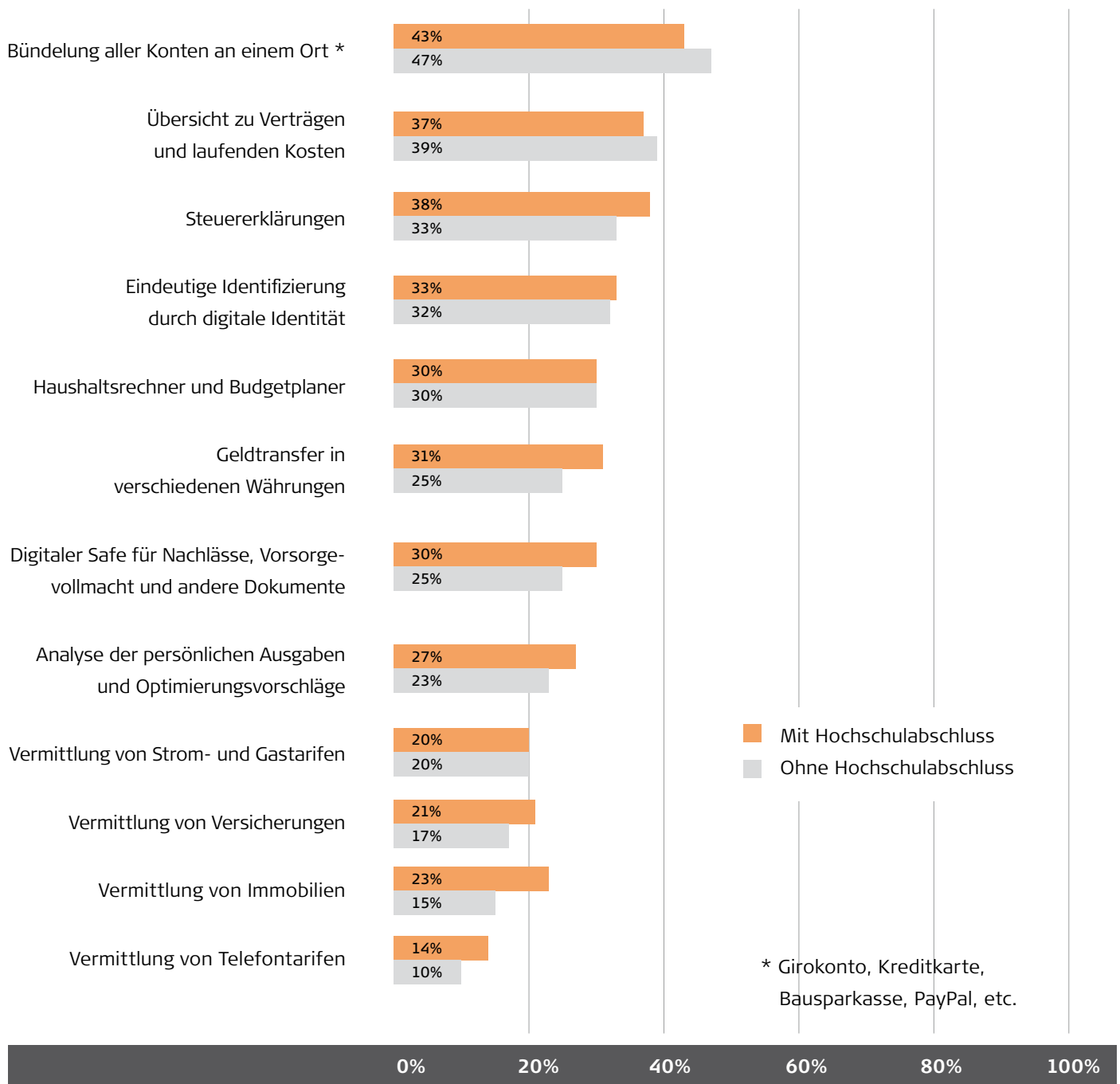
### Zusammenfassung

- Was muss der Online-Marktplatz einer Bank bieten, damit Kunden ihn auch nutzen? Zwar interessieren sich jüngere zwischen 18 und 34 Jahren tendenziell für die gleichen Angebote wie Ältere, setzen aber eigene Prioritäten. An erster Stelle steht für sie das Thema Steuererklärung, erst dann folgen die Bündelung aller Konten und Depots an einem Ort sowie die Übersichten zu Verträgen und laufenden Kosten.
- Die Vermittlung von Versicherungen und Immobilien gehört für viele Banken zum Kerngeschäft. Beides über einen Online-Marktplatz anzubieten, finden die Befragten jedoch weniger interessant. Wenn überhaupt, begeistern sich dafür Jüngere, die noch Lücken im Versicherungsschutz und keine endgültige Entscheidung über die Anschaffung einer Immobilie getroffen haben.

