

Seniorenstudie 2020

Kunde-Bank-Beziehung der Generation 60+

Repräsentative Meinungsumfrage
im Auftrag des Bankenverbands

Juli 2020

Zentrale Ergebnisse

Affinität zu Geld und Finanzen

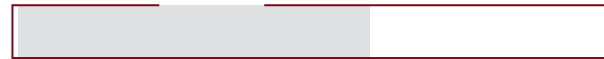
58%



Spaß an Geld und Finanzen

58% der Senioren kümmern sich gerne um ihre Finanzen und 60% sagen, dass sie sich in Geldfragen auskennen. Damit sind Senioren nicht weniger affin, wenn es um Geld und Finanzen geht, als die Erwerbsfähigen (18- bis 59-Jährigen). Von diesen sagen etwas mehr, dass sie Spaß an Geldangelegenheiten hätten (62%), aber etwas weniger, dass sie sich in Finanzfragen auskennen würden (56%).

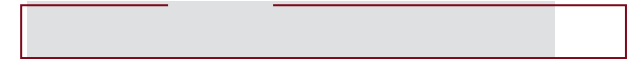
63%



Komplexität von Geldanlagen

Gleichwohl empfinden 63% der Senioren Geldanlagen und Bankgeschäfte als sehr komplex. Von den 18- bis 59- Jährigen meint das mit 56% aber immerhin auch noch weit mehr als die Hälfte. Erfreulich: Gegenüber 2014 gibt es einen sehr deutlichen, positiven Trend. Damals empfanden in beiden Gruppen noch drei Viertel der Befragten (74 bzw. 75%) Bankgeschäfte als sehr kompliziert.

