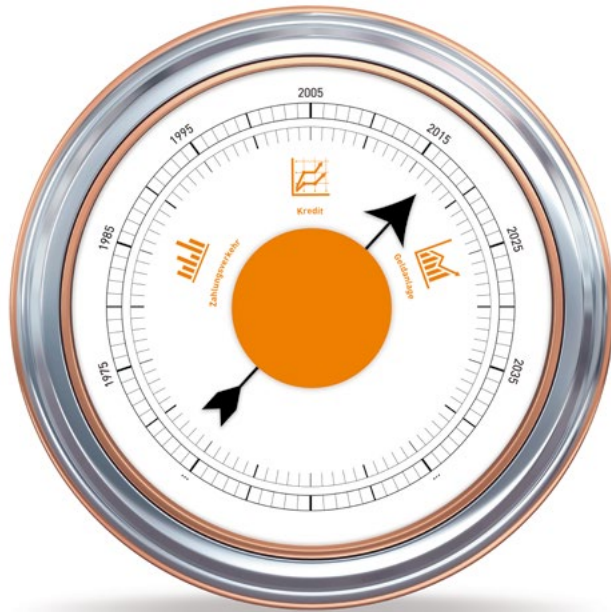


COFINPRO



FinWeb Barometer

Digitales Banking 2017

Bevölkerungsrepräsentative Studie
unter 2.000 Bundesbürgern

FinWeb Barometer Digitales Banking 2017

Bevölkerungsrepräsentative Studie
unter 2.000 Bundesbürgern

Inhalt

Editorial 03

Über die Studie 04

Zusammenfassung der Studienergebnisse 04

Die Studienergebnisse

Wie offen sind die Bundesbürger gegenüber bankfremden 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 Bundesbürger ihre wichtigsten Bankgeschäfte ab? (Frage 4) 32

FinWeb Barometer – Gesamtergebnis 34

Zentrale Ergebnisse zu Fragen 5 bis 7

Könnten die Bundesbürger sich vorstellen, für die folgenden Dienstleistungen auch Konkurrenzangebote von anderen Anbietern zu nutzen? (Frage 5) 36

Wie viele unterschiedliche Dienstleister insgesamt nutzen die Bundesbürger bereits heute für ihre Finanzgeschäfte? (Frage 6) 39

Wie behalten die Bundesbürger den Überblick über ihre Bankgeschäfte bei mehreren Banken? (Frage 7) 42

Editorial

Das dritte Jahr in Folge haben wir 2.000 Bundesbürger befragt, worauf sie bei ihren Finanzgeschäften Wert legen, wie sie sich die Bank der Zukunft wünschen und wie offen sie für die Angebote von Non-Banks sind. Die Ergebnisse der bevölkerungsrepräsentativen Untersuchung zeigen: Der Schritt in die digitale Finanzwelt verläuft evolutionär. Nur langsam verändern sich Bedürfnisse und Gewohnheiten der Deutschen.

Noch leben die 18- bis 65-Jährigen sehr in der traditionellen Bankenwelt. Inzwischen gibt es in Deutschland zwar rund 550 Fintechs, aber drei von vier Bundesbürgern haben noch nie etwas von ihnen gehört. Nur sechs Prozent wissen überhaupt, was sich hinter dem Begriff Fintech verbirgt. Wir wollen dabei die Leistungen der neuen Akteure nicht schmälern: Sie etablieren sich zunehmend und werden auch von den Banken als Partner geschätzt. Im Zuge ihrer Digitalisierung integrieren die Institute immer häufiger die Angebote von Fintechs – neue und traditionelle Anbieter kommen sich so immer näher. Die Banken haben zudem selbst Startups gegründet und eigene Plattformen aufgebaut. Damit haben auch sie ihre erste Digitalisierungswelle erfolgreich hinter sich gebracht und sind auf einem guten Weg.

Jetzt geht es für die Banken darum, den nächsten Reifegrad der Digitalisierung zu erreichen. Sie sollten ihre starken Marken und hohen Reichweiten nutzen, um das digitale Banking in die Breite der Bevölkerung zu bringen, bevor andere es tun. Insbesondere die Gruppe der 18- bis 34-Jährigen und Akademiker fordern von den Banken, sich den Gepflogenheiten der digitalen Welt anzupassen. Gelingt den Kreditinstituten diese Herausforderung schnell, werden sie ihre Stellung behaupten können.

Zunächst stellen auch große Anbieter wie Apple und Amazon keine Bedrohung für das Geschäft der deutschen Banken und Kapitalverwaltungsgesellschaften dar. Das lokal regulierte Geldanlage- und Kreditgeschäft ist ihnen bislang zu komplex und erschwert den Markteintritt.

Doch das könnte sich unter der europäischen Zahlungsdienstrichtlinie PSD2 schnell ändern: Sie schreibt den Finanzinstituten ab Januar 2018 vor, ihre Systeme zu öffnen und auch bankfremden Anbietern Zugriff auf Kunden- beziehungsweise Kontodaten zu geben. Damit könnten große, bekannte Händler, Technologiekonzerne oder auch Fintechs leichter als bisher zu Konkurrenten werden. Wie die in diesem Jahr vor dem Hintergrund von PSD2 gestellten Ergänzungsfragen zeigen, ist die Wechselbereitschaft der Bundesbürger hoch – und zwar für sämtliche Arten von Finanzgeschäften.

Für die Banken sollte daher die Devise lauten: nicht abwarten, sondern die Digitalisierung vorantreiben. Dann brauchen sie die Zukunft nicht zu fürchten.



Christine Naber, Vorstand der Cofinpro AG

Über die Studie

Die Studie „Finweb Barometer 2017“ basiert auf einer bevölkerungsrepräsentativen Befragung unter 2.000 Bundesbürgern. Sie wurde im Juli 2017 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 sehr langsam. Allerdings steht die Mehrzahl den Angeboten bankfremder Dienstleister grundsätzlich aufgeschlossen gegenüber. Dies gilt vor allem für den Zahlungsverkehr, in geringerem Maße aber auch im Kreditgeschäft und in der Geldanlage. Insgesamt sind jüngere Menschen und Akademiker zugänglicher für die Angebote der Nicht-Banken als ältere.

Das FinWeb Barometer weist für 2017 einen Gesamtwert von 45,9 Punkten auf – ermittelt auf einer Skala von 0 (dem klassischen Banking sehr verhaftet) bis 100 Punkten (vollkommen offen gegenüber neuen Anbietern). Im Vergleich zu den Vorjahren 2016 (44,6 Punkte) und 2015 (44,5 Punkte) zeigt sich damit nur ein leichter Anstieg, der die These belegt, dass es sich bei der Entwicklung um eine Evolution statt einer Revolution handelt. Dies liegt allerdings auch an dem mit 68 Prozent recht hohen Anteil von Nichtakademikern an den Befragten. In dieser Gruppe haben sich die Einstellungen im Verlauf der vergangenen drei Jahre nur sehr wenig verändert. Sie öffnen sich der digitalen Bankenwelt deutlich langsamer als Hochschulabsolventen.

Damit laufen die Banken Gefahr, ihre einkommensstärkere Klientel zu verlieren. Auch die Kunden von morgen könnten abwandern: sind doch junge Bundesbürger insgesamt empfänglicher für Non-Banks als ältere. Das gilt vor allem für den Zahlungsverkehr, aber auch im Kreditbereich und in der Geldanlage.

Die Bank muss erkennbar bleiben

Im Bereich Geldanlage wird ein Gesamtwert von 44,6 Punkten erreicht nach 42,9 Punkten im Vorjahr. Im Kreditgeschäft beträgt der Index 46,0 Punkte (2016: 44,9 Punkte) und im Zahlungsverkehr 50,2 Punkte (2016: 49,7 Punkte).

Die deutlichsten Veränderungen im Vergleich zum Vorjahr zeigen sich in der Geldanlage und hier vor allem in den Wünschen für die Abwicklung. Die Bundesbürger legen zunehmend Wert auf Prozesse, die ihren sonstigen Geschäften als Konsumenten entsprechen und die Geldanlage in den Alltag holen.

Im Kreditbereich ergeben sich auffällige Verschiebungen bei der Frage nach dem Bedarf für die Leistungen einer klassischen Bank. Immer weniger Kunden erkennen eine Notwendigkeit darin, Geld über ein traditionelles Institut zu leihen, weil sich Intermediäre dazwischen schieben. Sie suchen sich ihren Kredit im Internet über Vergleichsportale. Offenbar wissen sie nicht, dass dieser meist über ein traditionelles Institut vergeben wird.

Auch im Zahlungsverkehr zeigt sich: Sobald erkennbar Banken hinter den Produkten stehen – beispielsweise bei der Kontoführung und bei Überweisungen sowie Daueraufträgen – ist etwa jeder zweite Bundesbürger davon überzeugt, „unbedingt“ eine Bank dafür zu benötigen.

Banken sollten ihre Leistungen mit Blick auf PSD2 stärker kommunizieren

Und genau das ist die Chance für Banken: Sie müssen künftig mehr um den Kunden kämpfen, indem sie seine Wünsche in den Mittelpunkt stellen, gleichzeitig aber auch ihre eigenen Leistungen intensiver als bisher kommunizieren. Dies gilt insbesondere angesichts der bevorstehenden Umsetzung der EU-Richtlinie PSD2, über welche ab 2018 sowohl Fintechs als auch bankfremde Drittanbieter Zugriff auf die Kundendaten erhalten können.

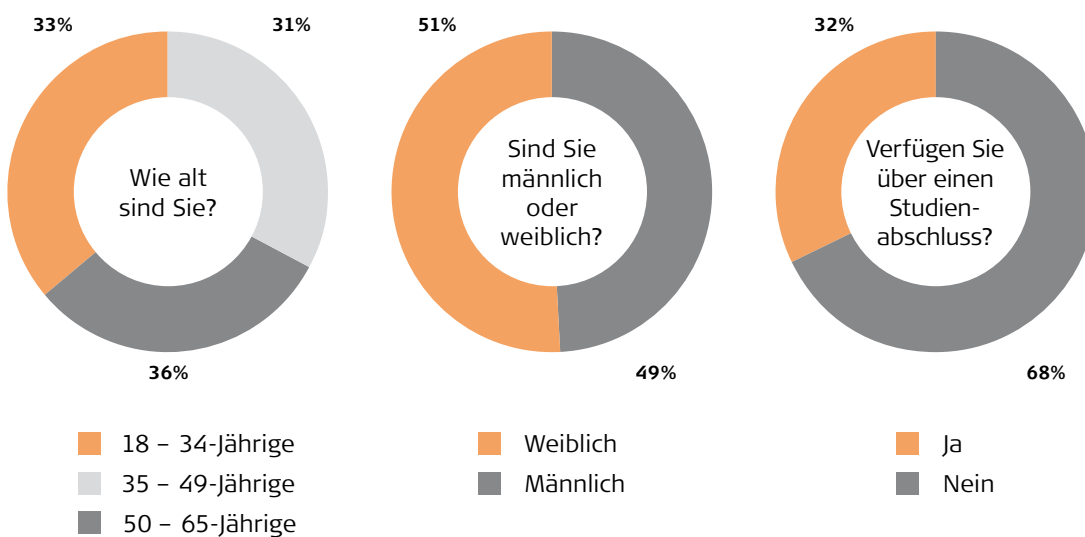
Wie real diese Gefahr ist, belegt der Ergänzungsteil des „FinWeb Barometer 2017“, bei dem unter anderem die Treue zur Hausbank abgefragt wurde. Dabei zeigt sich eine hohe Wechselbereitschaft – besonders ausgeprägt in den Berei-

chen Zahlungsverkehr und Geldanlage. Aber auch bei der Kreditaufnahme könnte sich jeder zweite Befragte vorstellen, zur Konkurrenz abzuwandern.

Fazit

Von den Banken wird – gerade mit Blick auf PSD2 noch stärker als bisher – der konsequente Kundenfokus eingefordert. Sie sollten aber auch ihre Leistungen und Vorteile stärker herausstellen als bisher. Der Kunde wünscht eine Mischung aus traditionellen Bankenwerten und den Vorteilen der digitalen Welt. Wenn die Institute dies in einer nächsten Digitalisierungswelle umsetzen, werden sie auch die heranwachsenden, bald vermögenden Kunden langfristig binden können.

Demographische Fragen



Wie offen sind die Bundesbürger gegenüber bankfremden Anbietern?

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

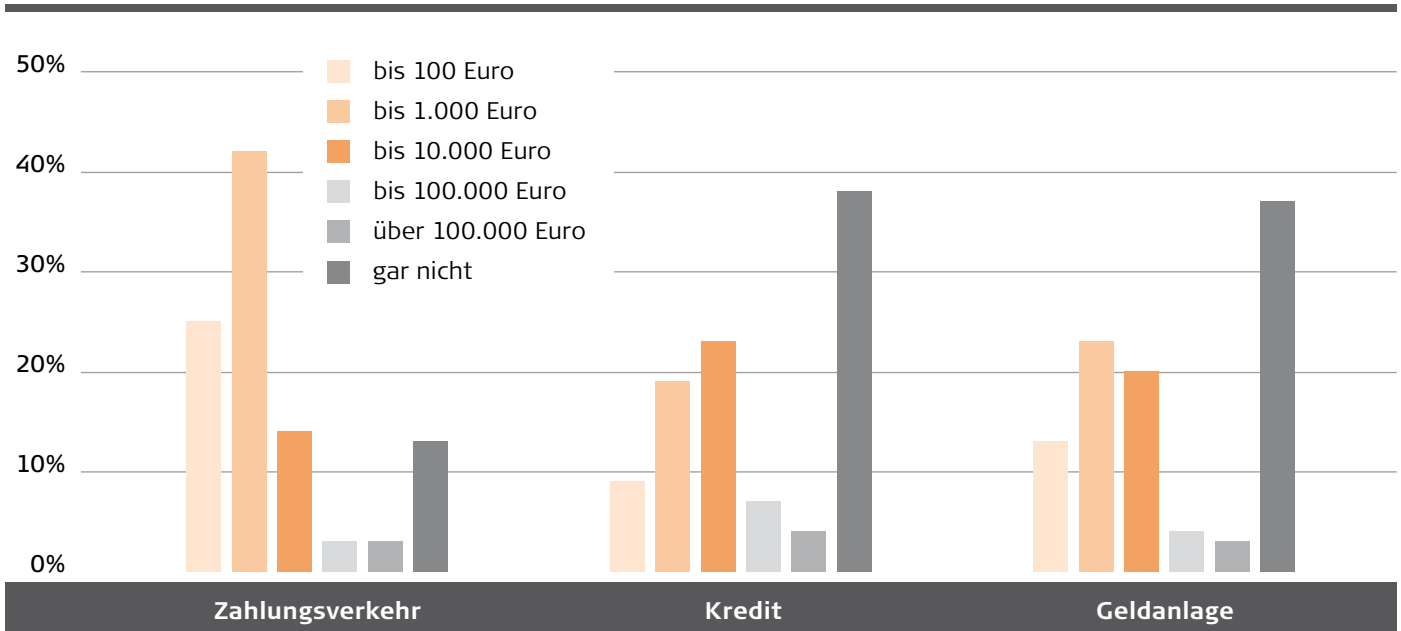
Zentrale Ergebnisse

Zum dritten Mal in Folge zeigen sich sehr konstante Ergebnisse mit nur wenigen Schwankungen im Hinblick auf die Offenheit, Geldgeschäfte über bankfremde Dienstleister abzuwickeln. Im **Zahlungsverkehr** ist die Bereitschaft mit 87 Prozent am stärksten ausgeprägt, andere Anbieter zu nutzen. In den Bereichen **Kredit** und **Geldanlage** liegt der Anteil mit etwas mehr als 60 Prozent deutlich darunter. Dennoch bleibt festzuhalten: Fast zwei Drittel fühlen sich auch hier nicht mehr an die Angebote der Banken gebunden.

- Bereits in der Vorjahresstudie ist deutlich geworden, dass die Bundesbürger die Grenze ihrer **Investments über Non-Banks** von geringeren Beträgen **hin zu größeren Summen** mit mehr als 10.000 Euro verschieben. Diese Entwicklung setzt sich fort – über alle Alters- und Bildungsgruppen
- Die **Analyse nach Bildungsabschluss** ergibt einen klaren Trend: Hochschulabsolventen öffnen sich deutlich schneller gegenüber bankfremden Anbietern, während Bundesbürger ohne Hochschulabschluss ihnen tendenziell etwas skeptischer gegenüberstehen – eine Entwicklung, die sich ebenfalls bereits in den Vorjahren gezeigt hat, nun aber noch stärker zutage tritt. So sind 71 Prozent der Befragten mit Hochschulabschluss offen für die Angebote bankfremder Anbieter im Bereich Geldanlage – bei Nicht-Akademikern beträgt dieser Wert 60 Prozent. Und zunehmend würden Hochschulabsolventen den meist neuen Marktteilnehmern auch höhere Summen anvertrauen. So sind inzwischen 10 Prozent bereit, Beträge über 10.000 Euro dort zu investieren.
- **Jüngere Menschen** zeigen sich insgesamt deutlich **offener für die Angebote von Non-Banks** als ältere. Am größten ist die Spanne bei der Geldanlage: Während nur 28 Prozent der 18- bis 34-Jährigen nicht auf die Dienstleistungen von bankfremden Anbietern zugreifen würden, sind es bei den 50- bis 65-Jährigen 46 Prozent. Die Ergebnisse für die älteren Bundesbürger zeigen aber auch: Mehr als jeder Zweite zeigt keine Abneigung gegenüber neuen Angeboten.
- **Gesamtfazit:** In der Gesamtbetrachtung unterscheiden sich die Ergebnisse im Vergleich zu den Studien von 2016 und 2015 nur wenig. Die Detailanalyse zeigt jedoch, dass Hochschulabsolventen Non-Banks zunehmend vertrauen, während die Skepsis bei den Nicht-Akademikern tendenziell eher etwas zunimmt. In der Studie gleicht sich das in der Summe fast aus – die Banken jedoch wird diese Entwicklung schmerzen, denn ihnen kehren zunehmend die einkommensstärkeren Kunden den Rücken.

