



isf Institute for Strategic Finance

Bank der Zukunft

2020

Prof. Dr. Julius Reiter, Prof. Dr. Alexander Zureck
Prof. Dr. Dr. habil. Eric Frère

Bank der Zukunft

Die Befragten haben konkrete Vorstellungen von der Bank der Zukunft. Entgegen der allgemeinen Auffassung von Banken interessieren sich junge Bankkunden primär für Sicherheit, Vertrauen, Transparenz, Kosten und schnelle Prozesse anstelle von innovativen Finanzprodukten. Eine Ausnahme stellt der Service der sog. Robo-Advisor dar. Die Befragten sind gut informiert und bevorzugen Entscheidungen individuell und unabhängig zu treffen. Klassische Informationsquellen sowie Beratungsdienstleistungen spielen aber nach wie vor noch eine Rolle.

Anlageverhalten

Rund 54 Prozent können sich vorstellen, ihre private Geldanlage über einen Robo-Advisor vorzunehmen. Gründe hierfür sind vor allem die geringen Kosten und die Objektivität der Portfolioverwaltung. Dies passt auch zu dem Ergebnis, dass Aktien- und Fondsanlagen ein beliebtes Finanzinstrument sind, während moderne Varianten (z.B. P2P-Lending, Crowdfunding, Kryptoanlagen) noch keine signifikante Rolle spielen.

Ansprechpartner für Finanzen

Rund 54 Prozent der Befragte sind Selbstentscheider. Vor allem Kunden mit einem guten allgemeinen Finanzverständnis sprechen dem eigenen Finanzberater eine Empfehlung aus. Somit besitzt die persönliche Beratung nach wie vor Relevanz. Auch im Kontext digitaler Finanzlösungen wünschen sich Befragte zum Teil einen festen Ansprechpartner.

Befragte Private Bankkunden/ Verbraucher

Die 368 Befragten sind zwischen 18 bis 56 Jahre alt. Das durchschnittliche monatliche Nettohaushaltseinkommen beläuft sich auf 3.800 EUR und das durchschnittliche Nettohaushaltsvermögen auf 92.000 EUR.

Ausgangssituation

Was wünschen sich die Befragten von ihrer Bank der Zukunft? Wie trifft diese, für Finanzdienstleister attraktive Zielgruppe, in der aktuellen Marktphase ihre Anlageentscheidungen? Nutzen sie die aktuellen Chancen am Kapitalmarkt oder greifen sie weiterhin auf traditionelle Anlageprodukte zurück?

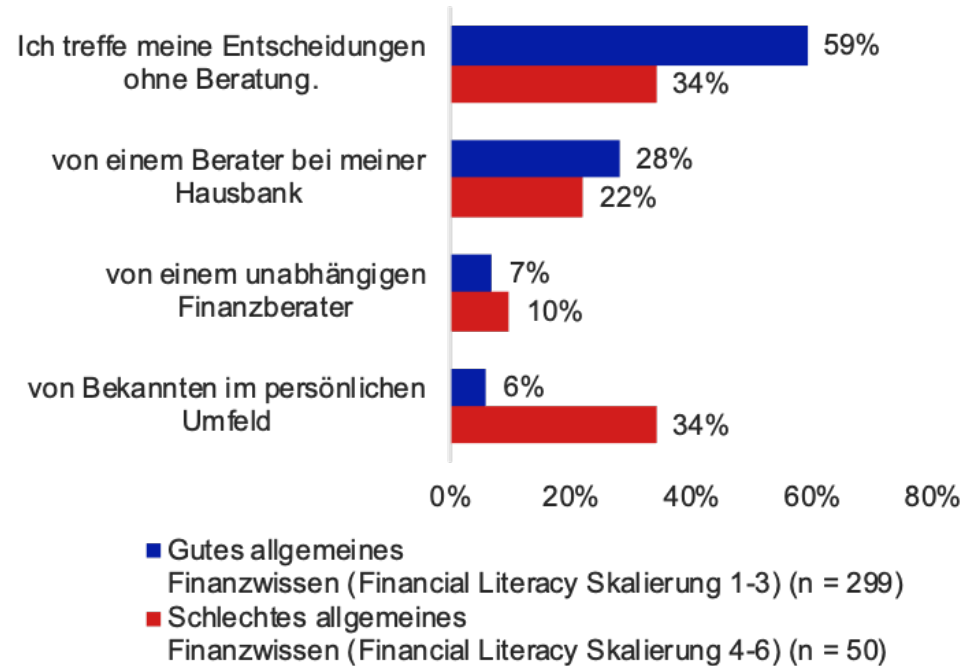
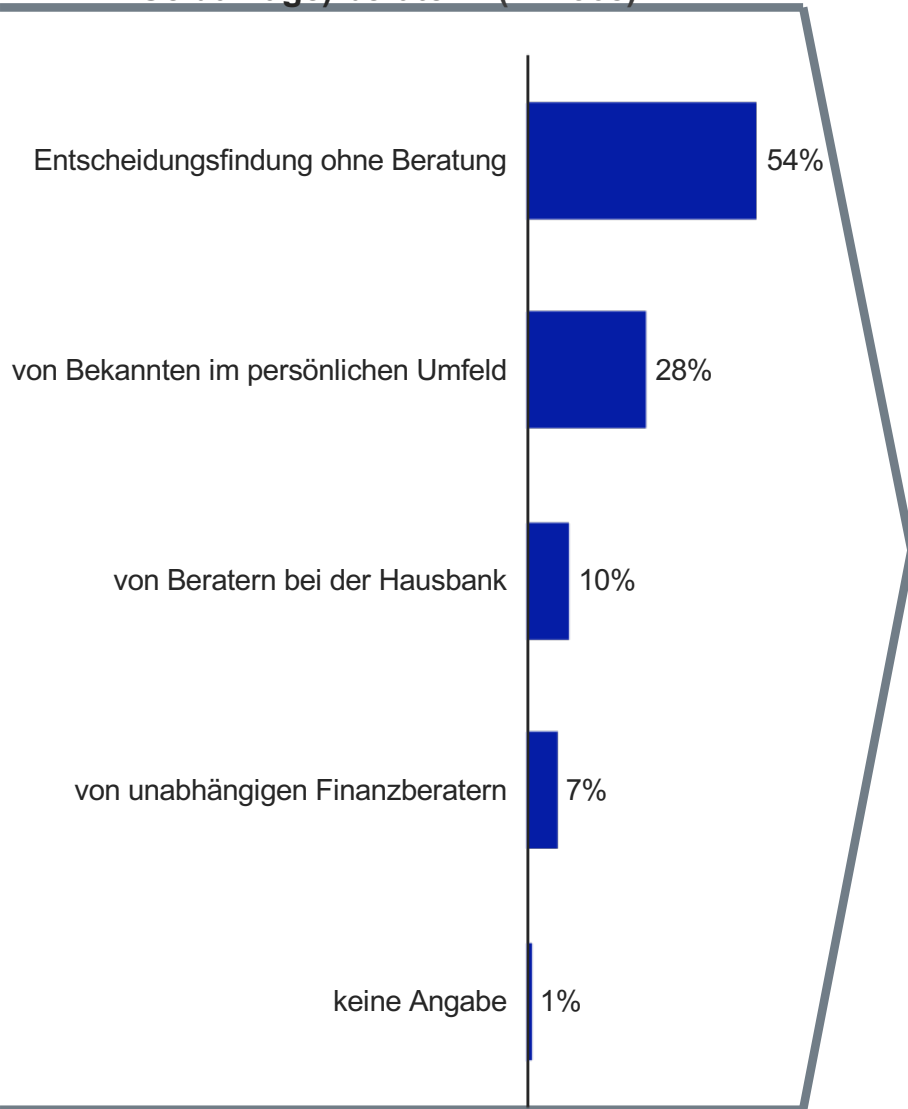
Vor diesem Hintergrund untersucht das **isf Institute for Strategic Finance an der FOM Hochschule zum sechsten Mal** das Verhältnis und das Verständnis von Young Professionals zum Themenbereich der persönlichen Finanzen. Neben dem Anlageverhalten sind die Finanzkompetenz und die Bank der Zukunft zentrale Themen der aktuellen Befragung.

Fragestellungen

- 1) Wie lassen Sie sich hauptsächlich **in finanziellen Angelegenheiten** (Insbesondere Geldanlage) **beraten**?
- 2) Welche **Informationsquellen** werden von die Befragten genutzt?
- 3) Sind Sie bereit für die Finanzberatung ein **Honorar**, wie z.B. beim Rechtsanwalt oder Steuerberater, zu zahlen?
- 4) Wie schätzen Sie die **Neutralität** (Verfolgen des Kundeninteresses) der Anlageempfehlungen Ihres Finanzberaters ein?
- 5) Wie bewerten Sie die **Fachkompetenz** Ihres Finanzberaters in Angelegenheiten der Geldanlage?
- 6) Bedeutung von **Robo-Advice** als alternative zukünftige Anlageform?
- 7) In welche Finanzprodukte investieren die Anleger (**Anlageverhalten**)?
- 8) Planen Sie in den nächsten 12 Monaten Ihr **kontoführendes Kreditinstitut zu wechseln**?
- 9) Was wünschen Sie sich von einer **Bank in der Zukunft**?
- 10) Wie würden Sie generell Ihr eigenes **Verständnis** von **Finanzthemen** beschreiben?