94%

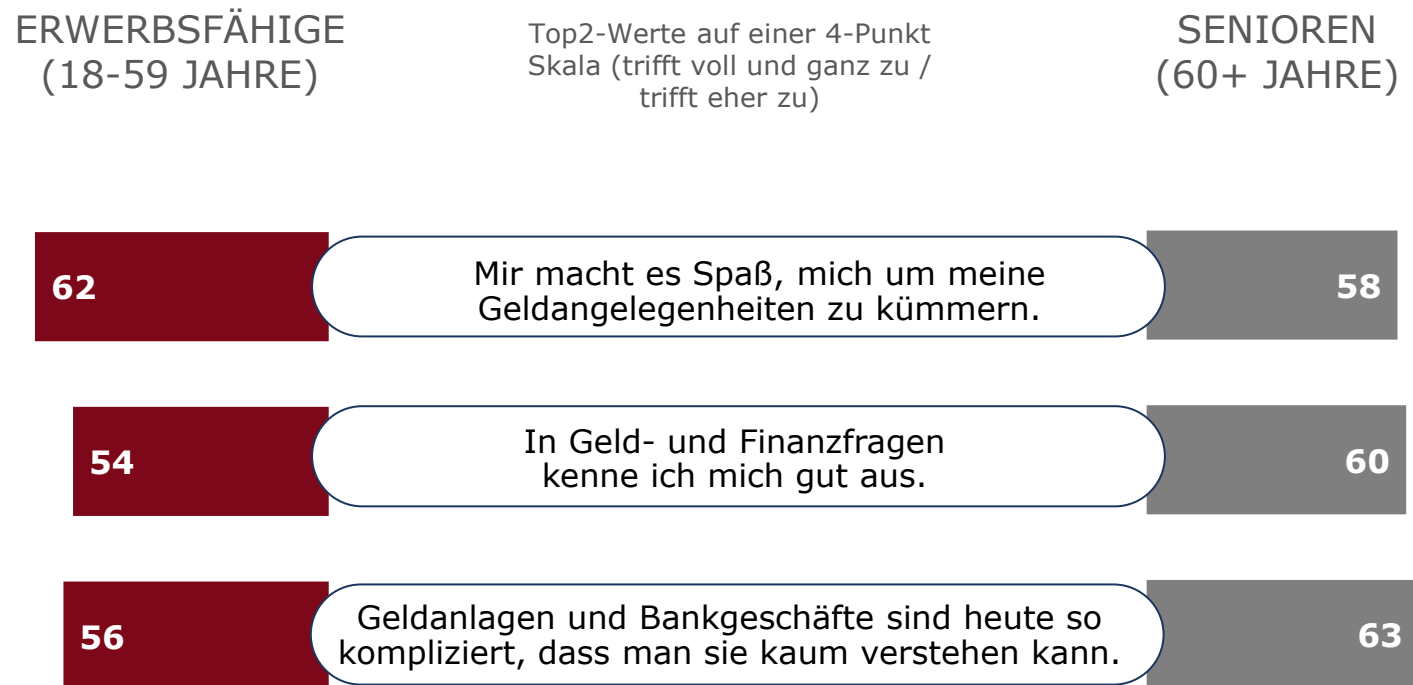


Erwartungen an Banken

Freundliche Bankangestellte (94 bzw. 92%) und kostengünstige Dienstleistungen (je 84%) sind für Senioren und Erwerbsfähige gleichermaßen wichtige Aspekte, wenn es um die Beurteilung von Banken geht. Größeren Wert als die 18- bis 59-Jährigen legen die Senioren auf die gute Erreichbarkeit der Filiale (86 vs. 77%) und die persönliche Beratung (80 vs. 75%); Jüngeren ist sicheres Online-Banking wichtiger.

Affinität zu Geldangelegenheiten

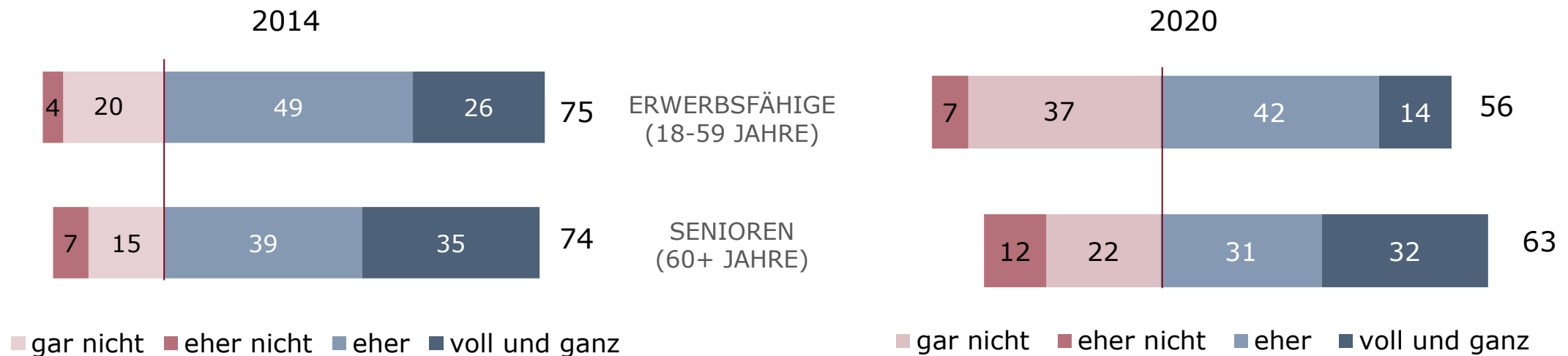
Je drei von fünf Senioren sagen, dass sie sich gerne um ihre Finanzen kümmern und sich in Geldfragen auskennen, nahezu zwei Drittel halten Geldanlagen und Bankgeschäfte aber auch für sehr komplex.



Komplexität von Finanzgeschäften

Senioren halten Geldanlage und Bankgeschäfte häufiger für kompliziert. Gegenüber 2014 ist allerdings für Senioren wie Erwerbsfähige ein deutlich positiver Trend festzustellen.

GELDANLAGEN UND BANKGESCHÄFTE SIND HEUTE SO KOMPLIZIERT; DASS MAN SIE KAUM VERSTEHEN KANN.



Frage: Inwiefern trifft die Aussagen auf Sie zu?

Erwartungen an Banken

Freundliche Mitarbeiter, eine gute Erreichbarkeit der Filiale sowie kostengünstige Dienstleistungen sind wichtige Aspekte für Senioren bei der Beurteilung einer Bank.



Zentrale Ergebnisse

Banking (1)

58%



Filial- und Schalterbesuche

58% der Senioren haben bis zum Ausbruch der Corona-Pandemie ihre Bankfiliale mindestens einmal im Monat aufgesucht – deutlich häufiger als Erwerbsfähige (37%). Am Bankschalter persönlich mit einem Mitarbeiter gesprochen, haben dann aber nur 21% der Senioren und 16% der unter 60-Jährigen.

32%



Filialbesuche seit Corona

Die Zahl der Filialbesuche ging insgesamt über die Jahre deutlich zurück. Die Pandemie hat diese Entwicklung weiter verstärkt: Jeweils ein Drittel (32%) der Senioren und Erwerbsfähigen gehen seither seltener zu ihrer Bank, sei es weil sie mehr Online-Banking nutzen, aus Sicherheitsgründen oder weil die Filiale geschlossen wurde.

