

+++ comdirect +++ Commerzbank +++ Consorsbank +++ Deutsche Bank +++ DKB +++ HypoVereinsbank +++ ING +++ Postbank +++ PSD Banken +++ Santander +++ Sparda-Bank +++ Sparkassen +++ Targobank +++ VR-Banken +++ comdirect +++ Commerzbank +++ Consorsbank ++



Studiensteckbrief

# Studie Bankzielgruppe Bankwechsler 2023

erarbeitet von:  
research tools, Esslingen am Neckar

August 2023



**research tools**

Marketingmaßnahmen  
erfassen, verstehen, bewerten

Studiensteckbrief Studie  
Bankzielgruppe Bankwechsler 2023

## Ausgewählte Key Facts:

- Die untersuchte Zielgruppe Bankwechsler wird repräsentiert von Personen, die innerhalb ihrer letzten bis zu fünf Bankproduktabschlüsse mindestens einmal den Anbieter gewechselt haben. 29 Prozent der 4.000 online-befragten Verbraucher fallen in diese Kategorie, deren Verhalten im Bankenmarkt analysiert wird.
- Die Zielgruppe ist vergleichsweise stark männlich geprägt, die Altersgruppen zwischen 18 und 34 Jahre sind stärker vertreten.
- In ihrem allgemeinen Kundenverhalten tätigen Bankwechsler häufiger Spontankäufe und sind offener gegenüber neuen Produkten, Marken und Angeboten als die Vergleichsgruppe der Bankkunden insgesamt.
- Die Zielgruppe schließt vergleichsweise häufig Bankprodukte aufgrund einer Sichtung in Online-Preisvergleichsportalen ab.
- Unter den Bankprodukten nutzen Bankwechsler aktuell verstärkt Baufinanzierungen sowie Raten- oder Autokredite.
- Bankwechsler sind bei ihren Bankproduktabschlüssen vergleichsweise onlineaffin.
- Zwei Bankengruppen werden von der Zielgruppe im Vergleich zu den Bankkunden insgesamt deutlich seltener genutzt.
- Die Gruppe der Bankwechsler nutzt häufiger Smart-TV und Spielekonsole für den Internetzugang als die Vergleichsgruppe.



# Informationen zur Studie

## Key Facts der Analysebereiche:

### Soziodemografie

29%



**Bankwechsler**  
in der Online-Bevölkerung

### Produkt



**Top-Produkte Frauenanteil**

- Altersvorsorge
- Baufinanzierung
- Festgeldkonto

### Kundenverhalten

28%

Abschluss aufgrund einer  
**Empfehlung**

### Banken

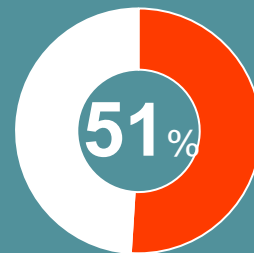
beliebteste Anbieter  
(Marktanteil)

**Sparkasse**

**ING**

**Commerzbank**

### Abschlussorte



der Bankprodukt-  
abschlüsse  
erfolgen

**online**

### Freizeit & Medien

die Zielgruppe  
steht Werbung in

**Tageszeitungen**

überdurchschnittlich  
positiv gegenüber



**research tools**

Marketingmaßnahmen  
erfassen, verstehen, bewerten

Studiensteckbrief Studie  
Bankzielgruppe Bankwechsler 2023

# Informationen zur Studie

## Nutzen und Umfang der Studie:

Detaillierte Analyse der **Zielgruppe Bankwechsler**

Analyseinhalte: **Soziodemografie, Marktanteile, Kunden-, Freizeit- und Medienverhalten** der Zielgruppe