Hoher Anteil an Selbstentscheidern

Wie lassen Sie sich hauptsächlich in finanziellen Angelegenheiten (Insbesondere Geldanlage) beraten? (n = 368)



Selbstentscheiderquote

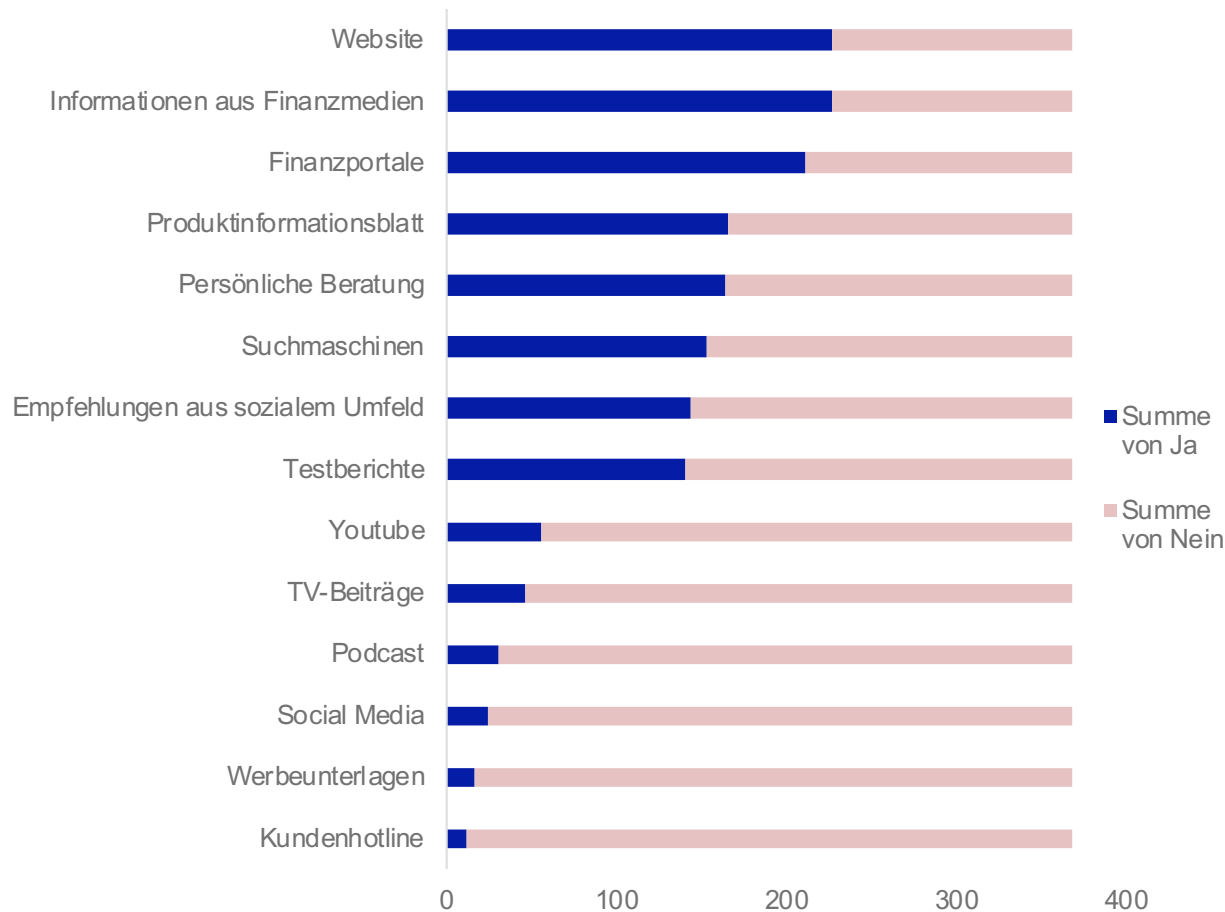
Die Selbstentscheiderquote liegt bei fast 54%. Finanzberater bei der Hausbank verlieren an Bedeutung.

Die Tendenz, dass sich die Befragten mit schlechtem allgemeinem Finanzwissen sich verstärkt durch Finanzberater, unabhängige Finanzberater und das persönliche Umfeld beraten lassen, ist weiter gegeben.

Insbesondere Befragte mit einem schlechten Finanzwissen greifen auf Bekannte im persönlichen Umfeld zurück

Mehrfachnennungen möglich; 3 mal keine Angabe.

Welche der vorliegenden Informationsquellen beziehen Sie in den Kaufentscheidungsprozess eines Finanzprodukts ein? (n = 368)



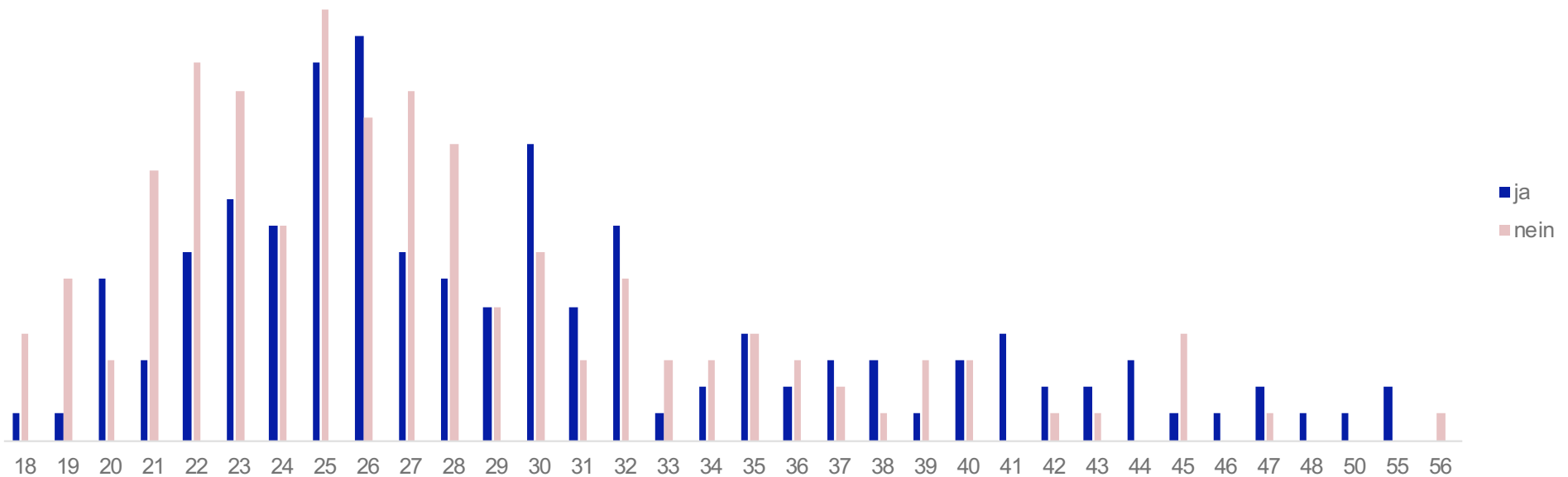
ERGEBNIS

- Online-Quellen sind grds. beliebt, allerdings gilt das nicht zwangsläufig für Social Media (u.a. auch Youtube, Podcasts)
 - Die Website stellt nach wie vor den beliebtesten Anlaufpunkt für die Recherche dar
 - Die Kundenhotline sowie klassische Werbeunterlagen scheinen nicht mehr den Nerv der Zeit zu treffen
- **In Zeiten der Digitalisierung nimmt die persönliche Beratung nach wie vor einen hohen Stellenwert ein (45% Befürworter)**

Befragte wollen nicht für die Finanzberatung bezahlen

Sind Sie bereit für die Finanzberatung ein Honorar, wie z.B. beim Rechtsanwalt oder Steuerberater, zu zahlen?

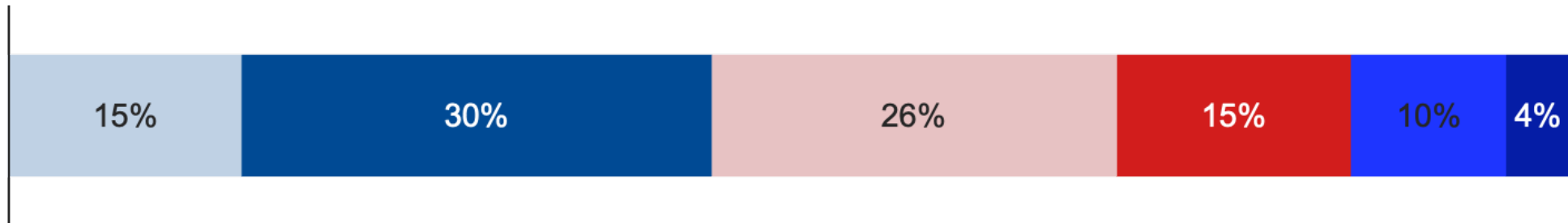
(n = 363)



ERGEBNIS

- Insbesondere der jüngeren Generation (zwischen 21 – 28 Jahre) gefällt der Gedanke der Honorarberatung nicht
- **Honorarberatung scheint ein noch zwiespältiges Thema zu sein, das vor allem den Nerv der jungen Generation nicht zu treffen scheint**

Wie schätzen Sie die Neutralität (Verfolgen des Kundeninteresses) der Anlageempfehlungen Ihres Finanzberaters ein? (n = 368)



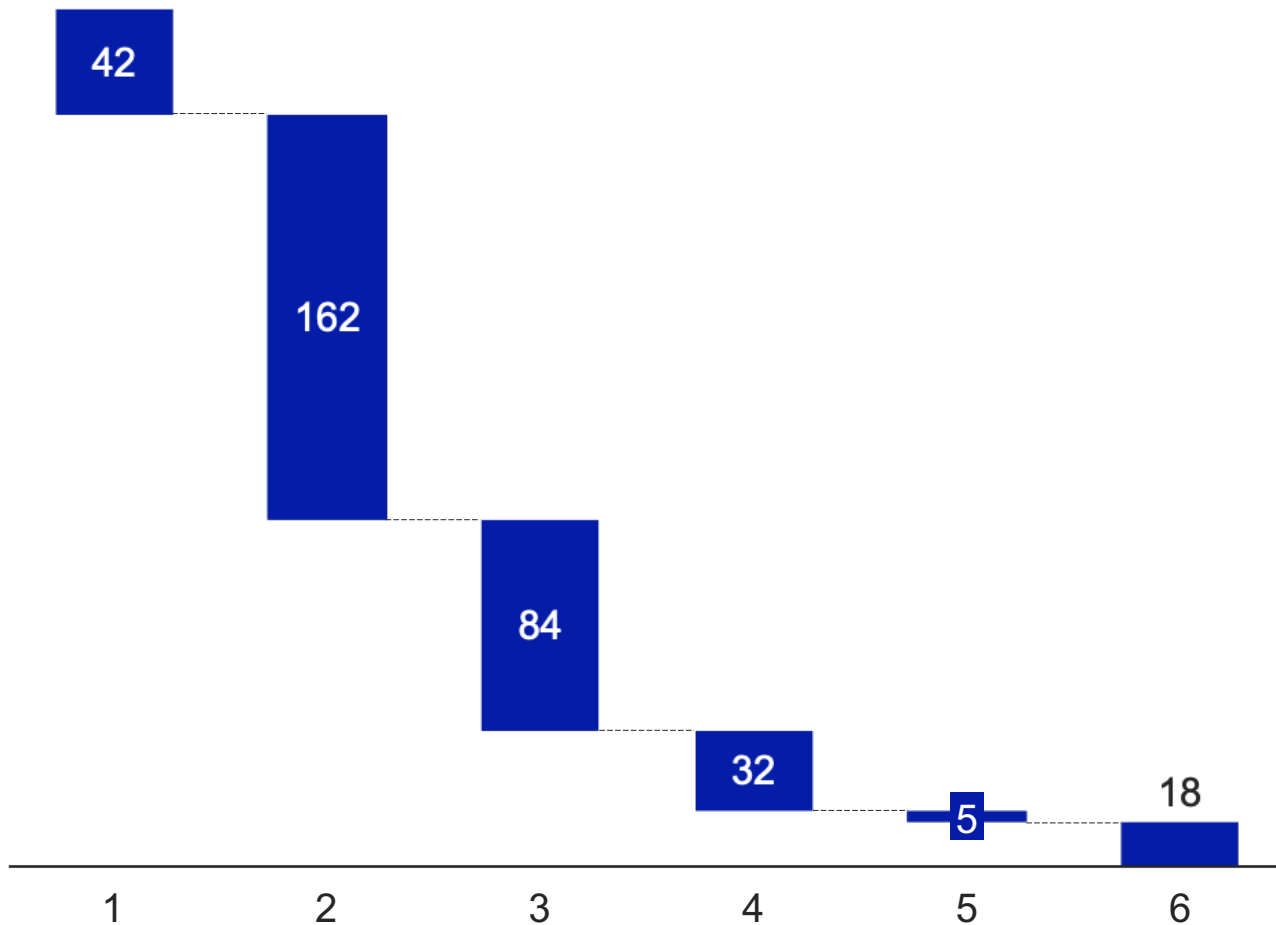
Zustimmungsskala von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend)