12%



Bargeldversorgung

Der Bankschalter ist auch für Senioren längst nicht mehr der bevorzugte Ort der Versorgung mit Bargeld. Immerhin gehen aber noch 12% der Senioren (Mehrfachnennungen) dafür meist an den Kassenschalter einer Bank. 8% der Senioren heben in der Regel an der Supermarktkasse ab, der allergrößte Teil mit 84% aber wie die Erwerbsfähigen (88%) am Geldautomaten.

Zentrale Ergebnisse

Banking (2)

46%



Online-/Mobile-Banking

Fast die Hälfte der über 60-Jährigen nutzt inzwischen Online- bzw. Mobil-Banking. Das ist ein deutlicher Anstieg gegenüber 2014, als lediglich ein Drittel der Senioren das von sich sagen konnte. Von den unter 60-Jährigen nutzen es allerdings bereits mehr als drei Viertel (78%) der Befragten.

50%



Vertrauen in Online-Banking

Deutliche Unterschiede gibt es beim Vertrauen ins Online-Banking. Während vier von fünf Erwerbsfähigen Online-Banking für (sehr) sicher halten, ist von den Senioren nur jeder Zweite (50%) davon überzeugt.

Häufigkeit Filialbesuch und Bankschalter vor Corona

Drei von fünf Senioren besuchten bis zum Ausbruch der Corona-Pandemie die Filiale monatlich oder häufiger. Damit waren sie deutlich häufiger in einer Filiale als Erwerbsfähige. Jeder fünfte Senior war zu dieser Zeit auch regelmäßig am Bankschalter.

FILIALBESUCHE

37% monatlich oder häufiger

ERWERBSFÄHIGE
(18-59 JAHRE)



BANKSCHALTER

16% monatlich oder häufiger



58% monatlich oder häufiger

SENIOREN
(60+ JAHRE)



21% monatlich oder häufiger



■ wöchentlich ■ monatlich ■ vierteljährlich ■ jährlich ■ seltener ■ meine Bank hat keine Filialen ■ weiß nicht/keine Angabe



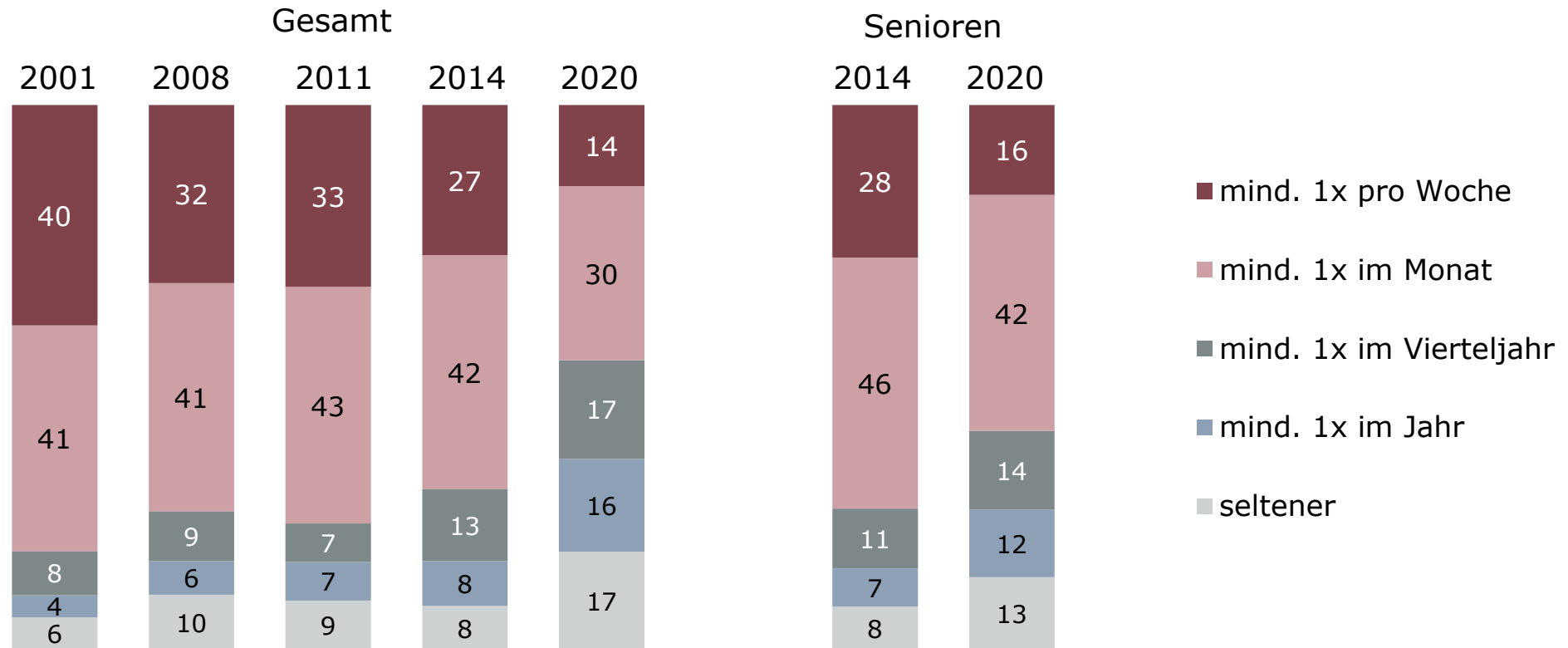
Frage: Wie häufig haben Sie vor Ausbruch der Corona-Krise die Filiale Ihrer Hauptbank besucht?