Nutzung von **11 Produktkategorien** und **14 Banken und Bankengruppen**

alle Information auf **70 PowerPoint-Seiten**

als **PDF und PowerPoint-Datei** kurzfristig verfügbar

Die Studie ist **objektiv, unabhängig** und **neutral**

**Nutzen:** Detailbetrachtung der Zielgruppe als Basis für kundenzentrierte Marketingmaßnahmen

## Forschungsdesign:

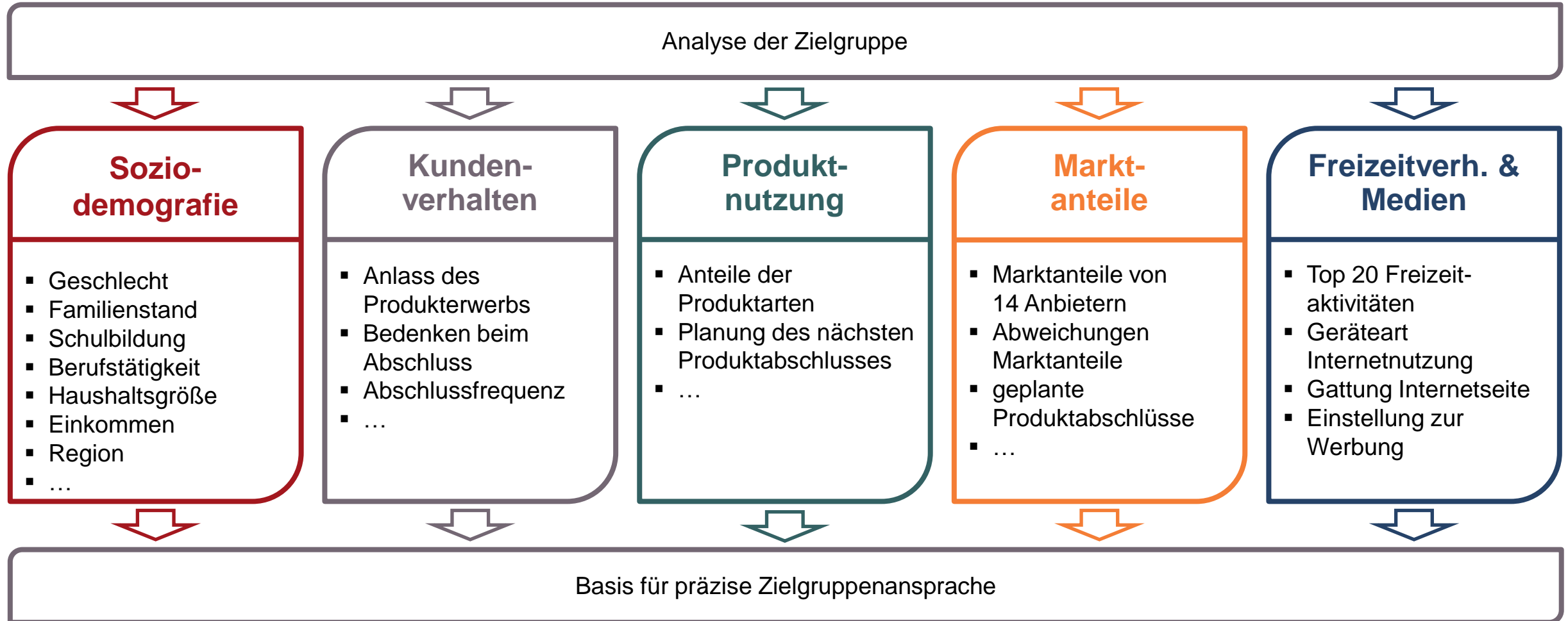
- 4.000 Interviews (auf zwei Jahre verteilt)
- online-bevölkerungs-repräsentativ
- Verbraucher in Deutschland
- davon 29 Prozent aus der Zielgruppe Bankwechsler

## Preis:

- die 70 Seiten umfassende Studie kostet **1.500 EUR** zuzüglich MwSt.

