

Banken und Sparkassen

Branchenbericht 2003

Informationen zur Befragung

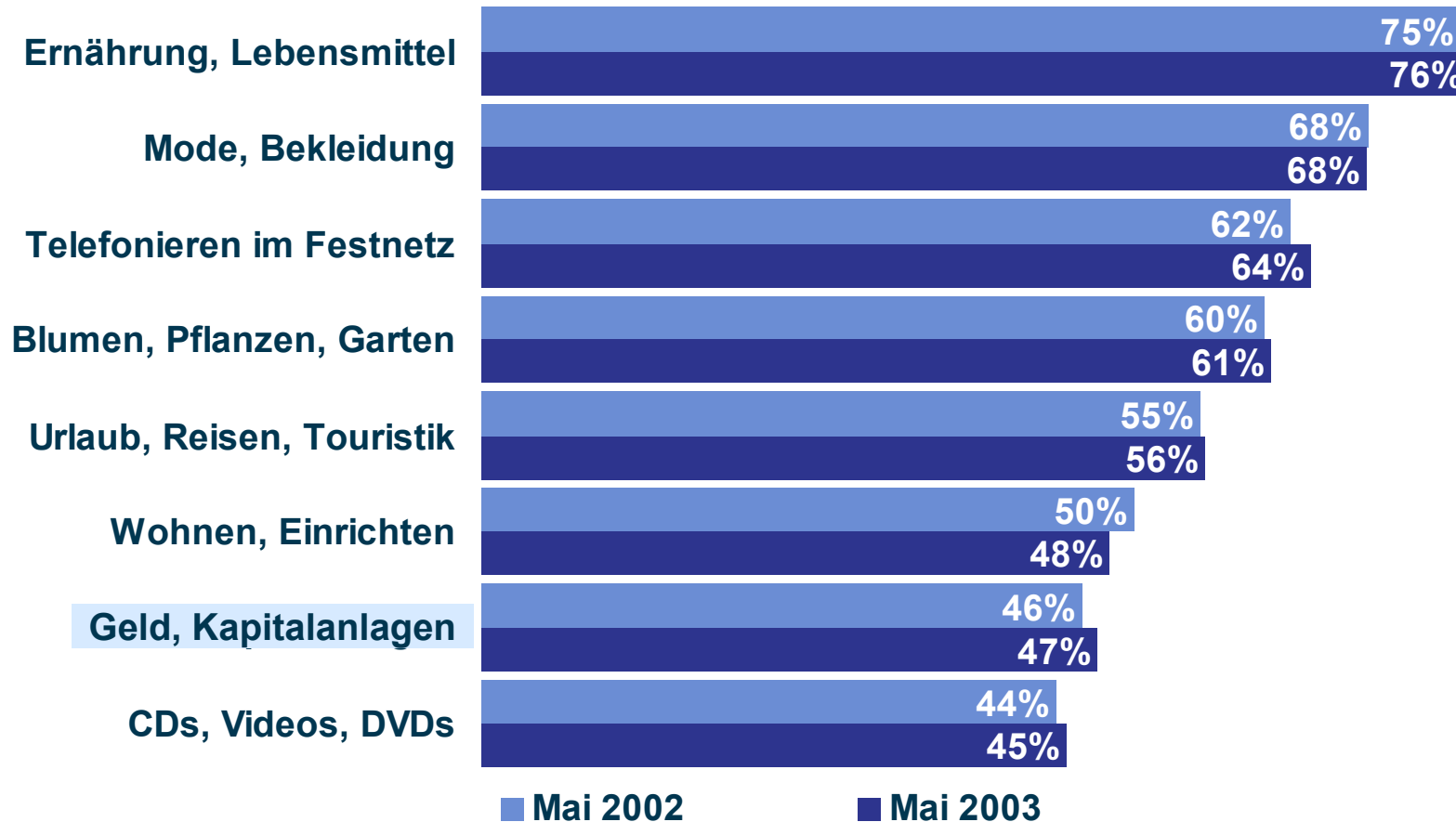
Grundgesamtheit	In Privathaushalten lebende, deutschsprachige Wohnbevölkerung ab 14 Jahren in der Bundesrepublik Deutschland
Methode	Telefonische Befragung (CATI)
Untersuchungszeiträume	6. Mai bis 2. Juni 2002 (KW 19-22 2002) 28. April bis 21. Mai 2003 (KW 18-21 2003)
Stichprobe	1.404 Befragte (KW 19-22 2002) 1.402 Befragte (KW 18-21 2003)
Feldarbeit	BIK Umfrageforschung, Hamburg
Design, Fragebogen, Datenanalyse und Bericht	ZMG Zeitungs Marketing Gesellschaft, Frankfurt am Main

Ergebnisse im Überblick I

- Das Thema „Geld und Kapitalanlagen“ gehört weiterhin zu den Themen, an denen die Deutschen interessiert sind. Fast die Hälfte der Bevölkerung ist an diesem Bereich sehr interessiert bzw. interessiert, bei den Besserverdienenden sind es sogar 57 Prozent und bei den 14-29-Jährigen 55 Prozent.
- Die Mehrheit interessiert sich für allgemeine Finanzfragen: Zinsen (63%), Bankgeheimnis (58%) und Geldanlage (46%). Im Zeitvergleich (Mai 2002 vs. Mai 2003) ist ein deutlicher Zuwachs beim Interesse an Konjunkturinformationen zu verzeichnen.
- Die Sparkasse ist die Bank, bei der die meisten Geldgeschäfte abgewickelt werden. Über die Hälfte der Deutschen (dies entspricht etwa 34 Millionen Bundesbürgern) bezeichnet die Sparkasse als ihre Hauptbank. Bei den 14-29-Jährigen sind es sogar 60 Prozent. Danach folgen die Volks- und Raiffeisenbanken, die Deutsche Bank und die Postbank.

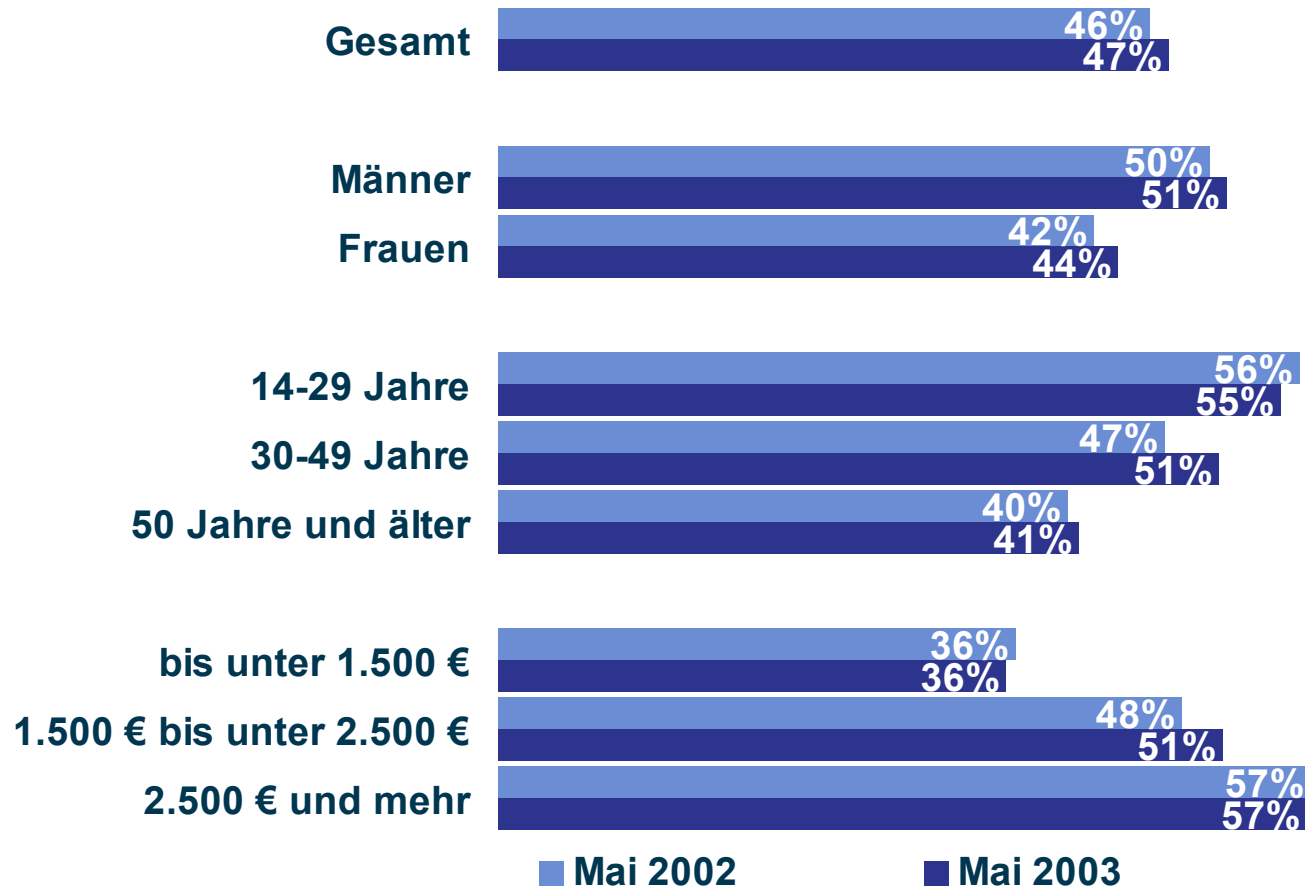
Interesse an Themengebieten

Sehr interessiert, interessiert (Mehrfachnennungen)