Frage: Wie häufig waren Sie dann am Bankschalter, um Geldangelegenheiten direkt mit einem Mitarbeiter Ihrer Hauptbank zu erledigen?

Häufigkeit Filialbesuch vor Corona

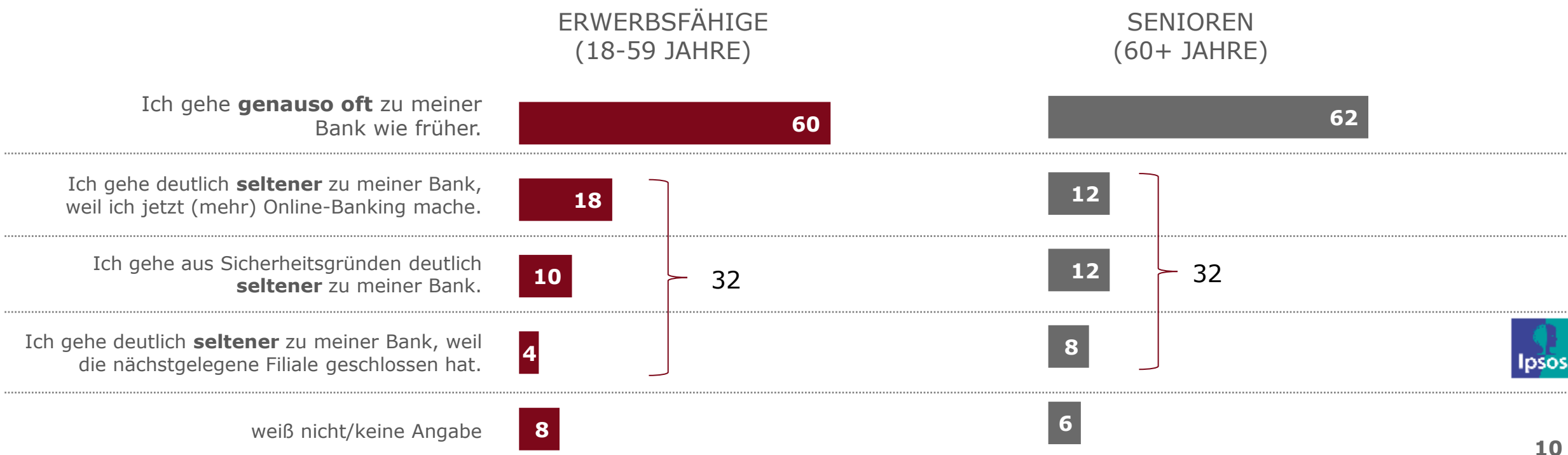
Die Frequenz des Filialbesuchs hat über die Jahre deutlich abgenommen – in der Gesamtbevölkerung ebenso wie bei den Senioren.

ZU MEINER BANK ODER SPARKASSE GEHE ICH ...