## Ergänzungsfragen 2018: Plattformen

## Frage 5: Welche Angebote würden grundsätzlich auf Ihr Interesse stoßen?

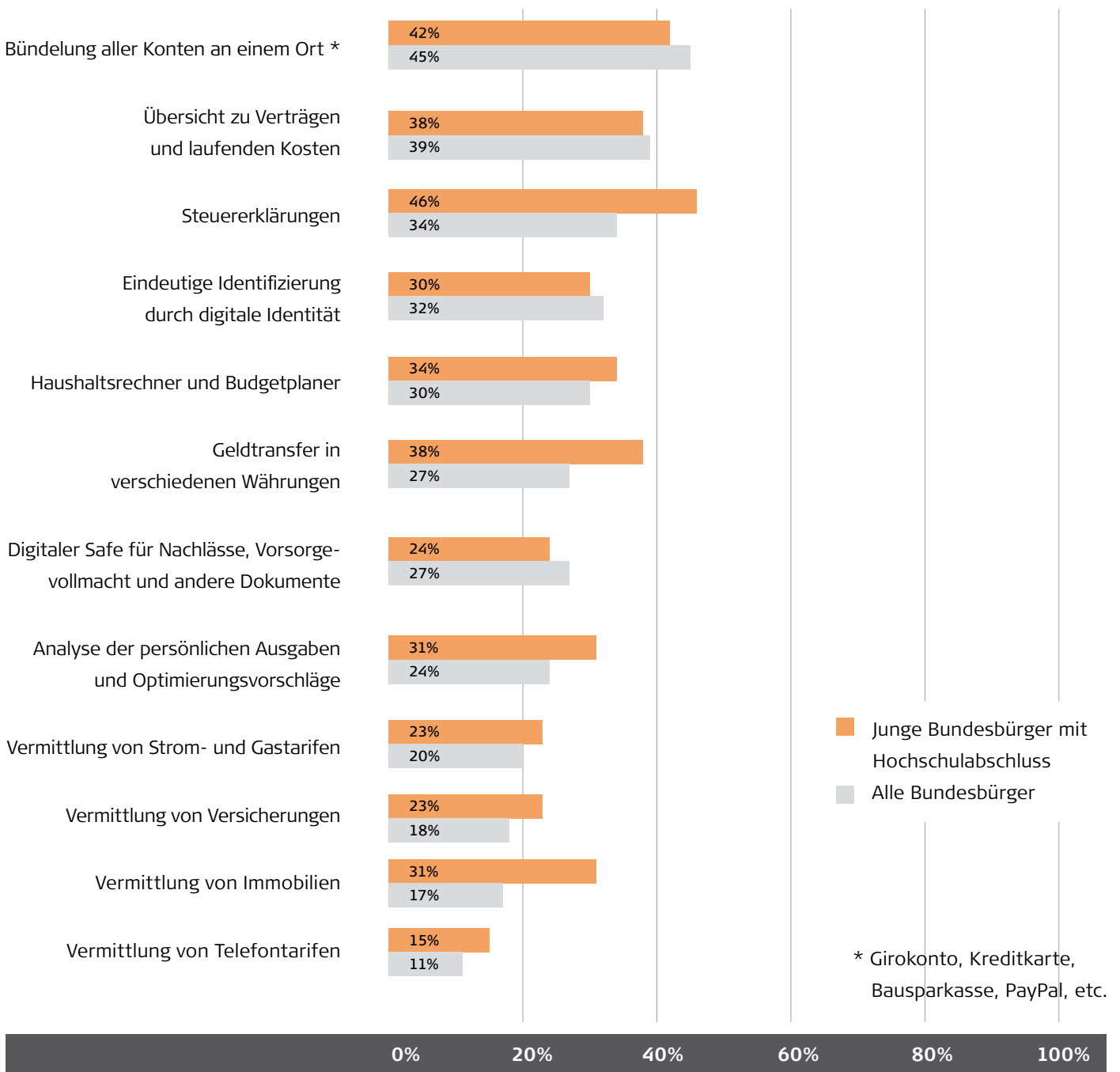
## Plattform-Angebote – nach Bildungsabschluss



## Zusammenfassung

- Bei den Angeboten, die Akademiker und Nicht-Akademiker gerne über einen Online-Marktplatz nutzen würden, gibt es zwei wichtige Unterschiede: Akademiker interessieren sich vergleichsweise stärker für das Thema Steuererklärung und die Vermittlung von Immobilien.
- Der Wunsch, alle Konten und Depots auf einem Online-Marktplatz zu bündeln, ist bei Akademikern 5 Prozentpunkte schwächer ausgeprägt als bei Befragten ohne Hochschulabschluss. Während bei Nicht-Akademikern die Online-Bündelung von Verträgen wie in der Gesamt-Bevölkerung auf Platz 2 steht, folgt bei Akademikern hier erst das Thema Steuererklärung.