# Informationen zur Studie

## Konzeption:



# Inhaltsverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| ➤ Management Summary  | 3  |
| ➤ Forschungsdesign  | 8  |
| ➤ Soziodemografie   | 12 |
| Vergleich der Zielgruppe mit der Vergleichsgruppe in den soziodemografischen Merkmalen<br>Geschlecht, Altersstruktur, Familienstand, Schulbildung, Berufstätigkeit, Haushaltsgröße, Anteile der<br>Kinder unter 18, Haushalts-Bruttoeinkommen, Region |    |
| ➤ Kundenverhalten   | 23 |
| Bewertung der Statements, Anlass des zuletzt abgeschlossenen Bankproduktes, Bedenken beim<br>Abschluss, treue Kunden und Brandhopper, Abschlussart des zuletzt erworbenen Bankproduktes,<br>Frequenz der Abschlüsse                                   |    |
| ➤ Produktkategorien   | 30 |
| Aktuell genutzte Produktkategorien, letzte fünf erworbene Produktkategorien, voraussichtlich nächster<br>Produkterwerb, Differenz der Marktanteile  |    |
| ➤ Anbieter  | 37 |
| Verteilung der Anbieter, Marktanteile der Anbieter, Abweichungen Marktanteile, Erwerbsplan<br>Marktanteile, Differenz der Marktanteile  |    |
| ➤ Abschlussorte   | 46 |
| Verteilung der Abschlussorte, Marktanteile der Abschlussorte, Abweichungen Marktanteile,<br>Erwerbsplan Marktanteile, Differenz der Marktanteile  |    |
| ➤ Freizeitverhalten und Mediennutzung   | 54 |
| Top 10 Medien, Top 20 Freizeitaktivitäten, Geräteart der letzten Internetnutzung, Gattung der<br>Internetseite, Einstellung zur Werbung nach Mediengattungen, Letzter Kontakt zum Anbieter  |    |
| ➤ Kontakt   | 69 |

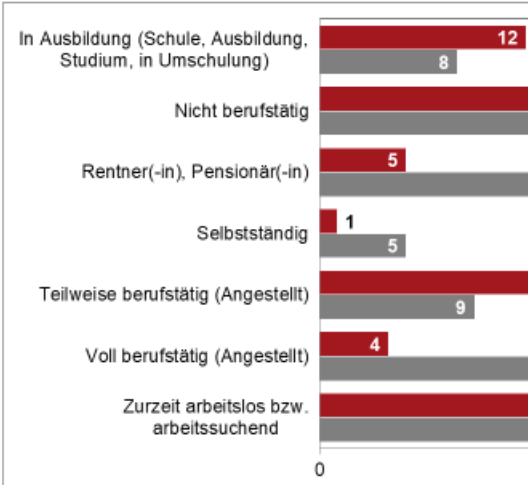


# Analysebeispiele (1)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Soziodemografie

Anteil Berufstätigkeit (Angaben in %)



Fragestellung: Ihr Beruf?



Welche soziodemografischen Merkmale charakterisieren die Zielgruppe?

### Kundenverhalten

Kundenverhalten der Zielgruppe im Vergleich zu allen Bankkunden (Angaben als Top-2-Box-Werte „stimme voll und ganz zu“ und „stimme zu“)



Fragestellung: Welcher der folgenden Aussagen stimmen Sie zu?



Was war der konkrete Anlass für den letzten Produktabschluss?

