

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

Studiensteckbrief

Studie Kundenpfade Banken 2023

Längsschnittanalyse von Produktnutzung
und Wechselverhalten

erarbeitet von:
research tools, Esslingen am Neckar

Dezember 2023

Informationen zur Studie

Nutzwert der Studie:



Welche Unterschiede hinsichtlich der **Kundenstrukturen** offenbaren die einzelnen Produktgruppen?



Welche Art des Produktabschlusses (neue vs. bisherige Bankverbindung, erstmalige Produktnutzung vs. Produktersatz) überwiegt?



Welche **Motivatoren** und **Bedenken** zeigen sich beim Kunden im Rahmen eines Produktabschlusses?



Zwischen welchen Anbietern wechseln die Kunden, welche Institute sind Gewinner bei **Gain-Loss-Analysen**?



Welche Anbieter und Produkte wählt der Kunde wann innerhalb seines **Life Cycles**?



Welche **Abschlussfrequenzen** sind bei verschiedenen Kundengruppen beobachtbar?



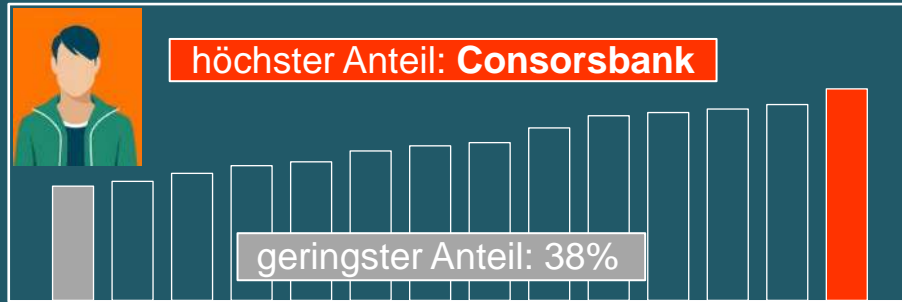
Wie viele **verschiedene Banken** nutzen die Kunden, wie häufig wechseln sie den Anbieter?

Informationen zur Studie

Key Facts der Analysebereiche:

der Kunde

Kunden bis 44 Jahre



das Produkt

Bankprodukte mit höchstem Männeranteil:

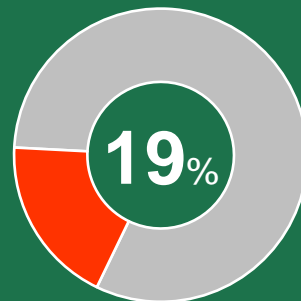
- Wertpapiere
- Kfz-Leasing
- Kreditkarte



der Gedanke

Abschlussmotivation:

Empfehlung



der Weg



liegt für knapp ein Drittel der Kunden zwischen zwei Produktabschlüssen

Informationen zur Studie

Nutzen und Umfang der Studie:

Längsschnittanalyse Produktnutzung und Wechselverhalten:
Produkt- und Anbieterwahl, Teilnahmeort, Motivation, Wechselverhalten

zu **14 Banken** und **11 Produktgruppen**

auf Basis von **4.000 online-repräsentativen Interviews**,
davon **3.844 Bankkunden**