Filialbesuch seit der Corona-Krise

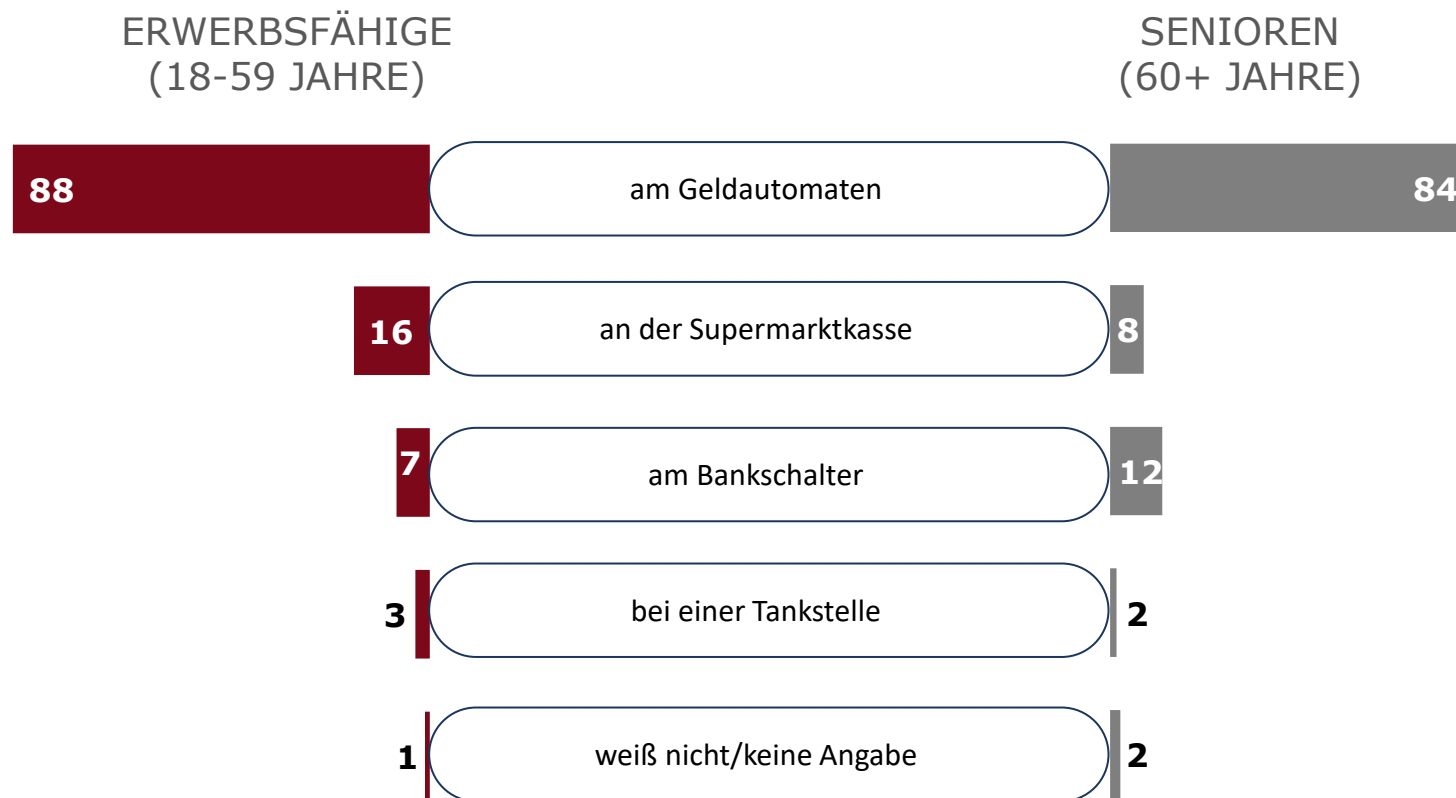
Drei von fünf Befragten gehen auch während der Corona-Krise genauso häufig zur Bank wie vorher, ein Drittel aber – aus unterschiedlichen Gründen – seltener.



Frage: Wie ist das seit dem Ausbruch der Corona-Krise? Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie am ehesten zu?