### Kundenverhalten

Konkreter Anlass des letzten Produkterwerbs (Angaben in %)



Fragestellung: Aus welchem konkreten Anlass haben Sie das zuletzt abgeschlossene Produkt erworben? (Mehrfachantworten möglich)



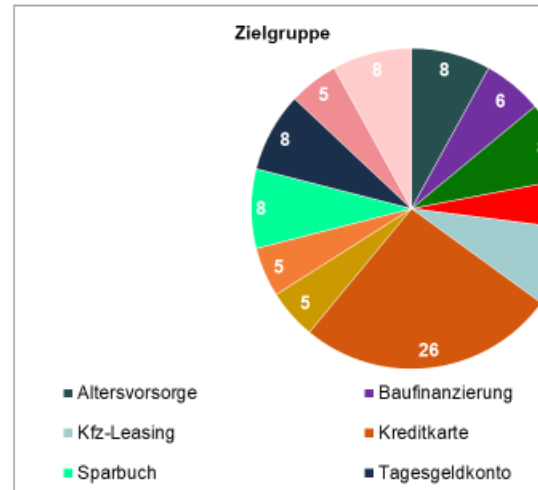
Studie Bankzielgruppe  
Bankwechsler 2023

# Analysebeispiele (2)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Produktkategorien

Anteil der Produktkategorien an den **letzten Produktabschlüssen**<sup>1</sup> (Angaben in %)

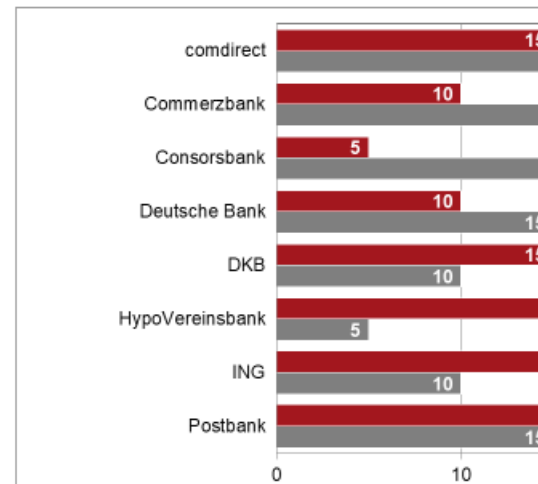


<sup>1</sup> Basis: letzte 5 Produktabschlüsse



### Anbieter

Verteilung der Produktabschlüsse auf die Anbieter<sup>1</sup> (1 von 2) (Angaben in %)



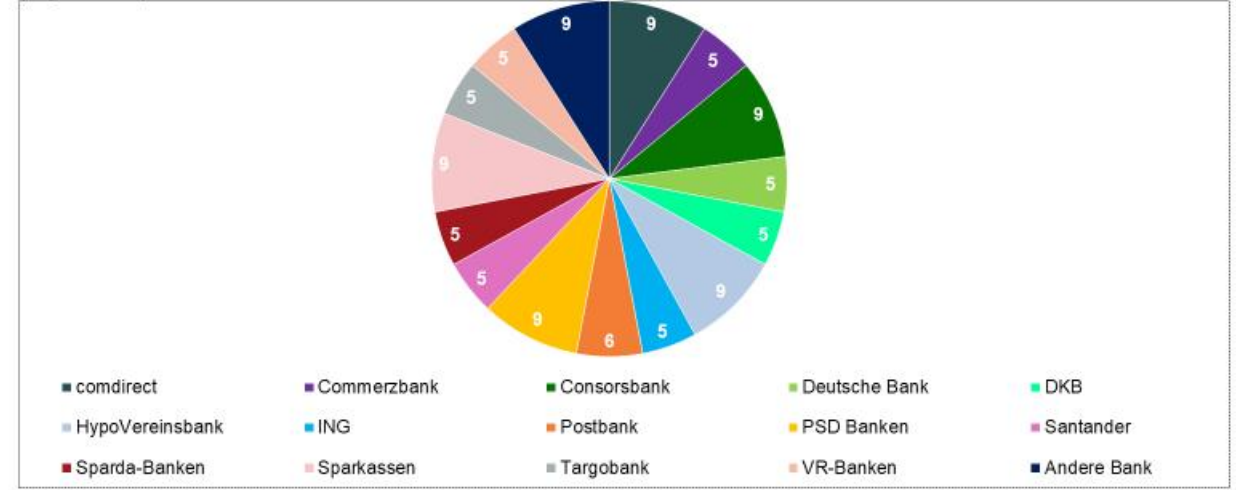
Fragestellung: Geben Sie nun an, von welchem Anbieter Sie die oben genannten Bankpro bei einem der bis zu fünf letzten Bankproduktabschlüsse ein Produkt von ING



Welche Anbieter werden zukünftig gewählt?