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

Zahlungsverkehr, Kredit, Geldanlage

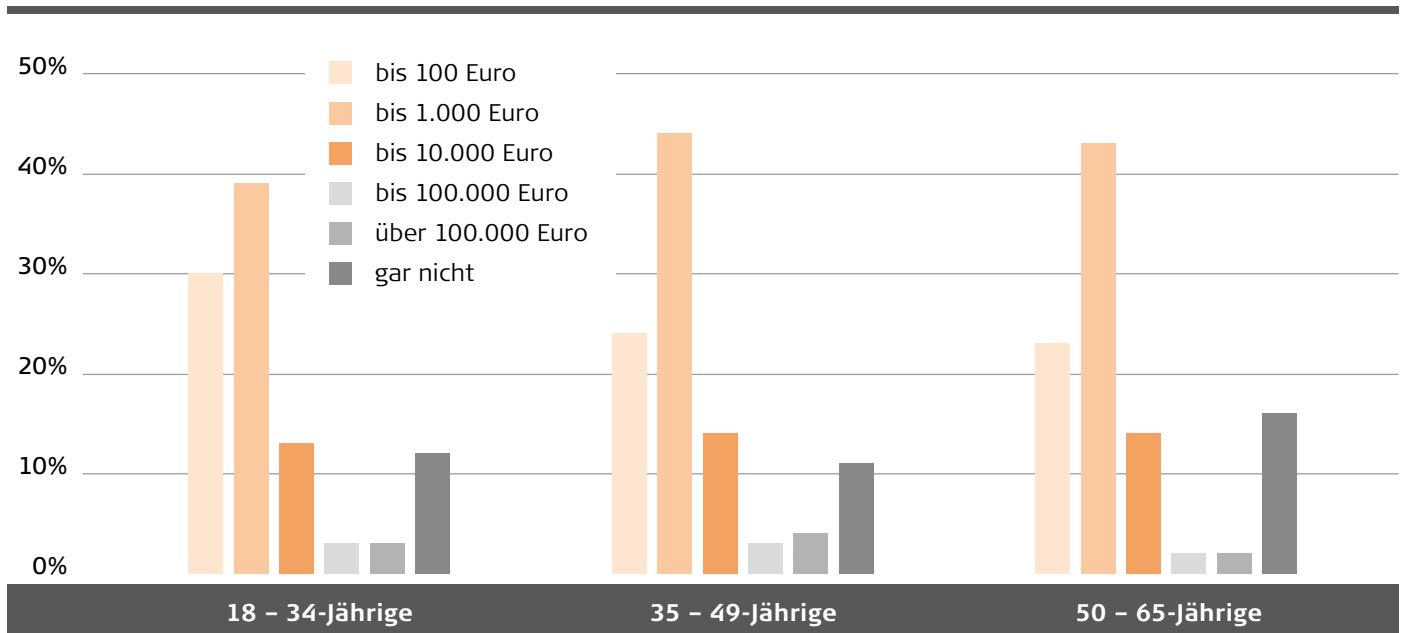


Zusammenfassung

- 87 Prozent der Bundesbürger sind grundsätzlich dazu bereit, ihre Geldgeschäfte im Zahlungsverkehr über Marktteilnehmer wie Paypal, Sofortüberweisung oder Online-Plattformen abzuwickeln. Damit stehen sie neuen Anbietern in diesem Bereich aufgeschlossen gegenüber. Insgesamt hat im Zahlungsverkehr die Offenheit gegenüber Non-Banks aber nicht zu-, sondern marginal abgenommen. Das liegt insbesondere an einer etwas größeren Skepsis bei den Nicht-Akademikern.
- Im Vergleich zur Vorjahresstudie besteht im Zahlungsverkehr mittels Non-Banks jedoch eine leichte Tendenz zu höheren Beträgen. So würden inzwischen 6 Prozent der Befragten Zahlungen von mehr als 10.000 Euro über neue Anbieter abwickeln – doppelt so viele wie 2016.
- Bei Krediten und Geldanlagen vertrauen immer noch fast 40 Prozent der Bundesbürger ausschließlich den traditionellen Instituten: 37 beziehungsweise 38 Prozent lehnen die Zusammenarbeit mit Nichtbanken in diesen Feldern ab.
- Im Umkehrschluss bedeutet dies aber auch: Mehr als sechs von zehn Bundesbürgern können sich vorstellen, Kredit- und Geldanlagegeschäfte bei den alternativen Anbietern zu tätigen. 27 beziehungsweise 34 Prozent würden dort Beträge über 1.000 Euro anlegen.

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

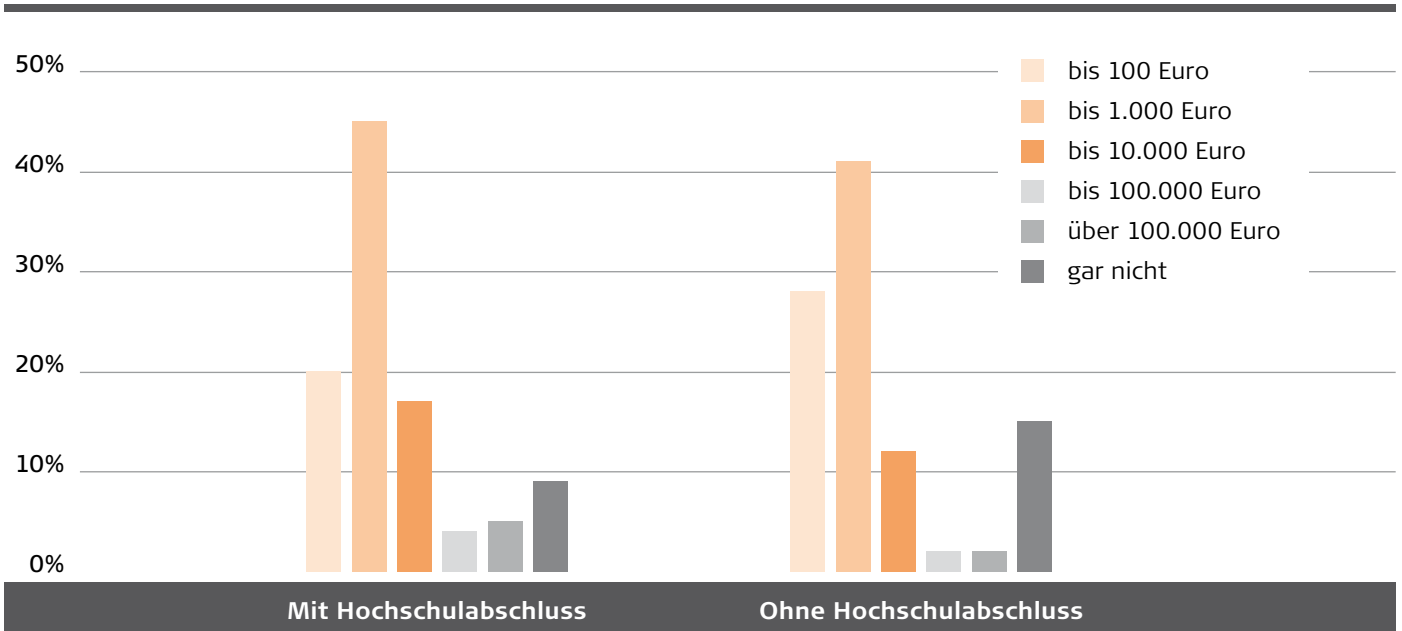
Zahlungsverkehr – nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Zwar sind jüngere Menschen eher als ältere dazu bereit, Zahlungen über Non-Banks wie Paypal, Sofortüberweisung oder Online-Plattformen abzuwickeln. Im Vergleich zur Vorjahresbefragung zeigen sich jedoch sowohl die 18- bis 34-Jährigen als auch die 35- bis 49-Jährigen nicht offener gegenüber den neuen Marktteilnehmern – ein leicht höherer Teil würde sogar gar keine Zahlungen über sie vornehmen.
- Sowohl in der Altersgruppe 18- bis 34 Jahre als auch bei den 35- bis 49-Jährigen hat jedoch die Bereitschaft, Zahlungen oberhalb von 10.000 Euro über neue Anbieter abzuwickeln, etwas zugenommen.
- Selbst bei den über 50-jährigen Bundesbürgern sind 84 Prozent offen für alternative Anbieter im Zahlungsverkehr. 18 Prozent der Befragten wären bereit, auf diesem Weg Beträge von mehr als 1.000 Euro zu überweisen.

Zahlungsverkehr – nach Bildungsabschluss

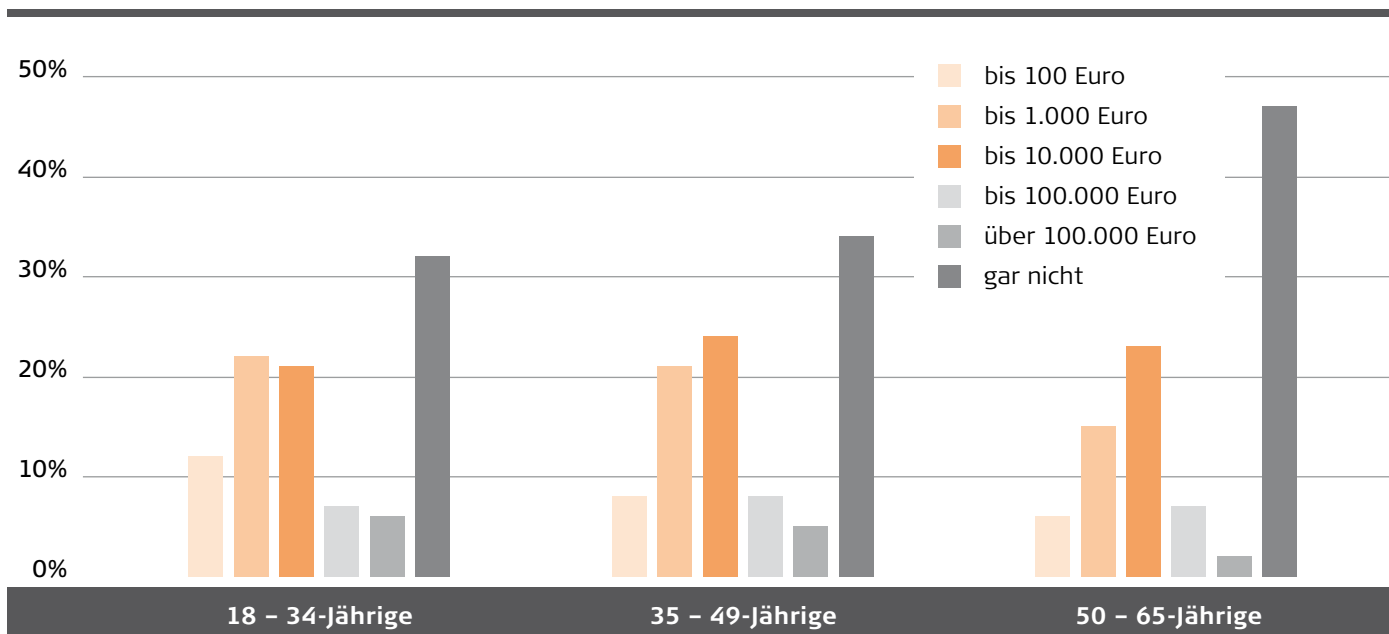


Zusammenfassung

- Akademiker stehen neuen Anbietern im Zahlungsverkehr deutlich offener gegenüber als Nicht-Akademiker. So sind 91 Prozent der Teilnehmer mit Hochschulabschluss generell dazu bereit, Zahlungen über alternative Finanzdienstleister abzuwickeln, bei den Befragten ohne Hochschulabschluss liegt dieser Anteil bei 85 Prozent.
- Jeder vierte Akademiker würde im Zahlungsverkehr Geschäfte von mehr als 1.000 Euro über Non-Banks tätigen. Bei Beträgen oberhalb von 10.000 Euro hat die Aufgeschlossenheit gegenüber den neuen Marktanbietern leicht zugenommen.
- Die Befragten ohne Hochschulabschluss zeigen sich insgesamt etwas risikoscheuer als in der Vorjahresstudie. 15 Prozent würden Zahlungen grundsätzlich nur über eine Bank abschließen, im Vorjahr waren es 13 Prozent.

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

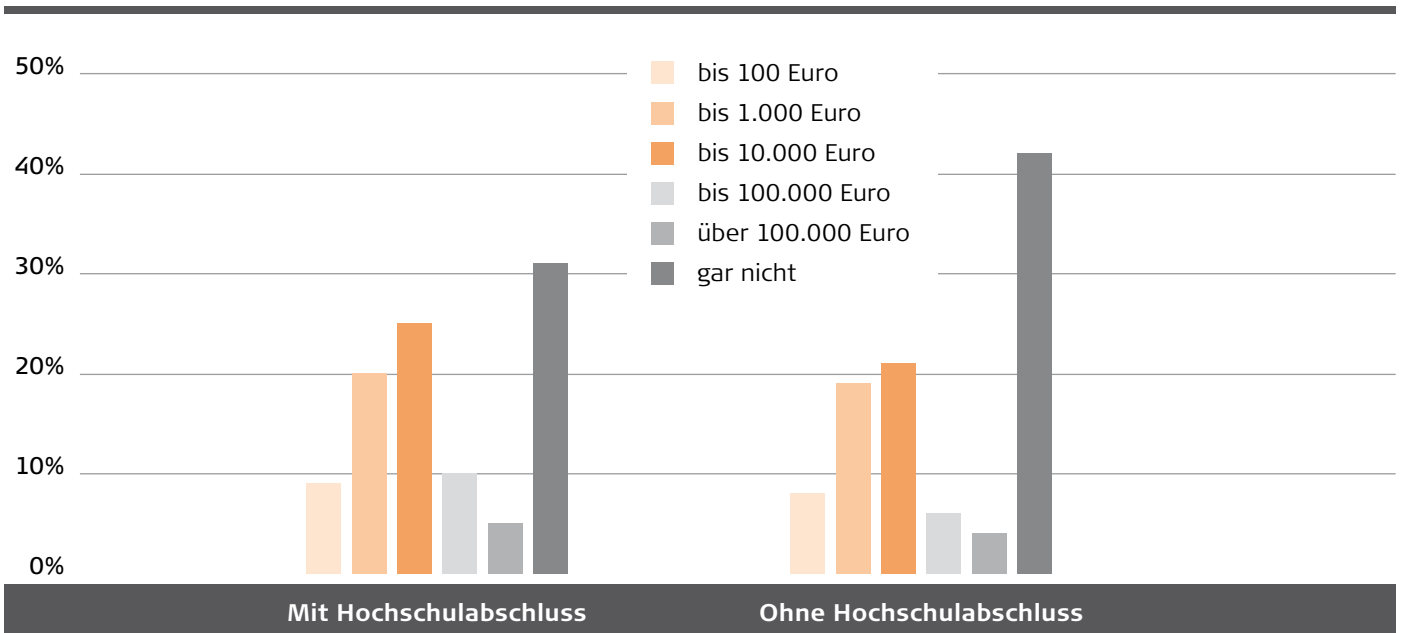
Kredit – nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Ähnlich wie bei der Geldanlage stehen die Bundesbürger den bankfremden Akteuren im Kreditgeschäft deutlich skeptischer gegenüber als im Zahlungsverkehr. Das gilt vor allem für ältere Menschen: Während nahezu jeder zweite 50- bis 65-jährige grundsätzlich ausschließt, einen Kredit über eine Nichtbank abzuschließen, sind es lediglich 32 Prozent der Befragten in der Altersgruppe 18- bis 34 Jahre.
- Besonders bei den 18- bis 34-jährigen Bundesbürgern ist im Vorjahresvergleich eine Verschiebung hin zu höheren Kreditbeträgen zu beobachten. So wären 13 Prozent der Befragten grundsätzlich bereit, Darlehen oberhalb von 10.000 Euro bei einem neuen Anbieter aufzunehmen, während es 2016 nur 9 Prozent waren.

Kredit – nach Bildungsabschluss

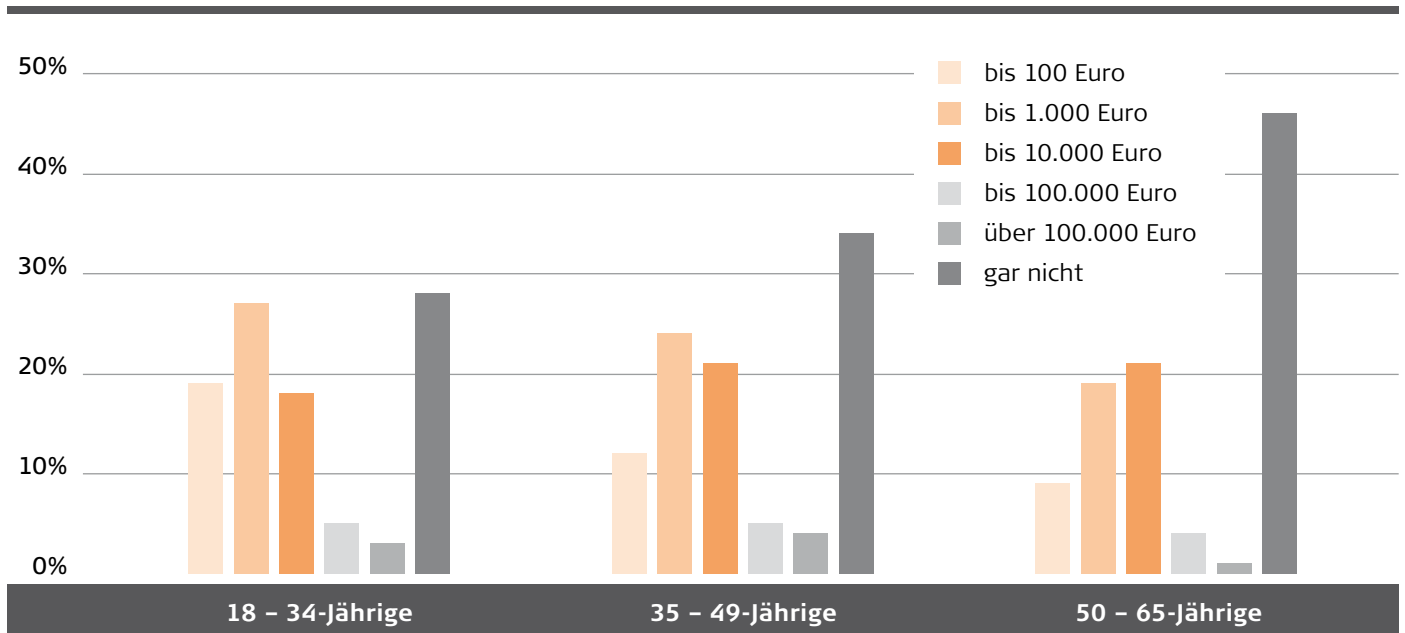


Zusammenfassung

- Auch im Kreditgeschäft treten die Unterschiede zwischen den Akademikern und den Nicht-Akademikern deutlich zutage: Erstere stehen Krediten bankfremder Anbieter grundsätzlich offener gegenüber als die Letztgenannten, und diese Tendenz verstärkt sich. Während der Anteil der Befragten mit Hochschulabschluss, die ein Darlehen nur bei einer Bank aufnehmen würden, auf 31 Prozent gesunken ist (2016: 35 Prozent), ergibt sich bei den Bundesbürgern ohne Hochschulabschluss eine marginale Steigerung von 41 auf 42 Prozent.
- Unter den Akademikern besteht zudem eine im Vergleich größere Bereitschaft, höhere Kredite bei Nichtbanken aufzunehmen: So würden sich 15 Prozent der Hochschulabsolventen 10.000 Euro oder mehr über einen neuen Anbieter leihen (2016: 13 Prozent), aber nur 10 Prozent der Nicht-Hochschulabsolventen (2016: 8 Prozent).