Ort der Bargeldversorgung

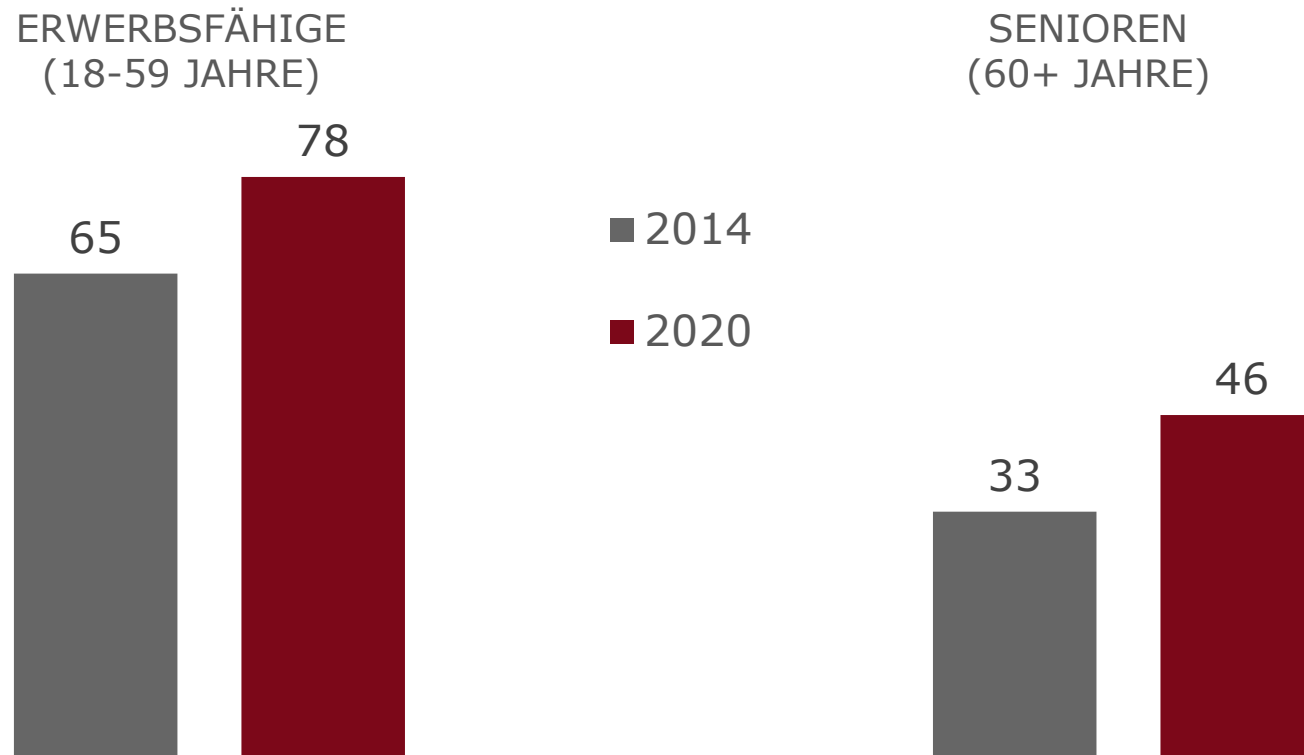
Vier von fünf Senioren nutzen zum Geldabheben den Geldautomaten. Jeder Achte geht noch immer zum Bankschalter. Das sind mehr als bei den Erwerbsfähigen.



Nutzung Online- bzw. Mobile-Banking

Drei Viertel der Erwerbsfähigen nutzen Online- oder Mobile-Banking. Bei den Senioren ist es knapp die Hälfte. In beiden Gruppen ist die Nutzung seit 2014 deutlich gestiegen.

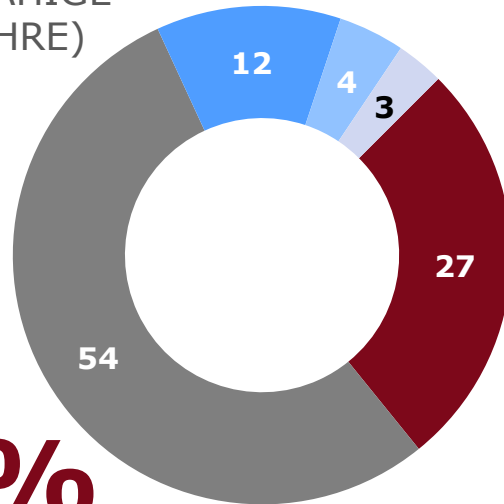
NUTZEN SIE ONLINE BZW. MOBILE BANKING?



Vertrauen in Online-Banking

Während vier von fünf Erwerbsfähigen Online-Banking für sicher halten, ist es bei den Senioren lediglich jeder Zweite.

ERWERBSFÄHIGE
(18-59 JAHRE)

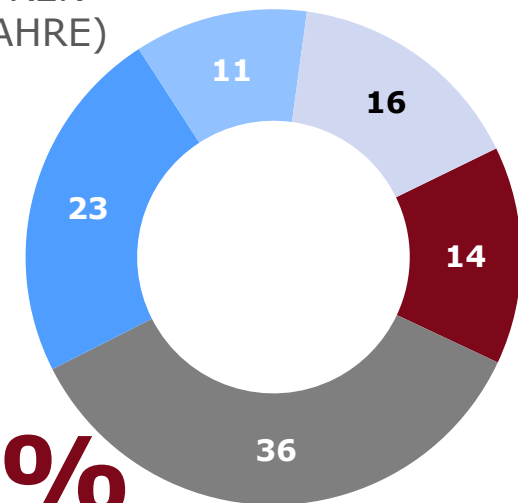


81%

sehr sicher/sicher

- sehr sicher
- sicher
- nicht so sicher
- gar nicht sicher
- k.A.

