

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

Studiensteckbrief

# Studie Unternehmensprofile Banken 2023

Kundenbezogene Marketingkennzahlen der Anbieter

erarbeitet von:  
research tools, Esslingen am Neckar

November 2023



**research tools**

Marketingmaßnahmen  
erfassen, verstehen, bewerten

Studiensteckbrief Studie  
Unternehmensprofile Banken 2023

# Informationen zur Studie

## Nutzwert der Studie:



Welche **Kundenstrukturen** weisen die 14 analysierten Banken und Bankengruppen auf?



Wie unterscheidet sich das **Kundenverhalten**? Welcher Anbieter hat die höchste Weiterempfehlungsquote, wer liegt vorn bei der Kundenausschöpfung?



Welche **Abschlussmotivation** begründete den letzten Bankproduktabschluss?



Welches **Wechselverhalten** zeigt der nächste Produktabschluss auf?



Wer sind die **Benchmarks** bei Marktanteil, Kundenstruktur und -verhalten?



Über welche **Freizeitaktivitäten** und **Medien** sind die Kunden erreichbar?

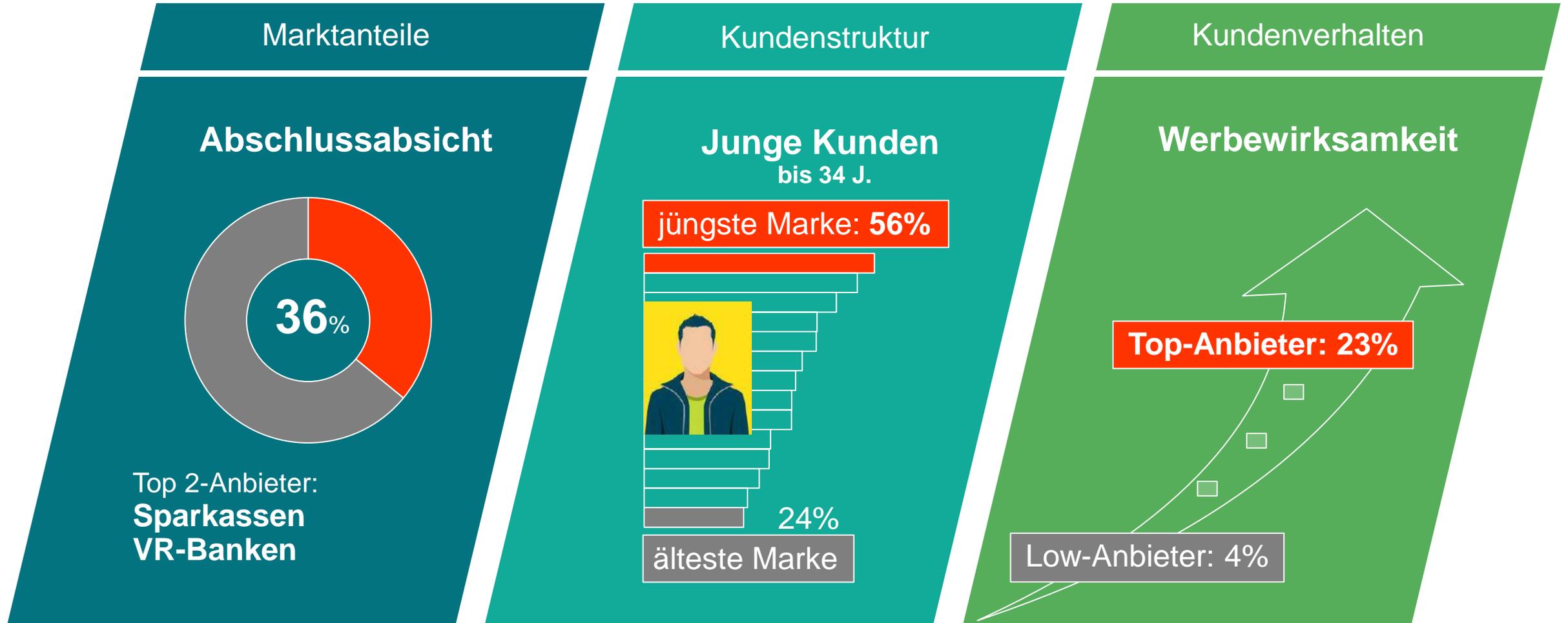


Bei welchen **Marketing-Kennzahlen** zeigen sich Potenziale?