1 2 3 4 5 6

ERGEBNIS

- 45% der Befragten sehen die Neutralität des Beraters als „gut“ bis „sehr gut“ an
- Allerdings stehen dem gegenüber, dass 14% der Befragte die Neutralität als „mangelhaft“ und „ungenügend“
- Neutralität der Finanzberater auch insbesondere für digitale Finanzlösungen relevant
- **Die Neutralität des Beraters kann nicht einwandfrei als überzeugend angesehen werden, da hier noch eine relevante Zahl von Zweiflern existieren**

Wie bewerten Sie die Fachkompetenz Ihres Finanzberaters in
Angelegenheiten der Geldanlage? (n = 343)

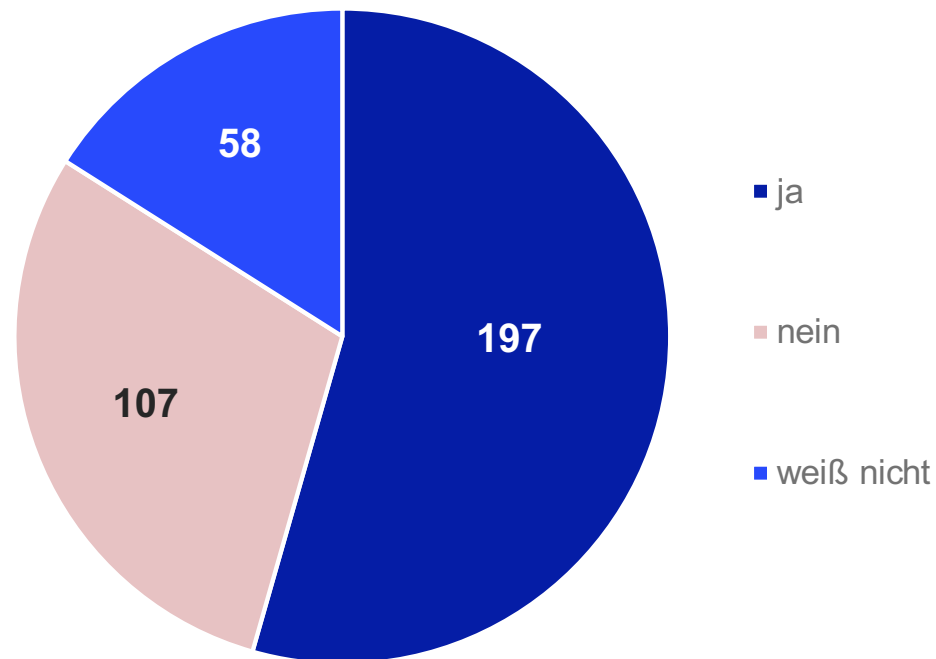


ERGEBNIS

- 47% der Befragten sehen die Fachkompetenz des Beraters im „guten Bereich“ an
 - 12% gehen sogar von einer „sehr guten“ Fachkompetenz aus
 - Lediglich 7% der Befragte bewerten die Fachkompetenz des Beraters mit „mangelhaft“ und „ungenügend“
- **Insgesamt zeichnet sich ein überwiegend positives Bild des Finanzberaters**

Hohe Bereitschaft für ein Robo-Advice-Investment

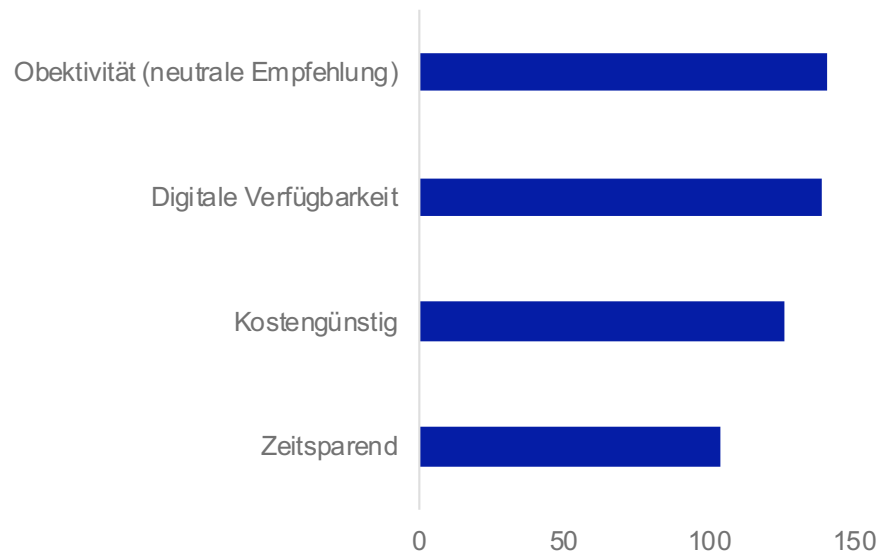
Können Sie sich für Ihre Geldanlage einen digitalen Service, der grundsätzlich auf Algorithmen sowie wissenschaftlichen Anlagekonzepten basiert, vorstellen (im Fachjargon auch „Robo-Advisor“ genannt)? (n = 362)



- Grundsätzlich sind über die Hälfte der Befragten an Robo-Advice interessiert
- Insbesondere die Mitte Zwanzigjährigen repräsentieren die Mehrheit der Ja-Sager

Bitte wählen Sie die Gründe dafür aus!

(n = 197)

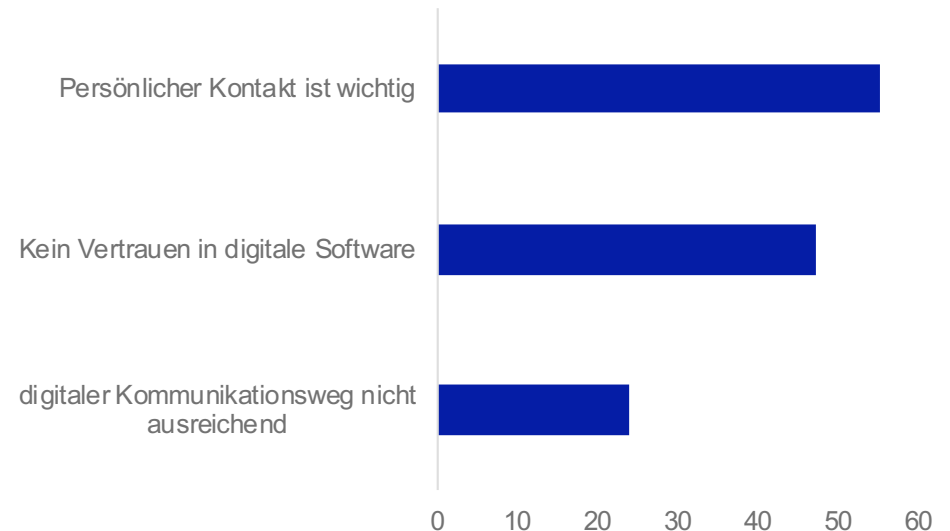


- Die Gründe für Robo-Advice, die auch von den Anbietern traditionell beworben werden, werden nahezu ausgewogen positiv wahrgenommen
- Die Objektivität der Anlageberatung spielt hier allerdings die größte Rolle für die Befragten

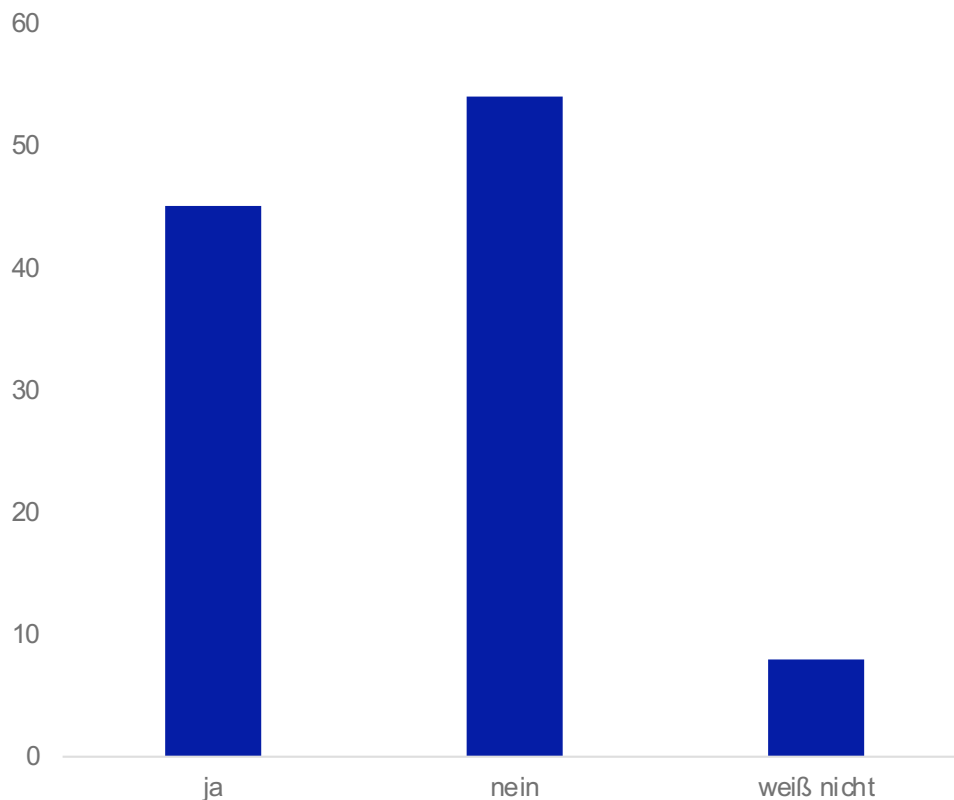
- Bei den Gründen gegen Robo-Advice sind vor allem der fehlende persönliche Kontakt sowie mangelndes Vertrauen in die Software ausschlaggebend

Bitte wählen Sie die Gründe dagegen aus!