SENIOREN
(60+ JAHRE)



50%

sehr sicher/sicher

Zentrale Ergebnisse

Bankenimage

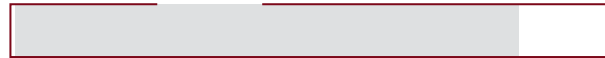
57%



Meinung über Banken

Drei von fünf Senioren (57%) haben generell zu Banken und Sparkassen eine gute oder sehr gute Meinung. Sie sind damit etwas kritischer eingestellt als die Erwerbsfähigen, von denen nahezu zwei Drittel (63%) positiv über Banken denken. Seit 2014 hat sich die Einstellung zu Banken in beiden Alterssegmenten verbessert.

90%



Bankkundenzufriedenheit

Mit den Leistungen ihrer eigenen Bank sind 90% der Senioren und 87% der unter 60-Jährigen zufrieden oder sehr zufrieden. An dieser hohen Zufriedenheit der jüngeren wie der älteren Bankkunden haben sich seit der Seniorenstudie 2014 auch keine wesentlichen Veränderungen ergeben.

77%

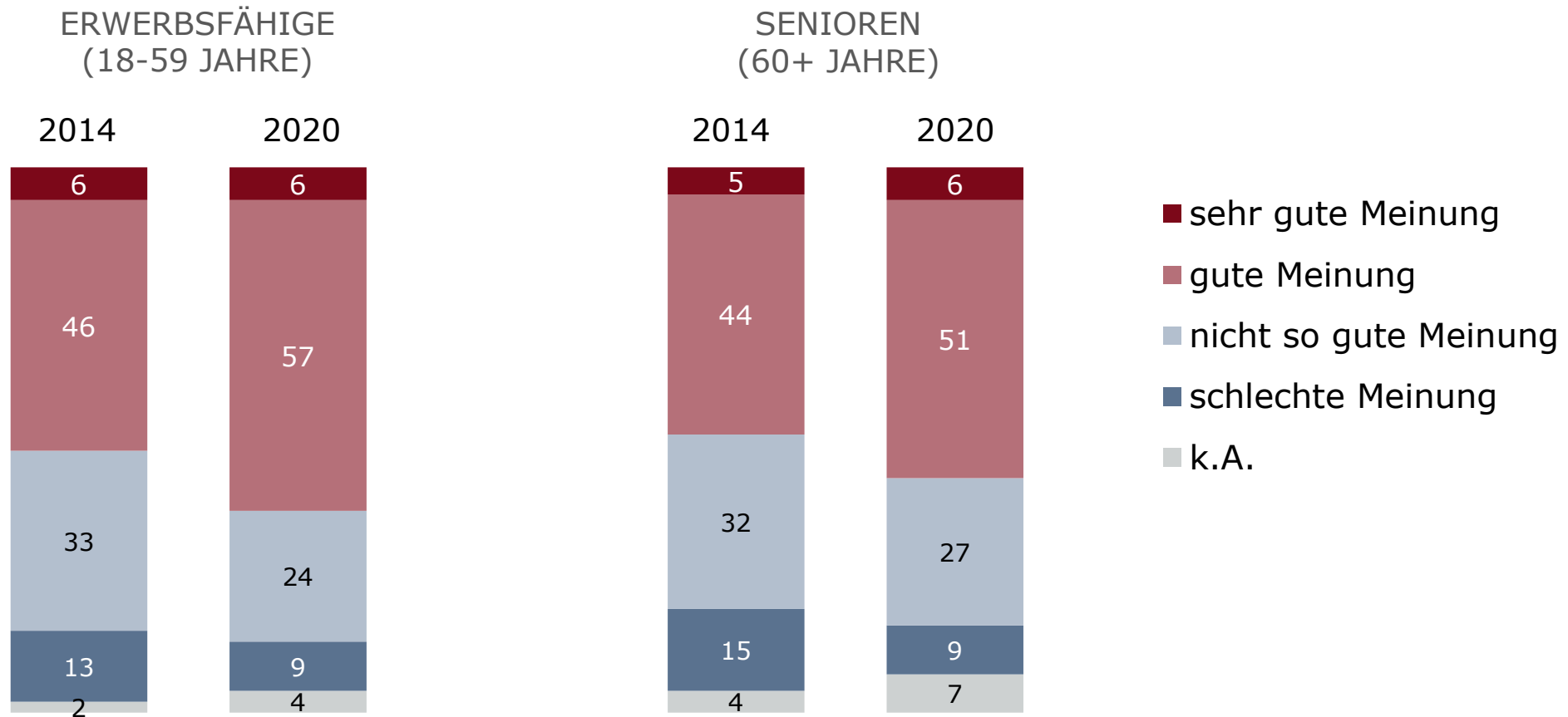


Sicherheit der Ersparnisse

Vier von fünf Senioren (77%) und Erwerbsfähigen (78%), die Geld angespart haben, sind davon überzeugt, dass ihre Ersparnisse auf der Bank sicher sind. Auch das stellt – gerade in Corona-Krisenzeiten – auch einen Vertrauensbeweis gegenüber den Banken dar.