## Plattform-Angebote – junge Akademiker



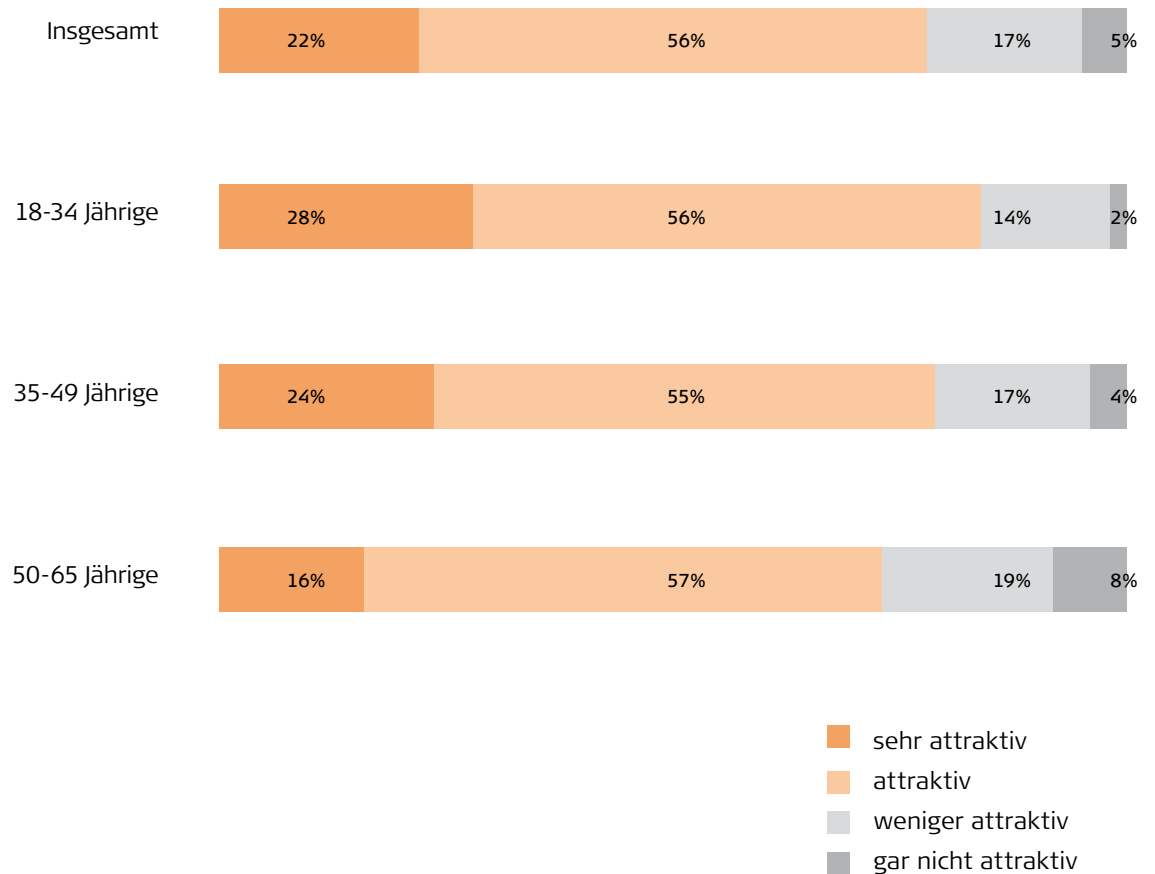
### Zusammenfassung

- Bei den jungen Bundesbürgern mit Hochschulabschluss gibt es im Vergleich zu allen Bundesbürgern einige Auffälligkeiten: Junge Akademiker interessieren sich deutlich stärker für das Thema Steuererklärung. Das gilt, wie bereits gezeigt, für die Gruppe der 18- bis 34-jährigen insgesamt.
- Ein „digitaler Safe für Nachlässe“ stößt bei den Jüngeren erwartungsgemäß auf vergleichsweise wenig Interesse.
- Den „Geldtransfer in verschiedene Währungen“ finden jüngere Akademiker dagegen deutlich interessanter. Gleiches gilt für den Haushaltsrechner, die Analyse der persönlichen Ausgaben sowie für Angebote zur Vermittlung von Immobilien.

## Ergänzungsfragen 2018: Plattformen

## Frage 6: Wie attraktiv fänden Sie eine solche Plattform?

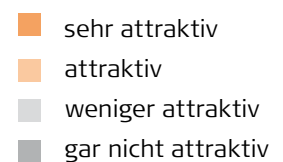
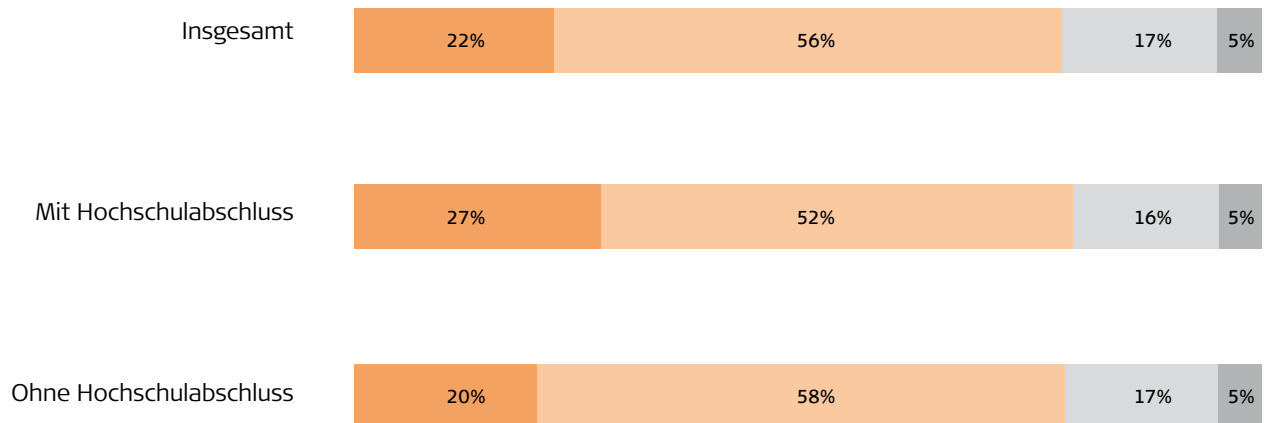
## Attraktivität einer Online-Plattform – nach Altersgruppen



## Zusammenfassung

- Dass ein neues Geschäftsmodell auf fast ungeteilte Zustimmung stößt, gibt es heutzutage äußerst selten. Deshalb ist es umso erstaunlicher, dass mehr als drei von vier Befragten eine Online-Plattform, die von Banken betrieben wird, als attraktiv oder sogar sehr attraktiv bewerten.
- Bei den jüngeren ist die Zustimmung erwartungsgemäß noch größer. Aber auch in der ältesten Gruppe liegt sie mit 73 Prozent nicht wesentlich tiefer.

## Attraktivität einer Online-Plattform – nach Bildungsabschluss



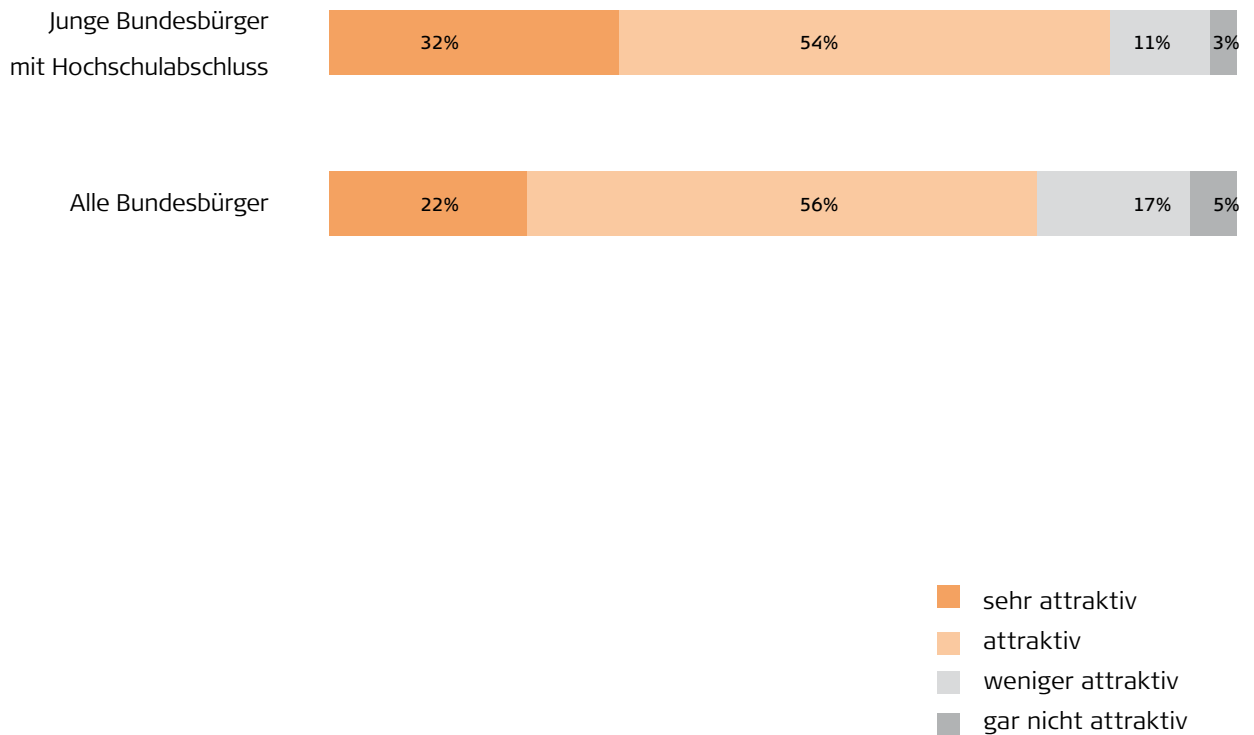
### Zusammenfassung

- Traumwerte für das neue Geschäftsmodell Online-Plattform: Nicht nur Akademiker wären davon begeistert, sondern auch Nicht-Akademiker. Dass ein Modell im Finanzbereich bei beiden Gruppen gleichermaßen auf größte Zustimmung stößt, hat durchaus Seltenheitswert.

## Ergänzungsfragen 2018: Plattformen

## Frage 6: Wie attraktiv fänden Sie eine solche Plattform?

## Attraktivität einer Online-Plattform – nach Altersgruppen

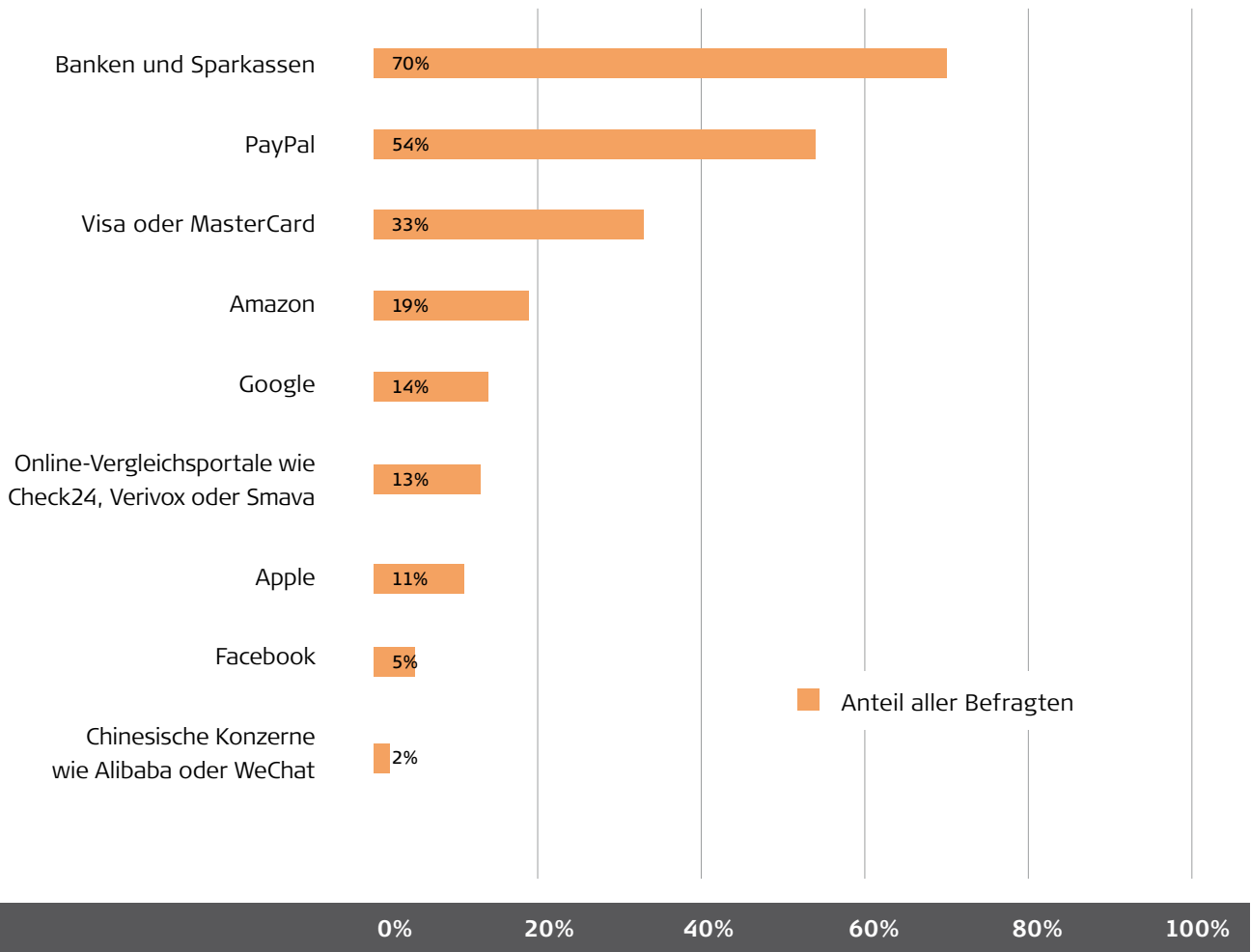
**Zusammenfassung**

- Am aufgeschlossensten zeigen sich erwartungsgemäß junge Bundesbürger mit Hochschulabschluss. Sie sind für Innovationen im Bank- und Finanzbereich generell am empfänglichsten.

## Ergänzungsfragen 2018: Plattformen

**Frage 7: Angenommen, künftig wird es zahlreiche solcher Plattformen geben. Welchen Unternehmen würden Sie als Plattform-Anbieter vertrauen?**

## Vertrauen in mögliche Plattform-Anbieter



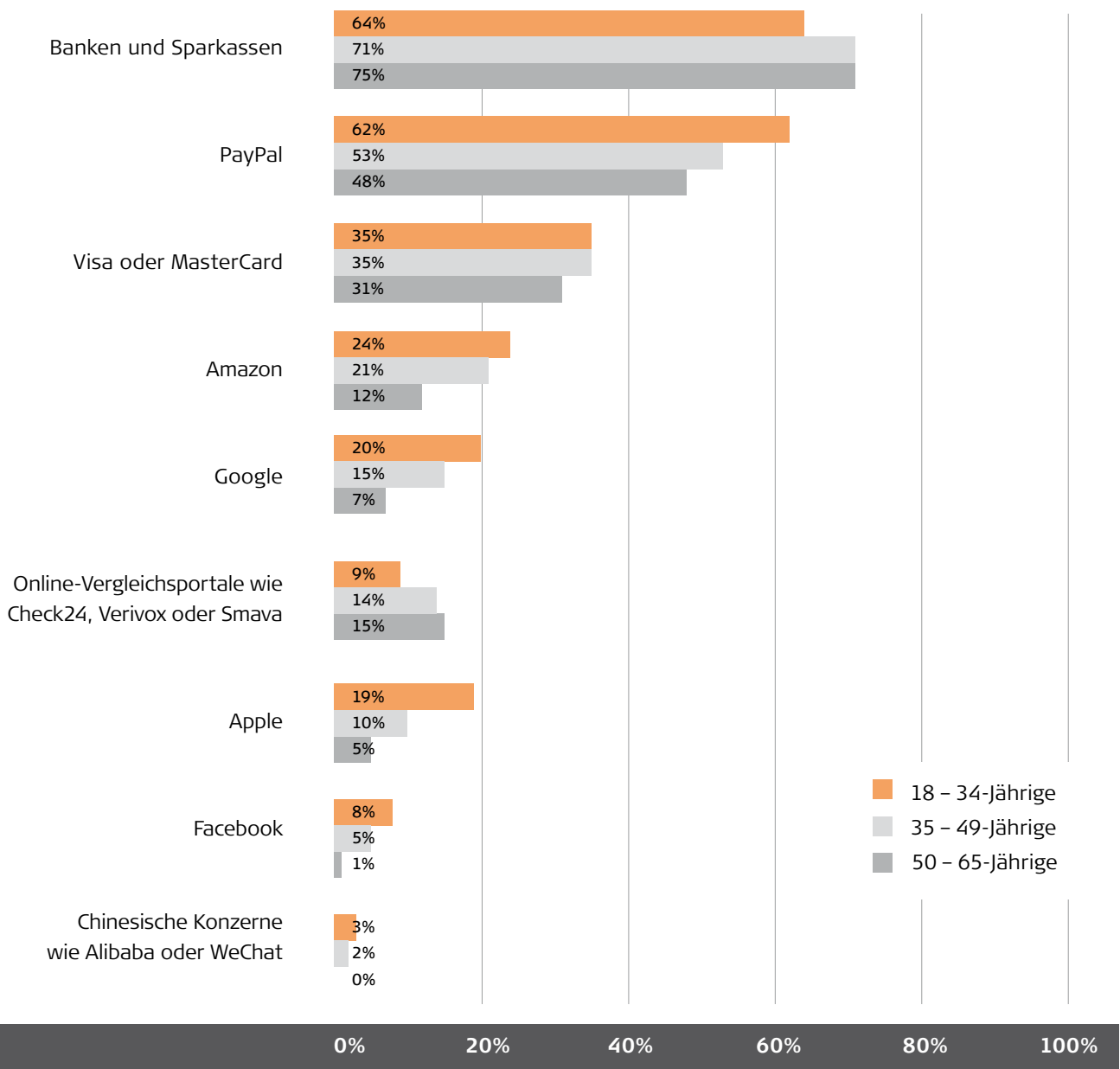
### Zusammenfassung

- Welchem Plattform-Betreiber würden die Bundesbürger vertrauen? Antwort: Am ehesten Banken und Sparkassen. Sie landen mit 70 Prozent unangefochten auf Platz 1.
- Auf Platz 2 folgt mit PayPal die erste Nicht-Bank, erst danach die etablierten Anbieter Visa und MasterCard. Das zeigt, wie viel Vertrauen sich PayPal bereits erarbeitet hat.
- Unter den vier US-Datenriesen Google, Amazon, Facebook und Apple, die auch als GAFA-Unternehmen bezeichnet werden, landet Amazon mit 19 Prozent auf dem ersten Platz. Um bei dem Shopping-Riesen jederzeit bezahlen zu können, haben viele Bundesbürger hier ihre Konto-Verbindung hinterlegt. Das zeugt von Vertrauen, das auf die Plattform ausstrahlt.
- Immerhin noch 14 Prozent erreicht Google. Große Vorbehalte haben die Bundesbürger gegen Facebook. Hier dürfte eine Rolle spielen, dass Facebook seine Erlöse fast ausschließlich durch den Verkauf von Kundendaten erzielt.
- Noch nicht auf Akzeptanz stoßen auch chinesische Anbieter wie WeChat Pay. Dass sich dahinter deutsche Technologie in Form der Firma Wirecard verbirgt, ist kaum bekannt.

## Ergänzungsfragen 2018: Plattformen

**Frage 7: Angenommen, künftig wird es zahlreiche solcher Plattformen geben.  
Welchen Unternehmen würden Sie als Plattform-Anbieter vertrauen?**

**Vertrauen in mögliche Plattform-Anbieter – nach Altersgruppen**

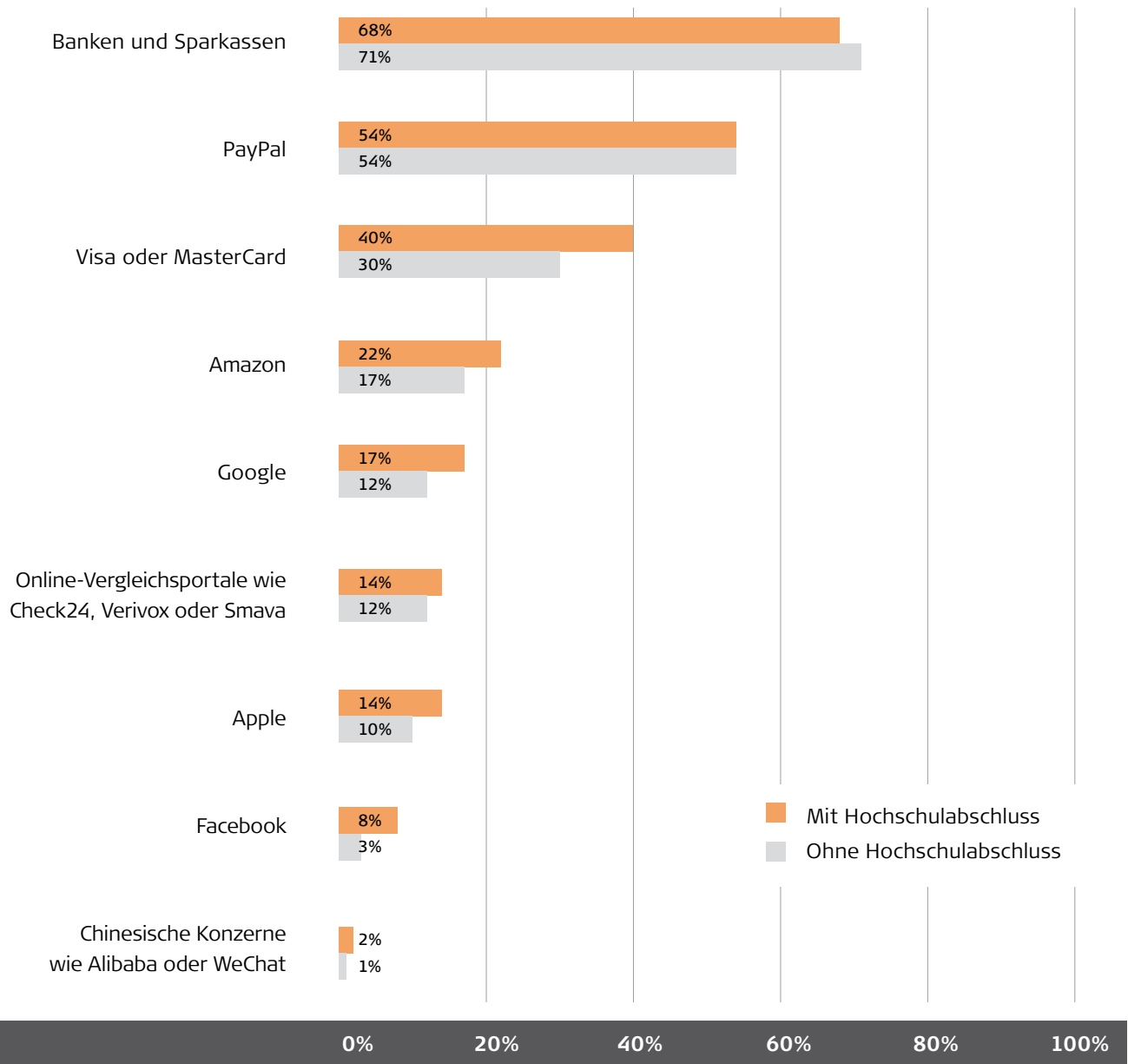


**Zusammenfassung**

- Welchem Plattform-Betreiber würden die 18- bis 34-jährigen vertrauen? Auch bei den jüngeren liegen Banken und Sparkassen zwar vorn, von einem großen Vertrauensvorsprung kann hier aber keine Rede sein. Denn mit nur 2 Prozentpunkten Abstand folgt bereits PayPal.
- Alle GAFA-Unternehmen schneiden bei den jüngeren deutlich besser ab als in der Gesamtbevölkerung. Allerdings ist ihr Vorsprung längst nicht so groß, wie man meinen könnte. Das zeigt, dass die Themen Sicherheit und Datenschutz auch für die jüngeren eine große Rolle spielen, wenn es ums Geld geht.



## Vertrauen in mögliche Plattform-Anbieter – nach Bildungsabschluss



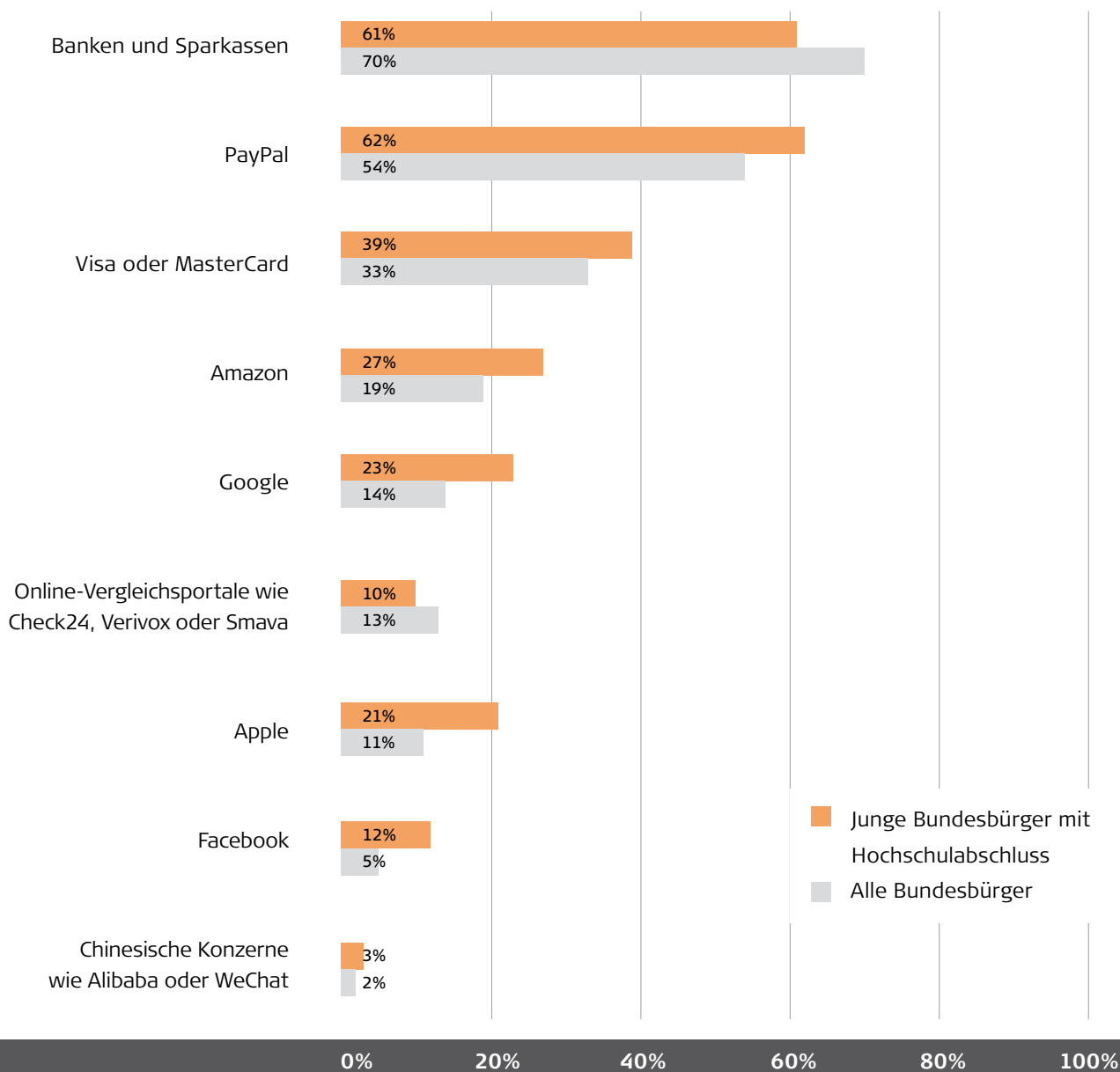
### Zusammenfassung

- Akademiker bringen Kreditkartenanbietern wie Visa und MasterCard deutlich größeres Vertrauen entgegen als Nicht-Akademiker. Erklären lässt sich das mit der in Deutschland noch immer geringen Verbreitung solcher Karten. Das führt dazu, dass überproportional viele Nicht-Akademiker keine Kreditkarte besitzen, was ihre Urteilsfähigkeit in dieser Hinsicht beeinflusst. Für Kreditanbieter, die ins Plattform-Geschäft einsteigen wollen, erweist sich das als Hemmnis.
- Gegenüber GAFKA-Unternehmen sind Akademiker aufgeschlossener als Nicht-Akademiker. Selbst einem Plattform-Anbieter Facebook würden 8 Prozent ihr Vertrauen schenken, verglichen mit nur 5 Prozent in der Gesamtbevölkerung.
- Im Gegensatz dazu genießt Paypal bei Bundesbürgern mit und ohne Hochschulabschluss gleichermaßen Vertrauen. Neben Banken und Sparkassen wäre Paypal am ehesten prädestiniert, eine solche Plattform zu betreiben.

## Ergänzungsfragen 2018: Plattformen

**Frage 7: Angenommen, künftig wird es zahlreiche solcher Plattformen geben. Welchen Unternehmen würden Sie als Plattform-Anbieter vertrauen?**

**Vertrauen in mögliche Plattform-Anbieter – junge Akademiker**



**Zusammenfassung**

- Paypal überholt Banken und Sparkassen: Junge Bundesbürger mit Hochschulabschluss würden einer Online-Plattform, die von Paypal betrieben wird, mehr vertrauen als einer Plattform, hinter der herkömmliche Banken und Sparkassen stehen. Zwar fällt der Paypal-Vorsprung mit nur einem Prozentpunkt minimal aus, die Tatsache, dass es überhaupt soweit kommen konnte, ist aber die eigentliche Botschaft.“
- Relativ unkritisch sind junge Hochschulabsolventen gegenüber Facebook. 12 Prozent hätten keine Bedenken gegen die Firma als Plattform-Betreiber.
- Auch Apple ist bei jungen Bundesbürgern mit Hochschulabschluss vergleichsweise beliebt. Während sich in der Gesamtbevölkerung nur 11 Prozent mit Apple als Plattform-Anbieter anfreunden können, sind es hier 21 Prozent. Das belegt Apples starke Stellung in diesem Kundensegment.



[www.cofinpro.de](http://www.cofinpro.de)

---

**Kontakt**

Cofinpro AG  
Untermainkai 27-28  
60329 Frankfurt am Main  
[welcome@cofinpro.de](mailto:welcome@cofinpro.de)  
[www.cofinpro.de](http://www.cofinpro.de)

---