viele Ergebnisse **im Wettbewerbsvergleich**
auf 148 PowerPoint-Seiten

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

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

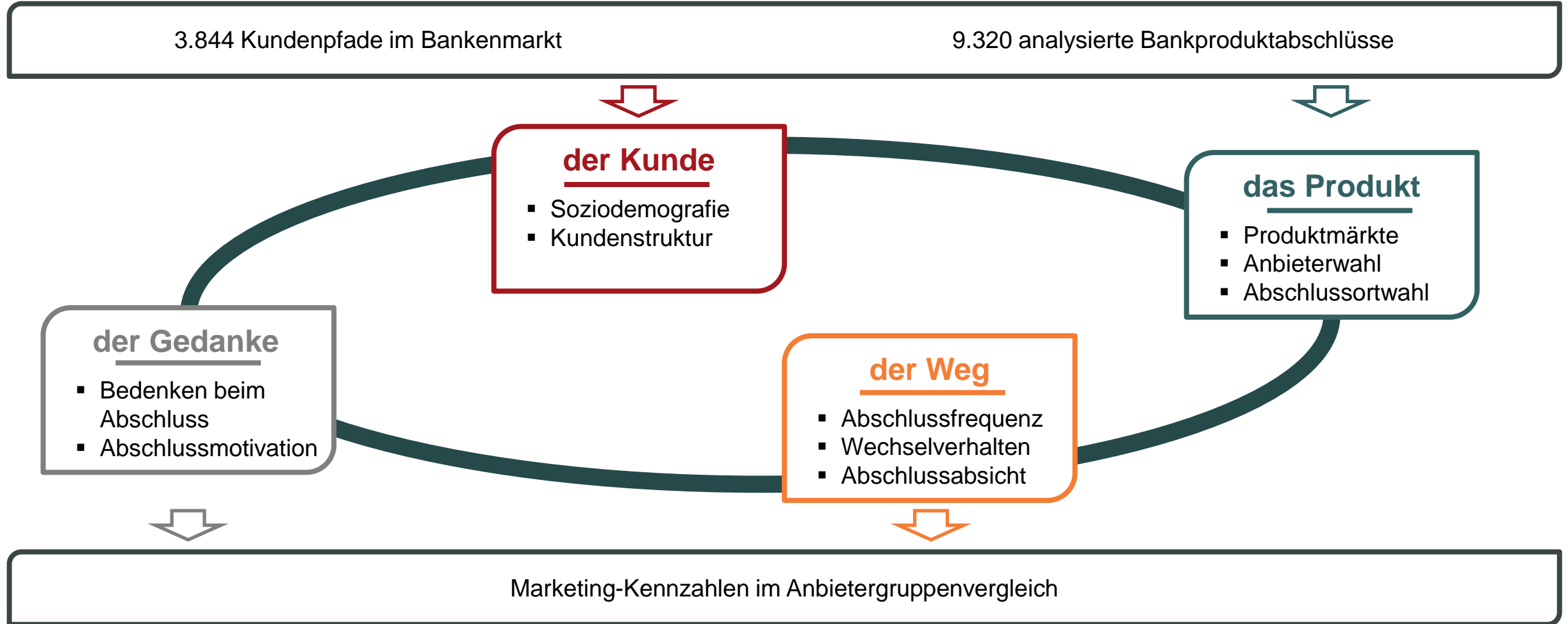
Nutzen: Kundenpfade im Bankenmarkt

untersuchte Bank- produktgruppen:

- Altersvorsorge
- Baufinanzierung
- Festgeldkonto
- Girokonto
- Kfz-Leasing
- Kreditkarte
- Ratenkredit / Autokredit
- Sparanlage
- Sparbuch
- Tagesgeldkonto
- Wertpapiere

Informationen zur Studie

Konzeption:



Informationen zur Studie

Studieninhalte:

Die Studie in Zahlen:

4.000

Online-
Interviews

3.844

Kundenpfade
im
Bankenmarkt

9.320

analysierte
Bankprodukt-
abschlüsse

14

im Detail
analysierte
Banken und
Bankengruppen

5

Abschluss-
orte

11

Produkt-
gruppen

Forschungsdesign:

Für die Studie wurden 4.000 Interviews online-bevölkerungsrepräsentativ (auf zwei Jahre verteilt) bei Verbrauchern in Deutschland durchgeführt. Zielsetzung der Studie ist die Ermittlung der Unternehmensprofile hinsichtlich Kundenstruktur, Kundenverhalten und Marktpositionierung. Die Studie ist im Dezember 2023 erschienen.

Preis der Studie: Die 148 Seiten umfassende Studie kostet **4.400 EUR** zzgl. Mehrwertsteuer.

Inhaltsverzeichnis

➤ Management Summary	4
➤ Forschungsdesign	9
➤ Soziodemografie der Bankkunden	15
➤ Produktmärkte	28
Genutzte Bankprodukte, Soziodemografie der Kunden in den Produktgruppen, Nutzungsreihenfolge nach Produktgruppen, Anzahl genutzter Bankproduktarten, Aktuell genutzte Bankprodukte	
➤ Abschlussorte	48
Abschlussorte der Bankprodukte, Soziodemografie der Kunden der verschiedenen Abschlussorte, Abschlussorte nach Banken, Abschlussorte nach Produktart	
➤ Kundenstruktur der Banken	60
➤ Anbieterwahl	67
Produktgruppenübergreifende Marktanteile der Anbieter, Nutzungsreihenfolge nach Banken, Anzahl genutzter Anbieter	
➤ Abschlussmotivation	75
Abschlussmotivation in soziodemografischen Merkmalsgruppen, Abschlussmotivation in den Bankproduktgruppen	
➤ Bedenken beim Abschluss	83
Bedenken nach Produktgruppen, Bedenken nach Abschlussart, Bedenken in soziodemografischen Merkmalsgruppen, Bedenken in den Produktgruppen	