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

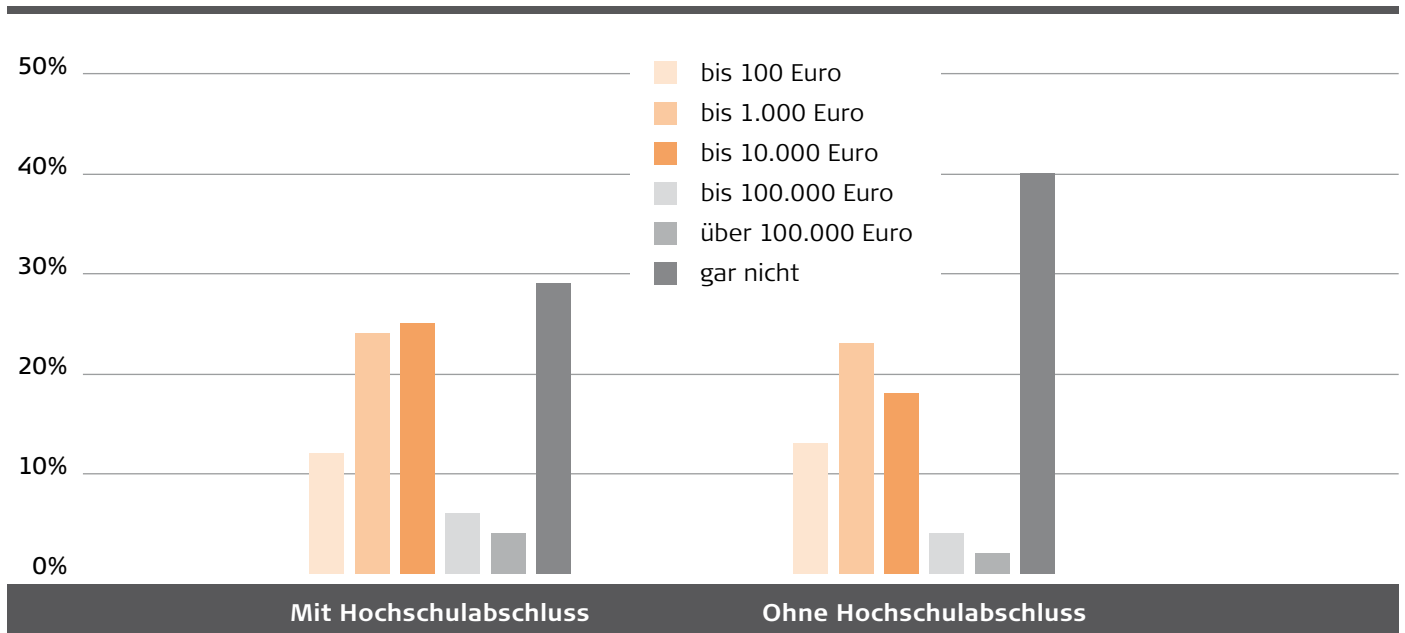
Geldanlage – nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Insgesamt agieren die Bundesbürger in puncto Geldanlage deutlich konservativer als beim Zahlungsverkehr. So kann sich ein höherer Anteil der Befragten über alle Altersgruppen nicht vorstellen, Investments über Non-Banks zu tätigen.
- Mit 46 Prozent der Befragten zwischen 50- bis 65 Jahren schließt nahezu jeder Zweite in dieser Altersgruppe aus, Geld bei Nichtbanken anzulegen. Dieser Anteil ist deutlich höher als bei den jüngeren Studienteilnehmern, speziell bei den 18- bis 34-Jährigen.
- In allen Altersgruppen zeigt sich wie schon im Vorjahr die Tendenz, höhere Beträge über Non-Banks anzulegen. Mehr Bundesbürger aller Altersgruppen sind zunehmend bereit zu „ernsthaften Investments“. So würden immerhin 9 Prozent der 35- bis 39-Jährigen anderen Anbietern inzwischen auch Beträge über 10.000 Euro anvertrauen.

Geldanlage – nach Bildungsabschluss



Zusammenfassung

- In der Geldanlage treten die Unterschiede zwischen Hochschulabsolventen und Nicht-Akademikern noch deutlicher zutage als im Zahlungsverkehr: Während 29 Prozent der Akademiker ihre Investments nur über eine Bank tätigen würden (2016: 32 Prozent), sind es bei den Befragten ohne Hochschulabschluss 40 Prozent (2016: 39 Prozent).
- Sieben von zehn Befragten mit Hochschulabschluss sind generell bereit, ihr Geld über alternative Finanzdienstleister anzulegen. Auch hier ist dabei eine Tendenz hin zu „ernsthaften Investments“ erkennbar: 10 Prozent der Akademiker würden Beträge oberhalb von 10.000 Euro über einen bankfremden Anbieter anlegen.
- Nur sechs von zehn Bundesbürgern ohne Hochschulabschluss würden ihr Geld Online-Plattformen anvertrauen und dabei auch geringere Summen einsetzen als Akademiker.

Wechselbereitschaft junger Akademiker im Vergleich zur Gesamtbevölkerung

Anteil der Bundesbürger, die nicht bereit sind zu wechseln

	Junge Bundesbürger mit Hochschulabschluss	Alle Bundesbürger
Zahlungsverkehr	8 Prozent	13 Prozent
Kredit	27 Prozent	38 Prozent
Geldanlage	20 Prozent	37 Prozent

Zusammenfassung

Die gut ausgebildeten jungen Bundesbürger stehen den Non-Banks wesentlich offener gegenüber als der Durchschnitt der Bevölkerung. Dies gilt für alle drei Bereiche, in besonders ausgeprägtem Maße aber für die Geldanlage.

Frage 2

Wie wünschen sich die Bundesbürger die Abwicklung ihrer Bankgeschäfte?

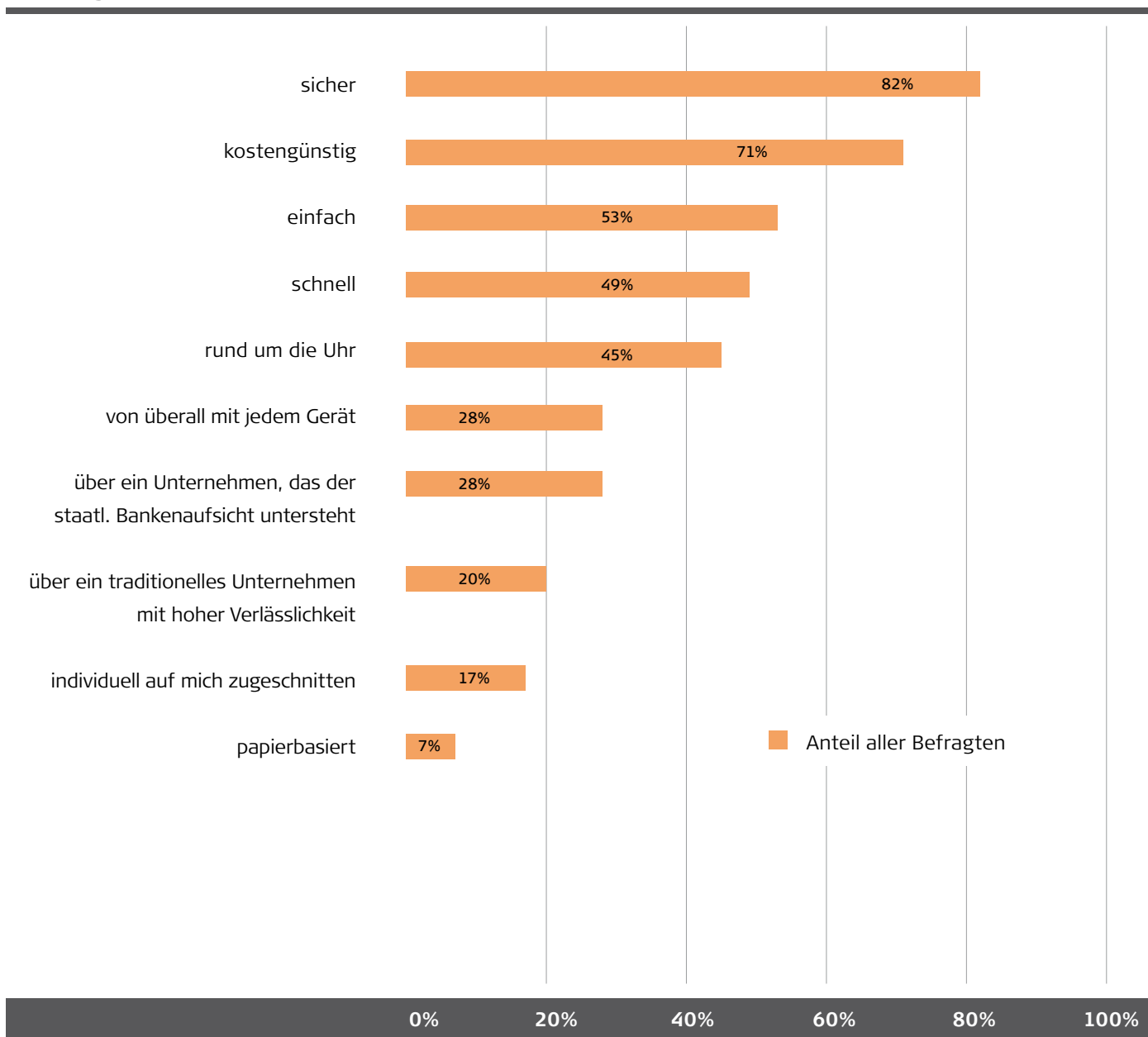
In den Bereichen Zahlungsverkehr, Kredit und Geldanlage

Zentrale Ergebnisse

- **Sicher, kostengünstig und einfach** – dies sind auch 2017 die **Prioritäten** für die Bundesbürger in den abgefragten drei Bereichen. Alle Altersgruppen legen außerdem zunehmend Wert auf Schnelligkeit. Dieses Bedürfnis ist besonders ausgeprägt bei jungen Bundesbürgern. Für die über 50-Jährigen ist es dagegen immer wichtiger, dass sie ihre Geldgeschäfte leicht und unkompliziert abwickeln können – da sie keine Digital Natives sind, fällt ihnen der Übergang von der analogen in die digitale Bankenwelt offenbar schwerer als jungen Bundesbürgern.
- Sicherheit als wichtigstes Kriterium bedeutet für die Bundesbürger nicht, dass der Dienstleister der **staatlichen Bankenaufsicht** unterliegt oder auf eine **lange Tradition** zurückblickt. Diese Kriterien **verlieren zunehmend an Bedeutung** und zwar bei allen Befragten gleichermaßen. Haben beispielsweise 2016 noch 42 Prozent der Akademiker bei der Anlage ihres Geldes auf eine Kontrolle durch die Bankenaufsicht Wert gelegt, sind es heute lediglich 37 Prozent.
- Günstige Kosten sind zwar nach wie vor von zentraler Bedeutung – vor allem für die älteren Bundesbürger. Doch zumindest im **Zahlungsverkehr** spielen Kostenaspekte eine geringere Rolle als im Vorjahr. Insbesondere **junge Bundesbürger und Akademiker** zeigen sich **weniger preissensibel**. Hier hat sich vermutlich die „Kostenloskultur“ längst etabliert.
- Auffällig ist auch: Im Vergleich zu 2016 **verliert** das Bedürfnis nach **Betreuung durch einen persönlich bekannten Berater** bei den 18- bis 34-Jährigen **an Bedeutung**. So zeigt sich im Bereich Geldanlage ein Rückgang um 8 Prozentpunkte (von 34 auf 26 Prozent), im Bereich Kredit sind die Zahlen fast identisch. Dies korrespondiert mit einem **abnehmenden Bedürfnis nach individuellen Angeboten**. Hier zeigen sich gegenüber 2016 ebenfalls Rückgänge von 10 Prozentpunkten in beiden Bereichen. Nur noch 36 Prozent der jungen Bundesbürger legen bei Krediten und der Geldanlage Wert auf individuell auf sie zugeschnittene Leistungen. Die Vermutung liegt nahe, dass sie solche Produkte ohnehin nie kennengelernt haben.
- Insgesamt zeigt sich besonders in diesem Studienkapitel, dass die Bundesbürger zunehmend auch bei ihren **Geldgeschäften** die Vorteile der digitalen Welt zu schätzen wissen. Dies gilt für alle Bereiche, besonders aber für die Geldanlage (Anstieg des Teilindizes von 44,3 auf 47 Punkte).

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

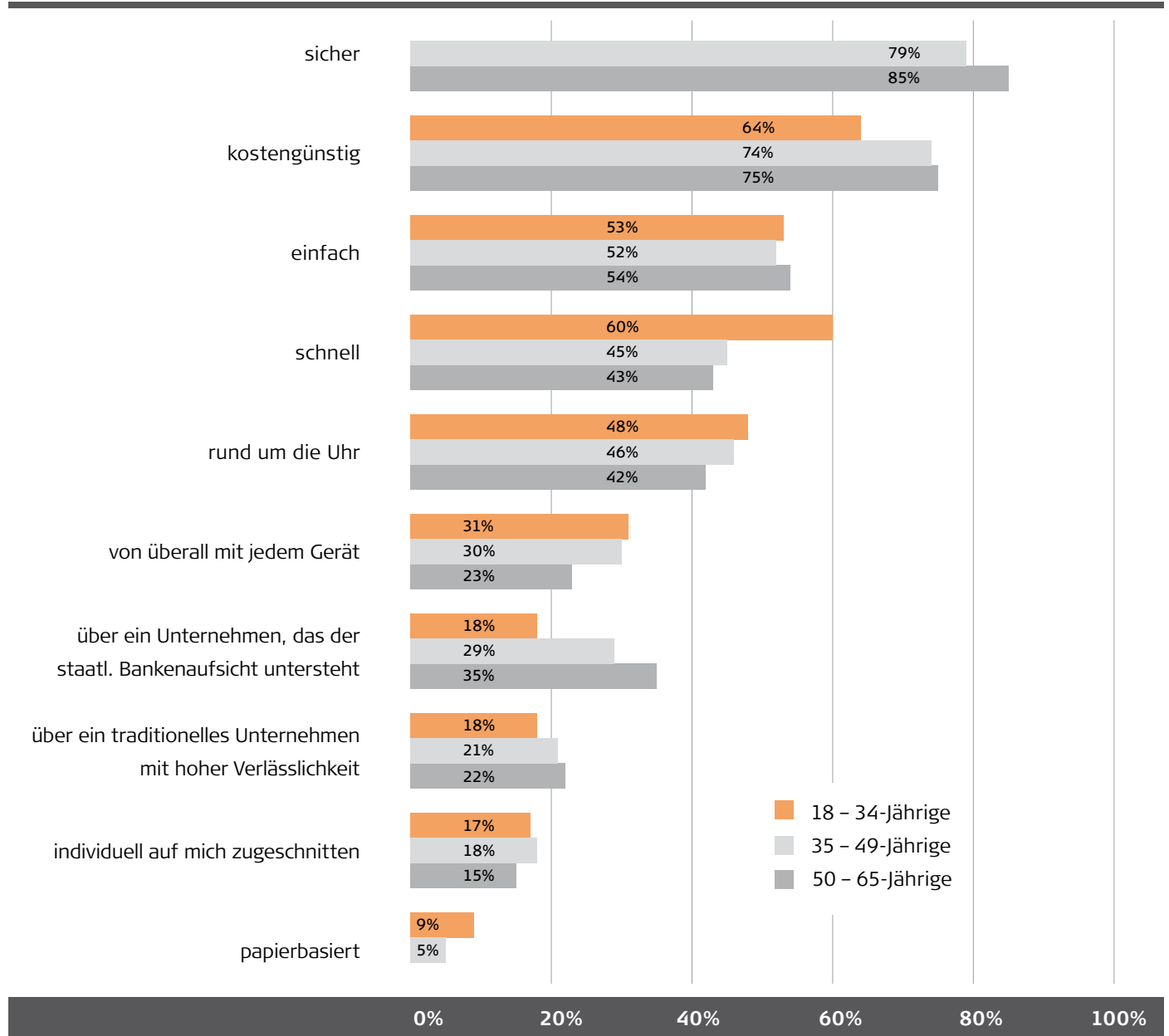
Zahlungsverkehr



Zusammenfassung

- Die Bundesbürger wünschen sich für ihre Geschäfte im Zahlungsverkehr in erster Linie eine sichere und kostengünstige Abwicklung. Trotz hoher Priorität hat das Kostenbewusstsein im Vergleich zu 2016 leicht abgenommen: In der Vorjahresstudie hatten noch 75 Prozent der Befragten gesagt, eine günstige Abwicklung sei besonders relevant.
- Etwa jedem zweiten Befragten ist es zudem wichtig, dass Zahlungen einfach, schnell und rund um die Uhr möglich sind. Im Vorjahresvergleich fällt auf: Einfache und schnelle Prozesse gewinnen an Bedeutung. So hatten sich 2016 nur 48 Prozent für eine unkomplizierte Abwicklung ausgesprochen und 47 Prozent der Befragten Wert auf eine hohe Geschwindigkeit gelegt.
- Nur noch für 28 Prozent der Studienteilnehmer ist es wichtig, den Zahlungsverkehr über ein Unternehmen abzuwickeln, das der staatlichen Bankenaufsicht untersteht (2016: 31 Prozent).
- Das Bedürfnis nach individuellen Produkten im Zahlungsverkehr nimmt leicht ab: In der aktuellen Studie sprechen sich nur noch 17 Prozent der Befragten dafür aus – nach 19 Prozent im Jahr 2016.

Zahlungsverkehr – nach Altersgruppen

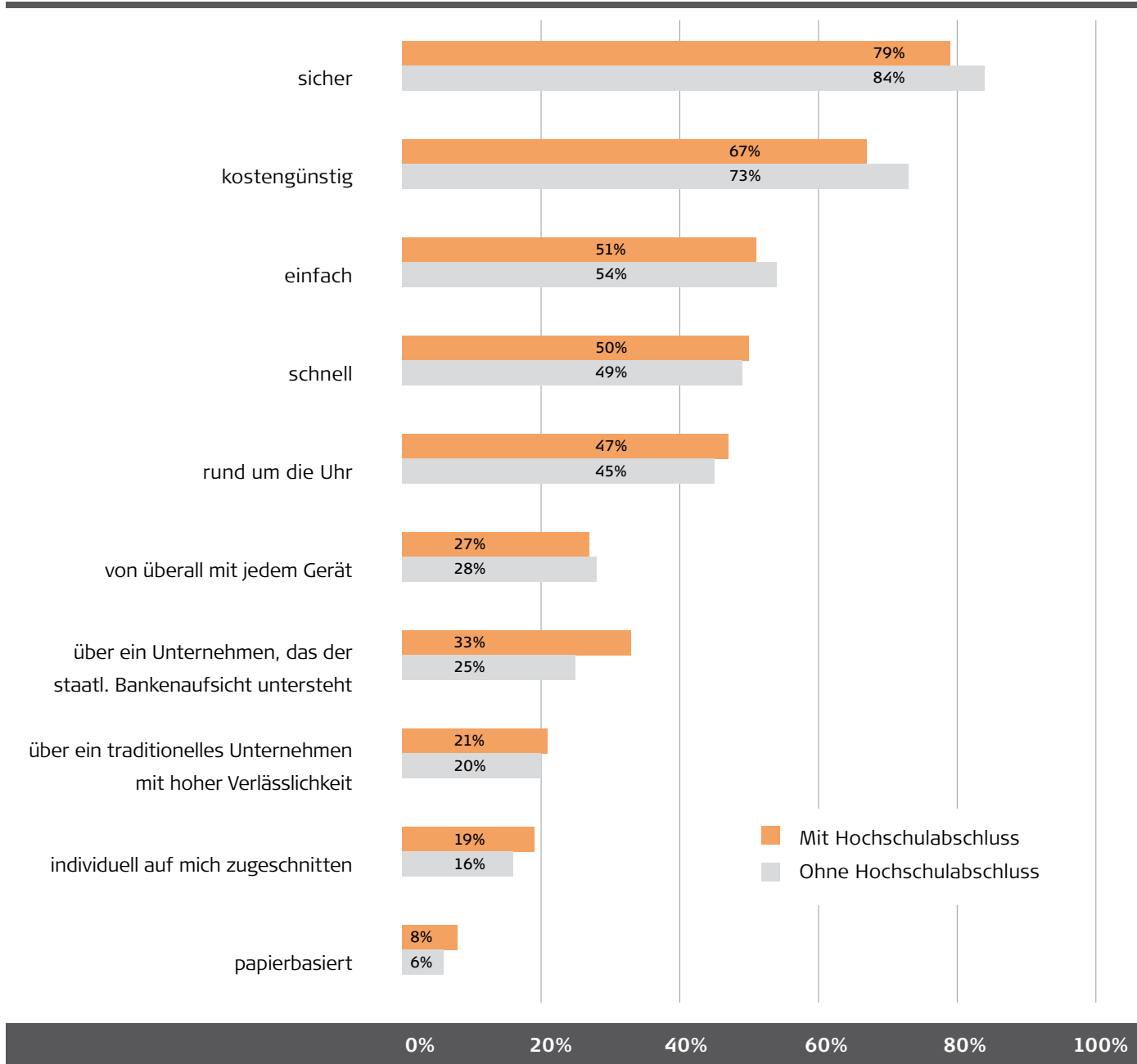


Zusammenfassung

- Bei den jungen Bundesbürgern ergeben sich im Vergleich zu 2016 einige auffällige Veränderungen: Sie achten zwar nach wie vor auf eine kostengünstige Abwicklung ihres Zahlungsverkehrs, doch in der Vorjahresstudie war dieser Wunsch mit 71 Prozent deutlich höher gewichtet. Zugenommen hat das Bedürfnis nach Prozessen, die schnell (2016: 53 Prozent) und einfach (2016: 48 Prozent) sind. Ein Rund-um-die-Uhr-Service ist den 18- bis 34-Jährigen weniger wichtig als im Vorjahr – er hat sich im Zahlungsverkehr ja ohnehin aus Sicht der meisten Verbraucher bereits etabliert.
- Sicherheit im Zahlungsverkehr hat die höchste Priorität für alle Altersgruppen. Dies bedeutet für die Befragten jedoch nicht, dass der Zahlungsabwickler unbedingt der staatlichen Bankenaufsicht unterstehen muss. Über alle Gruppen zeigt sich hier eine sinkende Bedeutung. Selbst bei den Befragten über 50 Jahren legen nur noch 35 Prozent Wert auf eine entsprechende Kontrolle – 2016 waren es mit 41 Prozent deutlich mehr.
- Das Bedürfnis der über 50-Jährigen, ihren Zahlungsverkehr über ein traditionelles Unternehmen mit hoher Verlässlichkeit abzuwickeln, ist zwar etwas stärker ausgeprägt als in den anderen Altersgruppen, hat aber im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls leicht abgenommen (2016: 25 Prozent).

