

P R E S S E M I T T E I L U N G

Kurzstudie „Wie geht Banking heute?“

Bonpago analysiert Nutzungsverhalten von privaten Bankkunden

„Wie geht Banking heute?“ Unter diesem Titel hat Bonpago eine Kurzstudie veröffentlicht, die die Anforderungen und das Verhalten von Bankkunden im Bereich Privatbanking analysiert. Für Entscheider im Banken- und Finanzdienstleistungsbereich sind die Ergebnisse alarmierend: In den Finanzprodukten steckt noch viel ungenutztes Potenzial. Banken müssen den Kunden ihr Produktportfolio transparenter erläutern und dies in die Kommunikation an den entsprechenden Touchpoints integrieren. So lassen sich der Bekanntheitsgrad der Finanzprodukte und damit die Verkaufserfolge deutlich steigern.

Für die Studie hat Bonpago das Nutzungsverhalten von rund 243 Bankkunden untersucht. Dabei wurden zunächst wichtige Merkmale wie Mobile Banking, Online Banking oder Bearbeitungszeit von Überweisungen sowie Leistungen, die Kunden an ihrer Bank besonders schätzen, abgefragt. Weiterhin wollte Bonpago von der Zielgruppe wissen, über welches Medium sich die höchste Aufmerksamkeit generieren lässt, wie lange sie schon bei ihrer aktuellen Bank Kunde sind und über welche Produkte sie verfügen. In einem weiteren Schritt sollten die Kunden angeben, wie viele Überweisungen sie pro Monat tätigen und welche Kanäle sie dazu typischerweise nutzen. Ob Social Media, Fachmagazine oder der persönliche Kontakt in der Filiale – last but not least wurden die wichtigsten Quellen bei der Informationssuche nach neuen Banken abgefragt.

Besonders schätzen die Kunden an ihrer Bank die schnellen Bearbeitungszeiten, die transparenten Gebühren und das Vorhandensein von persönlichen Ansprechpartnern in der Filiale. 69 Prozent der Befragten sind zehn Jahre oder länger bei ihrer Bank, nutzen in der Gesamtheit aber primär nur typische Finanzprodukte wie Girokonto mit Dispokredit, Kreditkarte oder Tagesgeldkonto. Mit Abstand am wenigsten werden Festzinsprodukte nachgefragt – gefolgt von Krediten und Baufinanzierungen. Back-Office Prozesse wie Überweisungsgeschwindigkeit und Bearbeitungszeit einer Bank sind effizient gestaltet und entsprechen den Kundenbedürfnissen. Bei der Suche nach neuen Banken wählen Kunden vorwiegend folgende Quellen aus: Homepage der Bank, Empfehlungen im persönlichen Umfeld und Fachmagazine. Mehr als zwei Drittel der Kunden führen zwischen drei und neun Überweisungen pro Monat aus, 89 Prozent nutzen dabei primär das Online-Banking.



(Foto: Bonpago, frei zur Veröffentlichung bei Namensnennung)

Bonpago GmbH

Die Bonpago GmbH, gegründet 2000 von Dr. Donovan Pfaff, ist das führende Beratungshaus für Financial Supply Chain Management (FSCM) in Deutschland. Das Unternehmen mit Sitz in Frankfurt am Main begleitet seither zahlreiche Kunden bei der Optimierung von Prozessen im Finanz- und Rechnungswesen. Bonpago, entstanden als Spin-off aus dem Lehrstuhl für Electronic Commerce und dem E-Finance Lab der Goethe-Universität in Frankfurt, unterhält intensive Kontakte zur Wissenschaft und verknüpft einen wissenschaftlichen Ansatz mit praktischer Intelligenz für innovative und flexible Geschäftsabläufe mit hoher Akzeptanz. Zu den Kunden zählen die Öffentliche Verwaltung sowie Konzerne und der Mittelstand, insbesondere Versorgungsunternehmen und Finanzdienstleister.

Oktober 2014 / Bonpago GmbH

Niddastraße 64, D-60329 Frankfurt am Main

Ansprechpartner: Philip Knaul, E-Mail: presse@bonpago.de

Telefon +49 (0)69 / 264 89 761 2, Fax +49 (0)69 / 264 89 761 9

Internet www.bonpago.de

(Über ein Belegexemplar freuen wir uns: Newslounge, Hopfenfeld 5, D-31311 Uetze, Telefon 0 51 73 / 98 27-48, Fax 0 51 73 / 98 27-39, E-Mail: info@newslounge.de)