(n = 107)

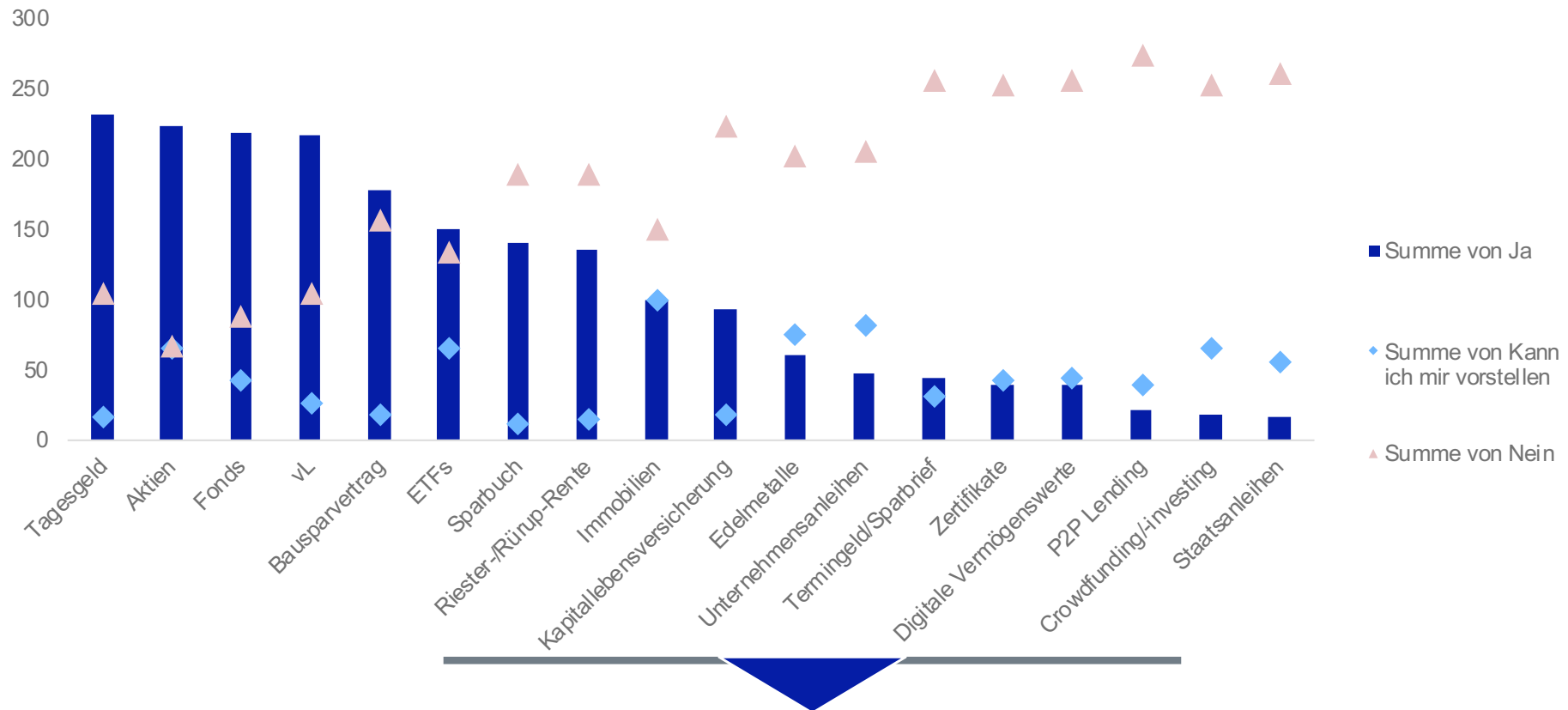


Können Sie sich die Geldanlage in einen Robo-Advisor (eher) vorstellen, wenn er zusätzlich die Beratung durch einen persönlichen Betreuer anbietet? (n = 107)



- Für 42% der Ablehner kann Robo-Advice wieder interessant sein, wenn ein zusätzlicher persönlicher Beratungsservice angeboten würde
- **Nach wie vor scheint das klassische Beratungsgeschäft in den Filialen noch immer relevant zu sein**
- **Allerdings bietet ein hybrider Robo-Ansatz die Chance auch die bisherigen Ablehner umzustimmen!**

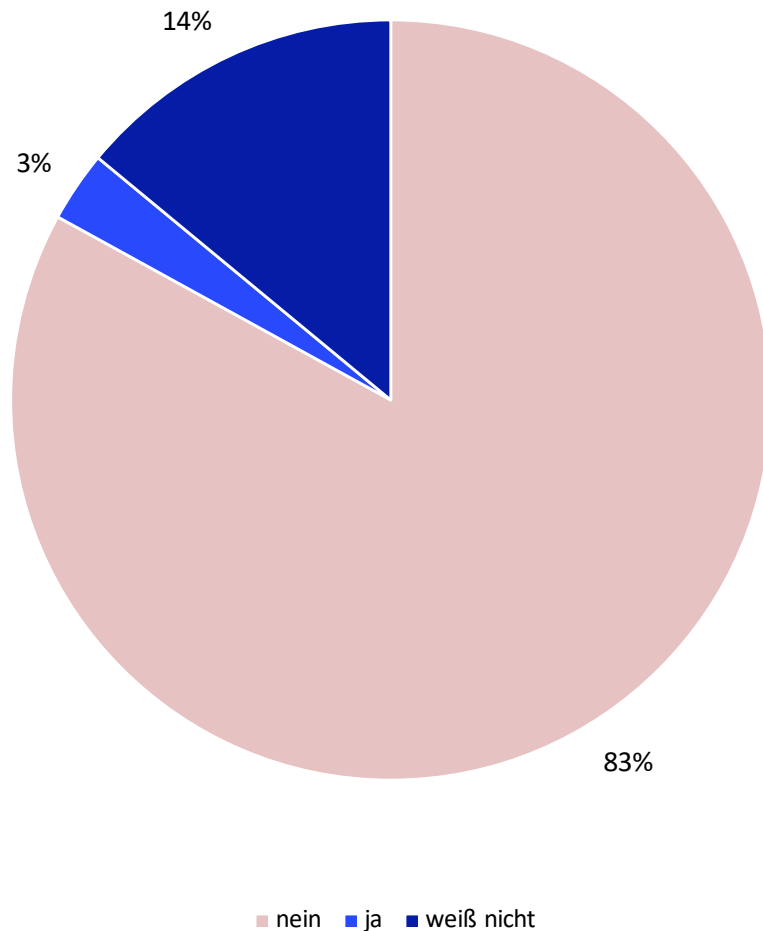
In welchen Finanzprodukten haben Sie Ihr Geld angelegt? (n = 341)



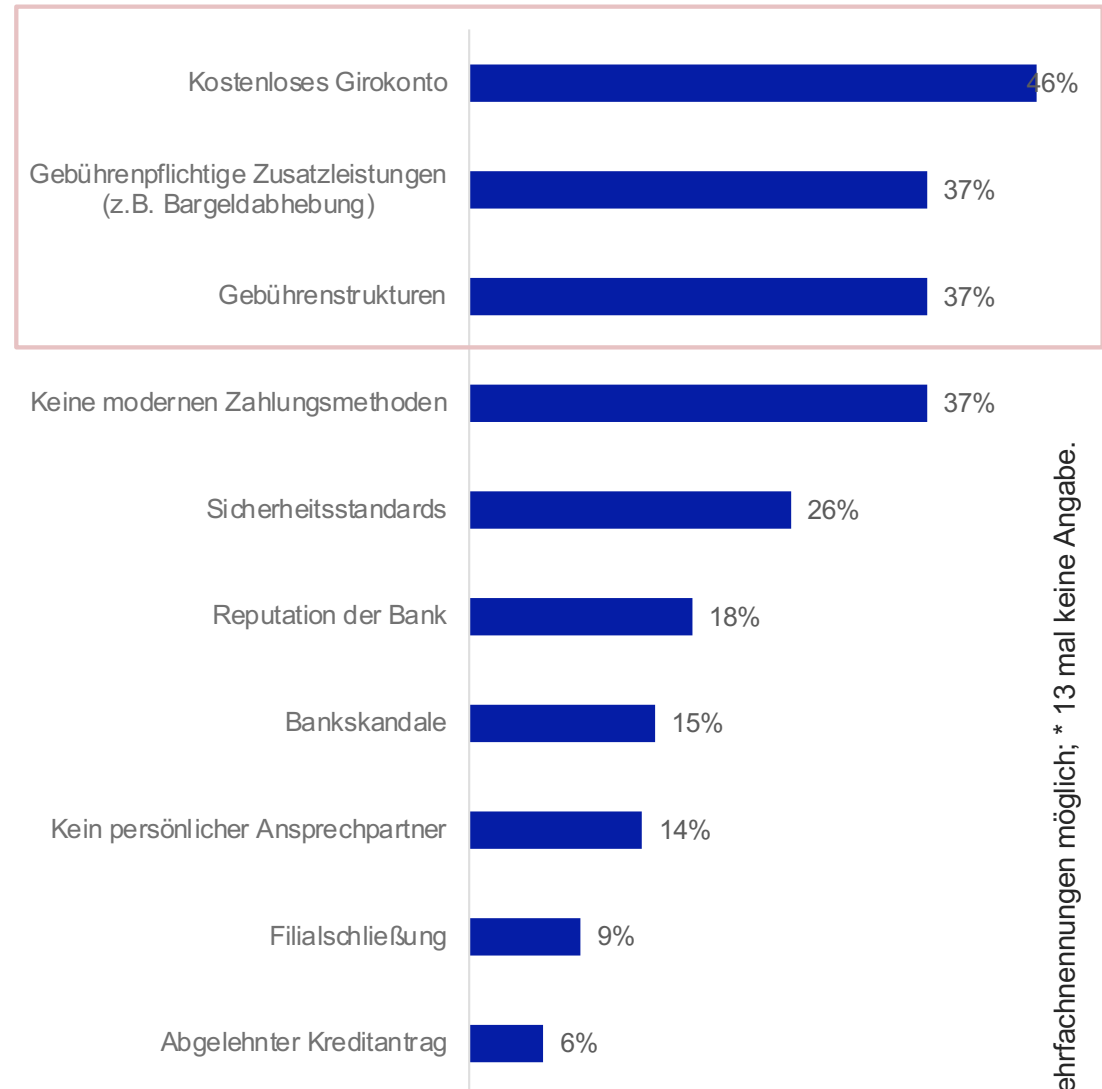
ERGEBNIS

- Zu den beliebtesten Finanzprodukten gehören die Aktien (66%), der Bausparvertrag (52%), die Fondsanlage (64%), das Tagesgeld (68%) sowie die vermögenswirksamen Leistungen (64%)
- Insbesondere die klassische Anlage in Kapitallebensversicherungen scheint bei den Befragten ausgedient zu haben
- **Das klassische Anlageuniversum dominiert nach wie vor, während neuartigere Anlagen (z.B. P2P Lending, Digitale Vermögenswerte) noch unterrepräsentiert bleiben**