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

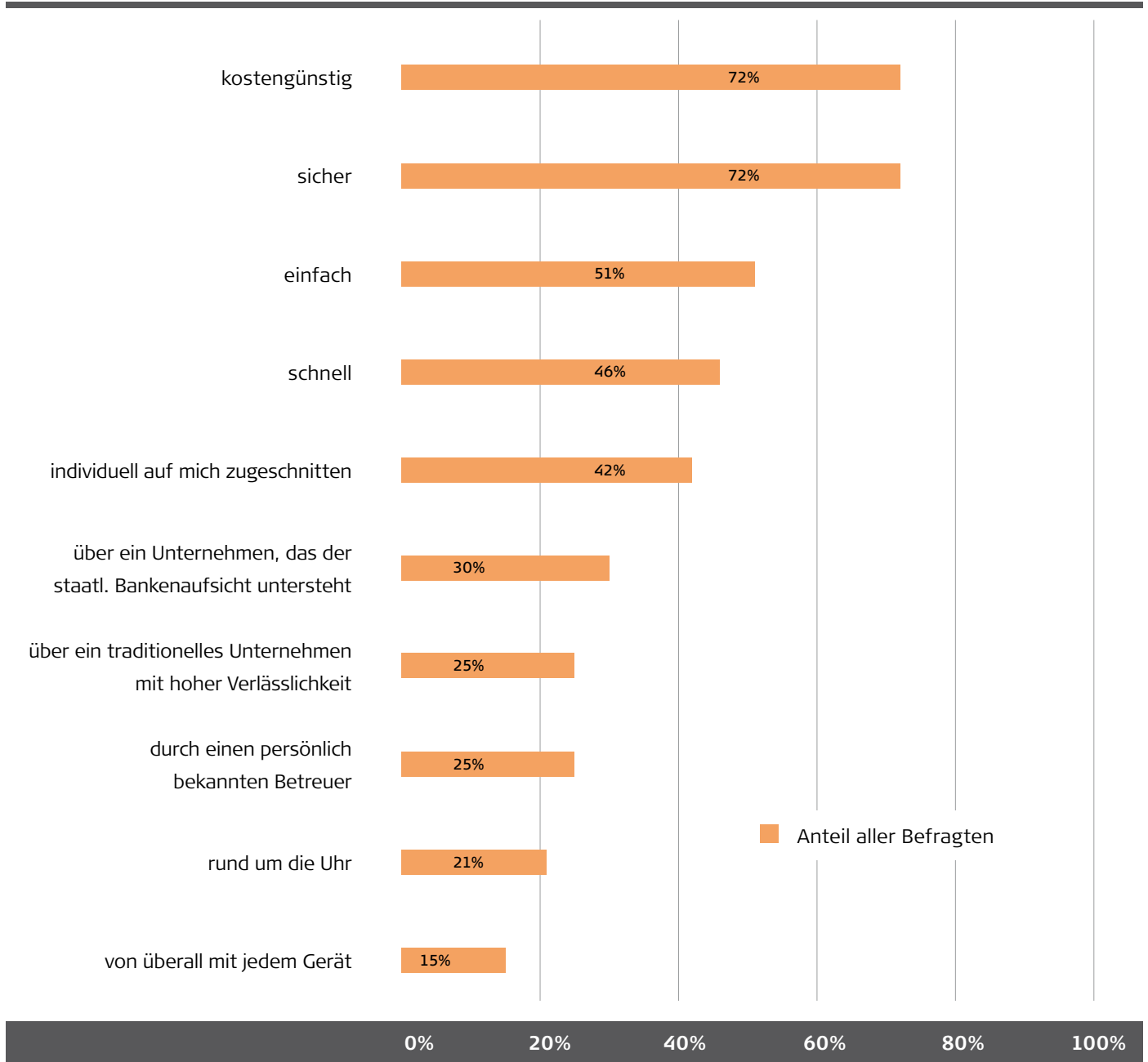
Zahlungsverkehr – nach Bildungsabschluss



Zusammenfassung

- Sicher, kostengünstig und einfach – diese drei zentralen Anforderungen an den Zahlungsverkehr haben Bundesbürger mit und ohne Hochschulabschluss gleichermaßen. Allerdings sind sie für Nicht-Akademiker von noch größerer Bedeutung.
- Auffällig ist im Vergleich zum Vorjahr das sinkende Bedürfnis der Bundesbürger mit Hochschulabschluss nach einer kostengünstigen Abwicklung – hier ergibt sich ein Rückgang von 76 auf 67 Prozent. Dies dürfte der Tatsache geschuldet sein, dass Akademiker ohnehin überdurchschnittlich oft auf bereits kostenlose Angebote zurückgreifen – beispielsweise bei der Wahl ihres Girokontos.
- Deutlich größeren Wert als Bundesbürger ohne Hochschulabschluss legen Akademiker allerdings darauf, dass der Zahlungsabwickler der staatlichen Bankenaufsicht untersteht. Ansonsten zeigen sich wenig Unterschiede zwischen beiden Gruppen – auch im Vergleich zum Vorjahr.

Kredit

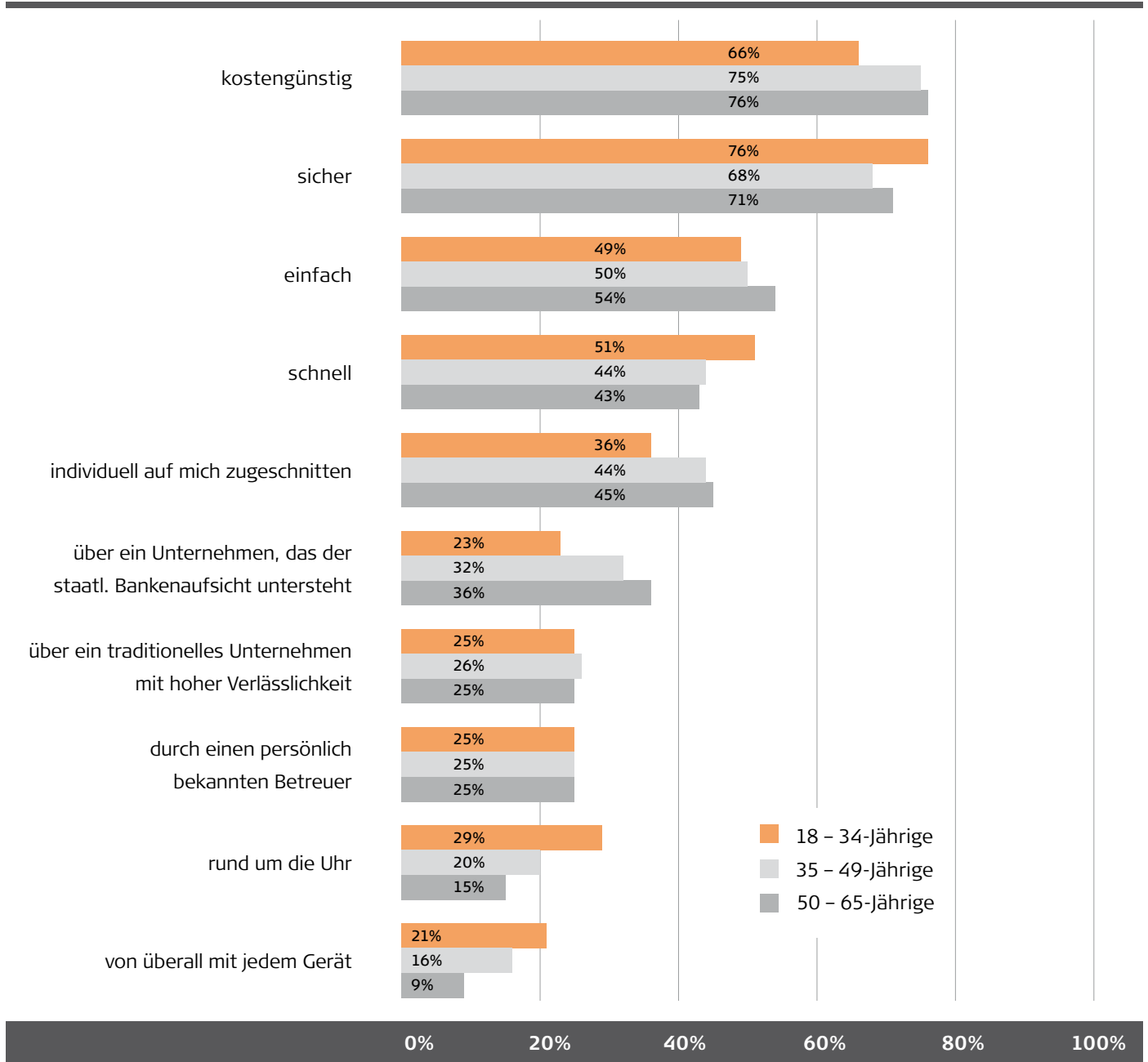


Zusammenfassung

- Kostengünstig und sicher – das sind weiterhin mit Abstand die wichtigsten Kriterien für die Bundesbürger bei der Abwicklung ihrer Kreditgeschäfte.
- Schnelligkeit gewinnt auch im Kreditbereich an Bedeutung und ist für die Befragten inzwischen wichtiger als ein individuelles Angebot.
- Insgesamt 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 für Sie vier wichtigsten Punkte an.**

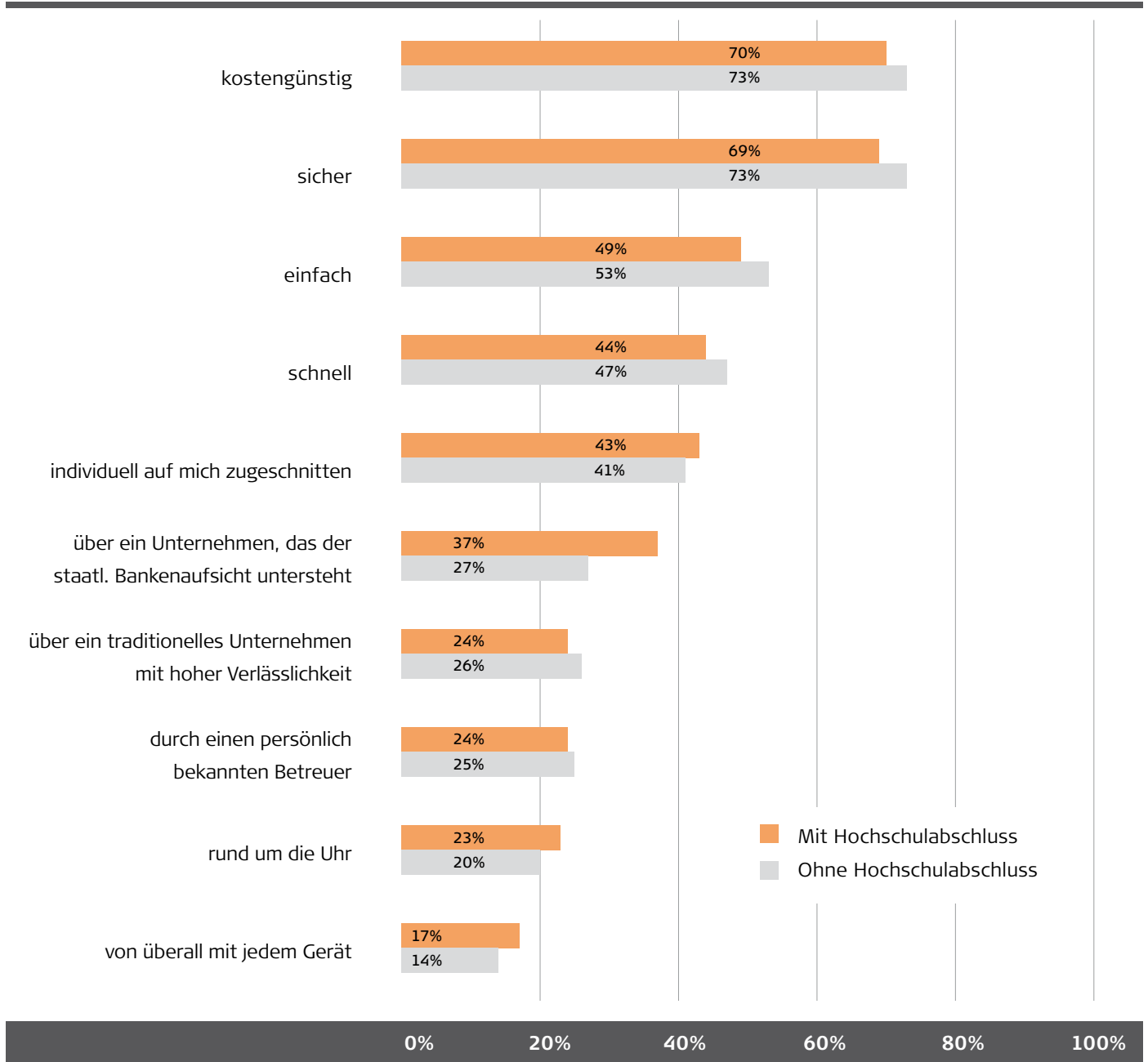
Kredit – nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Bundesbürger über 35 Jahre zeigen ein deutlich höheres Kostenbewusstsein als die jungen. Für diese steht Sicherheit an erster Stelle.
- Wie schon in der Geldanlage lässt sich auch im Kreditbereich beobachten, dass gerade junge Bundesbürger zunehmend weniger Wert auf individuelle Angebote legen. Entsprechend können sie auch auf einen persönlich bekannten Betreuer verzichten (Rückgang von 34 Prozent in 2016 auf 25 Prozent).
- Junge Bundesbürger fordern zudem stärker als ältere die Abwicklung rund um die Uhr und von überall mit jedem Gerät. Hier zeigen sich im Vergleich zum Vorjahr deutliche Zunahmen.

Kredit – nach Bildungsabschluss

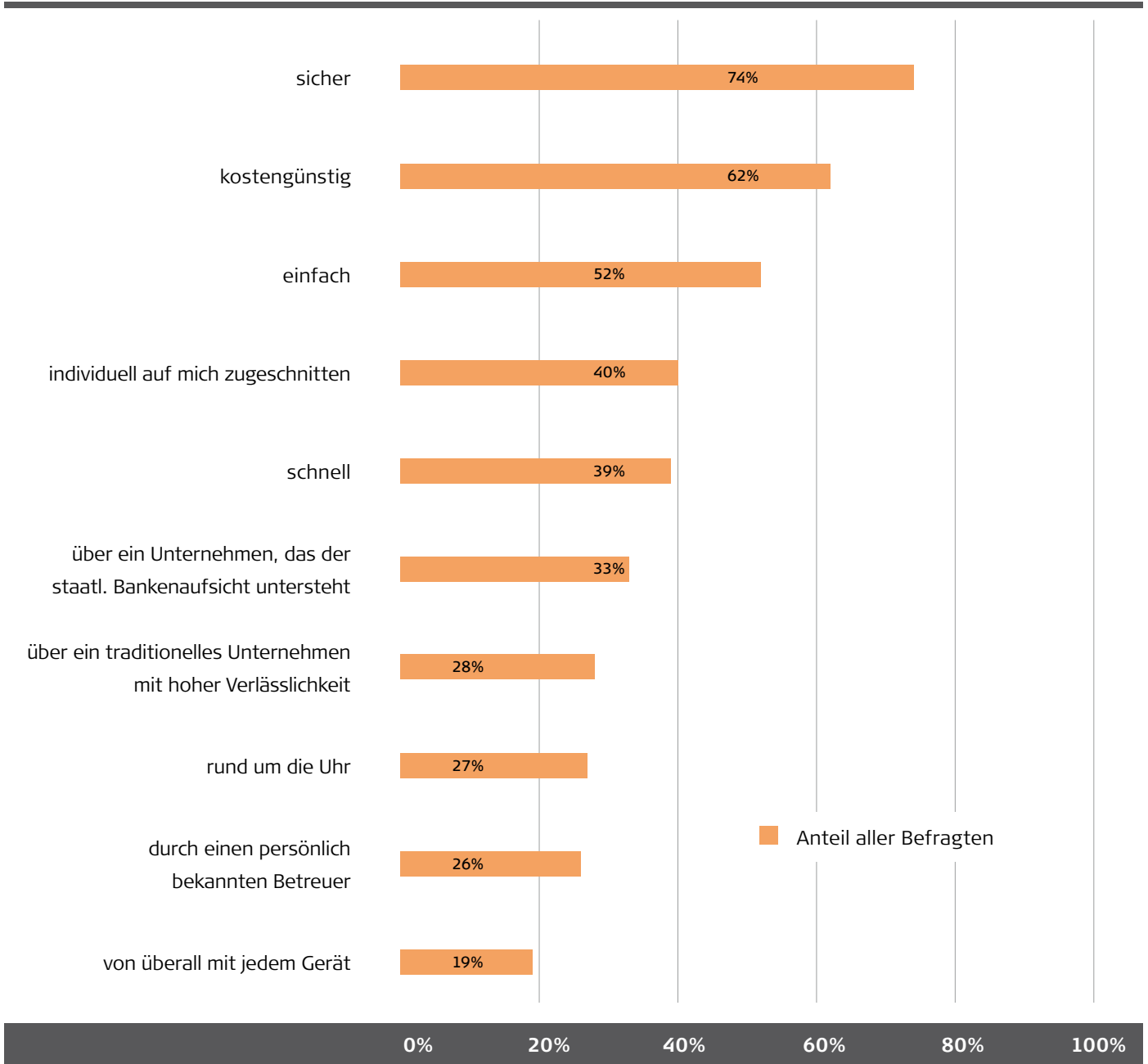


Zusammenfassung

- 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 achten gerade Akademiker stärker auf Schnelligkeit (2016: 37 Prozent, 2017: 44 Prozent)
- Das Bedürfnis nach individuell zugeschnittenen Antworten sinkt bei beiden Gruppen gleichermaßen.