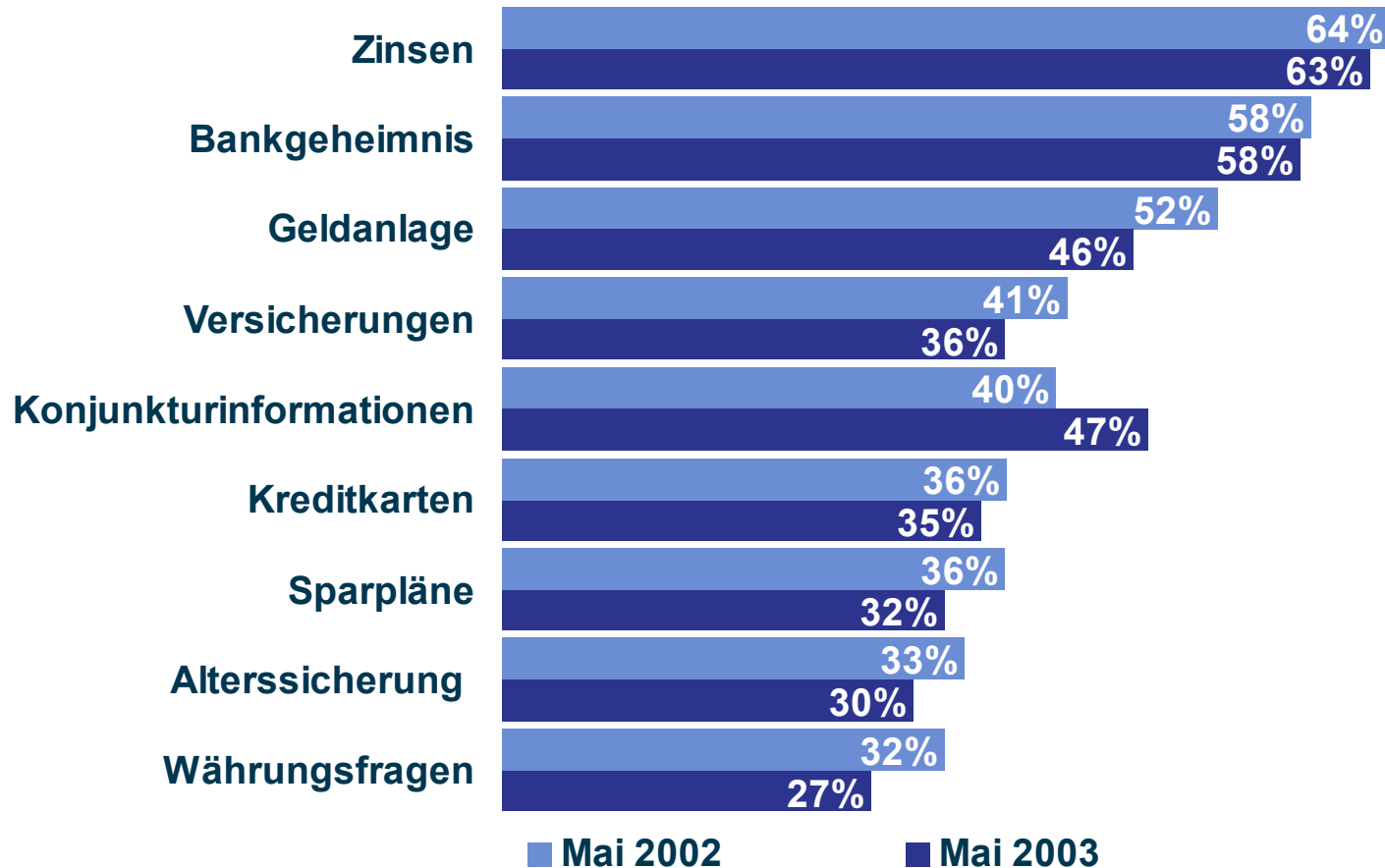
Interesse am Thema „Geld und Kapitalanlagen“

Nach Soziodemographie (sehr interessiert, interessiert)



Interesse an Themen „Rund ums Geld“ (I)

Interessiert besonders (Mehrfachnennungen)



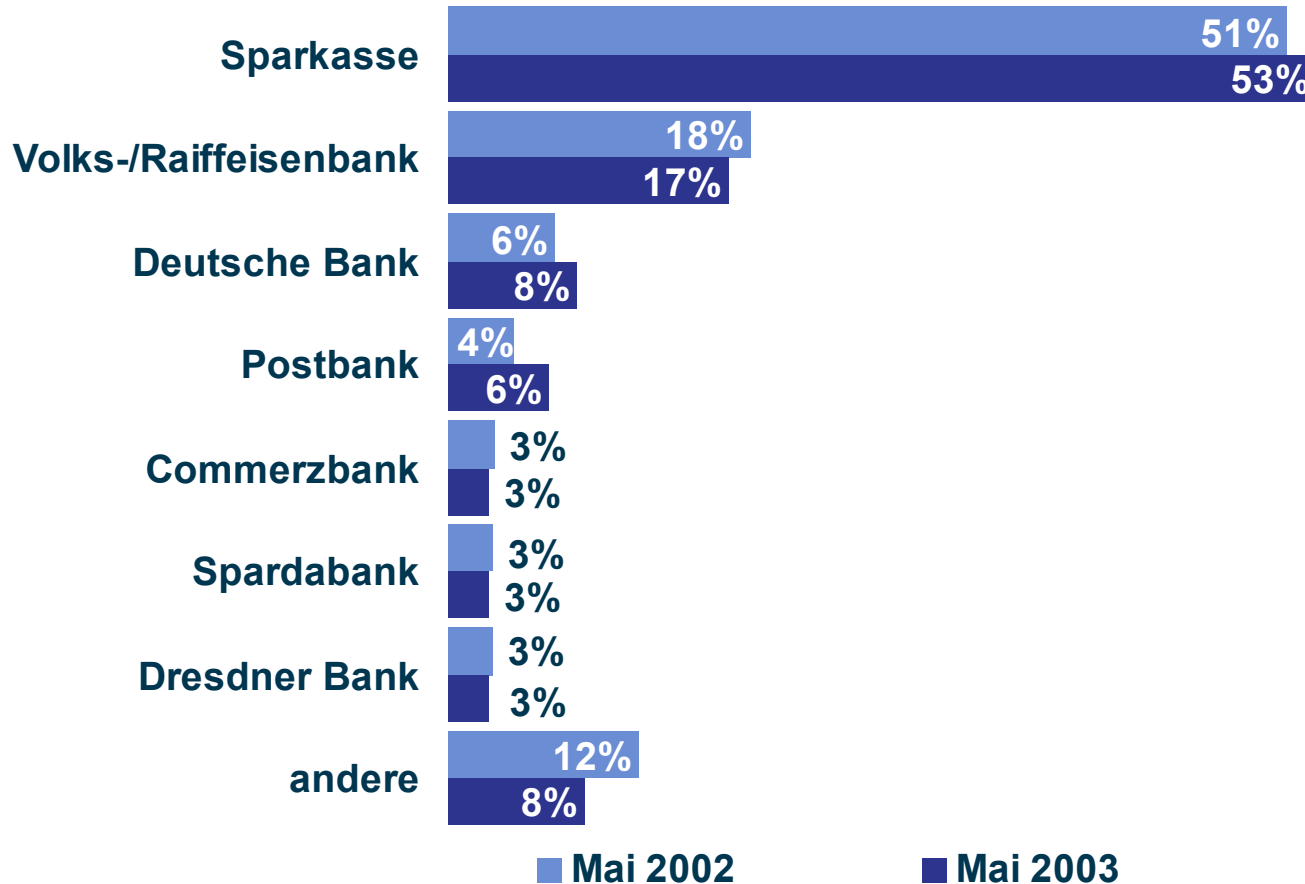
Interesse an Themen „Rund ums Geld“ (II)

Interessiert besonders (Mehrfachnennungen)



Hauptbankverbindung

Bank, bei der die meisten Geldgeschäfte abgewickelt werden



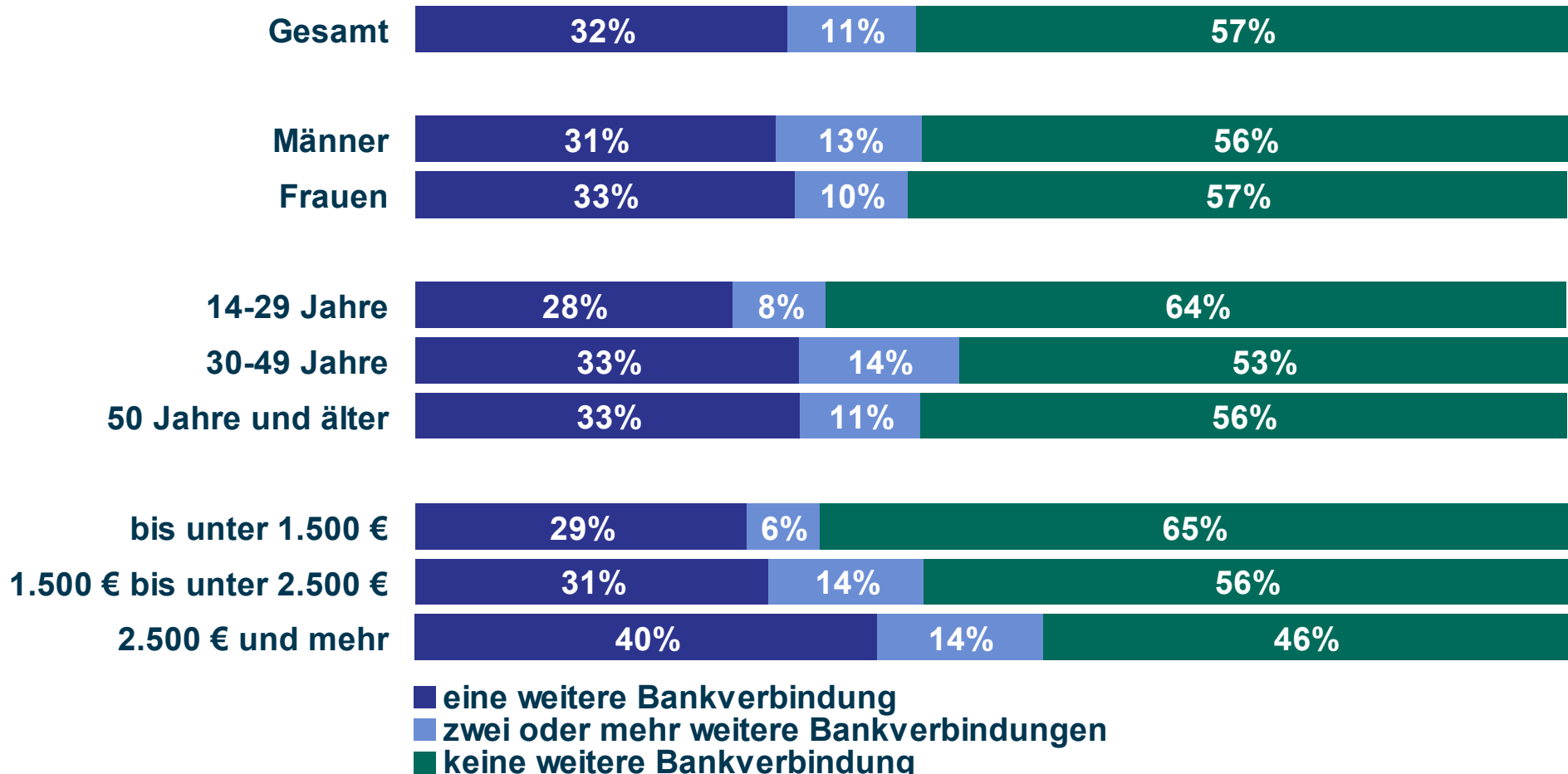
Sparkasse
 14-29-Jährige **60%**
 HH-Nettoeinkommen
 weniger als 1.500 € **57%**

Ergebnisse im Überblick II

- Etwa 36 Millionen Deutsche ab 14 Jahren wickeln ihre Bankgeschäfte nur über eine Bank ab. Etwa 20 Millionen haben jedoch neben der Hauptbankverbindung eine weitere Bankverbindung und etwa sieben Millionen sogar zwei oder mehrere weitere Bankverbindungen.
- Der Anteil derjenigen, die eine weitere Bankverbindung besitzen, ist bei den Besserverdienenden besonders hoch (40% vs. 32% gesamt).
- Sparkassenkunden sind im Vergleich zu Kunden der Postbank bzw. der Deutschen Bank eher solche Kunden, die ihre Bankgeschäfte nur über eine Bank abwickeln (64% vs. 50% resp. 43%).