Planen Sie in den nächsten 12 Monaten Ihr kontoführendes Kreditinstitut zu wechseln?
(n = 132*)

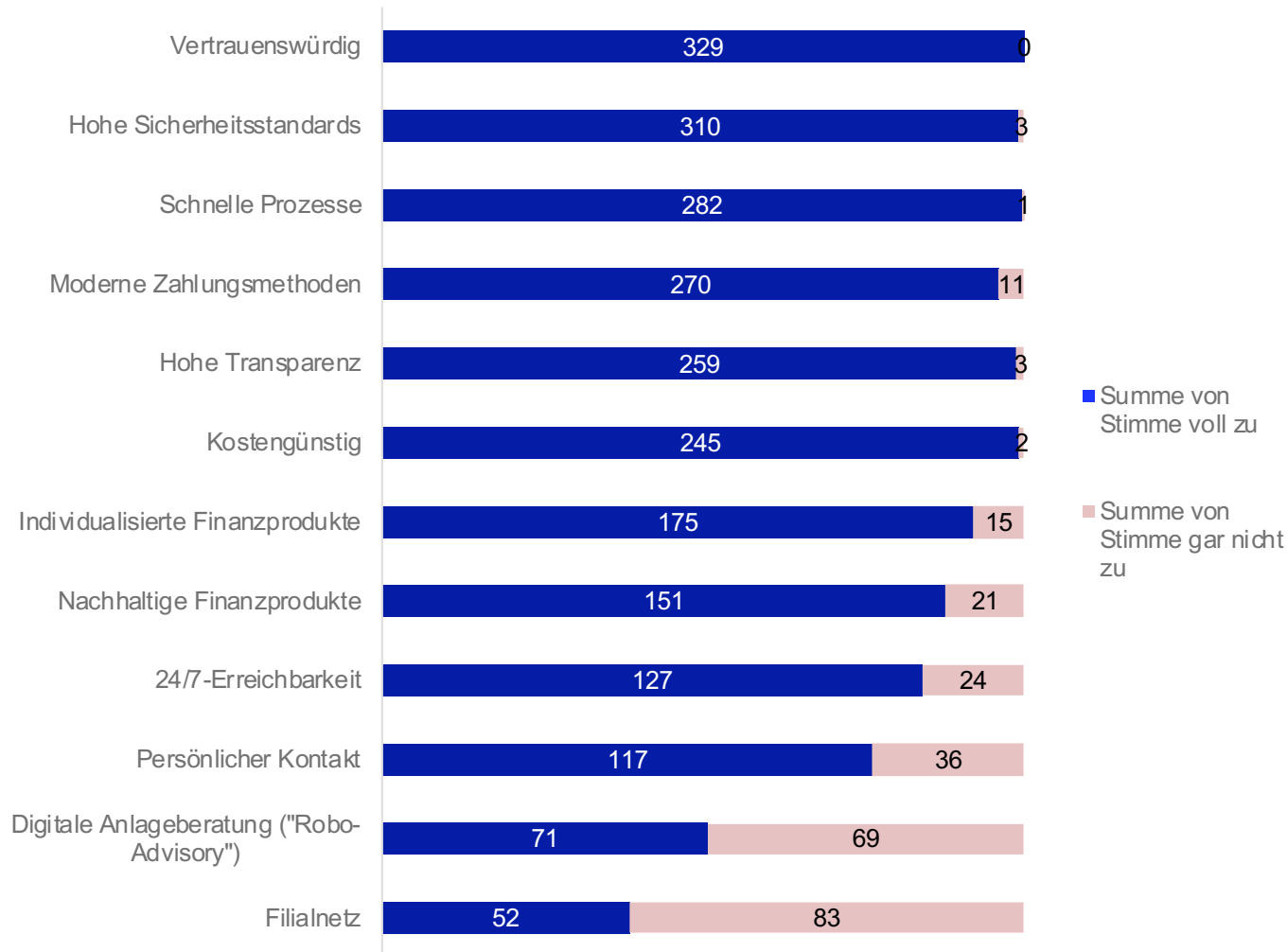


Mögliche Gründe für den Wechsel des Kreditinstituts
(n = 368)



Mehrfachnennungen möglich; * 13 mal keine Angabe.

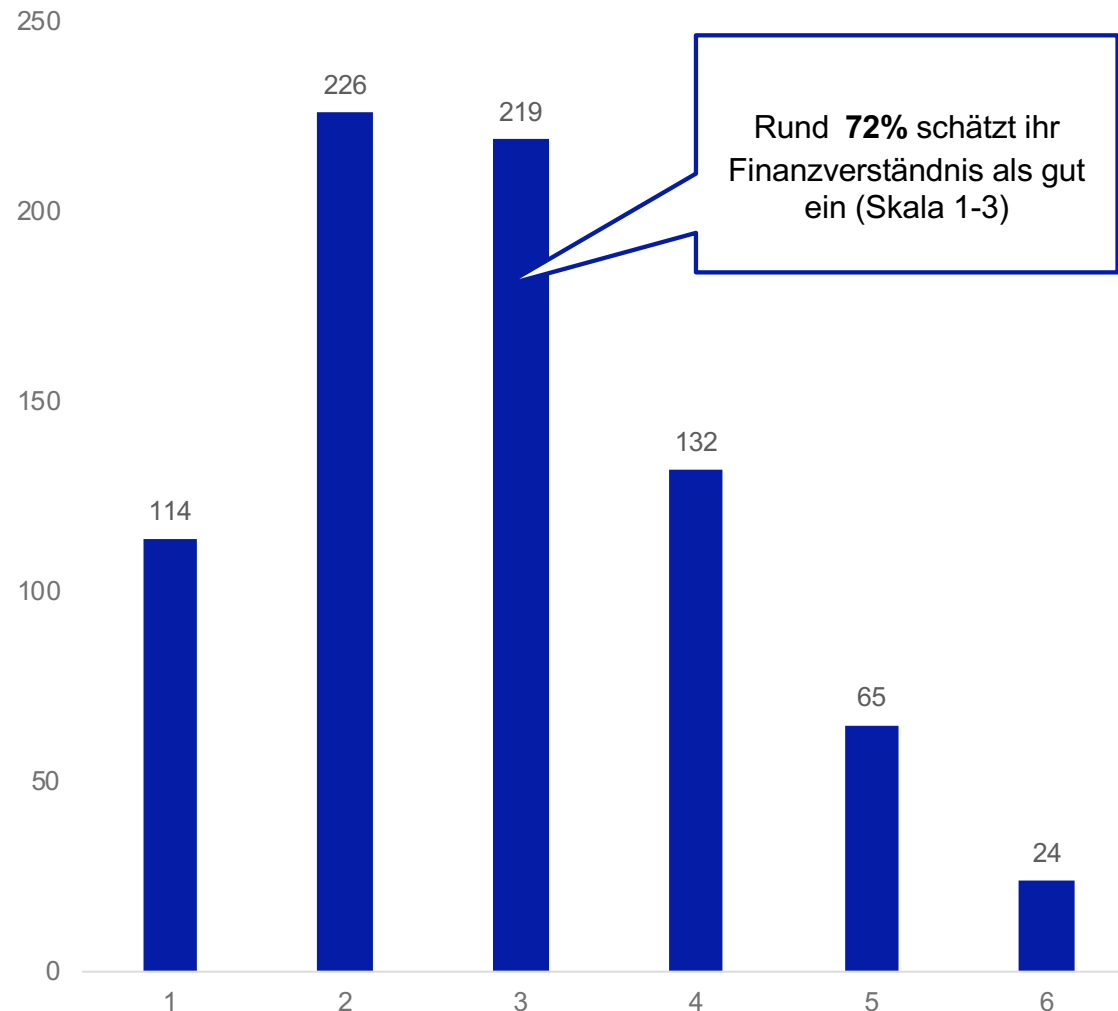
Was wünschen Sie sich von einer Bank in der Zukunft? (n = 363)



ERGEBNIS

- Zu den Top-3-Wünschen zählen Vertrauenswürdigkeit, hohe Sicherheitsstandards und schnelle Prozesse.
- Das Filialnetz scheint in der heutigen digitalen Welt keine primäre Rolle mehr zu spielen
- **Die Bank der Zukunft ist ein zuverlässiger und sicherer Partner mit schneller Reaktionszeit!**

Wie würden Sie generell Ihr eigenes Verständnis von Finanzthemen beschreiben? (n = 368)



ERGEBNIS

- Der Großteil sieht sein eigenes Verständnis im guten Bereich
 - Dicht gefolgt mit ca. 28% wird die Angabe mit „befriedigend“ getroffen
 - Lediglich 89 konstatieren, dass ihr Finanzverständnis mangelhaft bis ungenügend sei
- **Es liegt ein allgemein hohes Finanzverständnis bei den Befragten vor**

Feldzugang

Private Bankkunden/ Verbraucher

Zielgruppe/Teilnehmer

Online-Befragung durch das isf Institute for Strategic Finance an der FOM Hochschule für Oekonomie & Management mit technischer Unterstützung durch das ifes Institute für Empirie & Statistik an der FOM Hochschule für Oekonomie & Management

