

Die Bank der Zukunft: Drei von fünf Bankkunden glauben an das Ende der Bankfiliale

Der von vielen Unternehmen aus der FinTech-Branche propagierte dramatische Wandel in der Bankenbranche wird auch von den Bankkunden selber als durchaus realistisches Szenario eingeschätzt: 62 Prozent gehen davon aus, dass es in zehn Jahren kaum noch Bankfilialen geben wird.

Ebenfalls rund die Hälfte (55 Prozent) der Bankkunden nimmt an, dass neue Bezahlssysteme von Internetunternehmen Kredit- und EC-Karten verdrängen werden. Dies ist das Ergebnis des Highlight-Themas **„Marktpotenzial von FinTechs“** aus der Studie **„Kundenmonitor Banken“** des internationalen Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov, für die 1.756 Bankentscheider- und Mitentscheider im Dezember 2015 befragt wurden.

Geht es um die Bekanntheit von online oder mobilen Bezahlssystemen außerhalb der klassischen Bankenwelt, bildet PayPal (89 Prozent gestützte Bekanntheit) mit einem großen Vorsprung die Spitze. SOFORT Überweisung (53 Prozent), giropay (39 Prozent), ClickandBuy (34 Prozent) und Amazon Payments (33 Prozent) gehören ebenfalls zu den Top 5 der bekanntesten Bezahlssysteme – ClickandBuy stellt seinen Bezahldienst allerdings Ende April ein. Derzeit noch weniger bekannt sind die Bezahlssysteme von Google (Google Wallet, 14 Prozent) und Apple (Apple Pay, 14 Prozent).

Auch in Sachen Vertrauen bezüglich eines innovativen Bezahlsystems liegt PayPal mit 56 Prozent an der Spitze. PayPal profitiert hierbei von der überaus dominanten Marktstellung im Bereich Zahlungsverkehr. Auch Amazon trauen viele Personen (38 Prozent) eine attraktive Lösung zu. Die Sparkassen als klassische Filialbank runden mit 32 Prozent die Top 3 ab, gestützt von ihrer starken Marktreichweite.

Die Nutzungsbereitschaft für Online- und Mobile-Bezahlssysteme ist vor allem für Interneteinkäufe hoch (55 Prozent). Zur Zahlung im öffentlichen Nahverkehr (24 Prozent) oder für Supermarkteinkäufe (23 Prozent) sind Online- und Mobile-Bezahlssysteme für rund jeden Vierten vorstellbar. Innerhalb der Familie oder unter Freunden können sich nur wenige Bezahlssysteme via E-Mail, SMS oder App vorstellen: Lediglich elf Prozent können es sich bei der Begleichung von Schulden unter Freunden vorstellen, gerade einmal sechs Prozent beim Taschengeld für Kinder.

Wenn es jedoch darum geht, nicht nur für gelegentliche Zahlungsvorgänge innovative Anbieter aus der FinTech-Branche zu nutzen, sondern eine Bankverbindung bei einem Internetunternehmen wie Google oder Apple regelmäßig zu nutzen, sieht die Situation anders aus. „Auch wenn hier Vorteile beim Preis-Leistungs-Verhältnis gesehen werden, wird den Studienergebnissen zufolge klassischen Banken und Sparkassen immer noch eine größere Kompetenz in anderen Bereichen wie z. B. einer individuellen, bedarfsgerechten Beratung und insbesondere der Datensicherheit zugesprochen“, sagt Andre Soldwedel, Consultant in der Finanzmarktforschung bei YouGov. „Diese Vorzüge können sich Banken bspw. durch den ganzheitlichen Beratungsansatz zu Nutze machen, um ihre Kunden nachhaltig an sich zu binden“, so Soldwedel weiter.

Neben Online- und Mobile-Bezahlssystemen werden in der Studie auch die Produktbereiche Vergleichsportale von Finanzprodukten, Geldanlagen und Kredite aus Perspektive des Endkunden analysiert. Neben der aktuellen Bekanntheit und Nutzung stehen unter anderem die Chancen

und Barrieren der jeweiligen Technologie im Vordergrund.

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:

<http://yougov.de/loesungen/reports/studien/kundenmonitor-banken/>

Pressekontakt:

Nikolas Buckstegen

Telefon: 0221 / 420 61 - 444

E-Mail: presse@yougov.de

Unternehmen

YouGov Deutschland AG

Gustav - Heinemann - Ufer 72

50968 Köln

Internet: www.yougov.de

Über YouGov Deutschland AG

Im Jahr 2000 in London gegründet, ist YouGov mittlerweile mit mehr als 28 Standorten in Europa, den USA, im Nahen Osten, Afrika und Asien vertreten. YouGov gilt als Pionier in der Online-Marktforschung und gehört nach Angaben der renommierten American Marketing Association zu den Top 25 Marktforschungsunternehmen der Welt.