# Informationen zur Studie

## Key Facts der Analysebereiche:



# Informationen zur Studie

## Nutzen und Umfang der Studie:

Analyse von Struktur und Verhalten der **Bankkunden**

von insgesamt **14 Banken und Bankengruppen**

auf Basis von **4.000 Online-Interviews**

alle Informationen **im Wettbewerbsvergleich**  
auf 122 PowerPoint-Seiten

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

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

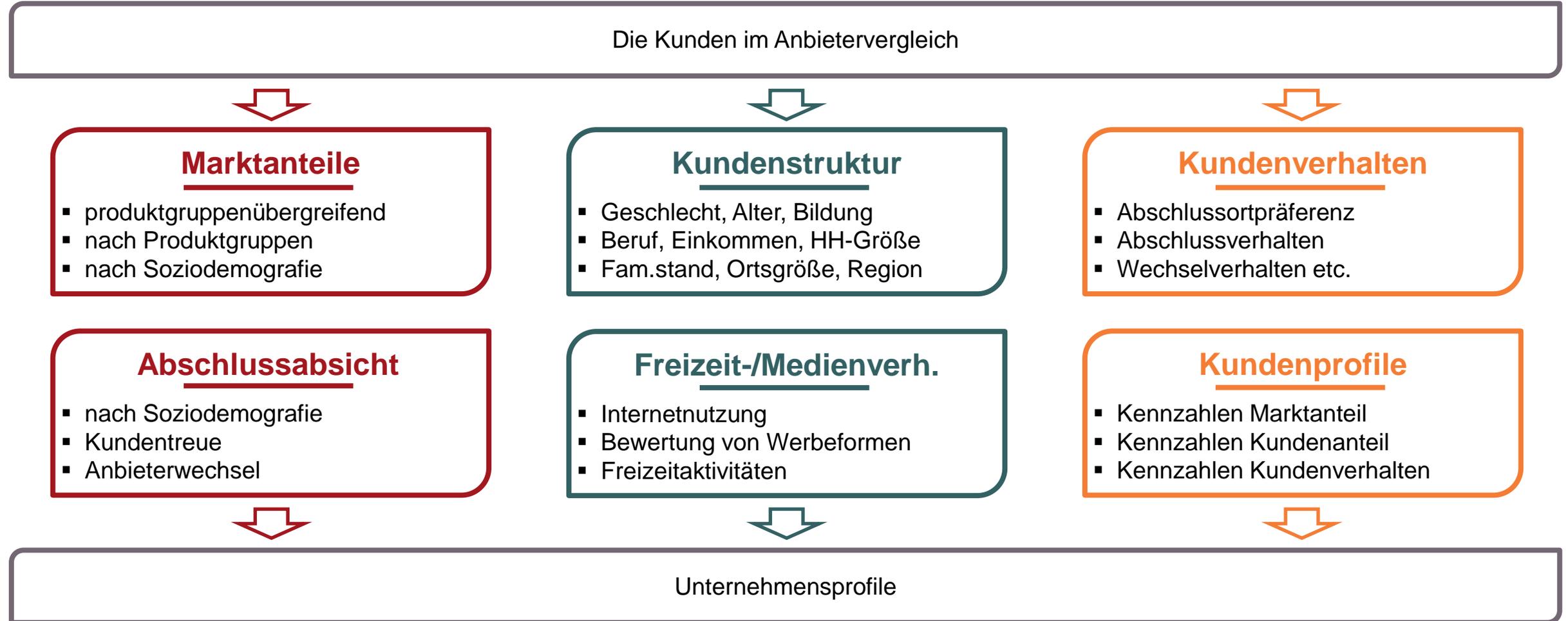
**Nutzen:** Benchmarking auf Basis von Marketingkennzahlen zu Kundenstruktur und Kundenverhalten

## untersuchte Banken und Bankengruppen:

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

# Informationen zur Studie

## Konzeption:



# Informationen zur Studie

## Studieninhalte:

### Die Studie in Zahlen:

**4.000**

Online-  
Interviews

**9.320**

analysierte  
Produkt-  
abschlüsse

**14**

im Detail  
analysierte  
Banken und  
Bankengruppen

**5**

Abschluss-  
orte

**11**

Produkt-  
gruppen

**11**

Werbemedien-  
gattungen

**15**

Marketing-  
Kennzahlen  
im Anbieter-  
vergleich

### 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 November 2023 erschienen.

**Preis der Studie:** Die 122 Seiten umfassende Studie kostet **3.700 EUR** zzgl. Mehrwertsteuer.



**research tools**

Marketingmaßnahmen  
erfassen, verstehen, bewerten

Studiensteckbrief Studie  
Unternehmensprofile Banken 2023

# Inhaltsverzeichnis

➤ Management Summary	3
➤ Forschungsdesign	8
➤ Marktanteile	12
Marktanteile in der Online-Bevölkerung insgesamt, nach Geschlecht, Alter, Nielsen-Gebiet, Ortsgröße, Produktgruppen, Abschlussmotivation, Abschlussort, Abschlussabsicht, Anteile der Anbieter an den Produktabschlüssen in den Produktkategorien	
➤ Kundenstruktur	28
Kundenstruktur nach Geschlecht, Alter, Bildung, Beruf, HH-Bruttoeinkommen, Haushaltsgröße, Familienstand, Nielsen-Gebiet, Ortsgröße	
➤ Kundenverhalten	41
Kundenausschöpfung, Abschlussart des letzten Produkts, Abschlussmotivation, Werbewirksamkeit, Weiterempfehlungsquote, Frequenz der Produktabschlüsse, Kundentreue, zuletzt genutzte Produktgruppe, Produktnutzung nach Anbietern, Abschlussort, Kaufverhaltensrelevante Einstellungen, letzter Kontakt zum Anbieter	
➤ Abschlussabsicht	69
Abschlussabsicht nach Geschlecht, Alter, Ortsgröße, Nielsen-Gebiet, Kundentreue, Anbieterwechsel	
➤ Freizeit- und Medienverhalten	77
Gerät Internetnutzung, genutzte Website-Gattungen, Bewertung von Werbung nach Mediengattungen, Freizeitaktivitäten (Homework, Kreativität, Kultur, freie Zeit, Natur, Sport)	
➤ Kundenprofile der Anbieter	99
14 Kennzahlen zu Marktanteilen, Kundenanteilen und Kundenverhalten für 14 Anbieter, Ränge in den Kennzahlengruppen	
➤ Positionierung	118
Korrespondenzanalyse Ähnlichkeit der Anbieter bei Kundenkennzahlen	
➤ Kontakt	121

# Analysebeispiele (1)

Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

## Marktanteile

Marktanteile der Anbieter nach Abschlussmotivation (Angaben in %)

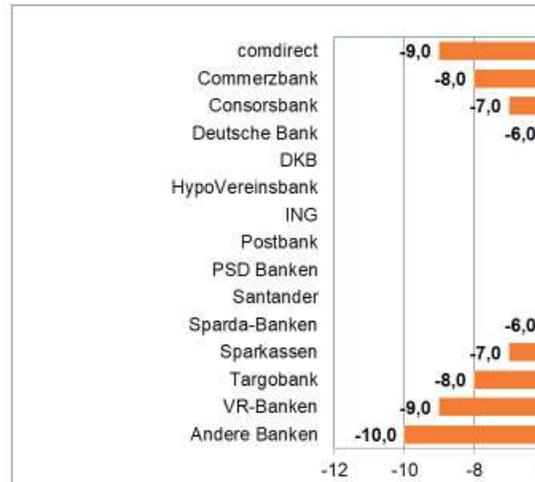


Fragestellung: Aus welchem konkreten Anlass haben Sie das letzte Bankprodukt abgeschlossen?



## Marktanteile

Differenz der Marktanteile in der Online-Bevölkerung (Abschlussabsicht abzüglich letzte Produktabschlüsse, Angaben in Prozentpunkten)



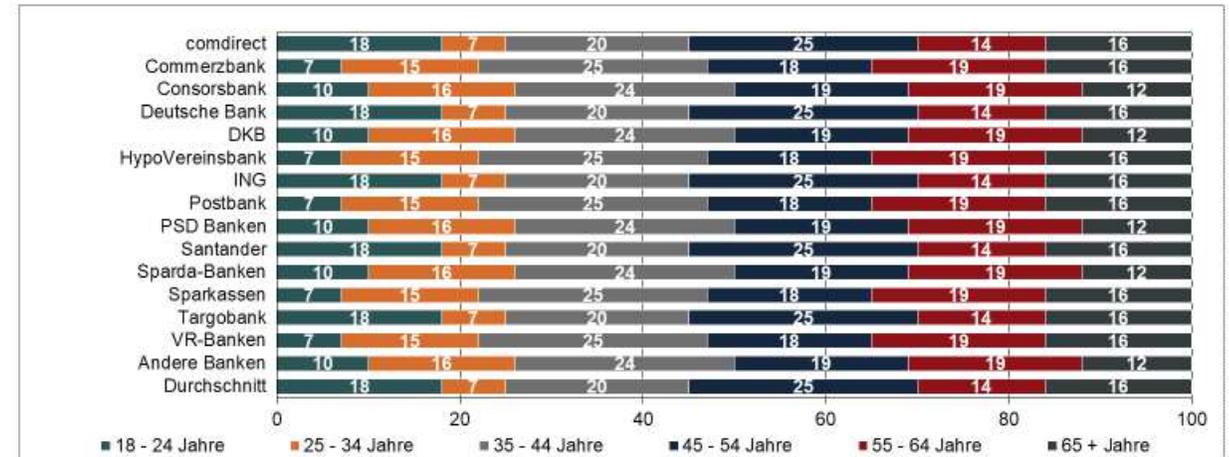
Basis: letzte fünf Produktabschlüsse, nächster geplanter Abschluss



In welchen Altersgruppen sind die Anbieter erfolgreich?

## Kundenstruktur

Altersstruktur der Kunden (Angaben in %)



Fragestellung: Wie alt sind Sie?



Studie Unternehmensprofile Banken 2023

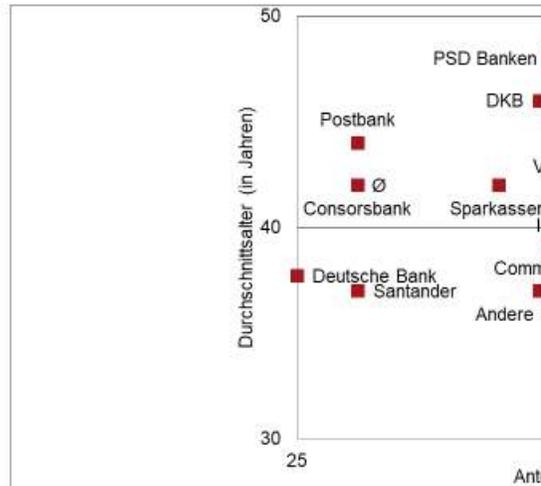
In welchen Bereichen der Abschlussmotivation zeigt sich Potenzial?

# Analysebeispiele (2)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

### Kundenstruktur

Positionierung der Anbieter nach Kundenstruktur

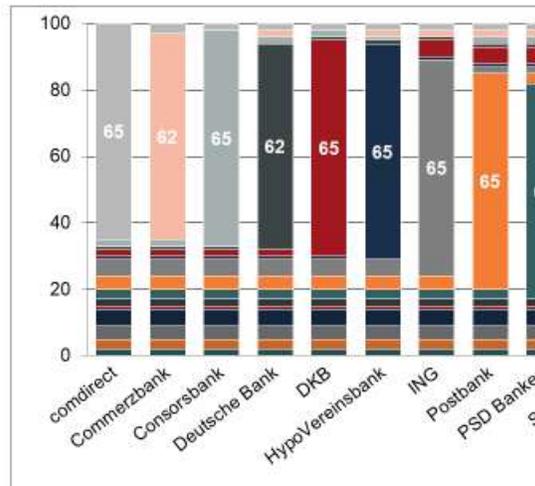


Fragestellung: Wie alt sind Sie? Ihr Geschlecht?



### Kundenverhalten

Kundenauschopfung – Anteil eigene Produktnutzungen an allen Produktnutzungen eigener Kunden (Angaben in %)



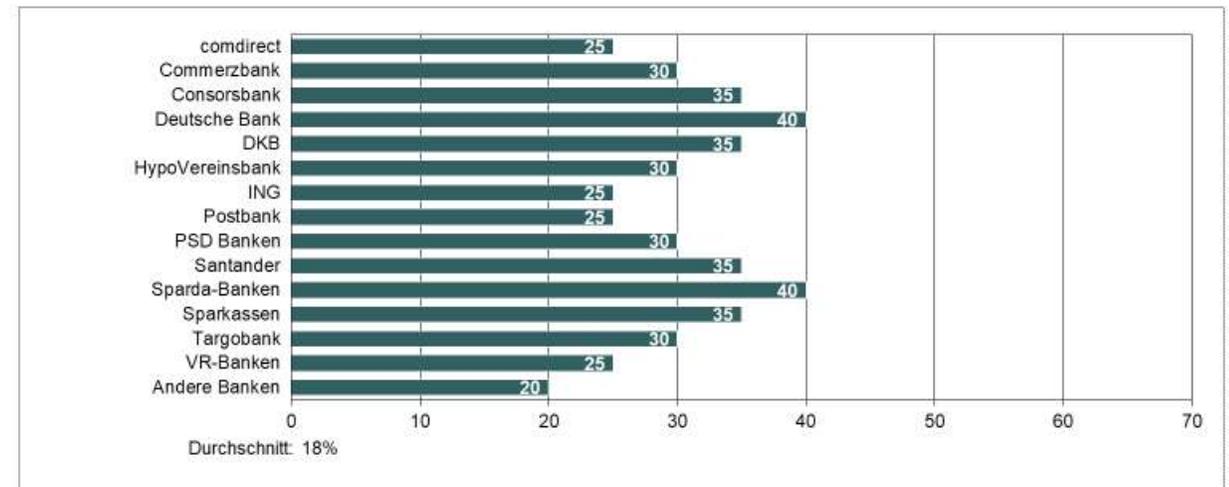
Lesebeispiel: Von allen Produktabschlüssen, welche Sparkassen-Kunden getätigt haben, ...



Welches Institut verfügt über die höchste Weiterempfehlungsquote?

### Kundenverhalten

Weiterempfehlungsquote<sup>1</sup> (Angaben in %)



Durchschnitt: 18%

<sup>1</sup> Produkt wurde aufgrund einer Empfehlung abgeschlossen; Basis: letzter Produktabschluss



Studie Unternehmensprofile Banken 2023

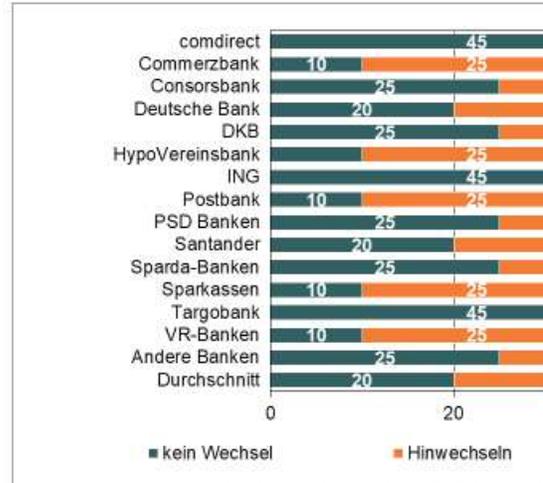
Welche Positionierung ergibt sich nach Kundenstruktur?

# Analysebeispiele (3)

## Die Beispielseiten enthalten fiktive Daten

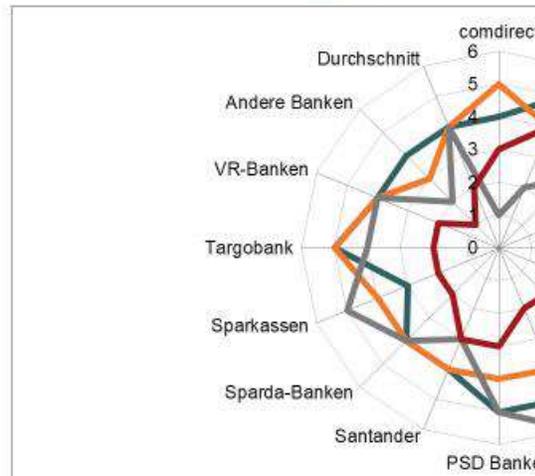
### Abschlussabsicht

Anbieterwechsel letztes und geplantes nächstes Produkt (Angaben in %)



### Freizeit- und Medienverhalten

Freizeitaktivitäten der Kunden – Sport (2) (Angaben in % aller genannten Freizeitaktivitäten)



Fragestellung: Wählen Sie fünf Freizeitaktivitäten die Ihnen wichtig sind

Welche Anbieter sind die Marketing-Benchmarks?

### Kundenprofile der Anbieter

Überblick – Bank XY

Kategorie	Beschreibung	Anteil	Rang	Kundenstruktur	
				Anteil	Rang
Marktanteil	insgesamt	11,1%	Rang 3	Neukundenüberschuss	18,8% Rang 6
	im primären Nielsen-Gebiet (NRW)	12,2%	Rang 7	Anteil Kunden < 45 Jahre	19,9% Rang 2
	Abschlussabsicht	13,3%	Rang 1	Kundenloyalität	20,0% Rang 11
Kundenstruktur	In primärer Produktgruppe (Altersvorsorge)	14,4%	Rang 15	Empfehlungsquote	21,1% Rang 5
	4+-Personen-Haushalte	15,5%	Rang 5	Marke wichtiger als Preis	22,2% Rang 4
	Haushaltsbruttoverdienst > 60.000€	16,6%	Rang 4	kein Wechsel trotz besserer Konditionen	23,3% Rang 7
	Kundenausschöpfung	17,7%	Rang 3	Anteil Wechselkunden*	24,4% Rang 8
				Abschlussfrequenz bis 2 Jahre	25,5% Rang 16

1 Abschlüsse mit Anbieterwechsel

research tools  
Marketingmaßnahmen erfassen, verstehen, bewerten

research tools  
Marketingmaßnahmen erfassen, verstehen, bewerten

Welche Wechselrichtungen herrschen vor?

# 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 3.700 EUR zzgl. MwSt. die **Studie Unternehmensprofile 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.

Seit dem Jahr 2021 sind mehr als zehn Studien aus der Reihe Unternehmensprofile zu unterschiedlichen Branchen erschienen.

### Weitere relevante Studien zur Bankenbranche:

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

Bankenbranche: seit 2021 mehr als 30 Studien veröffentlicht