Anzahl der Nebenbankverbindungen

Nach Soziodemographie



Anzahl der Nebenbankverbindungen

Nach Soziodemographie

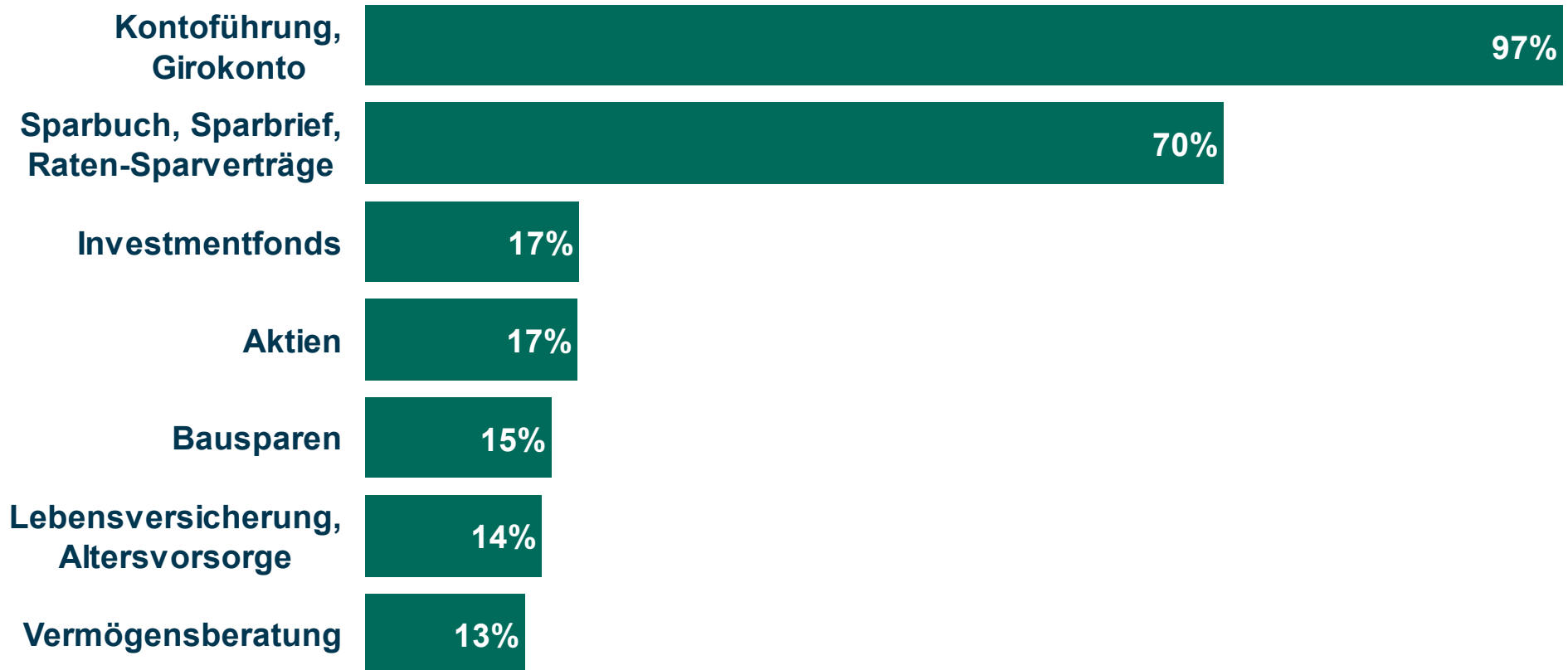


Hauptbankverbindung

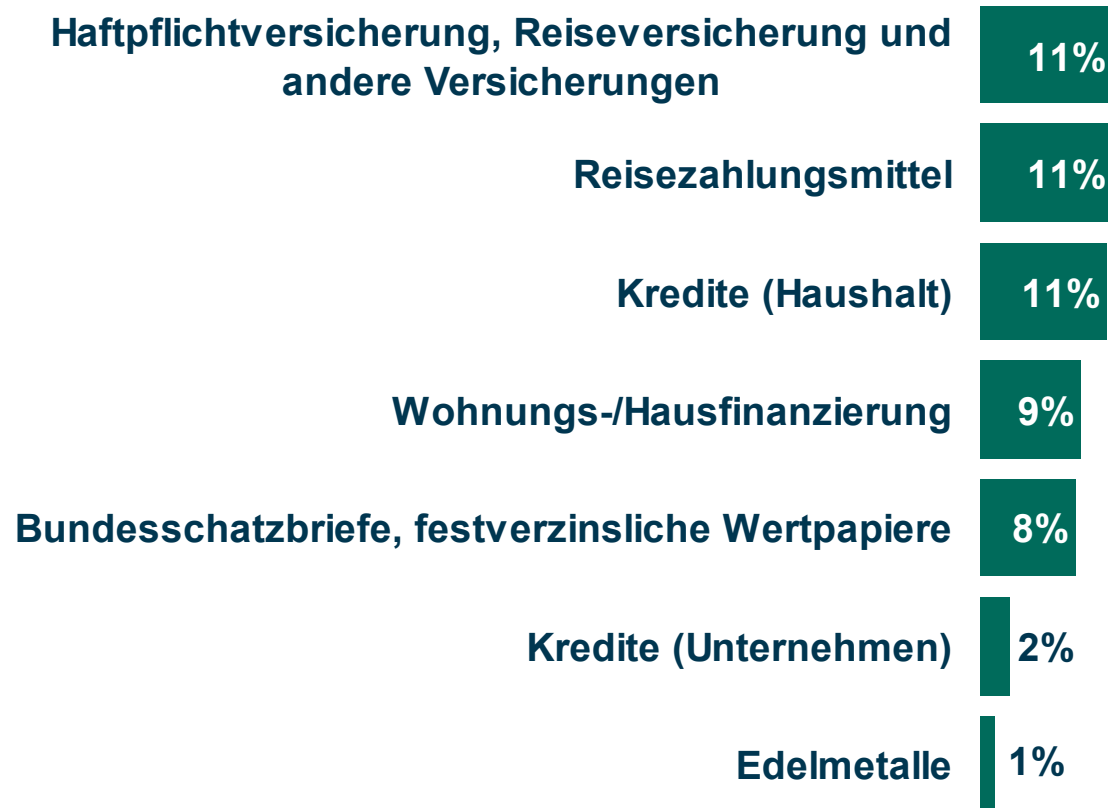


- eine weitere Bankverbindung
- zwei oder mehr weitere Bankverbindungen
- keine weitere Bankverbindung

Genutzte Dienstleistungen bei Banken und Sparkassen I (Mehrfachnennungen)



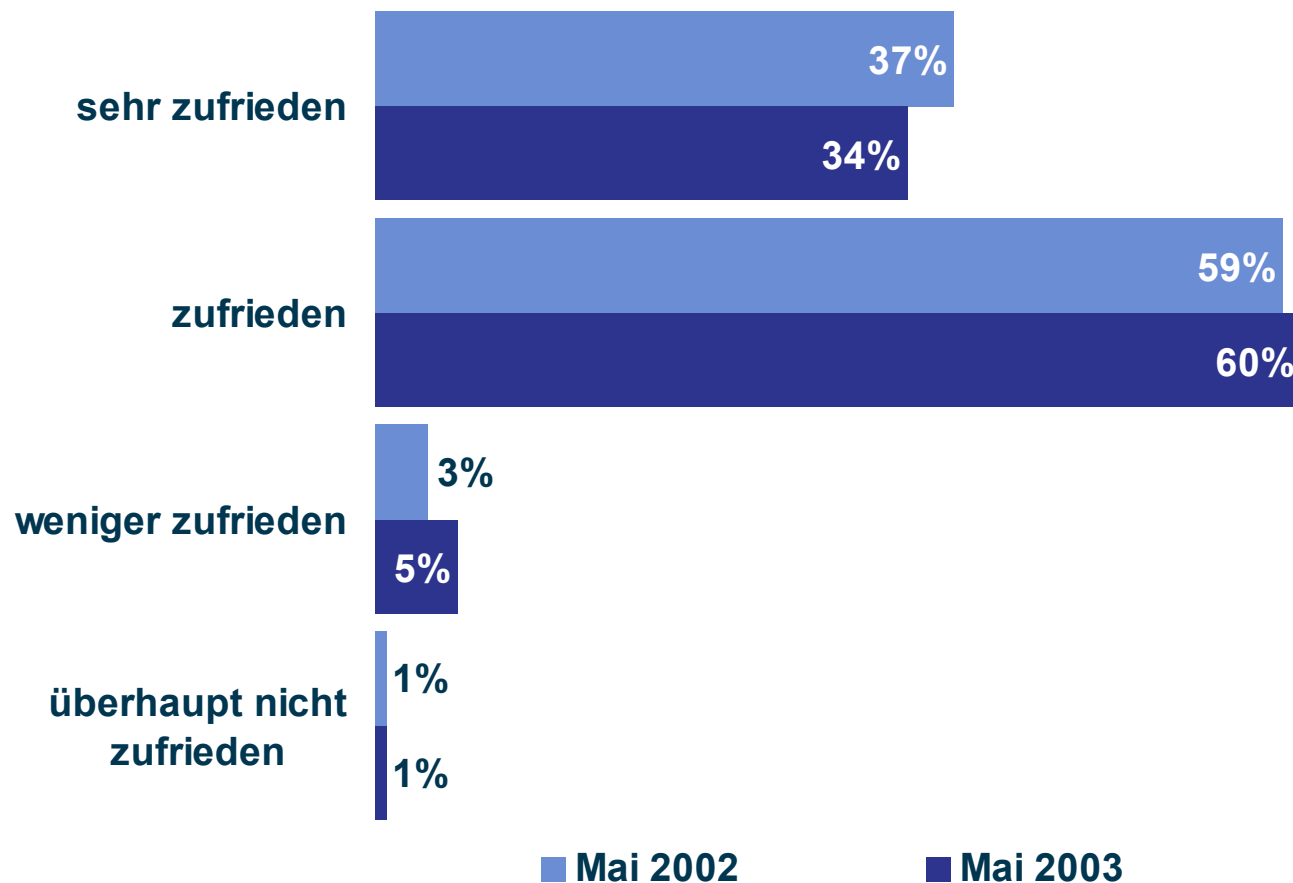
Genutzte Dienstleistungen bei Banken und Sparkassen II (Mehrfachnennungen)