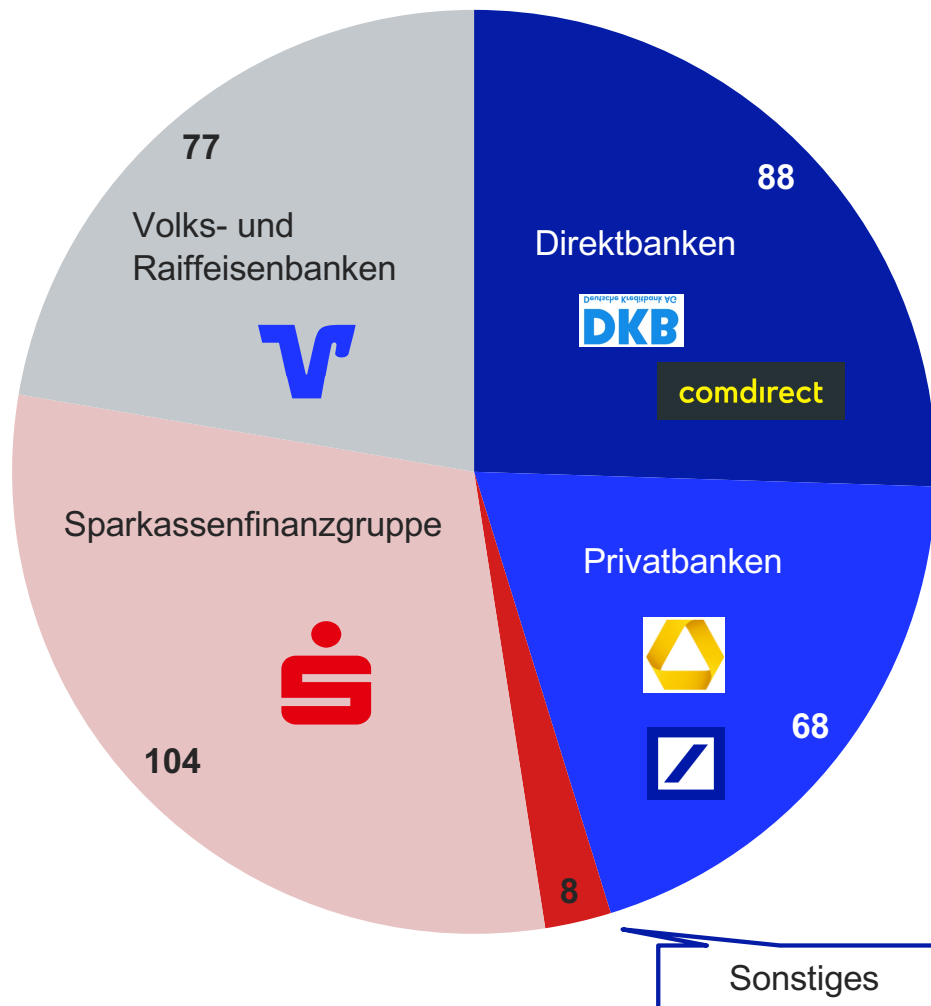
Dauer der Feldphase

02.09. bis zum 13.10.2019

Anzahl der ausgewerteten Fragebögen

n = 368

Zu welcher Bankengruppe gehört Ihre kontoführende Bank? (n = 345)

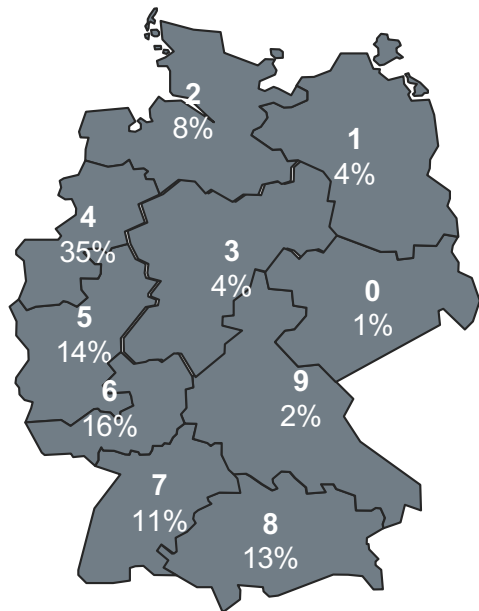


ERGEBNIS

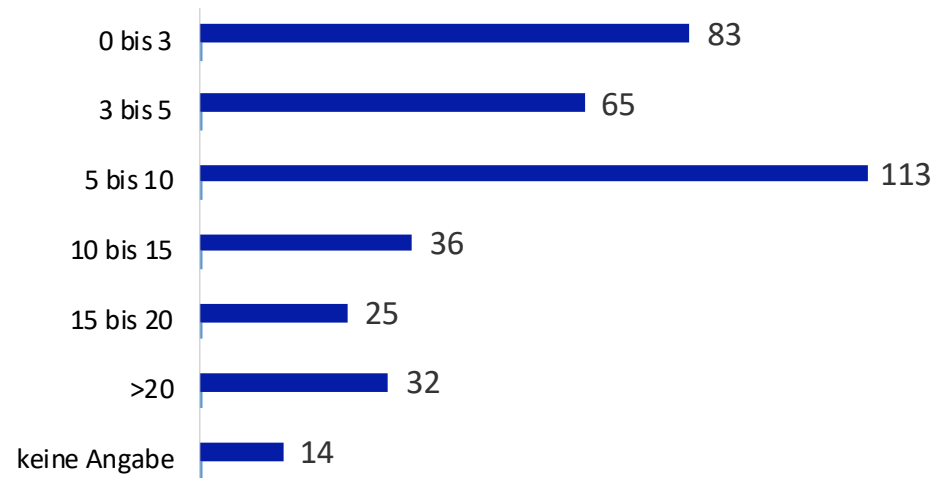
- Die Sparkassenfinanzgruppe sowie die Volks- und Raiffeisenbanken zählen erwartungsgemäß zu den kontoführenden Banken
- Direktbanken zählen ebenfalls zu den Hauptverbindungen und übersteigen sogar die klassischen Privatbanken (z.B. Commerzbank, Deutsche Bank)
- **Längst zählen Direktbanken zu den etablierten Hausbankverbindungen**

Teilnehmerstruktur breit gestreut mit westlichen Fokus

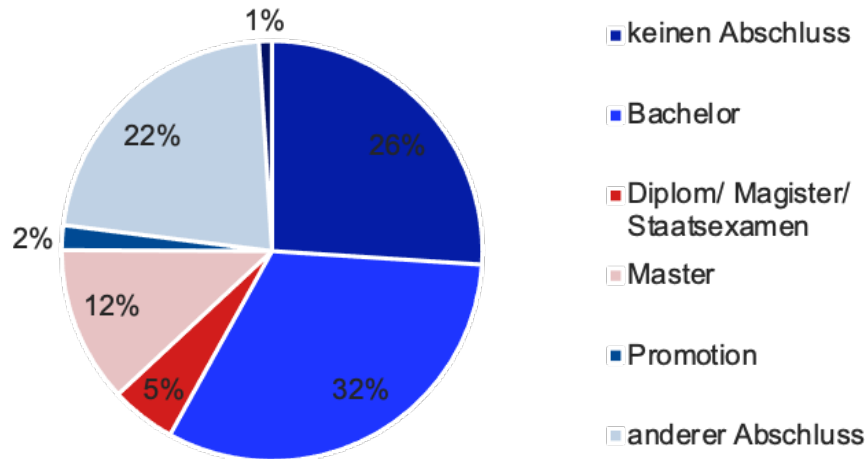
PLZ-Gebiete
(n = 328)



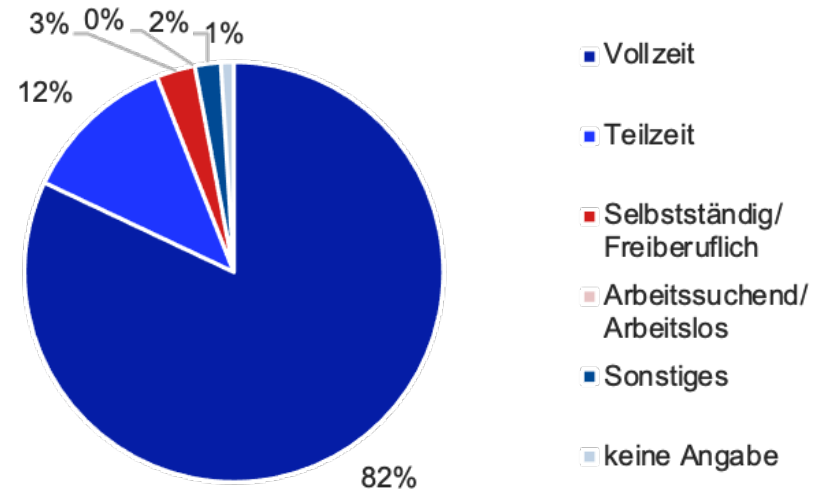
Berufsjahre (n = 368)



Akademischer Abschluss (n = 368)



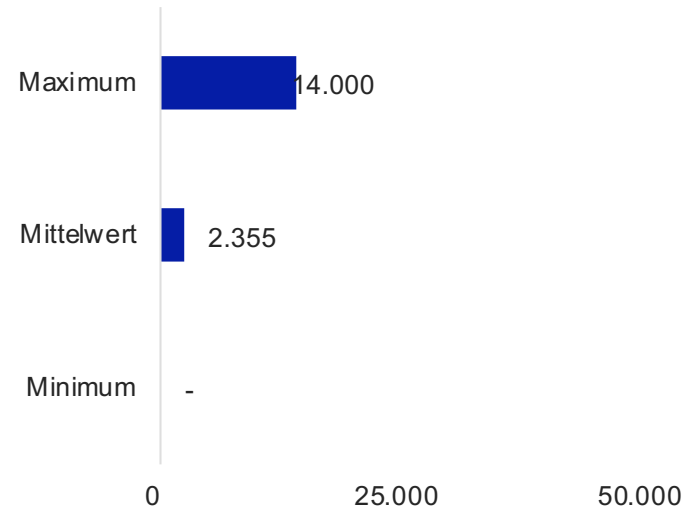
Beschäftigungsverhältnis (n = 368)



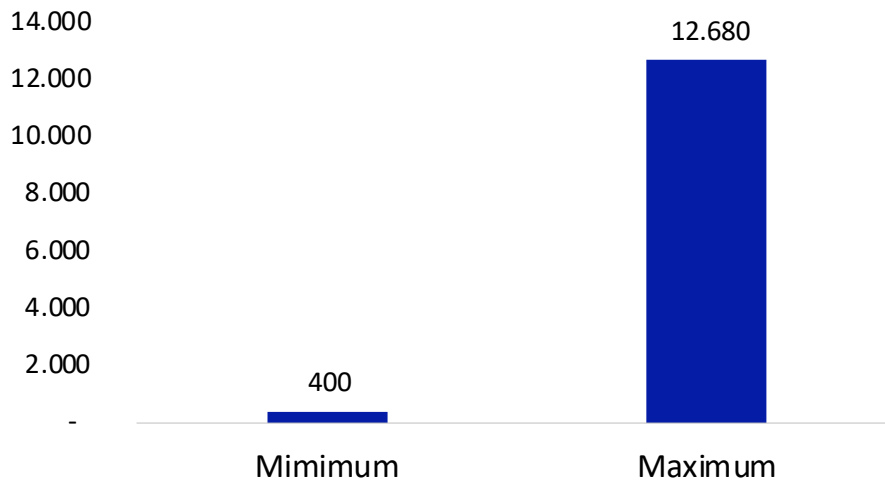
Die Befragten

- sind zwischen 18 und 56 Jahren alt (Durchschnitt liegt bei 28,5 Jahren)
- verfügen über eine gute Ausbildung
- verfügen im Durchschnitt über ein Nettohaushaltseinkommen von rund 3.800,00 EUR und somit überdurchschnittlich viel
- und verfügen über ein durchschnittliches Nettovermögen von 92.000,00 EUR