Inhaltsverzeichnis

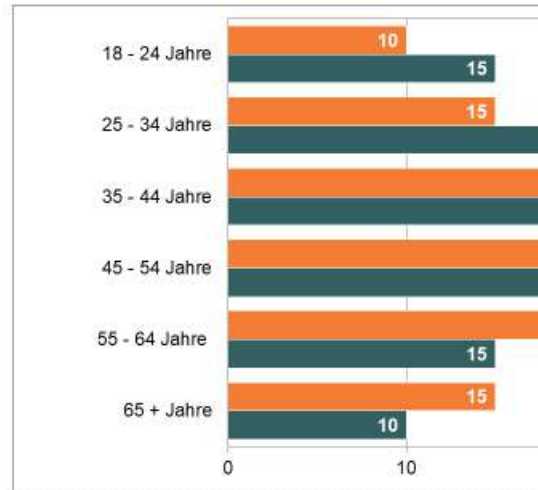
➤ Abschlussfrequenz	92
Abschlussfrequenz nach Anbietern, Abschlussfrequenz nach Abschlussorten, Abschlussfrequenz nach Anzahl aktuell genutzter Produkte, Abschlussfrequenz nach soziodemografischen Merkmalsgruppen	
➤ Wechselverhalten	99
Abschlussart des letzten Produktabschlusses, Abschlussart in soziodemografischen Merkmalsgruppen, Abschlussart in Produktgruppen, Kundenausschöpfung, Anbieterwechsel von...zu, Produktgruppenwechsel von...zu, Gain-Loss-Analyse nach Anbietern, Anzahl genutzter Anbieter, Brandhopper nach Anbietern, Wechsel zwischen Anbietergruppen	
➤ Abschlussplan	122
Geplante Bankproduktabschlüsse, Differenz der Marktanteile (Abschlussabsicht abzüglich letzte Abschlüsse), Soziodemografische Struktur der Kunden mit Abschlussplan nach Produktgruppen, Soziodemografische Struktur der Kunden mit Abschlussplan nach Anbieter	
➤ Kennzahlen der Banken	139
Weiterempfehlungsquote, Werbewirksamkeit, Wechselkunden, Brandhopper, Kundenloyalität, Preisreagibilität	
➤ Kontakt	147

Analysebeispiele (1)

Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

Soziodemografie der Bankkunden

Altersverteilung der Bankkunden (Angaben in %)

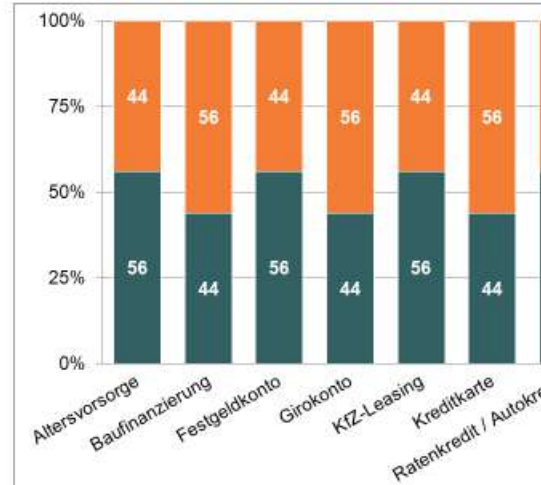


Fragestellung: Wie alt sind Sie?



Produktmärkte

Geschlechterverteilung in den Produktgruppen



Fragestellung: Welches Bankprodukt wurden zuletzt bei welchem Anbieter abgeschlossen?