### Anbieter

Marktanteile der Anbieter bei **geplantem Produkterwerb**<sup>1</sup> in der Zielgruppe (Angaben in %)



Fragestellung: Geben Sie nun an, von welchem Anbieter Sie ihr voraussichtlich nächstes Bankprodukt erwerben möchten. <sup>1</sup> Basis: voraussichtlich nächster Produkterwerb (Anbieter)



Studie Bankzielgruppe Bankwechsler 2023

Welche Produktgruppen erwirbt die Zielgruppe verstärkt?

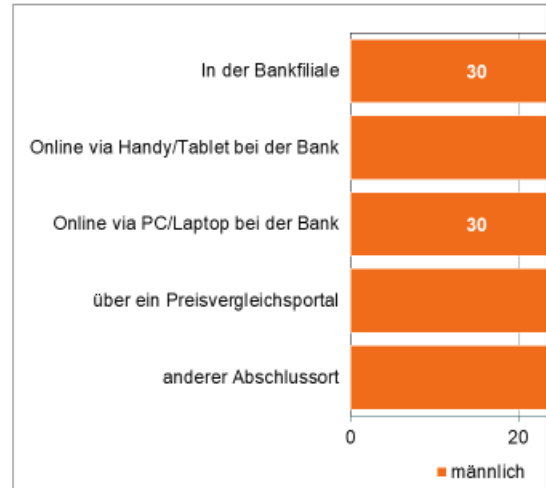


# Analysebeispiele (3)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Abschlussorte

Anteile der Geschlechter nach Abschlussorten in der Zielgruppe\* (Angaben in %)

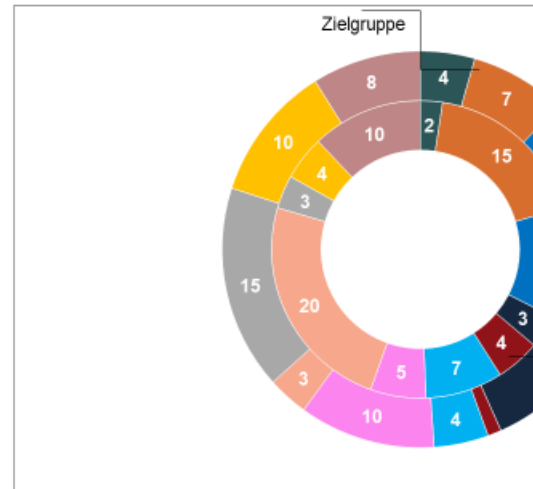


Fragestellung: Geben Sie nun an, wo Sie die oben genannten Bankprodukte erworben haben



### Freizeitverhalten und Mediennutzung

Gattung der zuletzt besuchten Internetseite (Angaben in %)