Ergebnisse im Überblick III

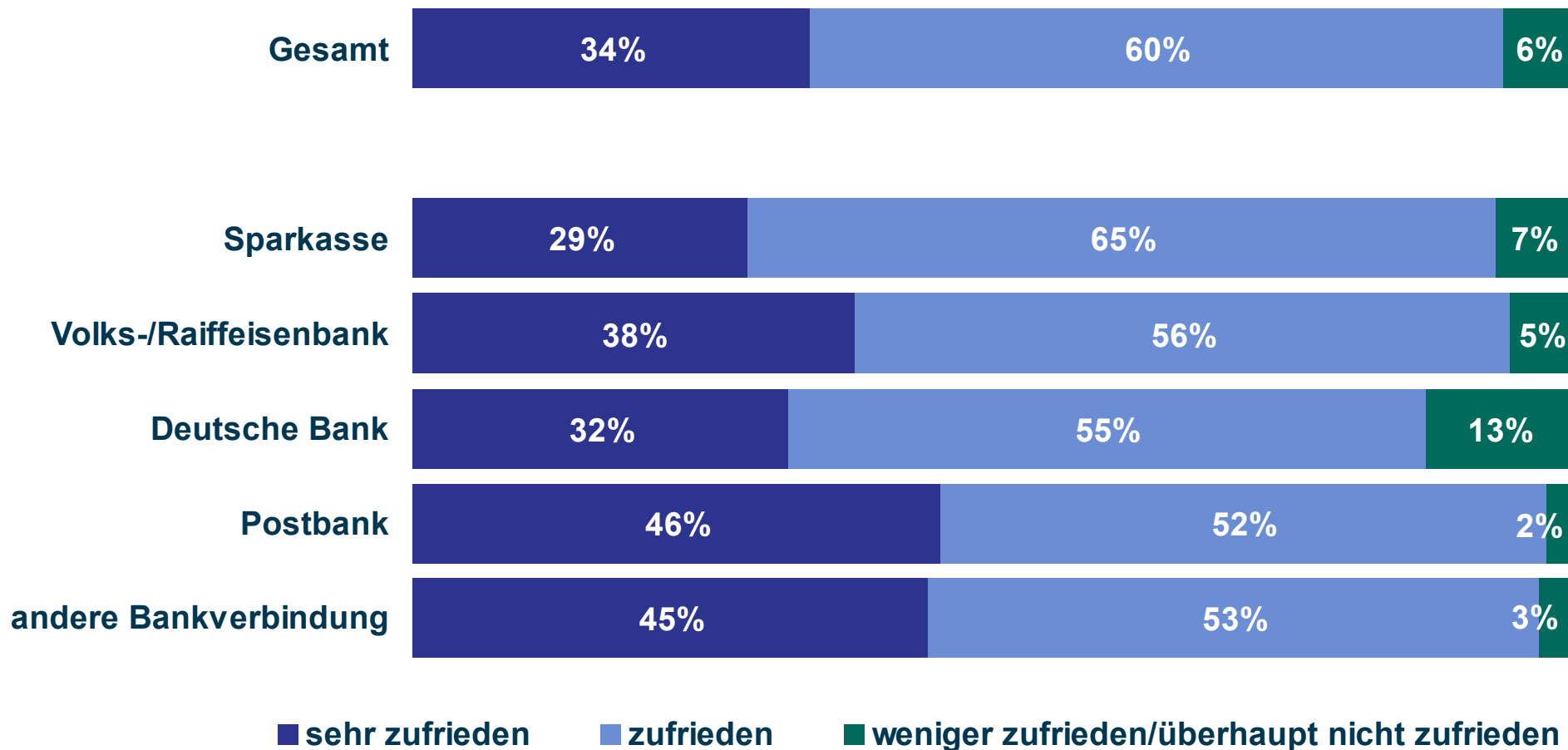
- Mit ihrer Hausbank ist die überwiegende Mehrheit der Bevölkerung weiterhin zufrieden (60%), 37 Prozent sind sogar sehr zufrieden.
- Differenziert nach Hauptbankverbindung bzw. Anzahl der Nebenbankverbindungen sind die Kunden der Deutschen Bank sowie Kunden mit mindestens zwei Nebenbankverbindungen am unzufriedensten.
- Dennoch gibt es Bankkunden (etwa acht Millionen), denen ein bis zwei Gründe zur Unzufriedenheit ausreichen, um ihre Bank zu wechseln. Im Vergleich zu den anderen Einkommensgruppen haben Personen mit einem mittleren Einkommen eine relativ hohe Wechselbereitschaft.

Zufriedenheit mit der Hauptbank



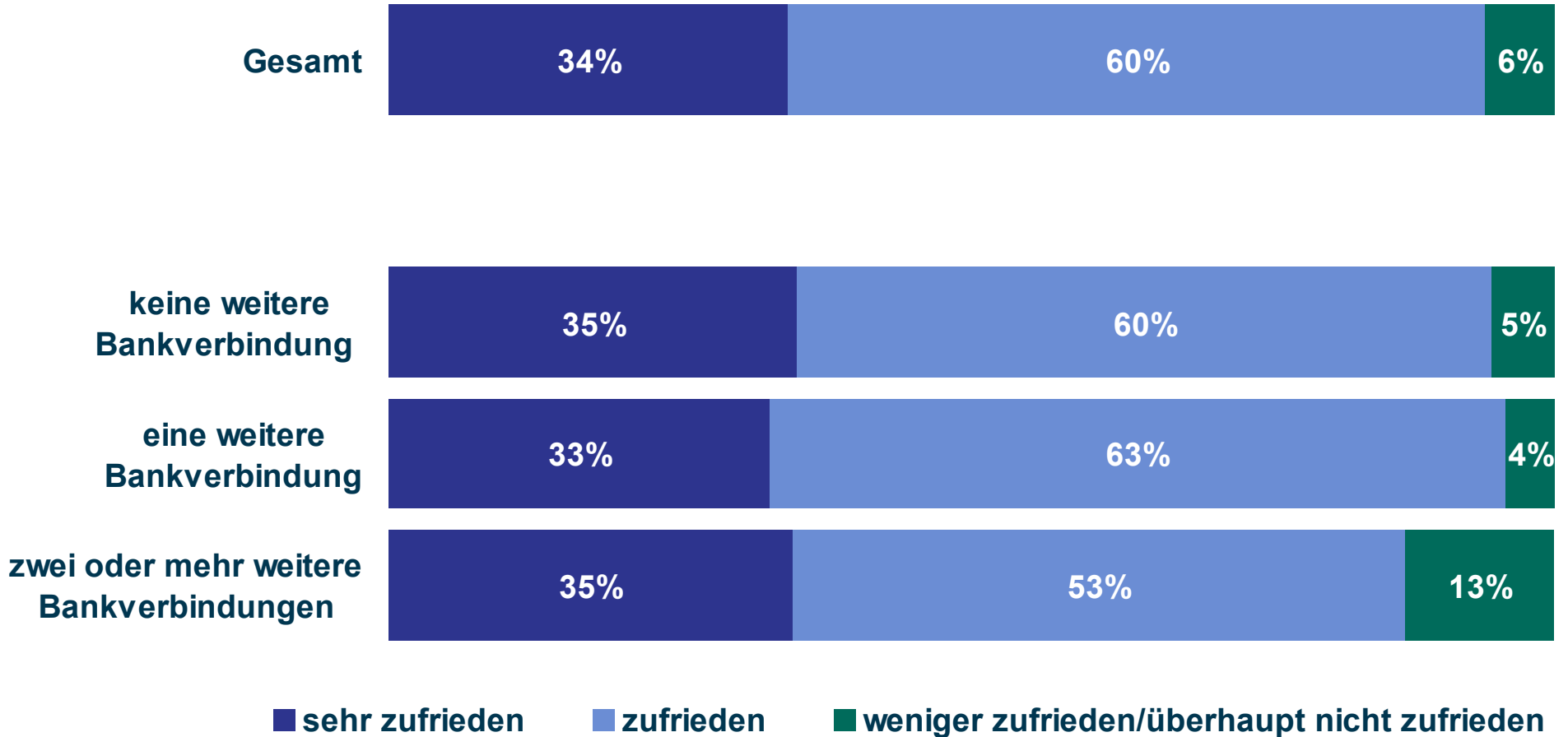
Zufriedenheit mit der Hauptbank

Nach Hauptbankverbindung



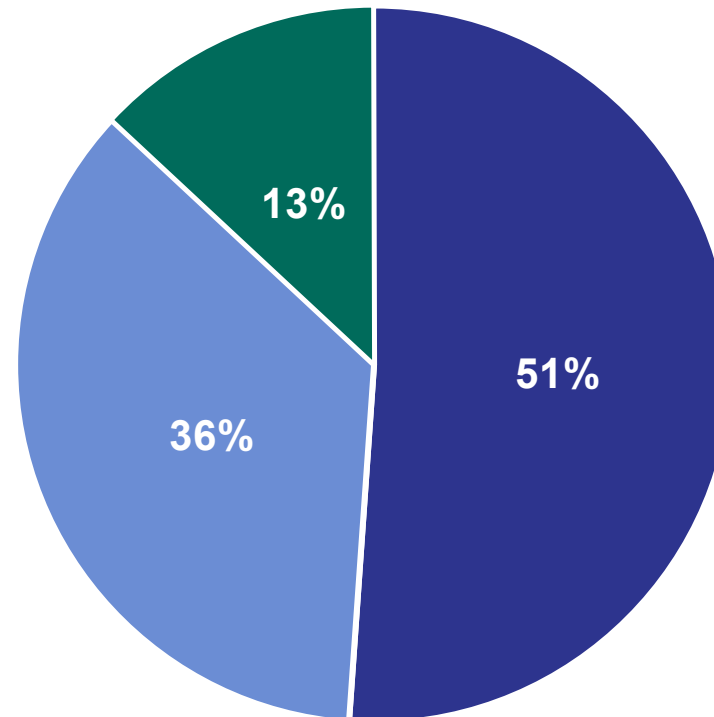
Zufriedenheit mit der Hauptbank

Nach Anzahl der Nebenbankverbindungen



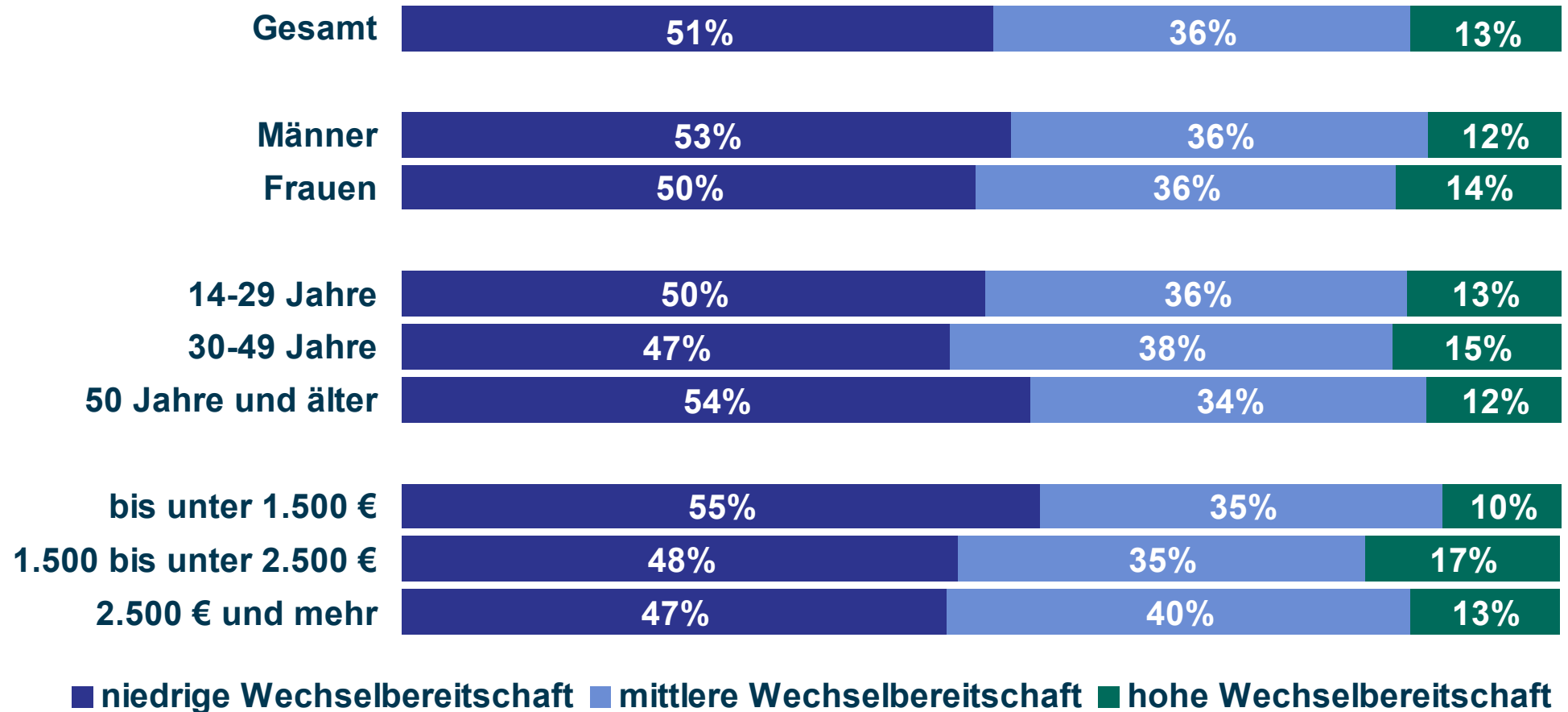
Wechselbereitschaft

- niedrig:**
bis zu 2 Wechselgründe
- mittel:**
3 bis 5 Wechselgründe
- hoch:**
6 bis 7 Wechselgründe