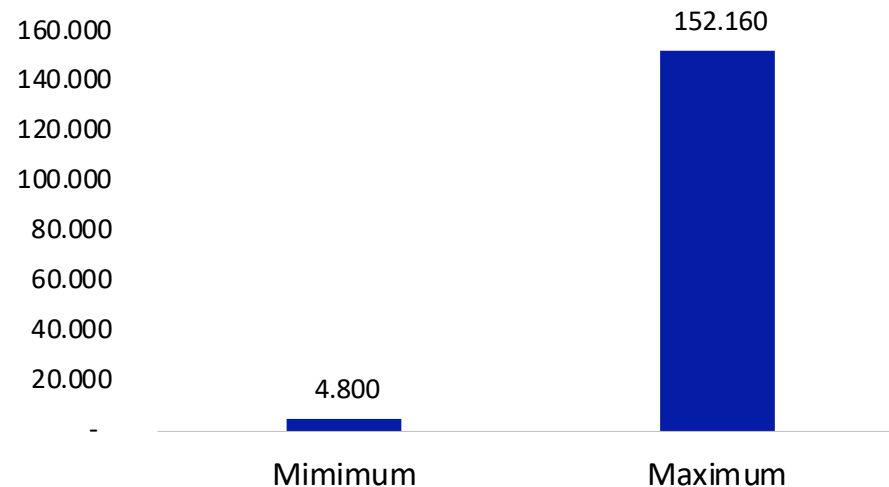
Monatliches Nettoeinkommen (n = 368)



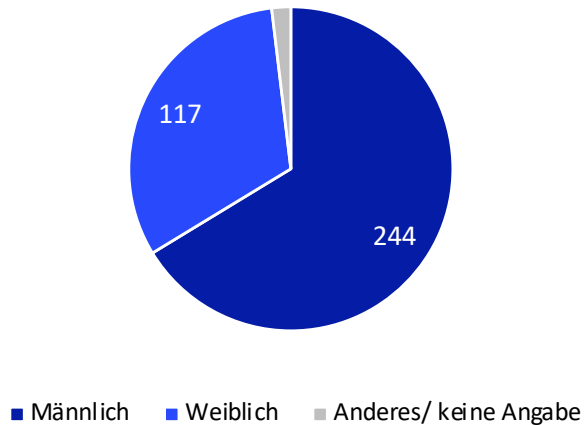
Monatliches Nettohaushaltseinkommen (n = 281)



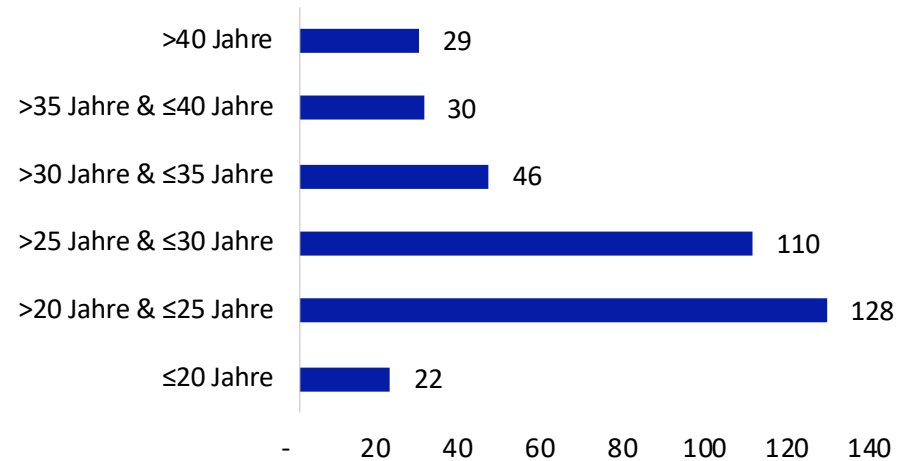
Jährliches Nettohaushaltseinkommen (n = 281)



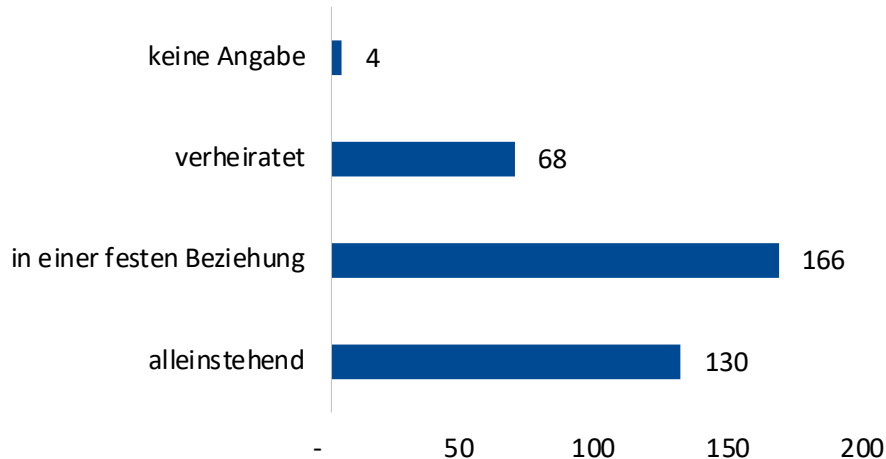
Verteilung **Geschlecht**
(absolut) (n=368)



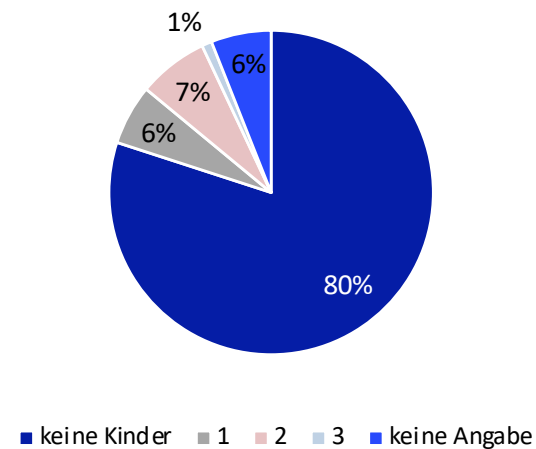
Alter
(absolut) (n = 368)



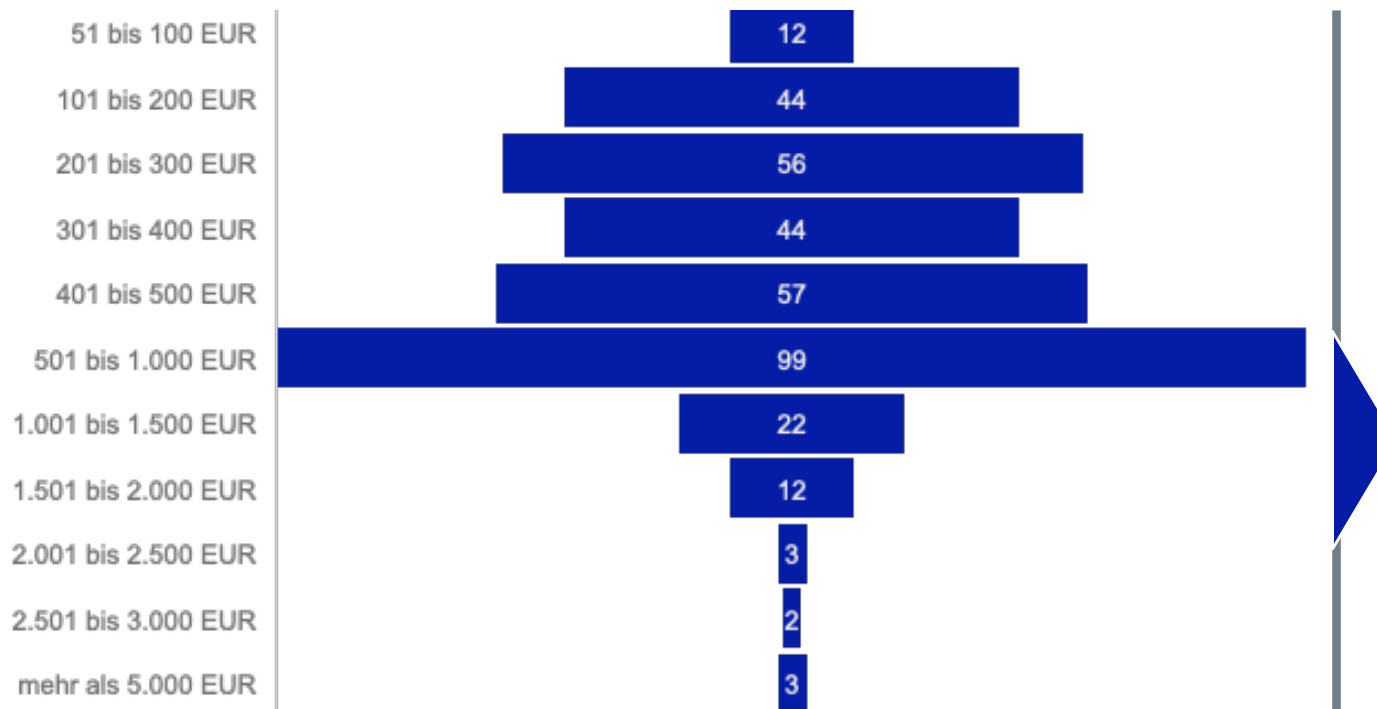
Familienstand
(absolut) (n = 368)



Anzahl Kinder
(n = 368)