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

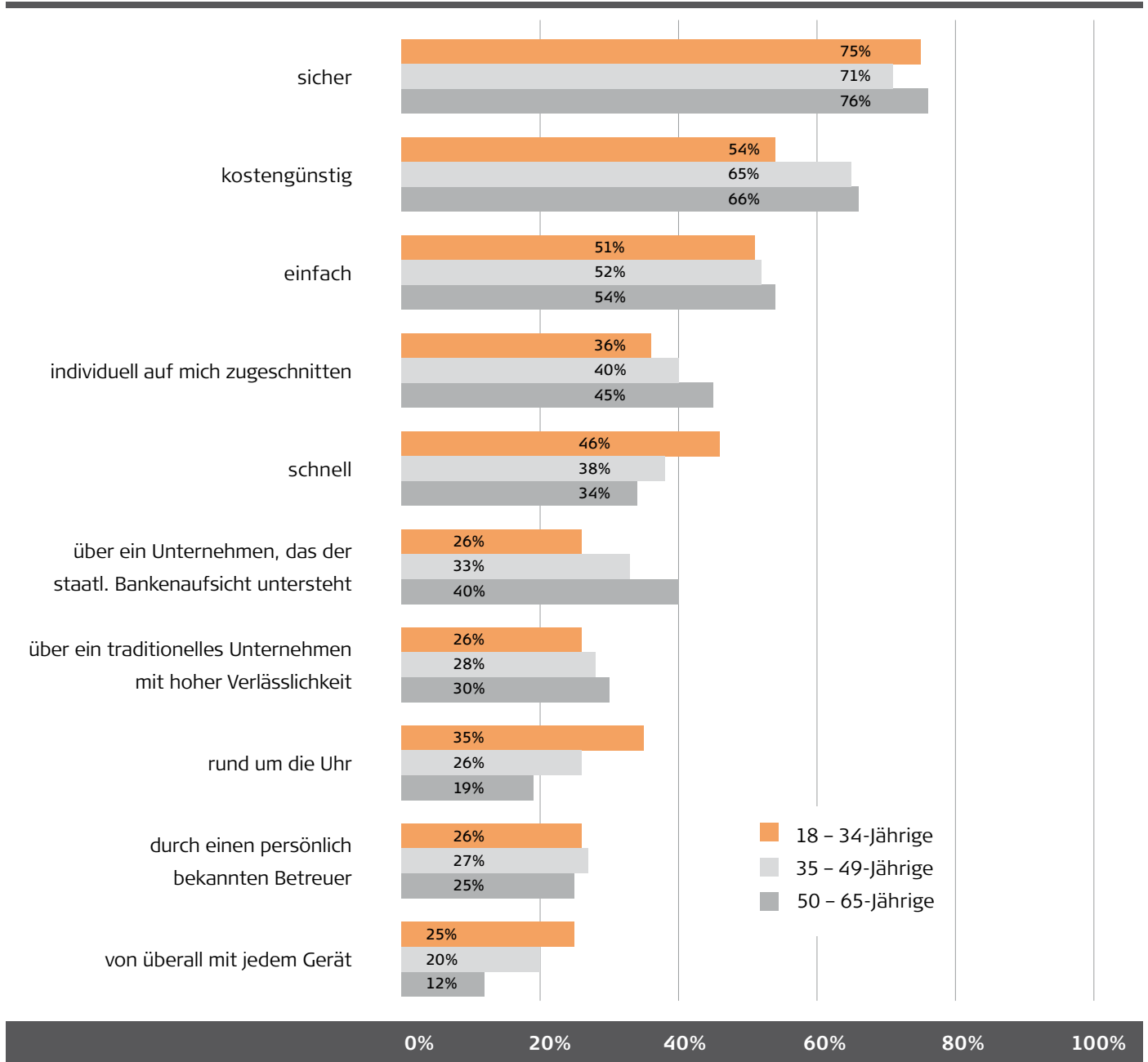
Geldanlage



Zusammenfassung

- In der Geldanlage zeigen sich im Vergleich zu 2016 die deutlichsten Veränderungen. Stärker als in den Bereichen Zahlungsverkehr und Kredit verlangen die Bundesbürger eine Abwicklung, die ihren sonstigen Geschäften als Konsumenten entspricht und auch das Banking in den Alltag holt. Inzwischen möchten 27 Prozent ihre Anlagen rund um die Uhr abwickeln, jeder fünfte will dies von überall mit jedem Gerät erledigen können.
- In der Priorisierung der Anforderungen an die Abwicklung ihrer Anlagegeschäfte zeigen sich dagegen kaum Veränderungen gegenüber dem Vorjahr.
- Im Vergleich zum Zahlungsverkehr wünscht sich mit 40 Prozent der Befragten ein deutlich höherer Teil passgenaue Angebote.
- Auch im Bereich Geldanlage rückt die Abwicklung über Unternehmen, die der staatlichen Bankenaufsicht unterstehen oder eine lange Tradition haben, in den Hintergrund.

Geldanlage – nach Altersgruppen



Zusammenfassung

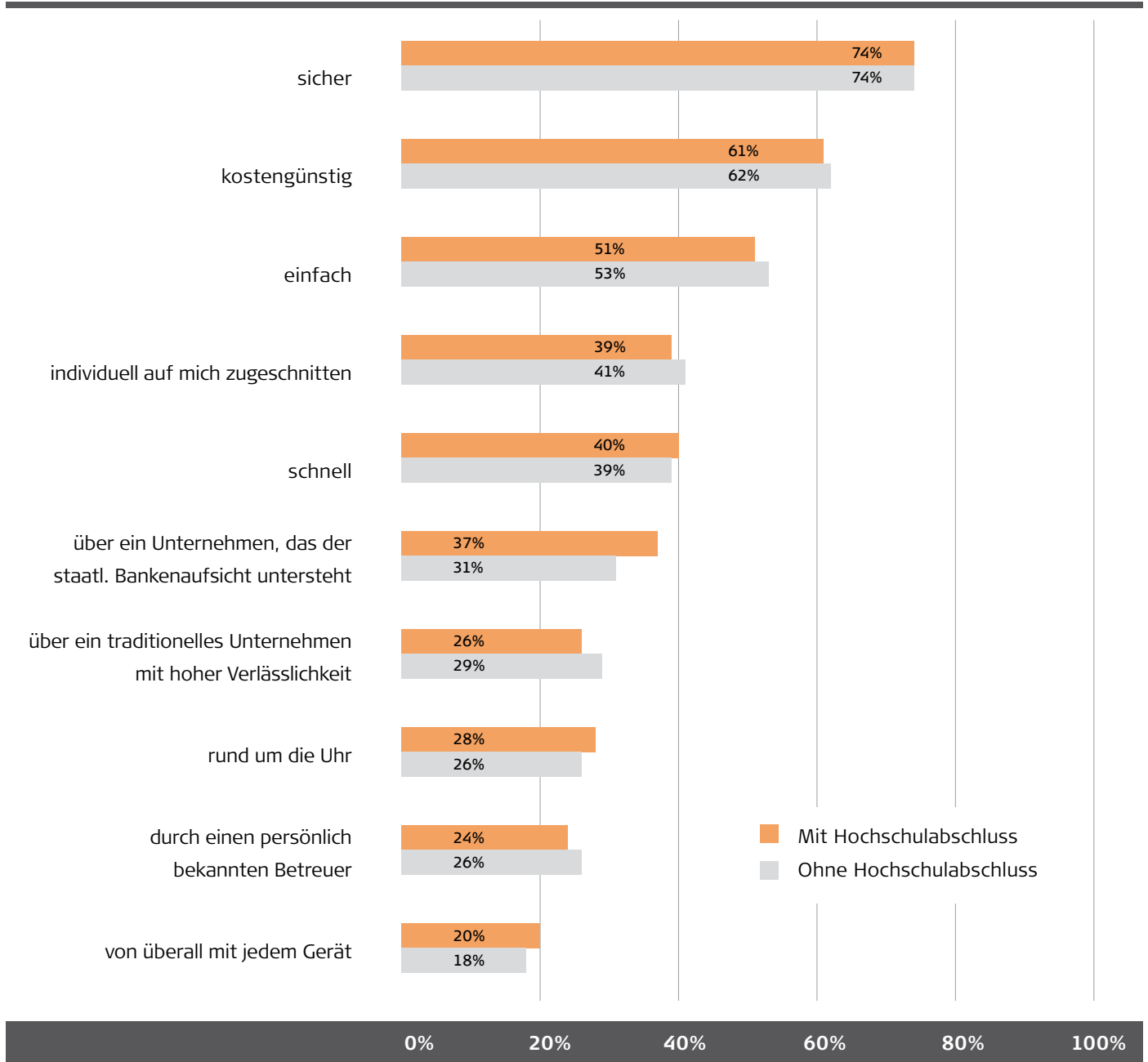
- Die Geldanlage von überall mit jedem Gerät: Im Vorjahr war das nur für 15 Prozent der 18- bis 34-Jährigen von Bedeutung, 2017 legen bereits 25 Prozent Wert darauf. Ähnlich ausgeprägt ist die Entwicklung, was den Wunsch betrifft, sich rund um die Uhr mit der Geldanlage beschäftigen zu können.
- Individuell zugeschnittene Angebote werden von jungen Bundesbürgern dagegen deutlich seltener nachgefragt als im Vorjahr – hier ergibt sich ein Rückgang von 46 auf 36 Prozent. Dies mag an den Erfahrungen liegen, dass Banken gerade 18- bis 34-Jährigen in der Aufbauphase ihres Ver-

mögens ohnehin wenig Beratung zuteil kommen lassen und eher Standardprodukte anbieten. Dies kann ohne großen Aufwand geschehen – entsprechend fordern 46 Prozent eine schnelle Abwicklung. (2016: 35 Prozent). Dazu passt auch, dass der persönlich bekannte Betreuer für diese Altersgruppe an Bedeutung verliert (Rückgang von 34 Prozent in 2016 auf 26 Prozent in 2017).

- Die einfache Abwicklung gewinnt vor allem bei den 50- bis 65-Jährigen an Bedeutung.
- Wie in den anderen Bereichen auch, ist das Kostenbewusstsein der 50- bis 65-Jährigen bei Fragen der Geldanlage deutlich höher als bei den 18- bis 34-Jährigen.

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

Geldanlage – nach Bildungsabschluss



Zusammenfassung

- Signifikante Unterschiede zwischen Bundesbürgern mit und ohne Hochschulabschluss sind nicht zu erkennen.
- Während Bundesbürger mit Hochschulabschluss etwas weniger Wert auf Tradition des Anbieters legen als Nicht-Akademiker, achten sie stärker auf die Kontrolle durch die staatliche Bankenaufsicht. Bei beiden Kriterien zeigt sich aber auch hier der Rückgang an Bedeutung gegenüber 2016.

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. Dies zeigen vor allem die hohen Werte für Konto/Kontoführung und Überweisungen/Daueraufträge. Hier benötigt etwa jeder zweite Befragte nach eigener Aussage „unbedingt“ eine Bank.
- Auffällig sind die im Vergleich zu den Erhebungen von 2015 und 2016 deutlich veränderten Ergebnisse im **Kreditbereich**. Signifikant gestiegen ist der Anteil der Bundesbürger, der für die Abwicklung keine Bank mehr benötigt. Dies gilt für alle vier abgefragten Produkte. Der Index ist für diesen Teilbereich im Vergleich zum Vorjahr von 56,6 auf 61,1 gestiegen. Der Grund dafür liegt auf der Hand: Das Kreditgeschäft entwickelt sich vordergründig immer mehr weg von den Instituten. Der erste Schritt führt Kreditinteressenten nicht zur Bank, sondern ins Internet auf die Seiten der Kreditvergleichsportale. Dass dahinter die Angebote von Banken zu finden sind, ist für Laien nicht immer ersichtlich.
- Im **Geldanlagebereich** finden sich in diesem Studienkapitel im Zeitvergleich sehr konstante Ergebnisse. Gegenüber 2015 und 2016 ergeben sich kaum Veränderungen.

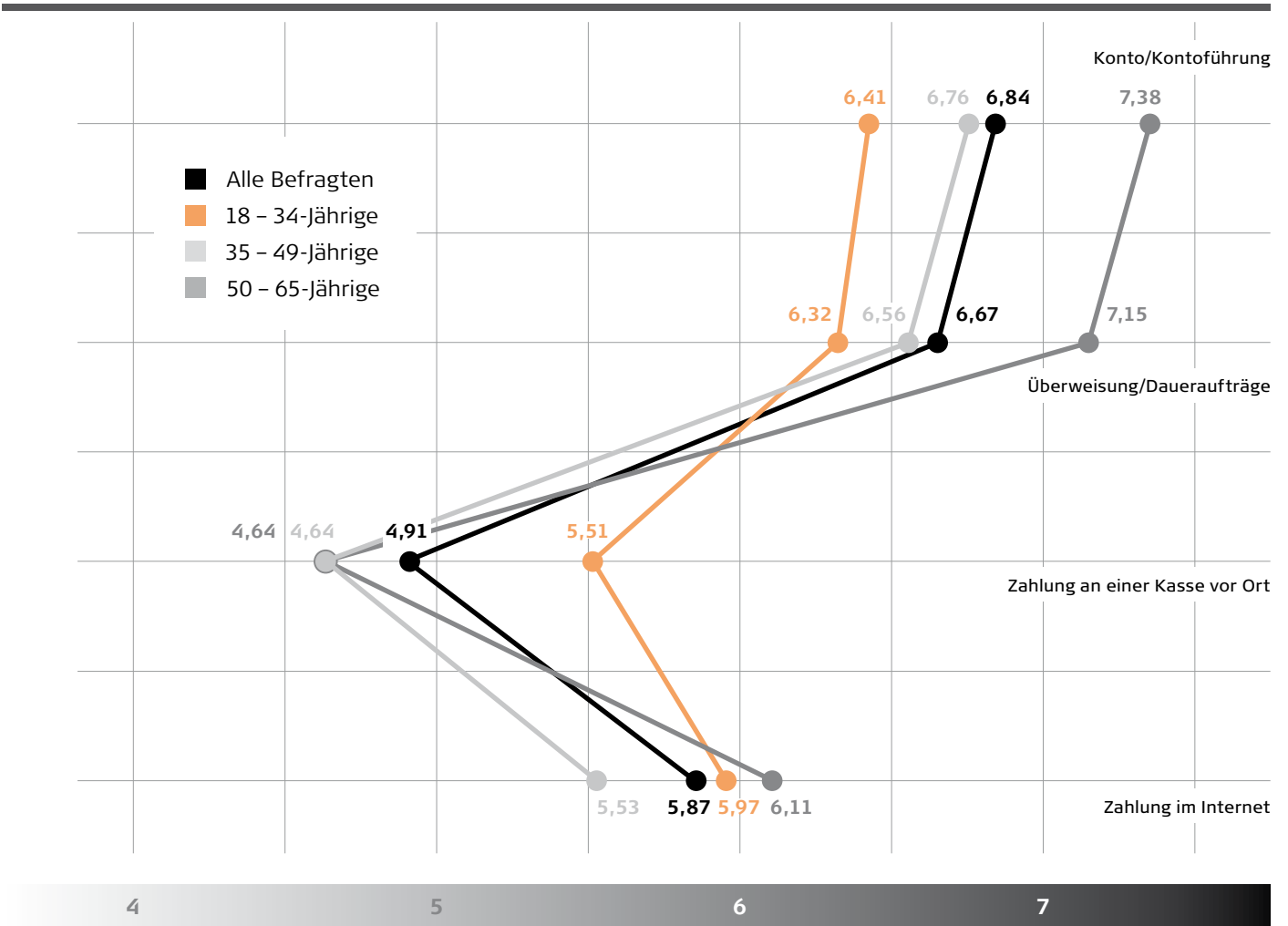
Inwieweit benötigen Sie für die folgenden Geldgeschäfte eine Bank?

Die Tabelle bildet lediglich die Extremantworten der Befragten ab.

		gar nicht	unbedingt
Zahlungsverkehr	Konto/ Kontoführung	11 %	51 %
	Überweisungen/ Daueraufträge	13 %	49 %
	Zahlung an einer Kasse vor Ort	25 %	23 %
	Zahlung im Internet	18 %	37 %
Kredit	Dispokredit	38 %	20 %
	Konsumenten- kredite bis 20.000€	43 %	15 %
	Auto-Kredit	43 %	14 %
	Immobilienkredite/ Baufinanzierung	38 %	22 %
Geldanlage	Kurzfristige Geld- anlagen wie Tages- geld und Festgeld	28 %	21 %
	Sparplan	29 %	16 %
	Langfristige Geld- anlagen wie Aktien, Anleihen und Fonds	33 %	17 %
	Vermögens- verwaltung	34 %	13 %

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

Geldgeschäfte im Zahlungsverkehr – nach Altersgruppen



1 = gar nicht

9 = unbedingt

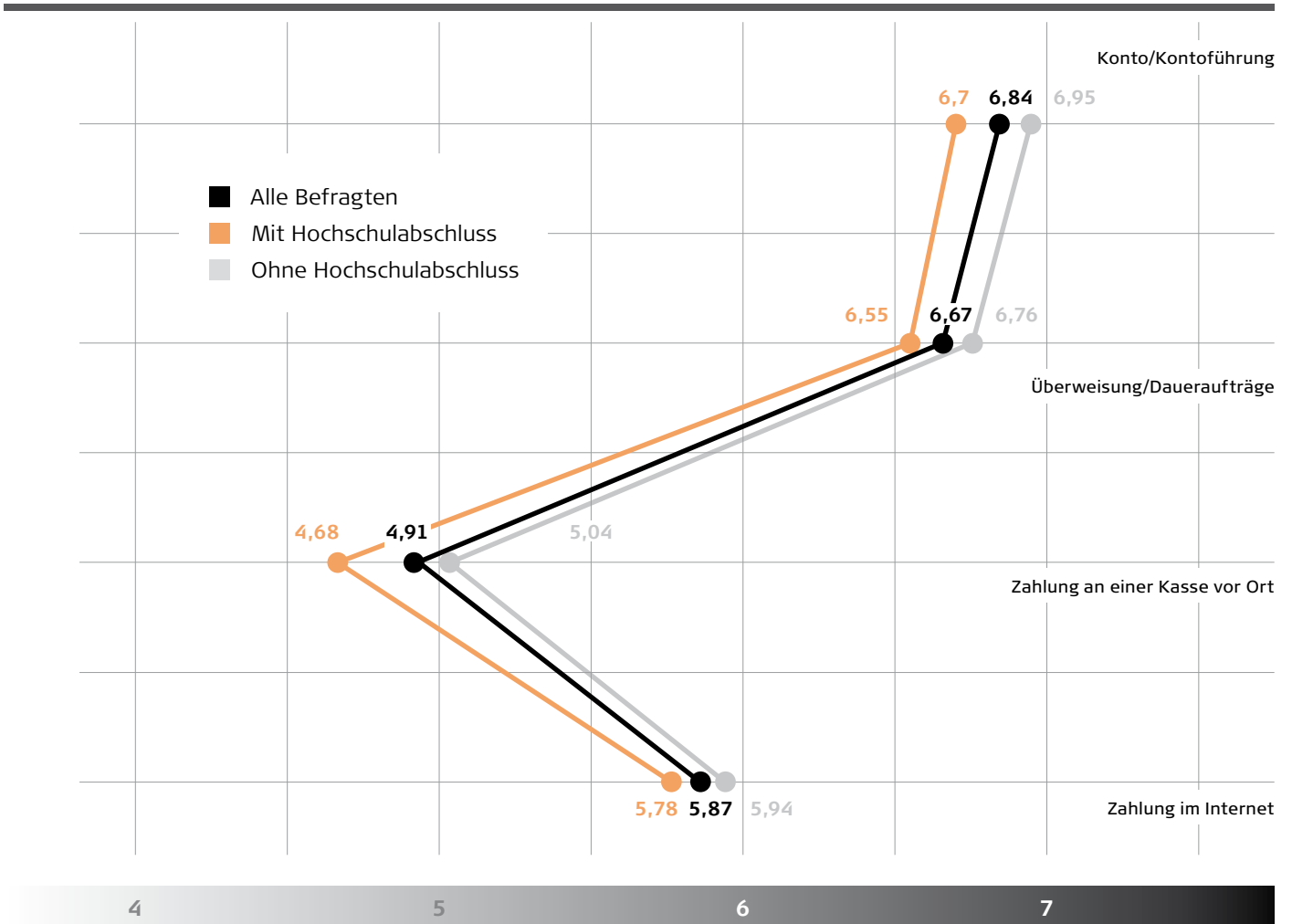
Zusammenfassung

- 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 2016 zeigen sich kaum Unterschiede.

Geldgeschäfte im Zahlungsverkehr – nach Bildungsabschluss



1 = gar nicht

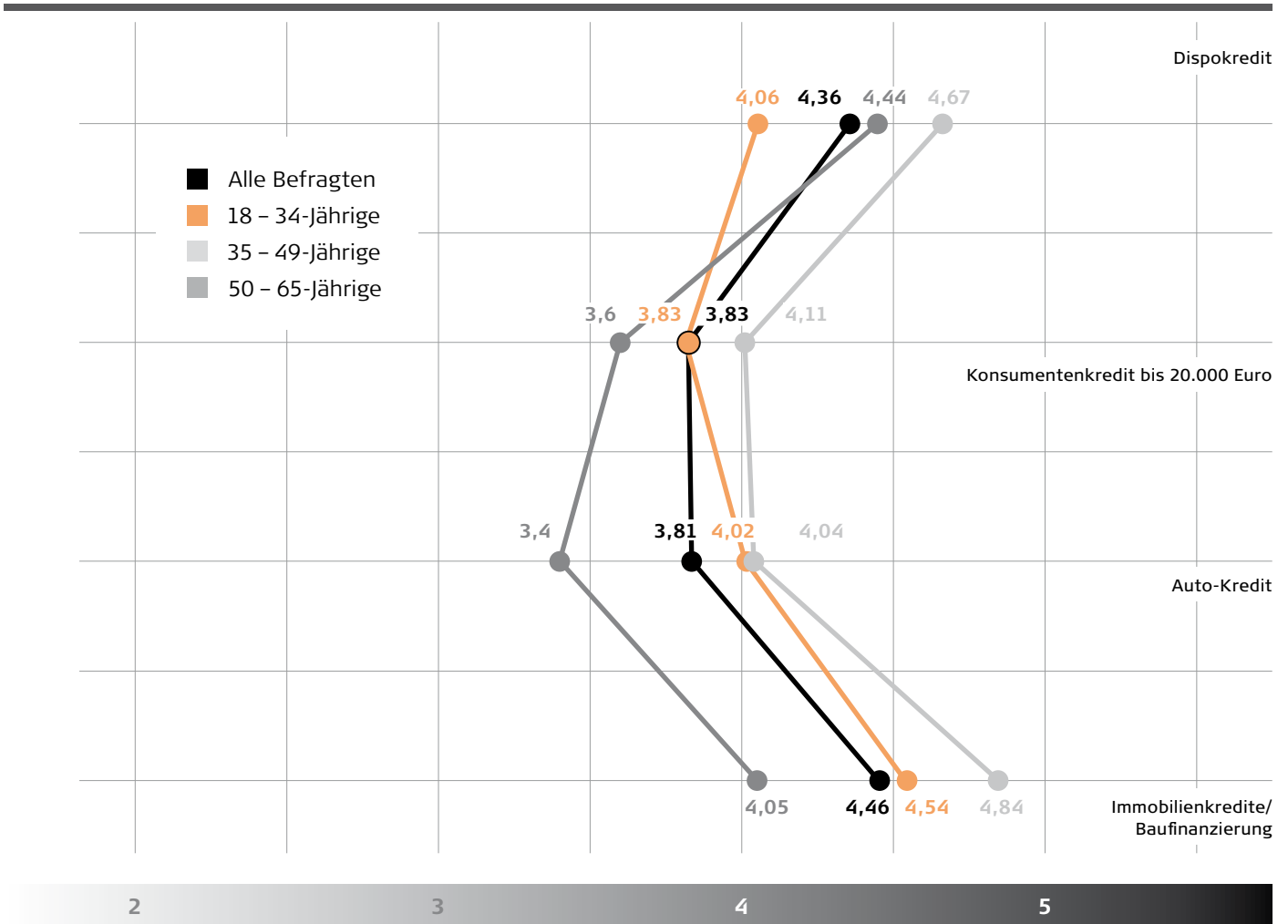
9 = unbedingt

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 auf die Leistungen einer Bank verzichten.

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

Kredit-Geschäfte - nach Altersgruppen



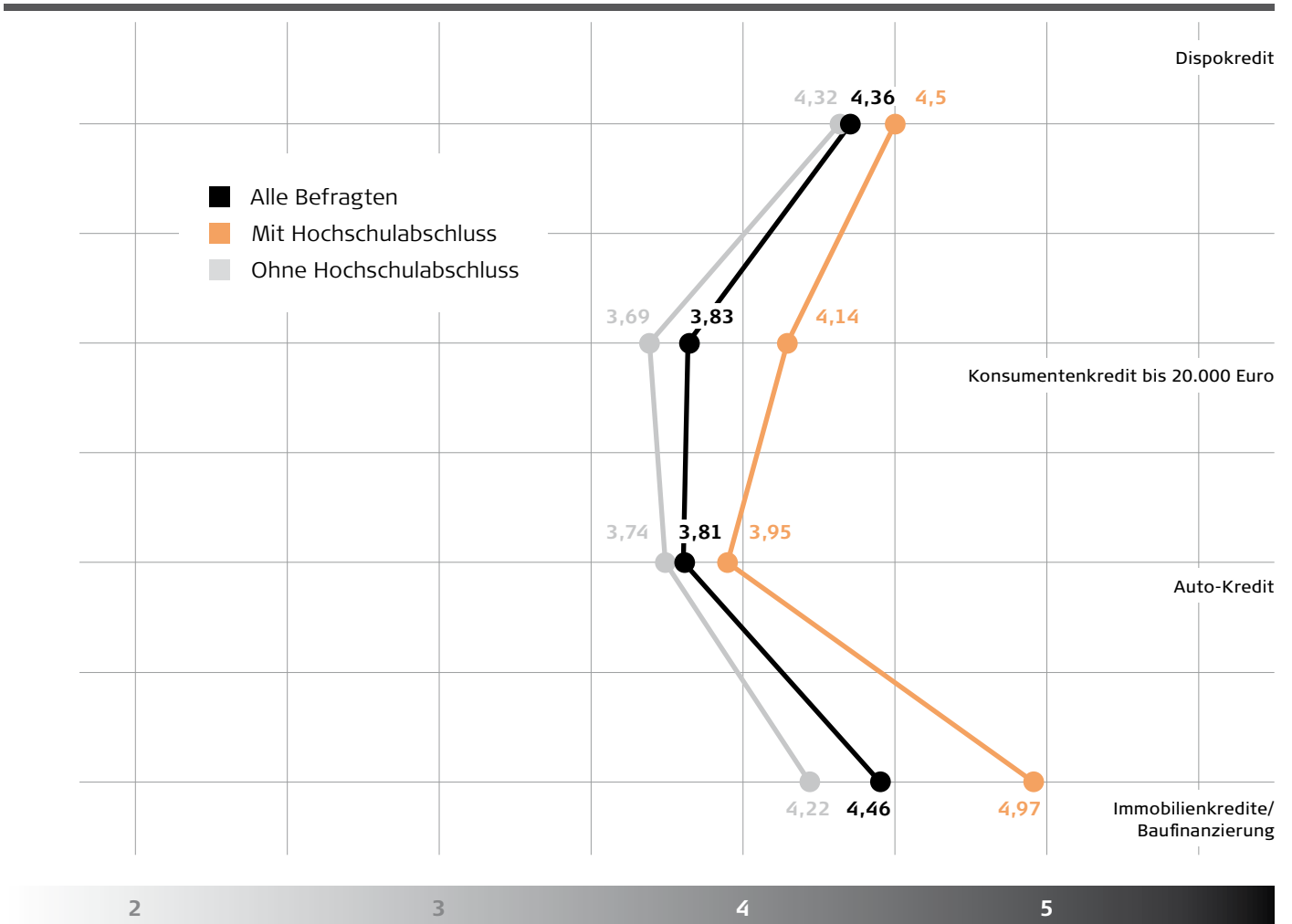
1 = gar nicht

9 = unbedingt

Zusammenfassung

- Die Bundesbürger benötigen nach eigener Einschätzung im Kreditbereich zunehmend weniger eine Bank – dies gilt für alle vier abgefragten Produkte. Besonders stark variieren dabei die Bewertungen der 18- bis 34-Jährigen gegenüber 2016.
- Insbesondere für Konsumentenkredite bis 20.000 Euro und für Autokredite gibt es wenig Bedarf für eine Bank.

Kredit-Geschäfte – nach Bildungsabschluss



1 = gar nicht

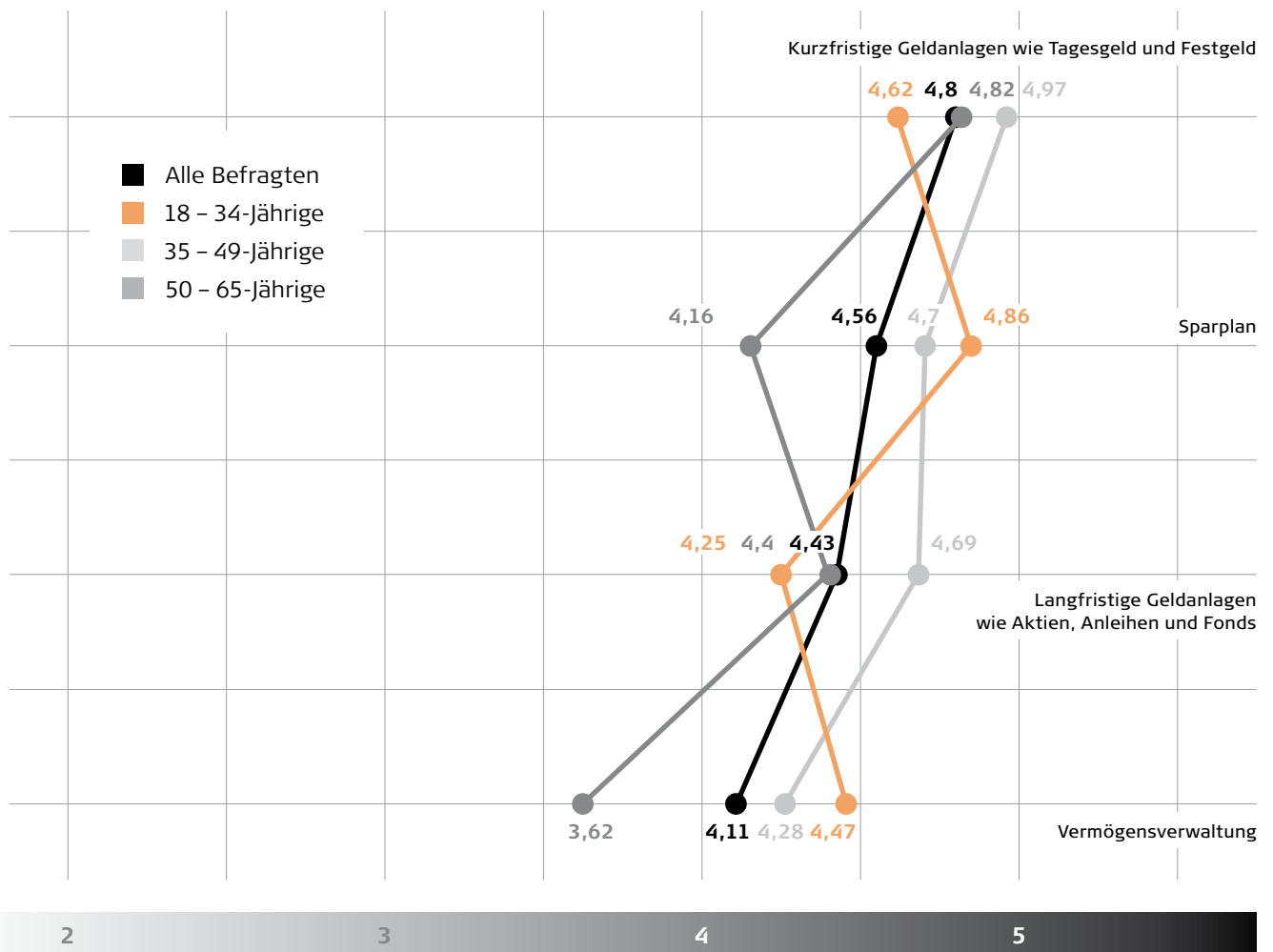
9 = unbedingt

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 die Bundesbürger für die Abwicklung ihrer Geldgeschäfte noch eine Bank?

Geldanlage-Geschäfte – nach Altersgruppen



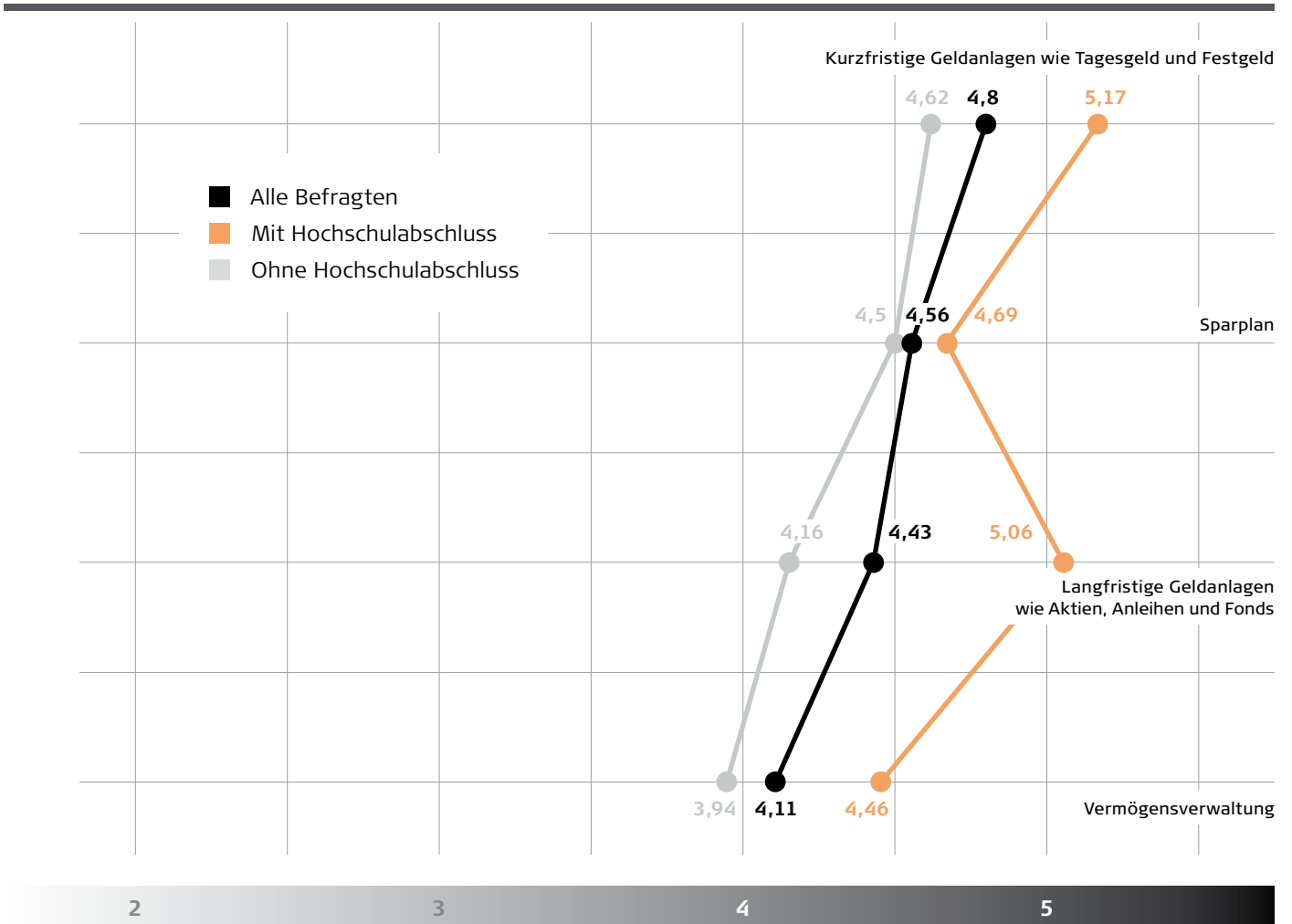
1 = gar nicht

9 = unbedingt

Zusammenfassung

- Vor allem die jungen Bundesbürger verbinden einen Sparplan mit einer Bank.
- Auffällig ist, dass vor allem Befragte ab 50 Jahren auf die Vermögensverwaltung durch ihre Bank verzichten können.

Geldanlage-Geschäfte – nach Bildungsabschluss



1 = gar nicht

9 = unbedingt

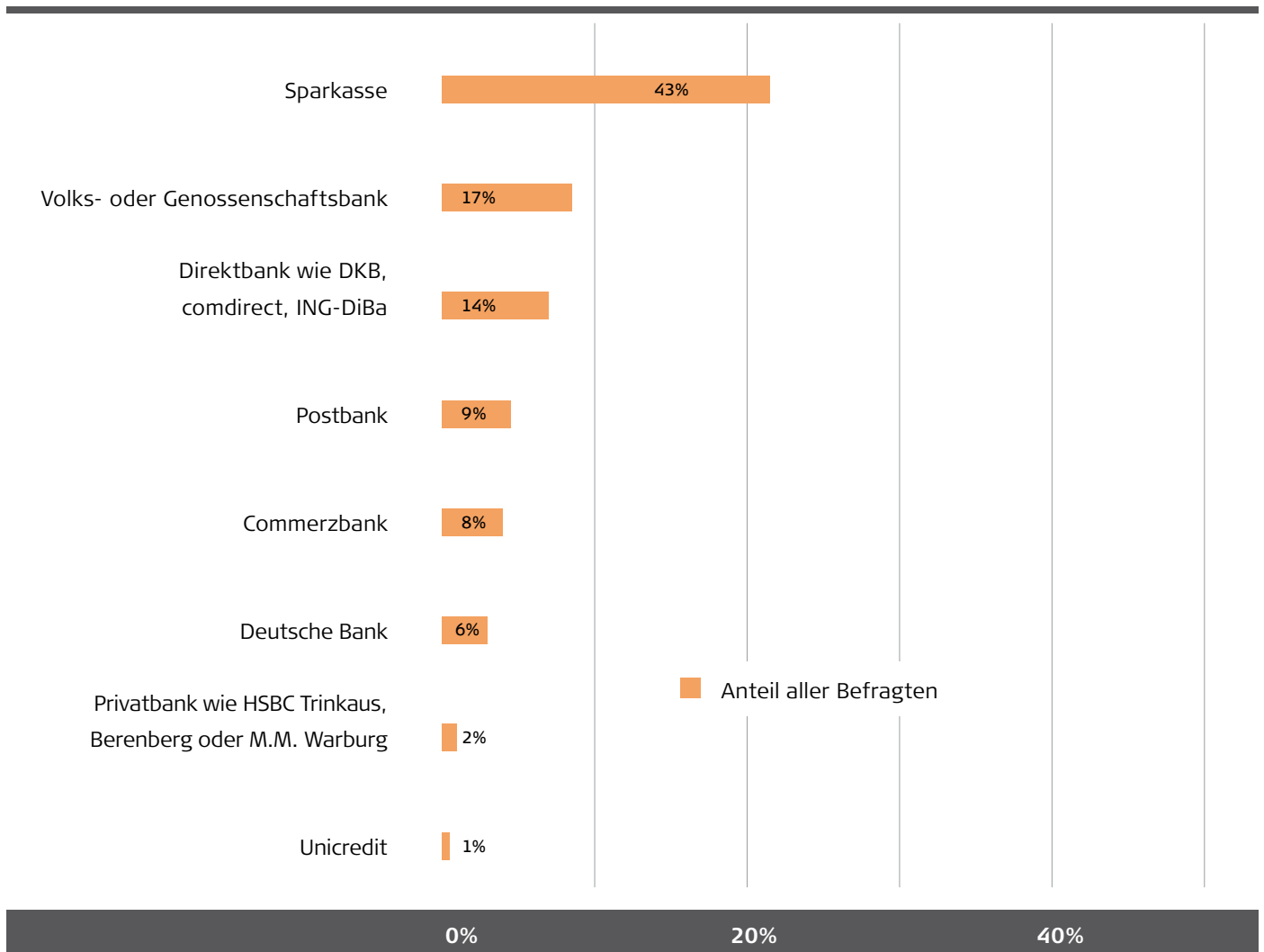
Zusammenfassung

- Bundesbürger mit Hochschulabschluss setzen bei ihrer Geldanlage stärker als Nichtakademiker auf die Unterstützung durch eine Bank. Dies gilt vor allem für kurzfristige als auch für langfristige Geldanlagen.

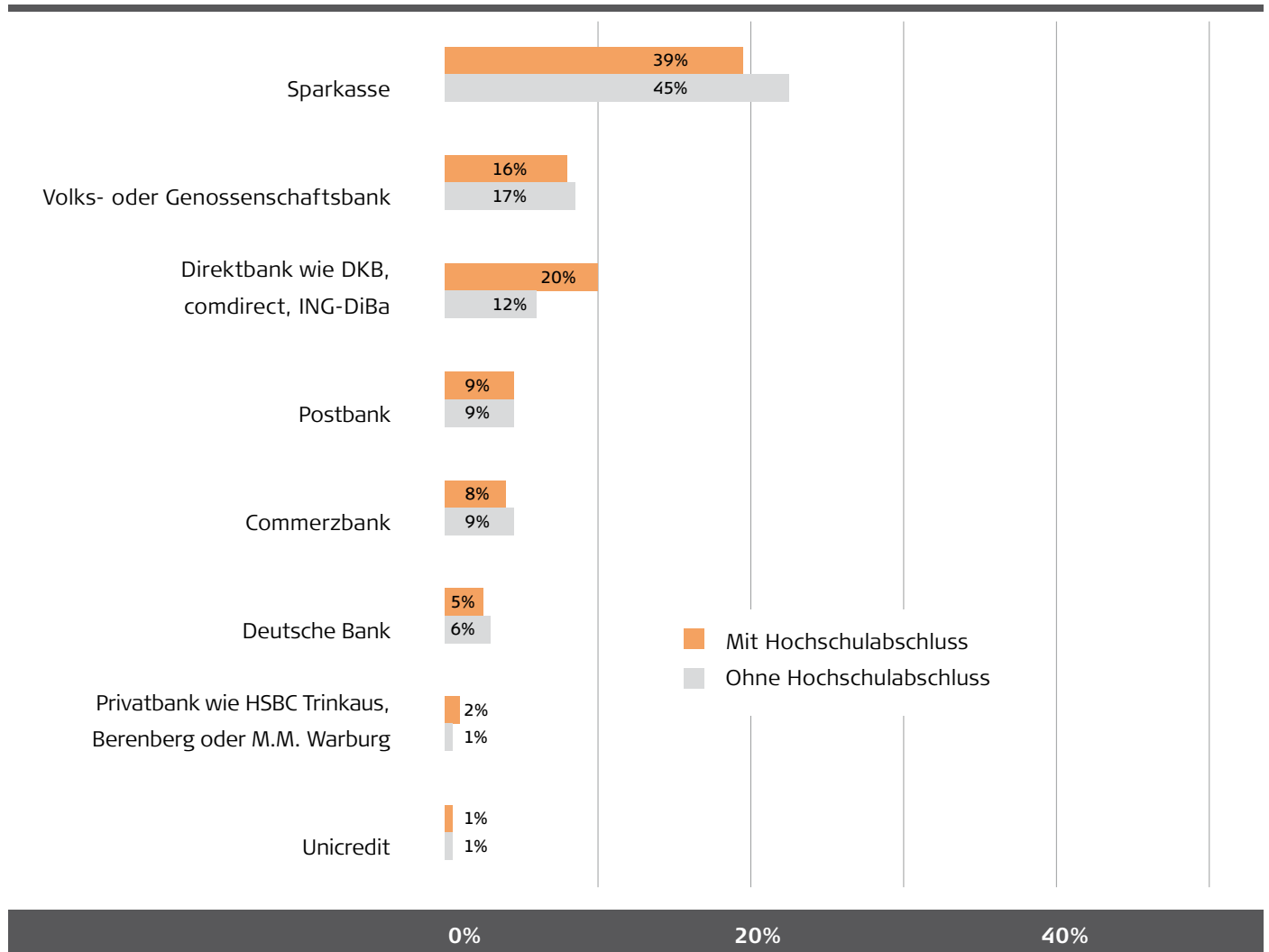
Frage 4

Über welches Institut wickeln die Bundesbürger ihre wichtigsten Bankgeschäfte ab?

Institute



Institute – nach Bildungsstand



FinWeb Barometer – Gesamtergebnis

Gewichtung		15%	35%	50%	100%
		Zahlungsverkehr	Kreditgeschäft	Geldanlage	Σ
40%	Offenheit gegenüber neuen Anbietern	48,0	40,2	38,6	40,5
50%	Wünsche für die Abwicklung	54,8	47,6	47,0	48,4
10%	Bedarf für die Leistungen einer klassischen Bank	36,6	61,1	56,6	55,1
100%	Σ	50,2	46,0	44,6	45,9

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 2-4)

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

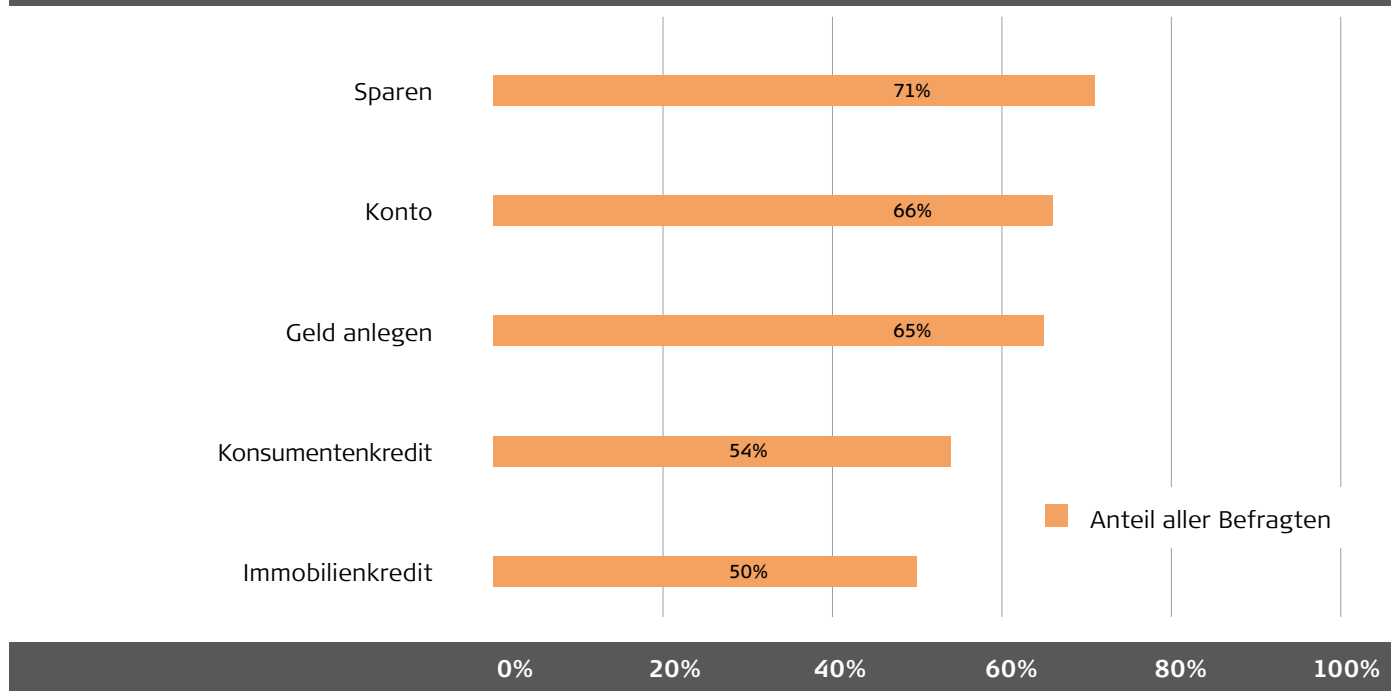
Teil 3: Bedarf für die Leistungen einer klassischen Bank (Frage 3-7)

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

Frage 5

Könnten die Bundesbürger sich vorstellen, für die folgenden Dienstleistungen auch Konkurrenzangebote von anderen Anbietern zu nutzen?

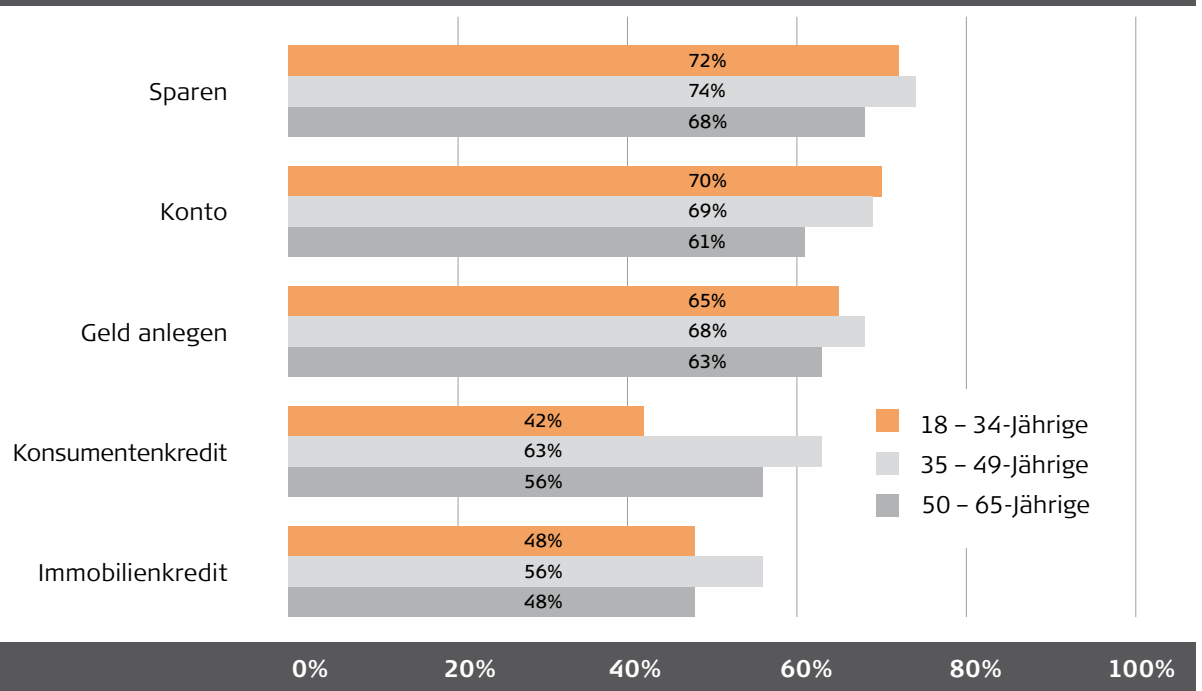
Zentrale Ergebnisse zu Frage 5



Zusammenfassung

- Noch wickeln die meisten Bundesbürger ihre Finanzgeschäfte über eine zentrale Hausbank ab. Vor dem Hintergrund der anstehenden Umsetzung von PSD2 sollte im Rahmen dieser Studie nun überprüft werden, wie stark die Bindung der Bundesbürger an ihr Institut tatsächlich ist. Inwieweit sind sie bereit, zu Konkurrenten zu wechseln – seien es andere Institute oder auch bankfremde Anbieter. Die Antwort ist eindeutig: Vor allem im Zahlungsverkehr und in der Geldanlage ist die Wechselbereitschaft der Bundesbürger hoch. Bei Krediten ist dagegen „nur“ etwa jeder zweite bereit, der Hausbank den Rücken zu kehren. Das erstaunt nicht: Ist beispielsweise ein Immobiliendarlehen einmal vereinbart, kann dem geldgebenden Institut nur schwer der Rücken gekehrt werden.
- Eine identische Frage wurde in einer B2B-Umfrage Finanzexperten gestellt. Sie sollten beurteilen, wie groß die Wechselbereitschaft der Kunden ist. Die Branchen-Fachleute schätzen die Treue zur Hausbank dabei geringer ein.

Zentrale Ergebnisse zu Frage 5 – nach Altersgruppen

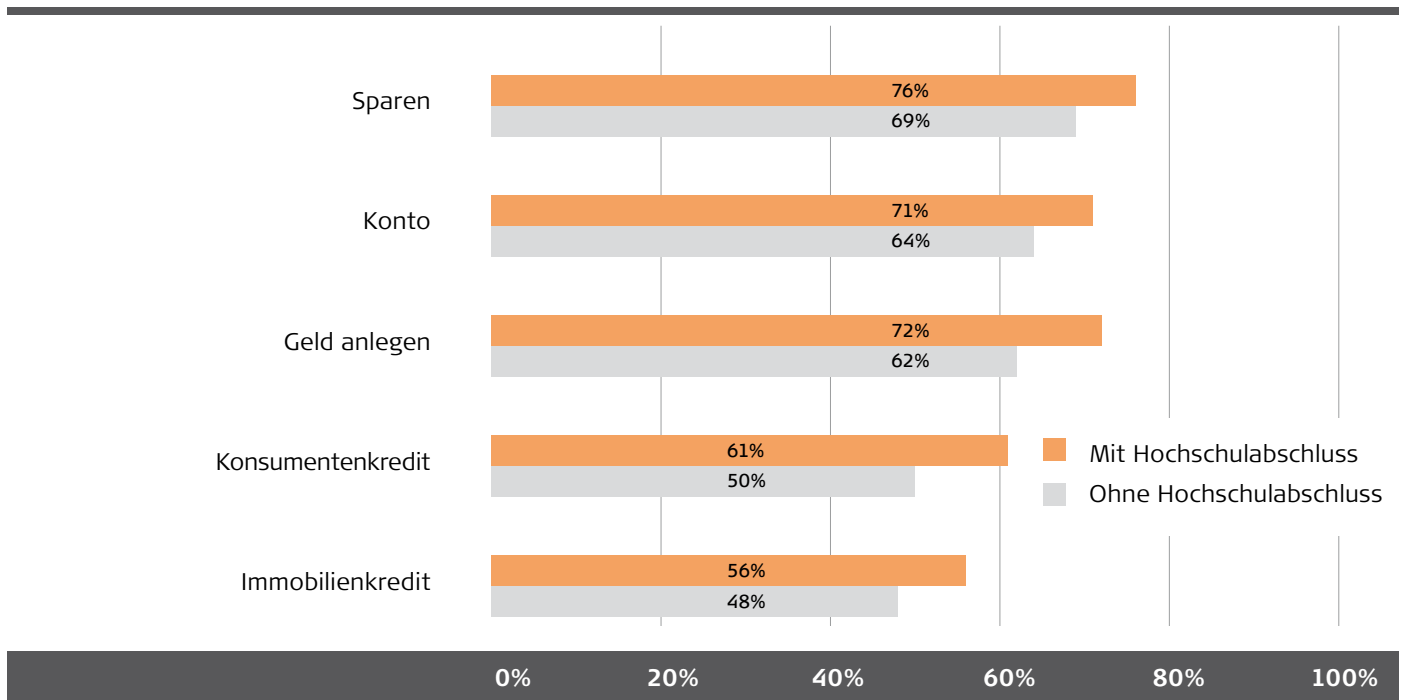


Zusammenfassung

- Besonders wechselfreudig zeigt sich weniger die junge, sondern vor allem die mittlere Generation der 35- bis 49-Jährigen. Sie stehen mitten im Berufsleben und sind als Kunden besonders aktiv.
- Auffällig ist die geringe Bereitschaft der jungen Bundesbürger, für einen Konsumentenkredit auf einen anderen Anbieter als die Hausbank zurückzugreifen.

Könnten die Bundesbürger sich vorstellen, für die folgenden Dienstleistungen auch Konkurrenzangebote von anderen Anbietern zu nutzen?

Zentrale Ergebnisse zu Frage 5 – nach Bildungsstand



Zusammenfassung

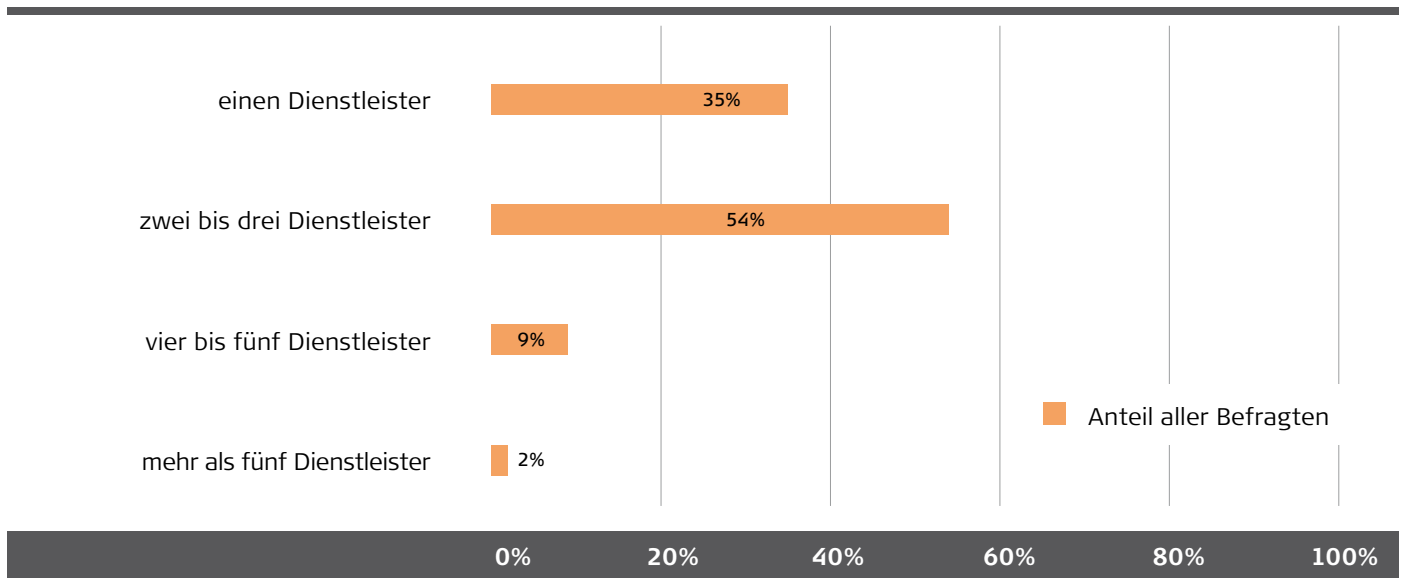
- Beim Vergleich von Akademikern und Nicht-Akademikern ergibt sich ein klares Bild: Hochschulabsolventen und damit in aller Regel die einkommensstärkere Gruppe zeigt sich deutlich offener für den Wechsel zu einem Konkurrenten. Dies gilt in besonderem Maße für die Geldanlage und für Konsumentenkredite.

Frage 6

Wie viele unterschiedliche Dienstleister insgesamt nutzen die Bundesbürger bereits heute für ihre Finanzgeschäfte?

Konto, Sparen, Geld anlegen, Immobilien- oder Konsumentenkredite

Zentrale Ergebnisse zu Frage 6

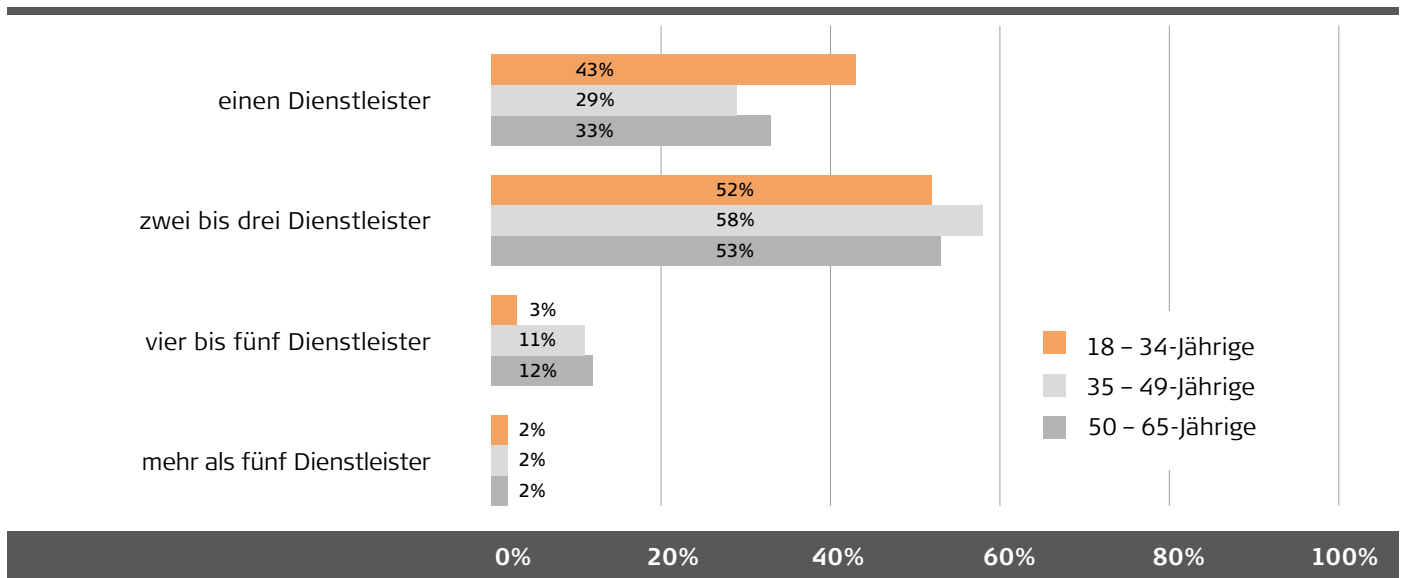


Zusammenfassung

- Noch nutzen die Bundesbürger für ihre unterschiedlichen Finanzgeschäfte eine begrenzte Zahl von Dienstleistern. Mehr als jeder dritte Befragte wickelt Zahlungsverkehr, Kredite und Geldanlagen ausschließlich über seine Hausbank ab.

Frage 6: Wie viele unterschiedliche Dienstleister insgesamt nutzen die Bundesbürger bereits heute für ihre Finanzgeschäfte?

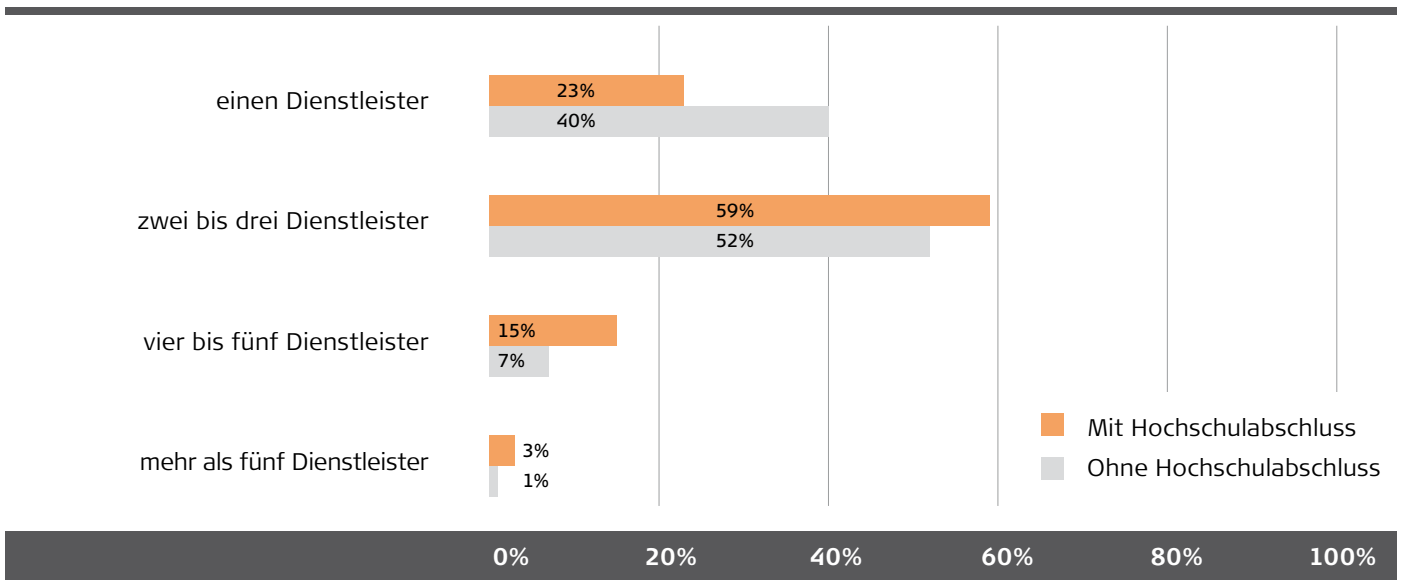
Zentrale Ergebnisse zu Frage 6 – nach Altersgruppen



Zusammenfassung

- Etwas häufiger setzen 35- bis 49-jährige auf mehrere Dienstleister – fast sechs von zehn nutzen für ihre Finanzgeschäfte zwei bis drei Unternehmen.
- 18- bis 34-jährige sind dagegen noch stärker auf ein Institut fokussiert. Diese Altersgruppe verfügt in der Regel über keine nennenswerten finanziellen Mittel, um Geld anzulegen oder eine Immobilie erwerben zu können.

Zentrale Ergebnisse zu Frage 6 – nach Bildungsstand



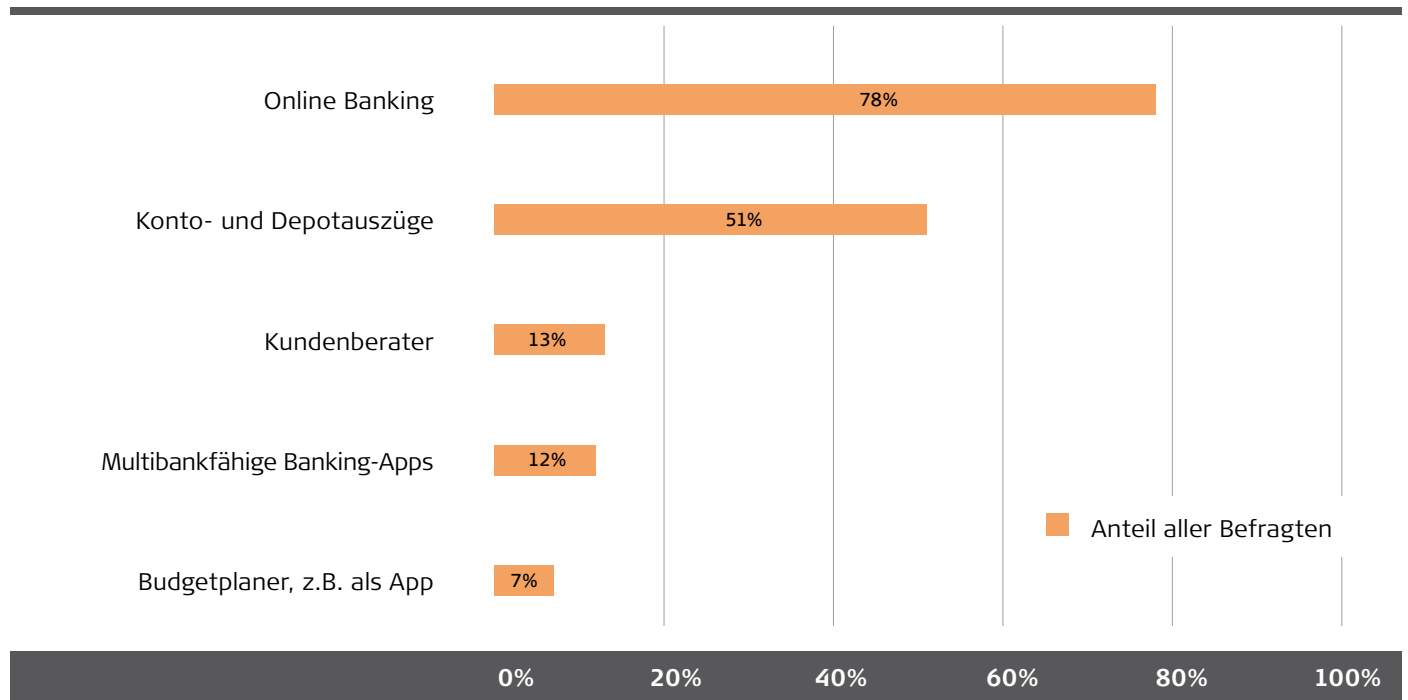
Zusammenfassung

- Bundesbürger mit Hochschulabschluss wickeln ihre Finanzgeschäfte häufiger als Nichtakademiker über mehrere Anbieter ab.

Frage 7

Wie behalten die Bundesbürger den Überblick über ihre Bankgeschäfte bei mehreren Banken?

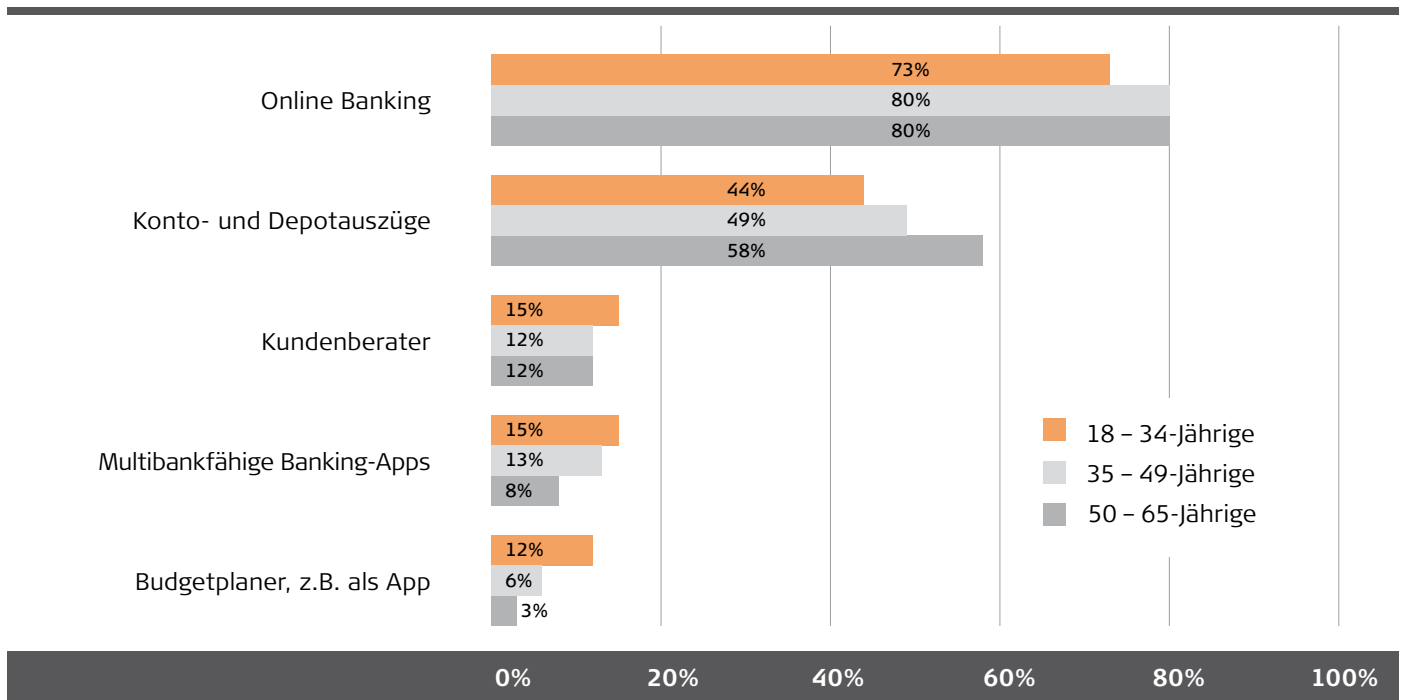
Zentrale Ergebnisse zu Frage 7



Zusammenfassung

- Mehr als drei von vier Bundesbürgern verschafft sich über das Online-Banking den Überblick. Jeder zweite setzt zudem auf Konto- und Depotauszüge.
- Multibankfähige Banking-Apps und Budgetplaner sind beim Großteil der Bundesbürger bisher offenbar nicht in Gebrauch.

Zentrale Ergebnisse zu Frage 7 – nach Altersgruppen

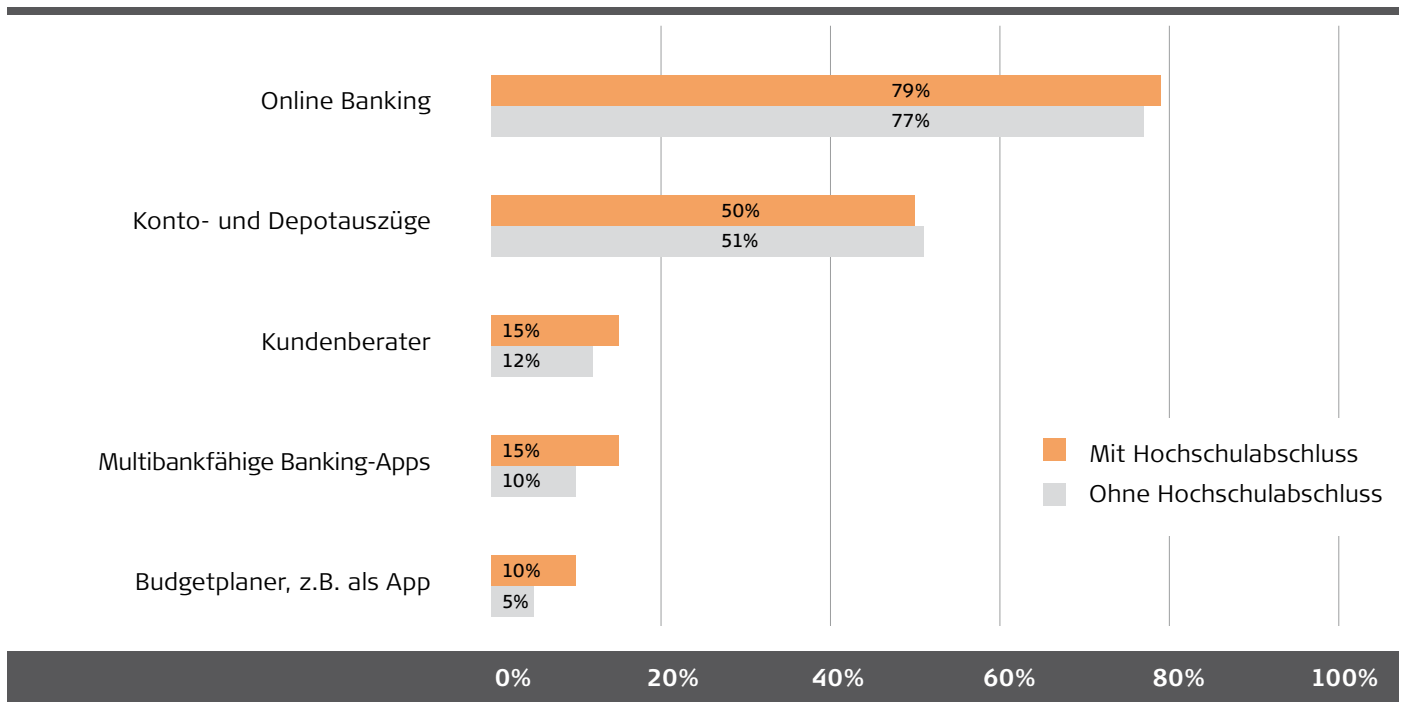


Zusammenfassung

- Neben dem Online-Banking setzt insbesondere die ältere Generation der über 50-jährigen noch stark auf Konto- und Depotauszüge.
- Bei den jüngeren Bundesbürgern haben sich multibankfähige Banking-Apps und Budgetplaner bereits stärker durchgesetzt.

Frage 7: Wie behalten die Bundesbürger den Überblick über ihre Bankgeschäfte bei mehreren Banken?

Zentrale Ergebnisse zu Frage 7 – nach Bildungsstand



Zusammenfassung

- Akademiker setzen zu einem etwas größeren Teil als Nicht-Akademiker bereits auf multibankfähige Banking-Apps sowie Budgetplaner.



Kontakt

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

www.cofinpro.de