Wechselbereitschaft

Nach Soziodemographie

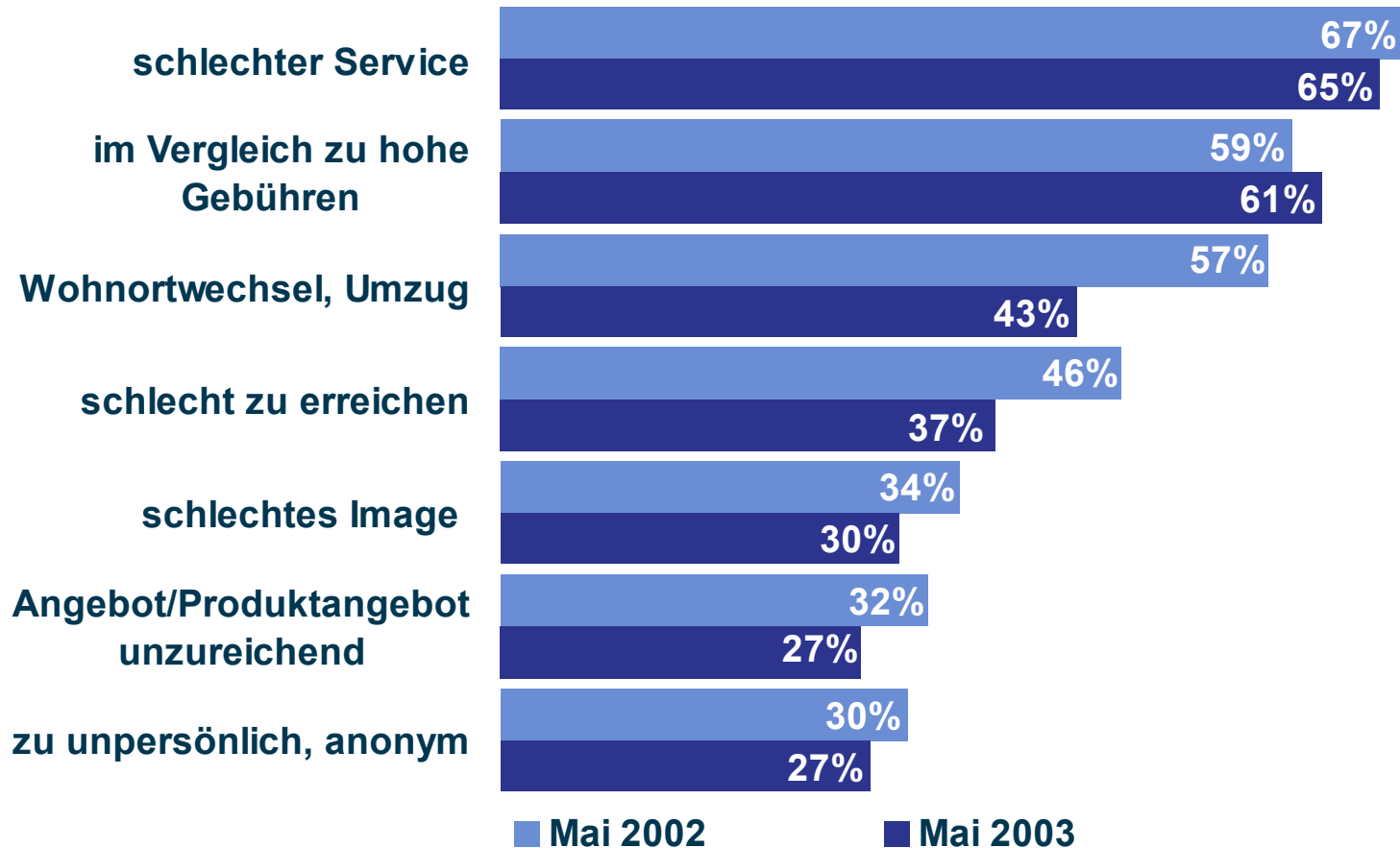


Ergebnisse im Überblick IV

- Neben Wohnortwechsel (43%), der von den Banken nicht beeinflusst werden kann, sind vor allem schlechter Service (65%) und im Vergleich zu hohe Gebühren (61%) ein Grund, die Bank zu wechseln. Im Vergleich zum Vorjahr veranlasst jedoch ein Wohnungswechsel weitaus weniger Personen, sich auch eine andere Bank zu suchen.
- Ein schlechter Service ist vor allem für die Besserverdienenden ein Grund, die Bankverbindung zu kündigen (73% vs. 65% gesamt).

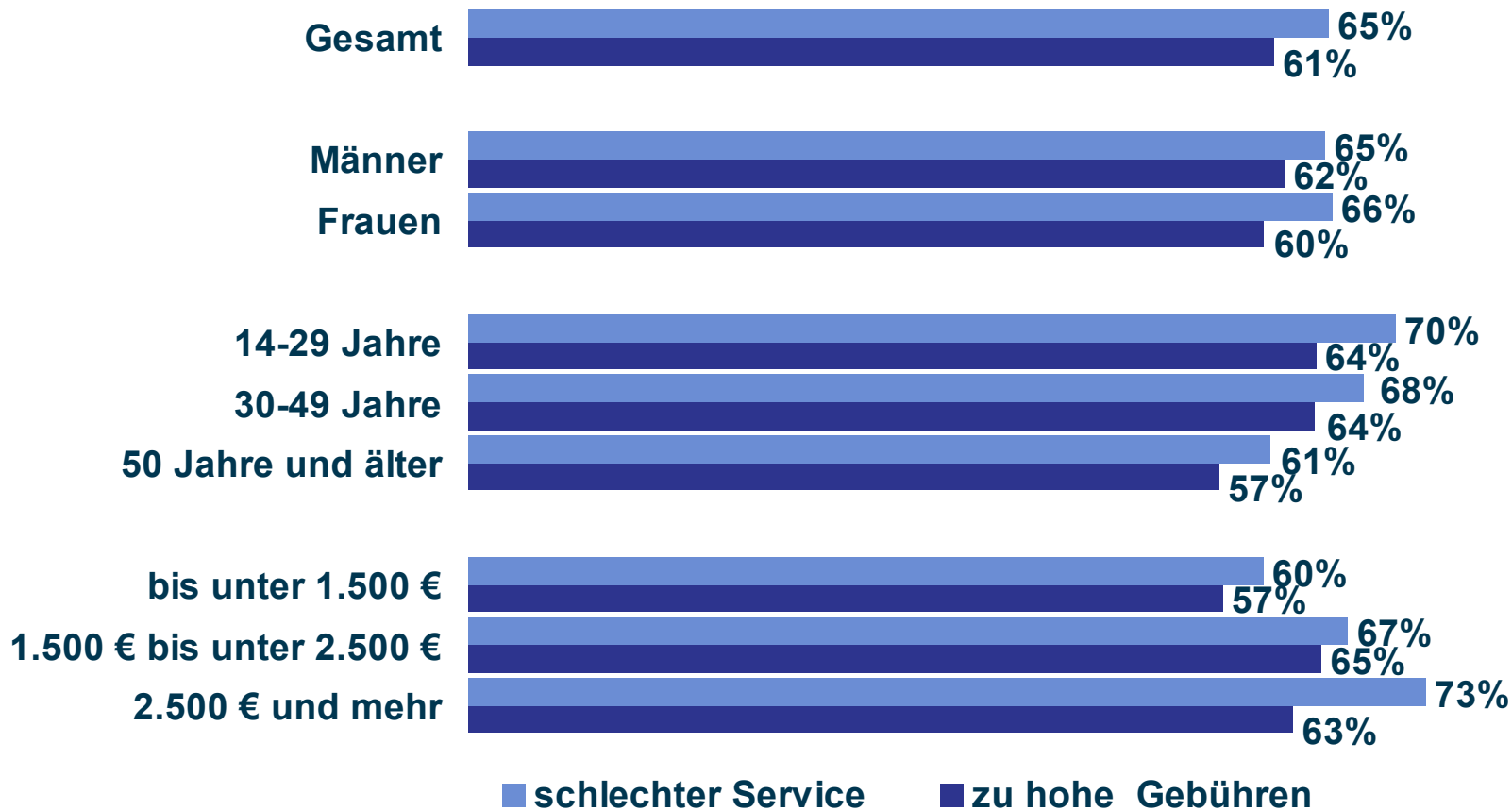
Gründe für einen Wechsel der Bank

Mehrfachnennungen



Gründe für einen Wechsel der Bank

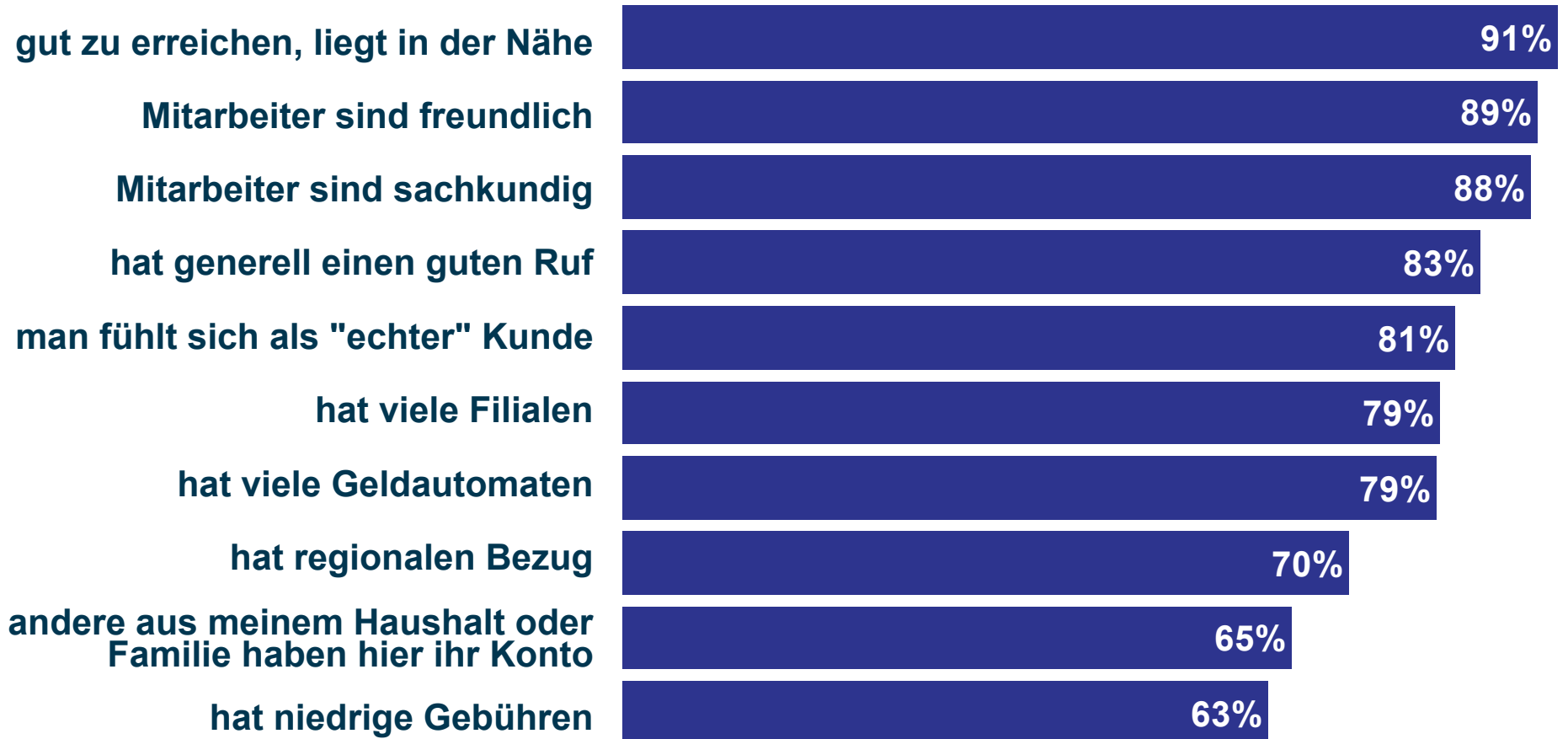
- Service und Gebühren - (nach Soziodemographie)



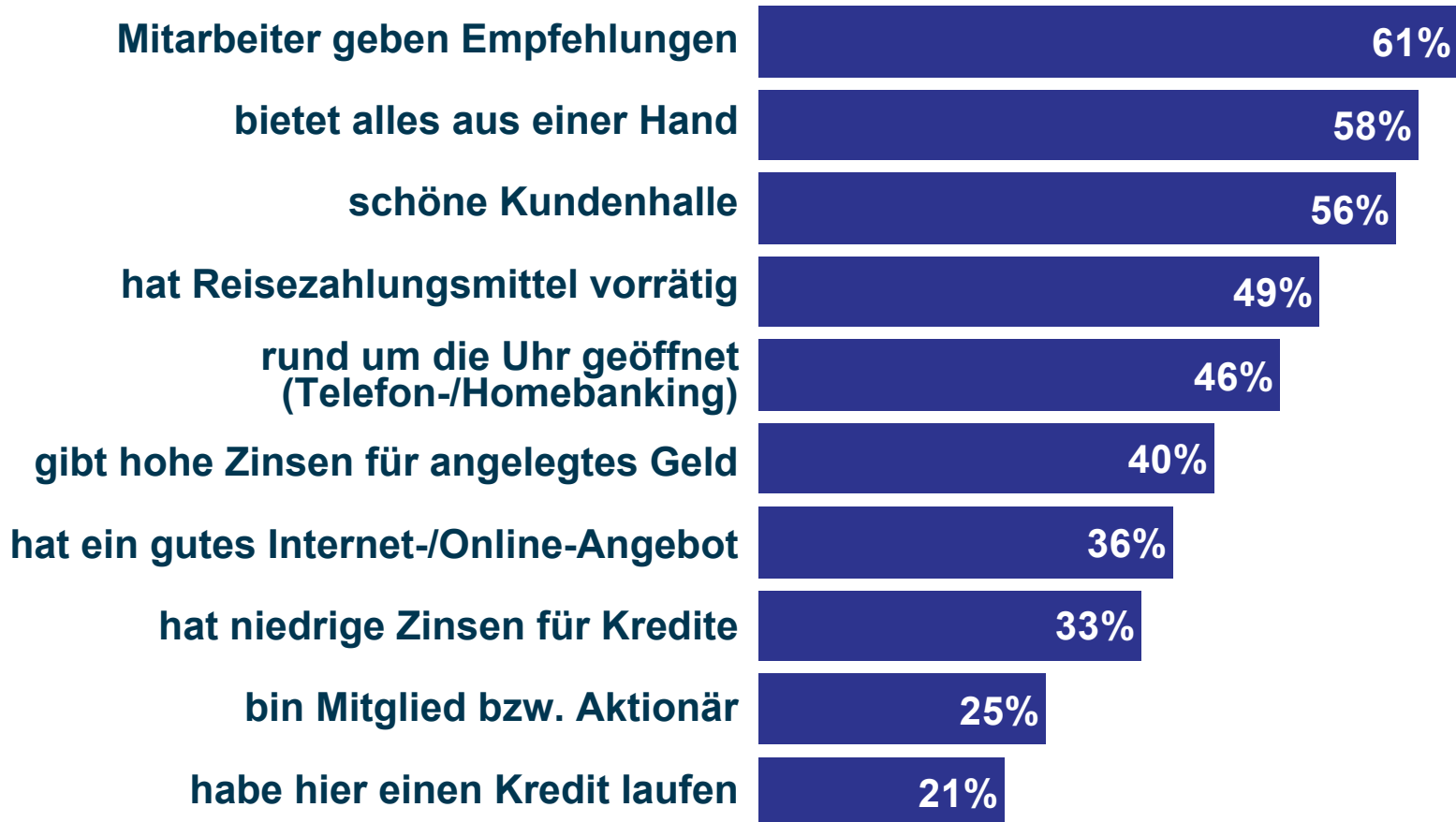
Ergebnisse im Überblick V

- Die Konditionen für Kredite und Geldanlagen waren für 31 Prozent der Deutschen das Hauptargument, sich für ihre Bank zu entscheiden. Serviceangebote wie Telefon- und Onlinebanking waren für 29 Prozent ausschlaggebend. Etwa jeder vierte Deutsche (26%) hat sich hauptsächlich aufgrund der Mitarbeiter für seine Bank entschieden. Erreichbarkeit (Nähe der Filiale, viele Bankautomaten) waren für 13 Prozent, die entscheidenden Faktoren.
- Aufgrund ihres Finanzverhaltens lässt sich die Bevölkerung in drei etwa gleich große Gruppen einteilen: Die Unsicheren, die Vorsorger und die Anleger.
- Unsichere finden sich vor allem unter den Jüngeren (46%) und bei Personen mit niedrigem Einkommen (47%). Vorsorger sind eher Frauen (35%), aber auch 30 Prozent der Männer zählen zu dieser Gruppe. Anleger sind eher Männer (37%), eher mittleren Alters (40%) und verfügen eher über ein hohes Haushaltsnettoeinkommen (50%).

Gründe für die Auswahl einer Bank I



Gründe für die Auswahl einer Bank II



Gründe für die Auswahl einer Bank

Konditionen

31%

- niedrige Kreditzinsen
- habe hier Kredit laufen
- hohe Zinsen für angelegtes Geld

Rundumangebot

29%

- rund um die Uhr geöffnet (Telefon-/Homebanking)
- gutes Internet-/Online-Angebot
- Reisezahlungsmittel vorrätig
- alles aus einer Hand, Allfinanz

Mitarbeiter

26%

- Mitarbeiter sind sachkundig
- Mitarbeiter sind freundlich
- Mitarbeiter geben Empfehlungen
- Man fühlt sich als „echter“ Kunde

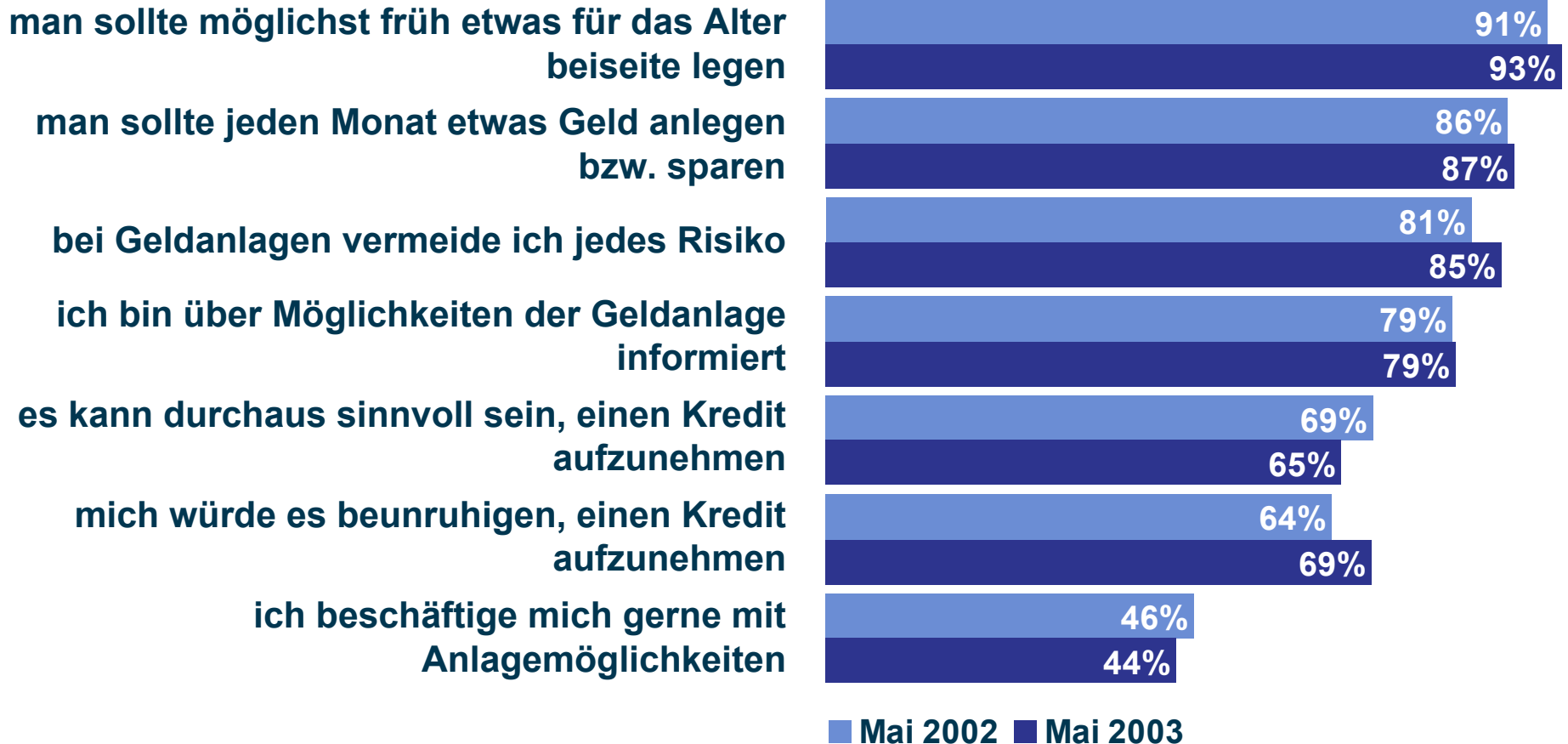
Erreichbarkeit

13%

- viele Filialen
- viele Geldautomaten
- gut zu erreichen, liegt in meiner Nähe
- regionaler Bezug

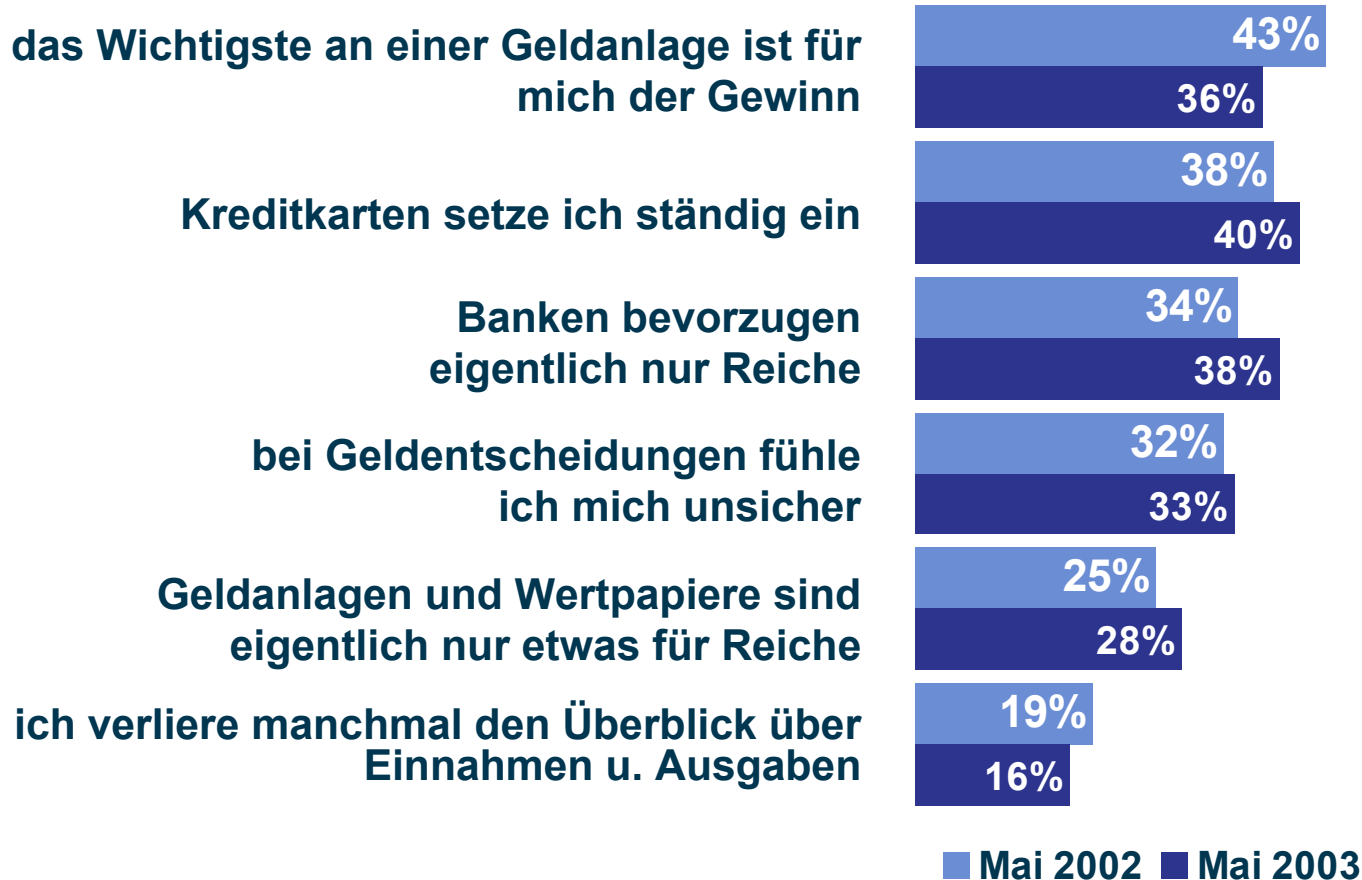
Umgang mit Geld I

Trifft voll zu, trifft eher zu



Umgang mit Geld II

Trifft voll zu, trifft eher zu



Finanztypen

Die Unsicheren

- denken, dass Geldanlagen und Wertpapiere nur etwas für Reiche sind
- verlieren manchmal den Überblick über ihre Einnahmen und Ausgaben
- fühlen sich bei Geldentscheidungen unsicher
- sind der Meinung, Banken bevorzugen eigentlich nur Reiche, die kleinen Leute sind immer die Dumme

35%

Die Vorsorger

- sind der Meinung, dass man möglichst früh etwas beiseite legen sollte, um im Alter abgesichert zu sein
- denken, man sollte jeden Monat etwas Geld anlegen bzw. sparen; man schränkt sich dadurch kaum ein
- vermeiden bei Geldanlagen jedes Risiko, ihr Geld sollte sicher sein

33%

Die Anleger

- beschäftigen sich gern mit Anlagemöglichkeiten; es macht ihnen Spaß, ihr Vermögen – wenn auch nur in kleinen Schritten – zu vermehren
- setzen Kreditkarten als Zahlungsmittel ständig ein
- sind über die Möglichkeiten der Geldanlage informiert

33%

Finanztypen nach Soziodemographie

Die Unsicheren **35%**

- sind eher 14-29 Jahre 46%
- haben über ein Haushalts-
Nettoeinkommen von weniger
als 1.500 Euro 47%

Die Vorsorger **33%**

- sind eher Frauen 35%
- aber auch 30 Prozent der
Männer sind Vorsorger

Die Anleger **33%**

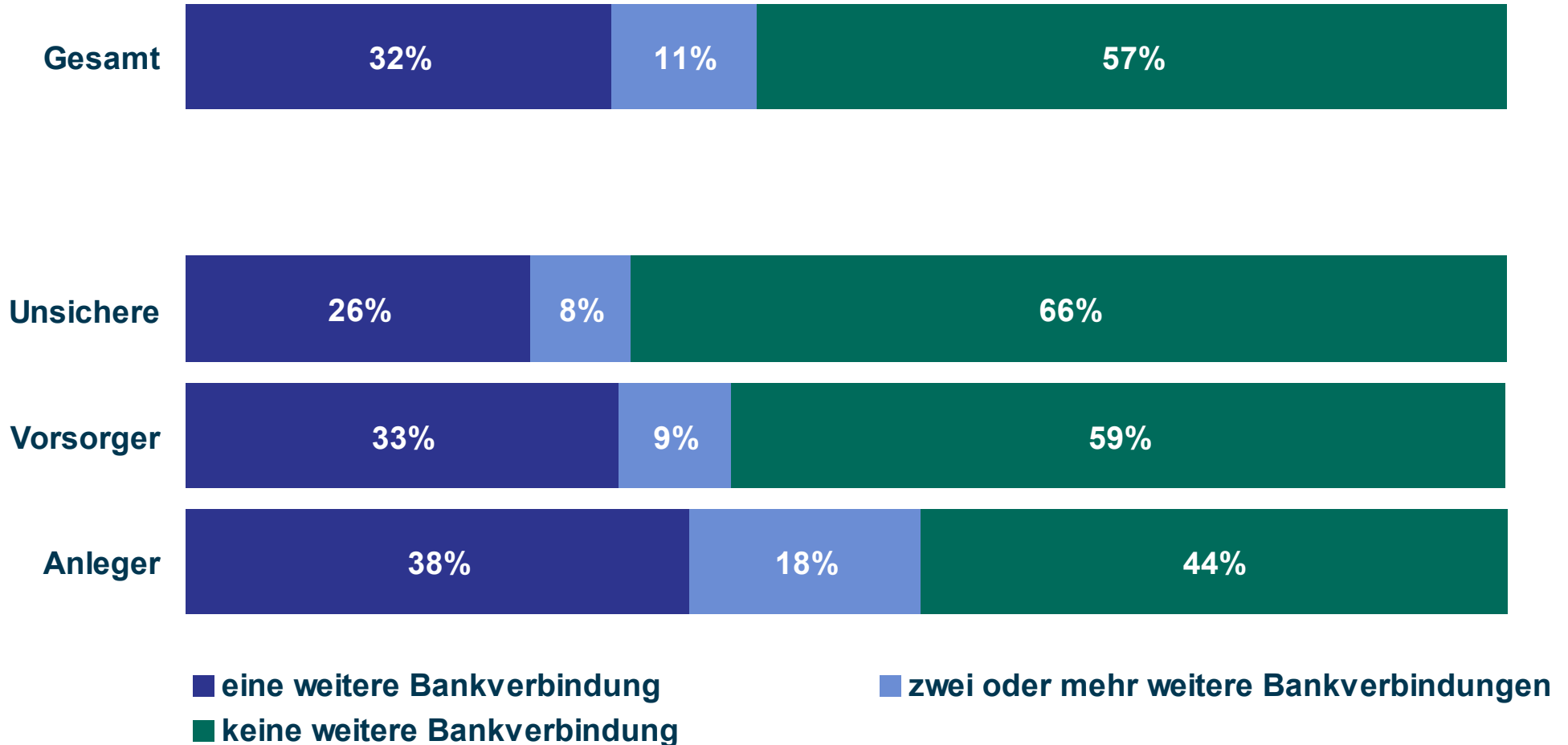
- sind eher Männer 37%
- sind eher zwischen 30 und 49 Jahren 40%
- verfügen über ein Haushalts-
Nettoeinkommen von mehr als 2.500 Euro 50%

Ergebnisse im Überblick VI

- Zwei Drittel der Unsicheren wickeln ihre gesamten Bankgeschäfte über eine Bank ab. Bei den Anlegern sind es nur etwa 40 Prozent, die keine weitere Bankverbindung haben. Differenziert nach der Zufriedenheit mit der Hauptbank ist der Anteil der Sehrzufriedenen bei den Anlegern sehr hoch.
- Werbung und Anzeigen zum Thema Geld in der Tageszeitung werden genutzt. Über zwei Drittel der Deutschen sehen sich solche Anzeigen an.
- Bei den Besserverdienenden sowie bei Anlegern, also derjenigen Gruppe, die aktiv mit ihrem Vermögen umgehen, nutzen sogar fast 80 Prozent diese Anzeigen in Tageszeitungen.
- Als Informationsquelle zum Thema „Rund ums Geld“ schneidet die Tageszeitung auch sehr gut ab. Fast ein Drittel der Deutschen (31%) nutzt die Tageszeitung, um sich über Geldangelegenheiten zu informieren. An erster Stelle stehen eigene Prospekte der Bank (42%).

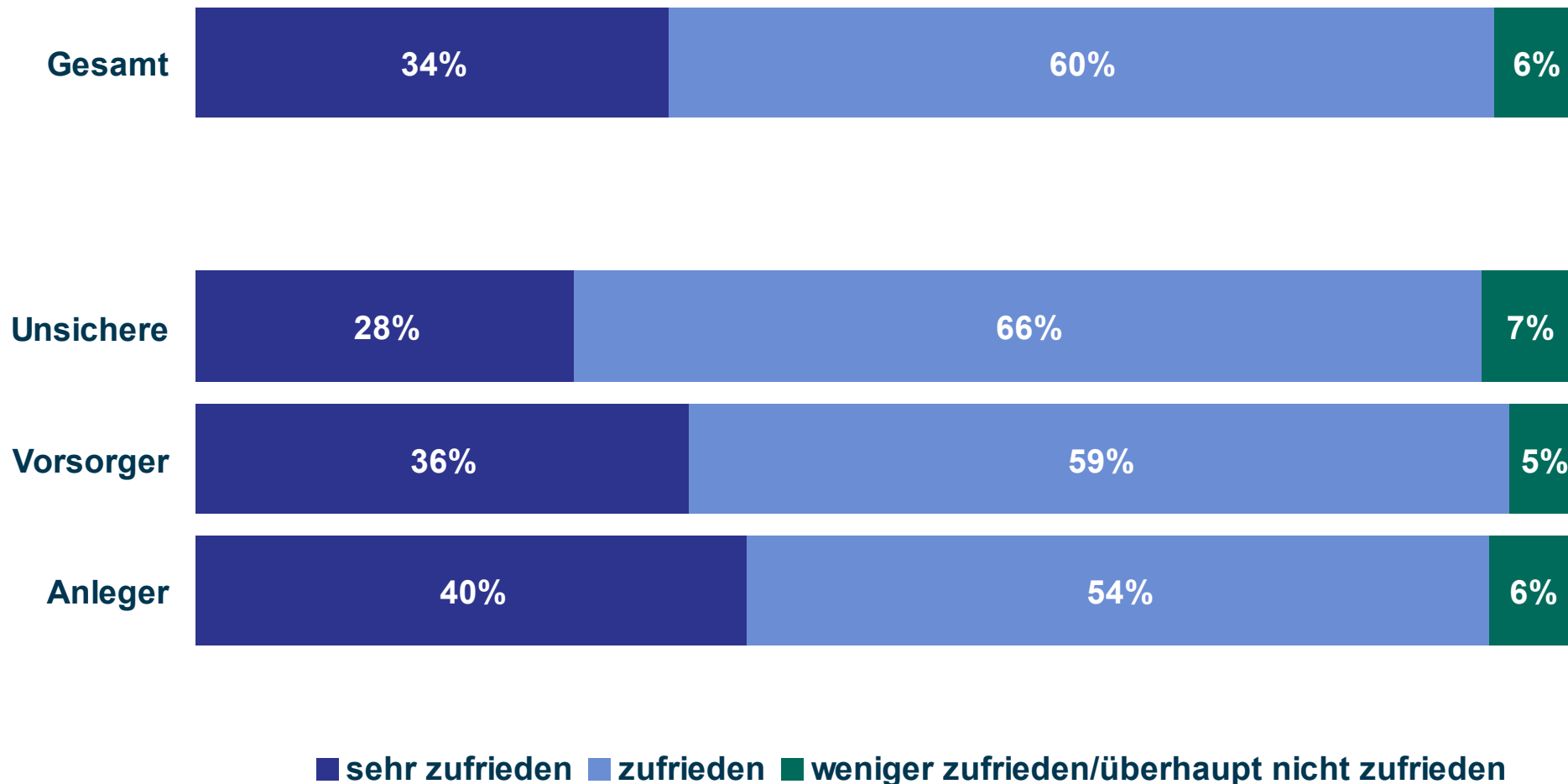
Anzahl der Nebenbankverbindungen

Nach Finanztypen

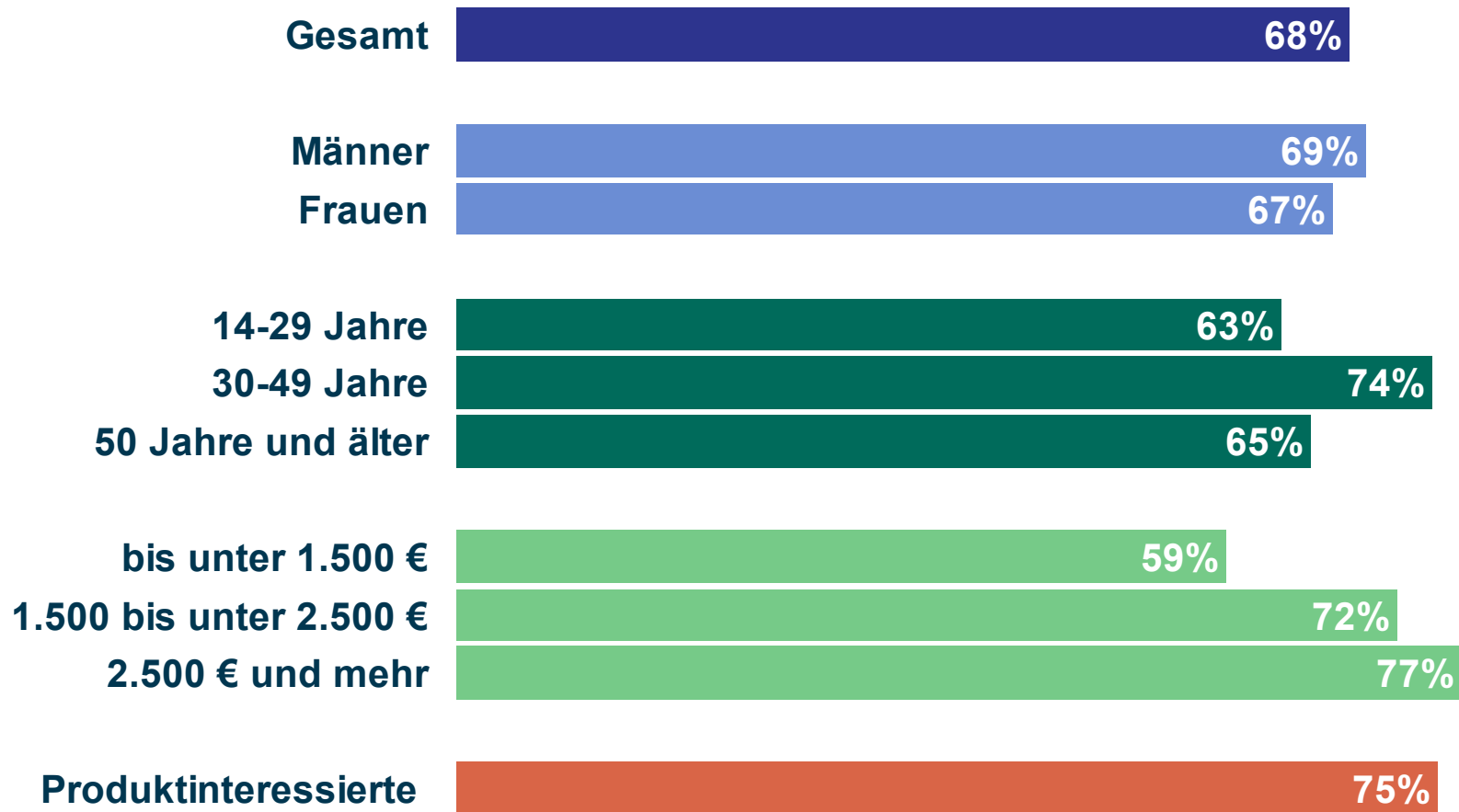


Zufriedenheit mit Hauptbank

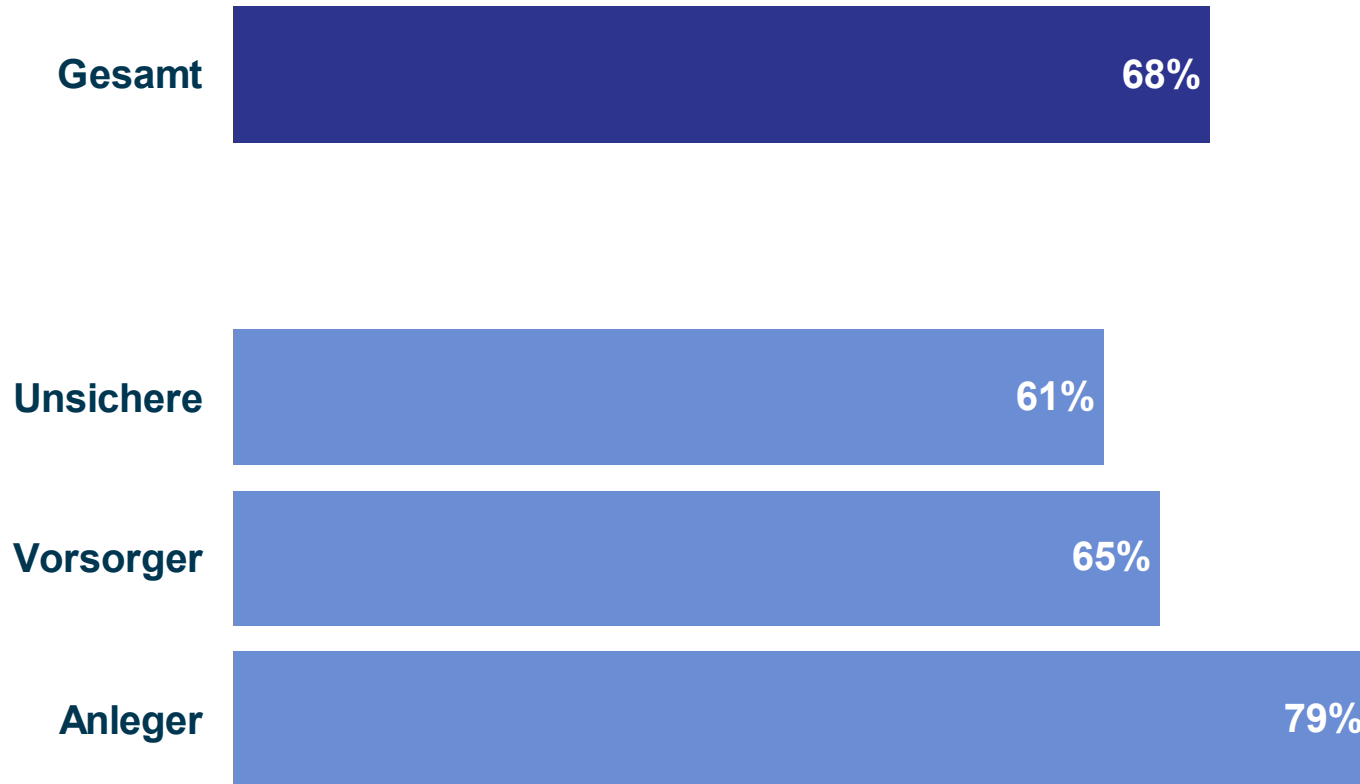
Nach Finanztypen



Nutzung von Anzeigen oder Werbung zum Thema „Rund ums Geld“ in der Tageszeitung



Nutzung von Anzeigen oder Werbung zum Thema „Rund ums Geld“ in der Tageszeitung



Informationsquellen zum Thema „Rund ums Geld“

Mehrfachnennungen