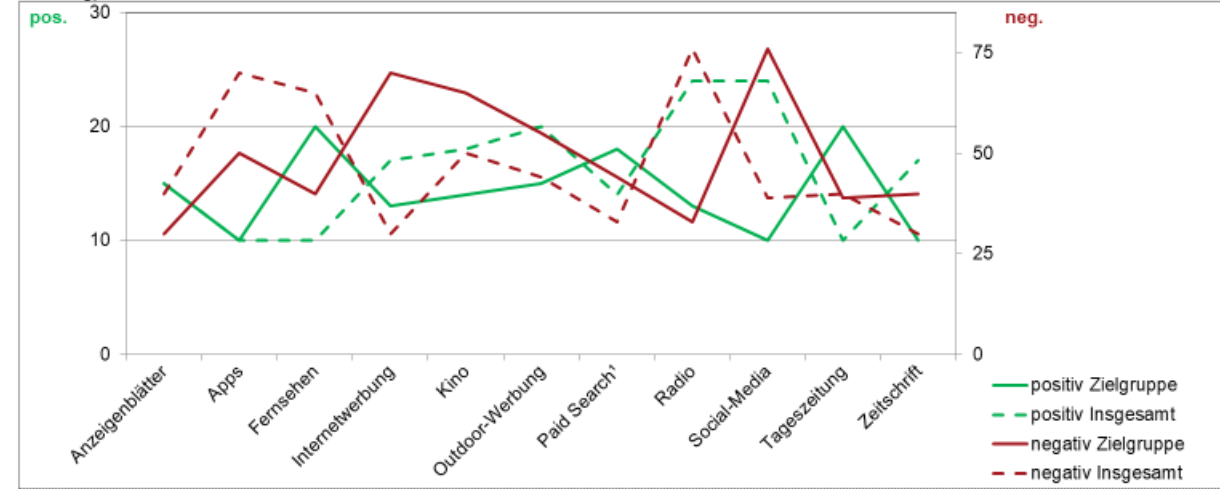
Fragestellung: Welcher Gattung würden Sie die von Ihnen zuletzt besuchte Internetseite zurechnen



Über welche Medien kann ich die Zielgruppe erreichen?

### Freizeitverhalten und Mediennutzung

Einstellung zur Werbung in der Zielgruppe (Angaben in durchschnittlichen Prozent, Zustimmung zu positiven und negativen Statements zur Werbung)



Fragestellung: Bitte bewerten Sie folgende Werbeformen. (Mehrfachantworten möglich) 1 Suchmaschinen-Anzeigen



Studie Bankzielgruppe Bankwechsler 2023

Welche Abschlussorte wählt die Zielgruppe verstärkt?

# Bestellformular

Ihre Bestellung nehmen wir gerne per formloser E-Mail oder mit ausgefülltem Bestellformular entgegen.

**E-Mail:** [ronja.inhofer@research-tools.net](mailto:ronja.inhofer@research-tools.net)

**FAX:** +49 (0)711 – 55090384

**Auftragnehmer:** research tools, Kesselwasen 10, 73728 Esslingen am Neckar

Hiermit bestellen wir zum Preis in Höhe von 1.500 EUR zzgl. MwSt. die  
**Studie Bankzielgruppe Bankwechsler 2023.**

**Auftraggeber:**

Firma: \_\_\_\_\_

Ansprechpartner: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Position/Funktion: \_\_\_\_\_

Datum, Ort, Unterschrift: \_\_\_\_\_

# Kontakt / Branchenerfahrung

Ihr Ansprechpartner für diese Studie ist:

**Ronja Inhofer**



Marketinganalytikerin  
M.Sc. Planung und Partizipation  
Tel.: +49 711 55090383, Fax +49 711 55090384  
E-Mail: ronja.inhofer@research-tools.net

**research tools**

Kesselwasen 10  
73728 Esslingen am Neckar  
www.research-tools.net

research tools: Marketingmaßnahmen erfassen – verstehen – bewerten.

Seit 2005 forscht research tools marketing- und wettbewerbsorientiert und positioniert sich als Marketingstudien-Spezialist.

In der Studienreihe Zielgruppenstudien sind bisher mehr als 100 Studien zu unterschiedlichen Branchen erschienen.

Zuletzt zur Bankenbranche erschienen:

- Werbemarktanalyse Kfz-Finanzierung 2023
- Studie Bankzielgruppe Junge Filialkunden 2023
- Studie Social Media-Performance Banken 2023
- Marketing-Mix-Analyse Girokonto 2023
- Werbemarktanalyse Banken 2023
- Studie eVisibility Banken 2023

Bankenbranche: seit 2021 mehr als 30 Studien veröffentlicht