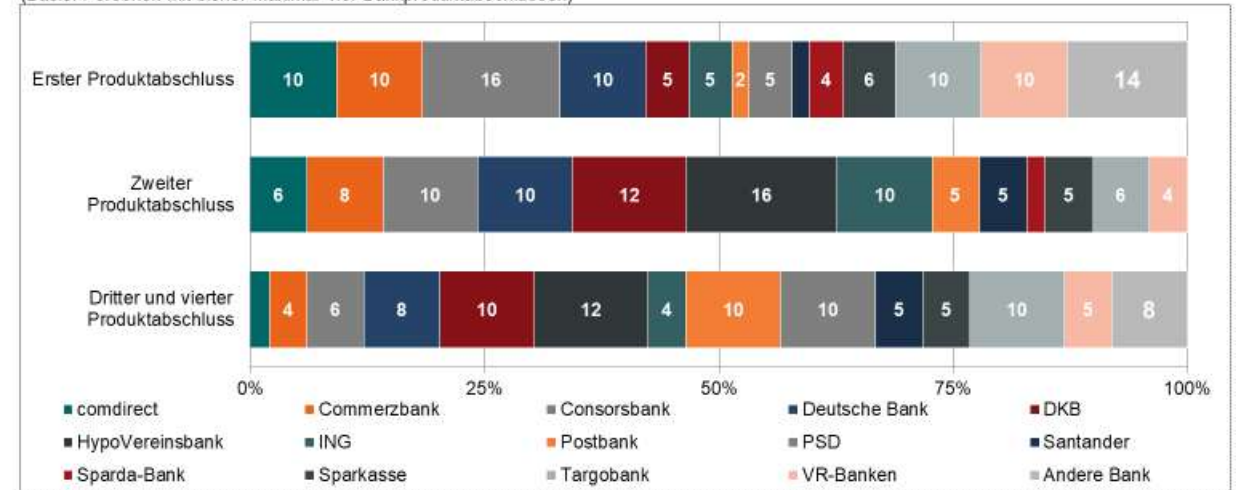


Welche Geschlechterverteilung weisen die Produktmärkte auf?

Anbieterwahl

Nutzungsreihenfolge nach Banken

(Basis: Personen mit bisher maximal vier Bankproduktab schlüssen)



Fragestellung: Welches Bankprodukt wurden zuletzt bei welchem Anbieter abgeschlossen?

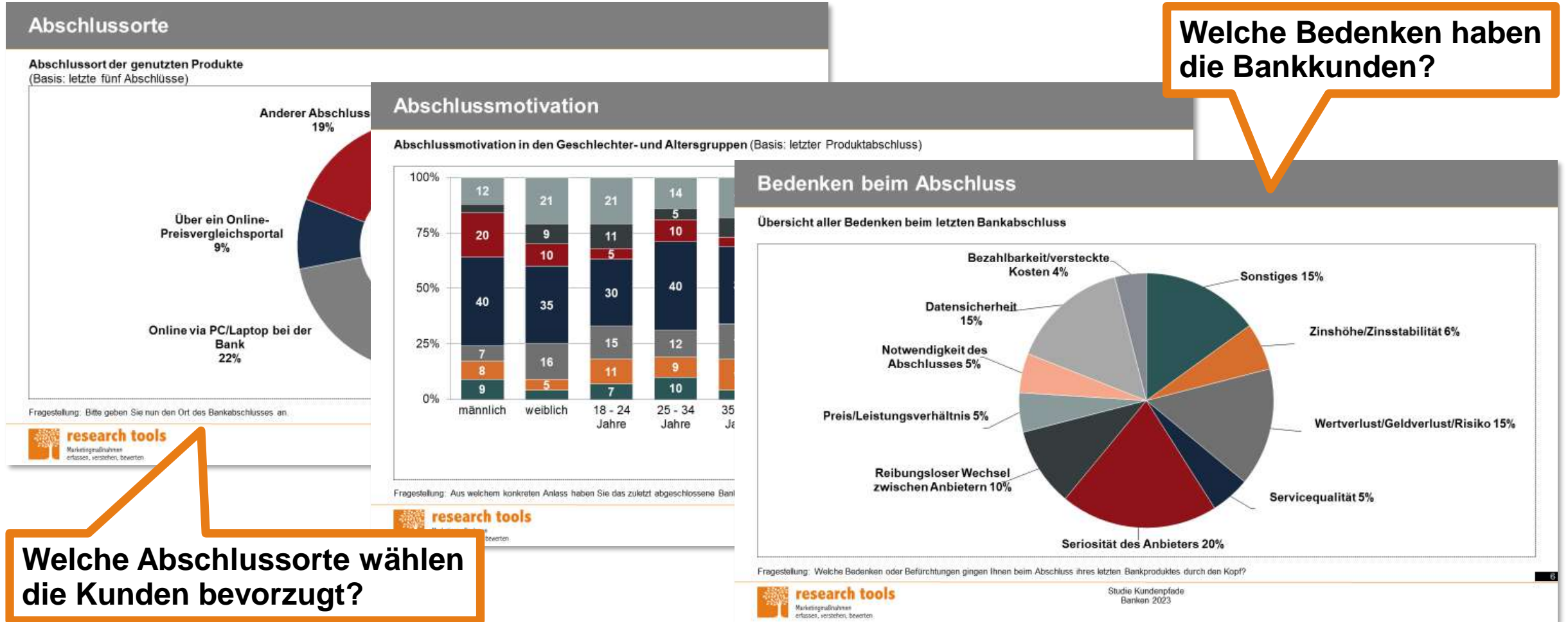


Studie Kundenpfade Banken 2023

In welche Altersgruppe fällt die Nutzung der Bankprodukte?

Analysebeispiele (2)

Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten



Welche Abschlussorte wählen die Kunden bevorzugt?

Analysebeispiele (3)

Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

Wechselverhalten

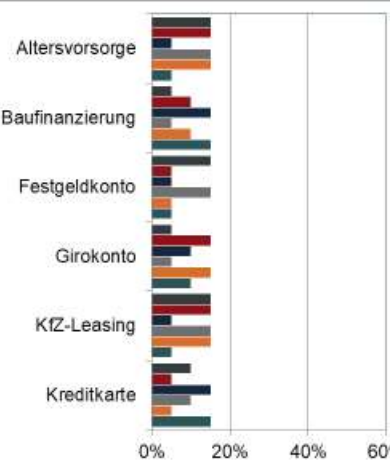
Produktgruppenwechsel von ... zu

von	Altersvorsorge	
zu	Altersvorsorge	55,5%
	Baufinanzierung	44,4%
	Girokonto	33,3%
	Festgeldkonto	22,2%
	Wertpapiere	11,1%
	Sparbuch	9,9%
	Sparanlage	8,8%

von	Abschlussplan	
zu	Baufinanzierung	
	Altersvorsorge	
	Festgeldkonto	
	Girokonto	
	Wertpapiere	
	Kredit	

Abschlussplan

Altersverteilung je Produktgruppe bei geplantem Abschluss



Fragestellung: Welches Bankprodukt wurden zuletzt von welchem Anbieter genutzt? 1 ohne



Fragestellung: Welches Bankprodukt wird als nächstes genutzt?



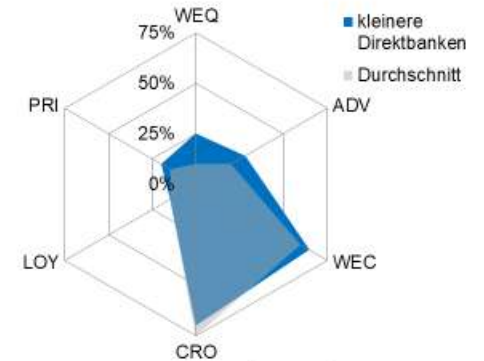
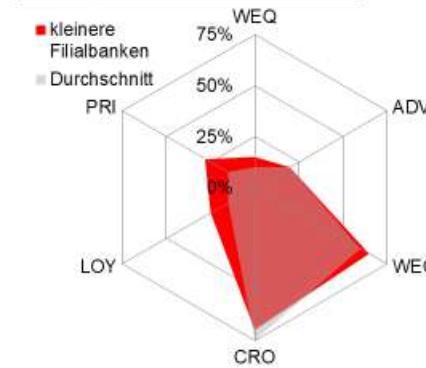
Welche Altersstruktur liegt in den Produktgruppen vor?

Bei welchen Marketingkennzahlen profilieren sich die Anbietergruppen?

Kennzahlen der Banken

Kennzahlenprofil kleinere Filialbanken¹ und kleinere Direktbanken²

WEQ	Weiterempfehlungsquote
ADV	Werbewirksamkeit
WEC	Wechselkunden



CROS	Cross-Selling
LOY	Kundenloyalität
PRI	Preisreagibilität

¹ kleinere Filialbanken (Deutsche Bank, HypoVereinsbank, PSD, Santander, Sparda-Bank, Targobank; ² kleinere Direktbanken (comdirect, Consorsbank, DKB)



Studie Kundenpfade Banken 2023

Bestellformular

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

E-Mail: 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 4.400 EUR zzgl. MwSt. die **Studie Kundenpfade Banken 2023**.

Auftraggeber:

Firma: _____

Ansprechpartner: _____

E-Mail: _____

Position/Funktion: _____

Datum, Ort, Unterschrift: _____

Ihre Ansprechpartnerin 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 Spezialist für Marketinganalyse, -controlling und -monitoring.

In der Reihe Kundenpfade sind seit 2017 mehr als 20 Studien zu unterschiedlichen Branchen erschienen.

Weitere relevante Studien zur Bankenbranche:

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

Bankenbranche: seit 2021 mehr als 30 Studien veröffentlicht