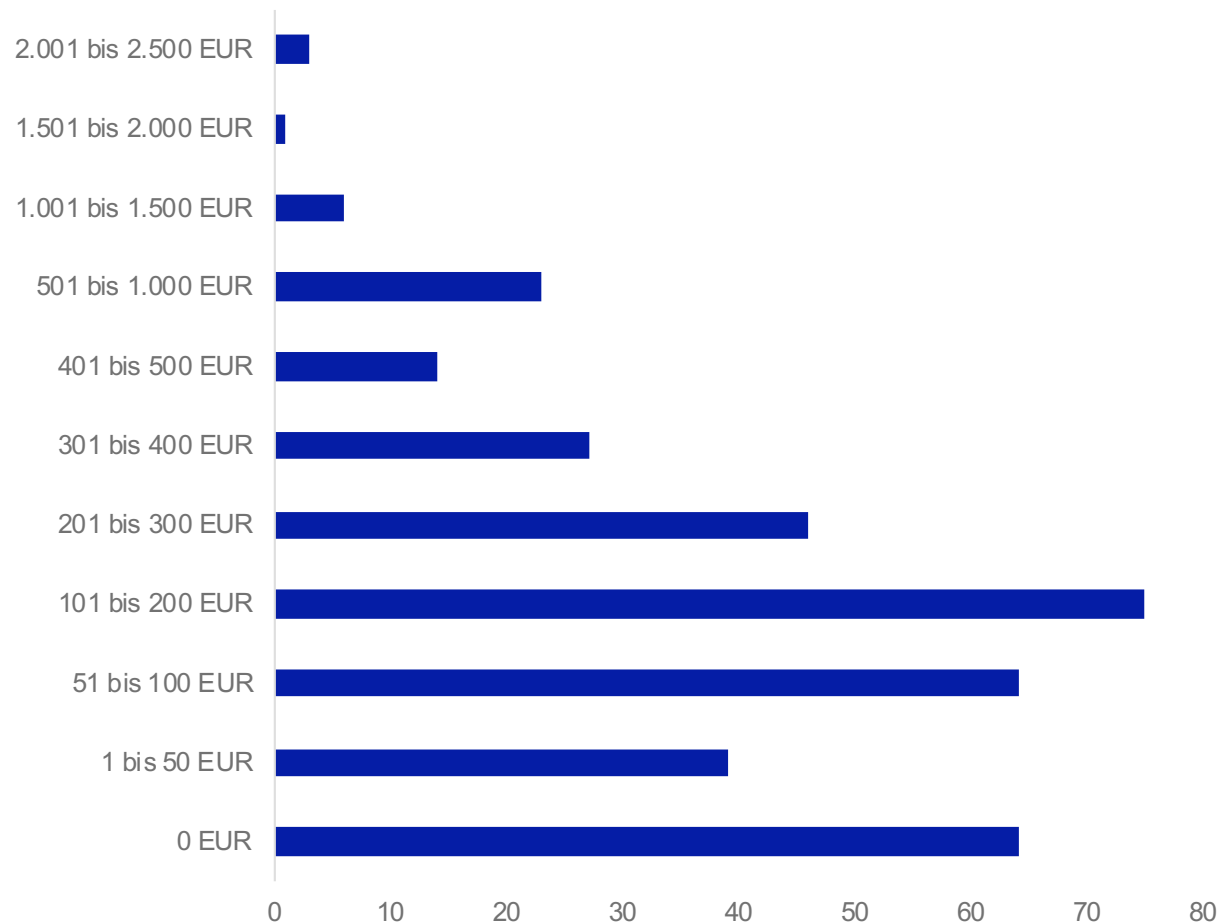
Wie viel Geld sparen Sie durchschnittlich pro Monat? (n = 362)



ERGEBNIS

- Der Großteil spart zwischen 101 bis 500 EUR pro Monat
 - Immerhin 27% sparen zwischen 501 und 1.000 EUR pro Monat
- **Befragte sparen regelmäßig**

Wie viel investieren Sie davon pro Monat in Ihre private Altersvorsorge?
(n = 362)



ERGEBNIS

- 82% der Befragten sparen für die Altersvorsorge
 - Mit ca. 21% bildet die Sparsumme zwischen 101 bis 200 EUR pro Monat den Durchschnitt
 - 18% der Befragten legen kein Geld für die Altersvorsorge zur Seite
- **Insgesamt wird anhand der Ergebnisse ersichtlich, dass die Befragten dem Thema eine wichtige Bedeutung zuschreiben**

- 1) Welches Verhältnis haben die Befragten zur eigenen Bank (**Verhältnis zur eigenen Bank**)?
Sparkassen und Volksbanken kommen auf einen Marktanteil von 26%, gefolgt von den Direktbanken mit 26% in der Zielgruppe.
Dreiviertel **bleiben** ihrer **Bank treu**. Preisanpassungen führen am ehesten zu einem Wechsel.

- 2) Was erwarten die Befragten von der **Bank der Zukunft**?
Die **Befragten erwarten von der Bank der Zukunft hohe Sicherheitsstandards, eine hohe Reputation** einhergehend mit **hoher Transparenz** und **schnellen Prozessen**. Darüber hinaus spielen auch geringe Kosten eine Rolle.
Betrachtet man die Beratungskunden genauer, erwarten diese individualisierte Finanzprodukte und eine individuelle Behandlung von ihrer Bank, für **Selbstentscheider** sind eher **moderne Zahlungsmethoden** von Bedeutung.
Insbesondere Robo-Advice ist für die Befragten eine interessante Investitionsform für die Zukunft und sollte daher stärker fokussiert werden.

- 3) Wem vertrauen die Befragten ihre persönlichen Finanzen an (**Ansprechpartner für Finanzen**)?
Der Anteil der Beratungskunden in der Zielgruppe nimmt ab, immer mehr **Befragte treffen ihre Anlageentscheidungen selbstständig**. Insbesondere Anleger mit einem guten allgemeinen Finanzwissen verzichten auf eine Beratung. Bei Kunden mit hohen Informationsdefiziten (schlechtes allgemeines Finanzwissen) ist der Berater weiter gefragt. Insgesamt liegt die **Weiterempfehlungsquote für Finanzberater auf hohem Niveau**.

4. Wie beurteilen die Befragten ihr **Finanzwissen**?

Die **Befragten schätzen** ihr **eigenes Finanzwissen als gut oder besser** ein.

5) In welche Finanzprodukte investieren die Anleger (**Anlageverhalten**)?

Die Befragten **nutzen die aktuellen Chancen am Kapitalmarkt**. Dabei kann eine Risikoaffinität unterstellt werden. Weiterhin diversifizieren die Befragten mittels Kapitalmarktprodukte, insbesondere investieren sie in Aktien und Fonds. Hier ist ein **deutlicher Mittelzufluss bei den kostengünstigen Exchange Traded Funds (ETF)** zu verzeichnen. Dies spricht für eine kostensensible Zielgruppe.

6) Wie bekannt ist **Robo-Advice** und **wie stark** wird diese **Anlageform genutzt**?

Rund **54 Prozent** der Befragten können sich vorstellen zukünftig in **Robo-Advice** zu investieren. Für 42% der Ablehner kann Robo-Advice wieder interessant sein, wenn ein **zusätzlicher persönlicher Beratungsservice** angeboten würde. Nach wie vor scheint das **klassische Beratungsgeschäft** in den Filialen noch **relevant** zu sein.

Ihre Ansprechpartner

FOM Hochschule für Oekonomie & Management gemeinnützige Gesellschaft mbH

isf Institute for Strategic Finance

Leimkugelstraße 6

45141 Essen

Deutschland

www.fom-isf.de

info@fom-isf.de

- Prof. Dr. iur. Julius Reiter, Fachbeiratsvorsitzender
julius.reiter@fom.de
- Prof. Dr. Dr. habil. Eric Frère, Direktor
eric.frere@fom-isf.de
- Prof. Dr. Alexander Zureck
alexander.zureck@fom-isf.de



Prof. Dr. iur. Julius Reiter

Prof. Reiter studierte Rechtswissenschaften an den Universitäten Kiel, Paris und Köln und wurde an der Humboldt-Universität Berlin promoviert. Er war sieben Jahre wissenschaftlicher Mitarbeiter im Deutschen Bundestag. Das Referendariat absolvierte er am Oberlandesgericht Düsseldorf und der Verwaltungsuniversität Speyer. Seit 1998 ist Prof. Reiter als Rechtsanwalt tätig und gründete 2001 die jetzige Kanzlei baum reiter & collegen in Düsseldorf. Prof. Reiter ist Fachanwalt für Bank- und Kapitalmarktrecht sowie Fachanwalt für IT-Recht und regelmäßig als Sachverständiger in Gesetzgebungsverfahren des Bundestages im Finanz-, Rechts- und Verbraucherausschuss bestellt. An der FOM Hochschule wurde er 2012 zum Professor für Wirtschaftsrecht berufen und Vorsitzender Fachbeirat des isf Institute for Strategic Finance.



Prof. Dr. Dr. habil. Eric Frère

Prof. Frère studierte nach seiner Ausbildung zum Bankkaufmann Volkswirtschaft und Betriebswirtschaft in Würzburg und Köln, promovierte dann am Lehrstuhl für Wirtschaftspolitik an der Ruhr-Universität Bochum und habilitierte an der Westungarischen Universität Sopron. Nach Tätigkeiten beim Crédit Commercial de France, bei Bayer UK und beim Bankhaus Lampe ist er seit mehr als 20 Jahren selbstständiger Unternehmensberater für Corporate Finance und Asset Management und hat u. a. mehrere Börsengänge im Regierten Markt organisiert. Darüber hinaus ist er Mitglied zahlreicher Aufsichtsräte und Beiräte, insbesondere bei Finanz- und Wachstumsunternehmen. An der FOM Hochschule wurde er 2001 zum Professor berufen und ist seither Dekan für BWL und Internationale Studiengänge sowie Direktor des isf Institute for Strategic Finance.



Prof. Dr. Alexander Zureck, MBA

Nach Tätigkeit in einem Essener Marktforschungsunternehmen im Bereich der Marktanalyse arbeitete Dr. Alexander Zureck als Kundenberater für Privatkunden und Gewerbetreibende in einem Kreditinstitut. Danach arbeitete er als Projektmanager im Finanzbereich. Heute ist er hauptberuflich Lehrender an der FOM Hochschule und Wissenschaftlicher Koordinator des isf Institute for Strategic Finance. Daneben berät er kleine und mittlere Unternehmen in betriebswirtschaftlichen Fragen.

Danksagung

Für die Unterstützung bei dieser Studie bedanken wir uns herzlich bei **Prof. Dr. Tino Bensch**, der die Studie in den vergangenen Jahren maßgeblich mitgestaltet hat sowie bei **Philippe Krahnhof, LL.M., M.Sc.** und **Cam-Duc Au, MBA**, die unter anderem für die Forschungsergebnisse und das Design mitverantwortlich waren.

Disclaimer/Haftungsausschluss Sämtliche Inhalte dieses Dokuments einschließlich aller Anlagen wurden nach bestem Wissen und Gewissen recherchiert und formuliert. Dennoch kann weder seitens des isf Institute for Strategic Finance oder seitens seiner Organe noch seitens der FOM Hochschule für Oekonomie & Management gemeinnützige GmbH oder ihrer Organe eine Gewähr für Richtigkeit, Vollständigkeit und Genauigkeit dieser Informationen gegeben werden. Überdies dienen sämtliche Inhalte nur der Information und sind insbesondere nicht als Aufforderung zum Kauf oder Verkauf eventuell erwähnter Wertpapiere oder als Empfehlung zur Umsetzung eventuell beschriebener Anlagestrategien zu interpretieren. Dementsprechend haften das isf, die FOM oder ihre jeweiligen Organe nicht für materielle und/oder immaterielle Schäden, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der in diesem Dokument enthaltenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden.