

- 
- Highlight-Themen:
- I. Marktpotenzial von FinTechs
 - II. Vertrauen in Banken und Beratungserlebnisse

Kundenmonitor Banken 2016

Entwicklungen, Trends und Chancen im deutschen Bankenmarkt

Hintergrund und Zielsetzung

- Der **Bankenmarkt in Deutschland** ist geprägt von einer **Vielzahl an Anbietern** und einem entsprechend **harten Wettbewerb** um die Gunst des Verbrauchers. Hinzu kommen ein derzeit **historisch niedriges Zinsniveau** sowie hohe **regulatorische Auflagen**. Um in diesem Umfeld zu bestehen, ist es für Finanzinstitute essentiell nicht nur Bestandskunden nachhaltig an sich zu binden, sondern auch stetig für die Gewinnung von Neukunden zu sorgen.
- Verschärft wird der Wettbewerb durch die **fortschreitende Digitalisierung** mit ihren neuen innovativen Anwendungen und Möglichkeiten, die auf eine eher **traditionsbehaftete Branche** treffen. Neue Technologien begünstigen die **Entstehung neuer Produktkonzepte** und ermöglichen es auch **Anbietern aus dem Nicht-Bankensektor** entsprechende Produkte und Dienstleistungen anzubieten. Dies kann eine mögliche Abkehr der Privatkunden von traditionellen Geldinstituten hin zu sogenannten „**FinTechs**“ zur Folge haben.
- Der „**Kundenmonitor Banken 2016**“ liefert einen **repräsentativen Überblick** über den deutschen **Bankenmarkt** und zeigt u. a. wie stark die Kunden an die jeweiligen Institute gebunden sind, welche Produkte genutzt werden, welche Kommunikationskanäle bevorzugt werden etc.
- Das Highlight „**Marktpotenzial von FinTechs**“ holt den Endkunden ab und untersucht, ob dieser es überhaupt wünscht, dass die fortschreitende Digitalisierung auch in seinem finanzwirtschaftlichen Umfeld Einzug hält und welche Hürden die jeweiligen Anbieter zu überwinden haben.
- Das Highlight „**Vertrauen in Banken und Beratungserlebnisse**“ wirft u.a. einen Blick auf die zuletzt durchgeführte Bankberatung. Als digitale Alternativen werden Anforderungen an das Online-Banking sowie „**Beratungsroboter**“ diskutiert.

Insights Basisteil Kundenmonitor Banken

Der Basisteil der Studie liefert u.a. folgende Insights:

- Als umfassendes Marktbeobachtungsinstrument für den Privatkundenmarkt hat YouGov den "Kundenmonitor Banken" entwickelt, um den **Einstellungen und Verhaltensweisen von Bankkunden** nachhaltig auf den Grund zu gehen.
- Der Kundenmonitor Banken beinhaltet eine spezielle, psychologisch fundierte **Bankkundentypologie**. Auf der Basis der einstellungs- und verhaltensbasierten Typologie-Informationen kann ein Geldinstitut seine **Kommunikations- und Vertriebsaktivitäten** in der Folge **gezielt** auf einzelne Kundensegmente **ausrichten**.
- Der besondere Vorteil des "Kundenmonitor Banken" liegt in der starken **Ausrichtung auf Handlungsorientierung**: Die Ergebnisse zeigen nicht allein die aktuellen Privatkundenstrukturen von Banken auf, sondern versetzen darüber hinaus – auch dank der Bankkunden-Typologie – Entscheidungsträger in die Lage, direkt Maßnahmen für die gezielte Ansprache von Privatkunden abzuleiten.

Basis-Inhalte des Kundenmonitor Banken

Produkte

- Produktbekanntheit, -vertrautheit, persönliche Nutzung bzw. zukünftige Nutzungsabsicht
- Zufriedenheit mit den persönlich genutzten Produkten

Anbieter

- Anbieterbekanntheit
- Kundenbeziehung zu den unterschiedlichen Anbietern (Differenzierung in Haupt- und Nebenbankverbindung)
- Produktbesitz nach Anbietern
- Produkt- bzw. Bereichskompetenz der Anbieter (Girokonto, Kredit, Baufinanzierung usw.)
- Relevant Set, First Choice nach Produkten- bzw. Bereichen

Haupt- und Nebenbankverbindung

- Gesamtzufriedenheit
- Teilzufriedenheiten: Beratung und Service, Preis-Leistungsverhältnis, Online Bereich (falls genutzt) usw.
- NPS, Kundenbindung
- Wechselabsicht

Kommunikations- und Abschlussverhalten

- Informationsneigung
- Informationskanalnutzung (insbesondere auch die mobile Nutzung)
- Vertriebs- und Kommunikationspräferenz

Grundlegende Einstellungen

- Kompetenz
- Entscheidungsstil (Leistungsorientierung, Berateraffinität, etc.)
- Sparverhalten
- Cross-Buying-Neigung
- Allfinanzaffinität

Soziodemographie

Basis-Inhalte des Kundenmonitor Banken

Produkte

- Aktien
- Derivative Produkte (Zertifikate, Optionsscheine etc.)
- EC-Karte
- ETFs
- Festgeld/Termingeld
- Festverzinsliche Wertpapiere
- (geschlossene) Fonds
- (offene) Fonds
- Girokonto
- Hypothekendarlehen/Baufinanzierung
- Kreditkarte
- Privatkredit (Rahmenkredit, Ratenkredit, Autokredit etc.)
- Riester-Vertrag
- Sparbuch, Prämien-Sparen, Zuwachssparen
- Sparbriefe, Inhaberschuldverschreibungen
- Überziehungskredit (Dispo-Kredit)

Anbieter

- Bank of Scotland
- BBBank
- BMW Bank
- comdirect
- Commerzbank
- Consorsbank
- DAB Bank
- Deutsche Apotheker- und Ärztebank
- Deutsche Bank
- DKB
- Hypovereinsbank
- ING-DiBa
- Mercedes-Benz Bank
- Postbank
- PSD Banken
- Santander Consumer Bank
- Sparda Banken
- Sparkasse
- TARGOBANK
- Volksbanken Raiffeisenbanken
- Volkswagen Bank

Insights Highlight „Marktpotenzial von FinTechs“

Das Highlight zum Thema „Marktpotenzial von FinTechs“ beantwortet u. a. folgende Fragen:

- Welche **Technologien** sind **bekannt**, welche sind **vorstellbar zu nutzen**, welche werden **aktuell bereits genutzt**? Differenziert wird nach folgenden Produktgruppen:
 - Bezahlungssysteme (z. B. Paydirekt, Paypal, Yapital)
 - Geldanlagen (z. B. Quirion oder „Beratungsroboter“ wie Vaamo)
 - Kredite (z. B. auxmoney, Smava)
 - Vergleichs- und Informationsportale (z. B. check24, verivox)
- Wie werden die jeweiligen **Marktführer beurteilt**?
- Welche **Chancen** sehen Verbraucher beim Einsatz moderner Technologien im Bereich der Finanzdienstleistungen?
- Welche **Hürden** müssen von den Anbietern überwunden werden?
- Wie könnte aus Sicht der Verbraucher die **Bankenlandschaft im Jahre 2025** aussehen?

Insights Highlight „Vertrauen in Banken und Beratungserlebnisse“

Das Highlight zum Thema „Vertrauen in Banken und Beratungserlebnisse“ wirft u.a. einen Blick auf die zuletzt durchgeführte Bankberatung und widmet sich folgenden Themen:

- Wie groß ist das **Vertrauen** zu **Banken im Allgemeinen**? Und wie groß ist das Vertrauen zu den **genutzten Banken** im Speziellen?
- **Wann** und zu welchem **Finanzprodukt** fand die **letzte Bankberatung** statt? Welche **Informationspunkte** wurden genutzt?
- Wie werden „**Beratungsroboter**“ als Alternative zur klassischen Bankberatung bewertet?
- Welche **Funktionalitäten im Online-Banking** sind wichtig?

Untersuchungsdesign

| | |
|-------------------------|---|
| Zielgruppe | <ul style="list-style-type: none">• Privatkunden• Bankentscheider- und Mitentscheider |
| Stichprobe | <ul style="list-style-type: none">• ca. n=4.000 Interviews für den Basisteil, jeweils mind. n= 1.500 für die Highlights (in Abhängigkeit vom Rücklauf bei der zweiten Befragung)• <i>Hinweis: Die Schaltung einer Parallelstichprobe mit eigenen Kunden ist auf Anfrage möglich*</i> |
| Methode | <ul style="list-style-type: none">• Online-Befragung mit einer Länge von insgesamt ca. 30 Minuten• Wenige Tage nach dem Basisteil werden die Teilnehmer für eines der beiden Highlights eingeladen (per Zufallsauswahl)• Rekrutierung über das YouGov Panel |
| Leistungsaspekte | <ul style="list-style-type: none">• Power Point Bericht inkl. Management Summary und Handlungsempfehlungen• Umfang Basisteil: ca. 80 Seiten• Umfang Highlight-Themen: je ca. 50 Seiten• Tabellenband (sowohl für den Basisteil als auch für die Highlight-Themen)• <i>Hinweis: Kundenspezifische Auswertungen sind auf Anfrage möglich*</i> |
| Zeitplan | <ul style="list-style-type: none">• Erhebung der Interviews: Dezember 2015 / Januar 2016• Fertigstellung Ergebnisbericht: ab Mitte Februar 2016 |

Bestellformular

Bestellung per E-Mail an info@yougov.de oder per FAX +49 221 420 61-100 an Andre Soldwedel

Hiermit bestelle ich verbindlich (bitte ankreuzen):

Listenpreis

- Bezug des Kundenmonitor Banken – Gesamtstudie 2016, Berichtsband, Grundauswertungstabelle, Highlight-Themen: „Marktpotenzial von FinTechs“ sowie „Vertrauen in Banken und Beratungserlebnisse“ 9.300 EUR

Mit unserer Bestellung akzeptieren wir die [AGB](#) und die Regelungen zu [Regelungen zu Mehrbezieherstudien](#).

| | | | |
|-----------------------------|-------|----------------------|-------|
| Name, Vorname: | _____ | Telefon: | _____ |
| Unternehmen: | _____ | E-Mail: | _____ |
| Funktion, Abteilung: | _____ | Ort, Datum: | _____ |
| Straße: | _____ | Unterschrift: | _____ |
| PLZ, Ort: | _____ | | _____ |

Haben Sie Fragen?

Sprechen Sie uns gerne an.



Andre Soldwedel

Consultant

T +49 221 42061 - 368

F +49 221 42061 - 100

Andre.Soldwedel@yougov.de



Martin Stolze

Manager Marketing & Sales

T +49 221 42061 - 420

F +49 221 42061 - 100

Martin.Stolze@yougov.de