Meinung zu Banken und Sparkassen

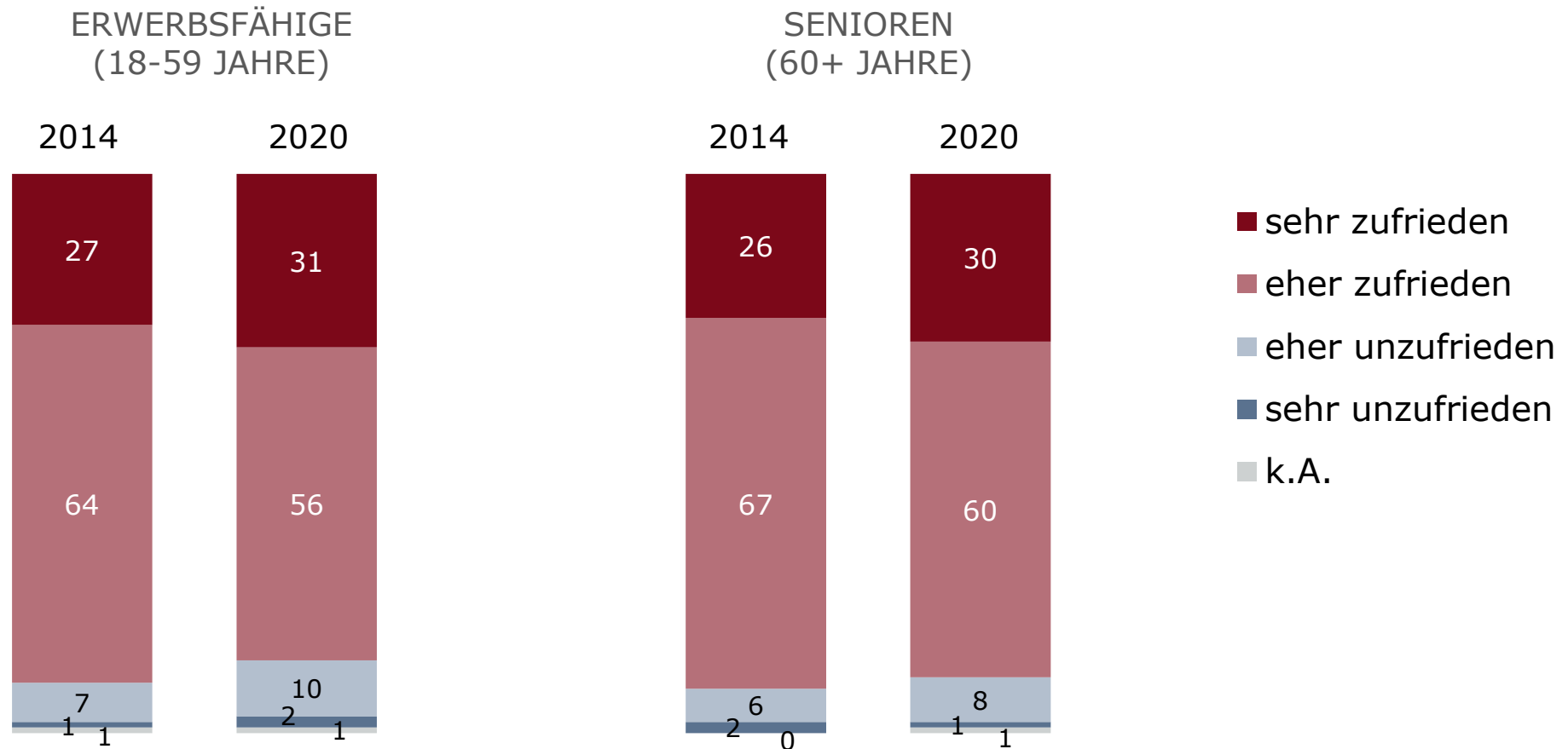
Nahezu zwei Drittel der Erwerbsfähigen (63%) haben eine gute Meinung zu Banken und Sparkassen. Senioren sind mit 57% etwas kritischer eingestellt. In beiden Gruppen gibt es gegenüber 2014 einen positiven Trend.



Frage: Was haben Sie ganz allgemein für eine Meinung von Banken und Sparkassen?

Kundenzufriedenheit

Neun von zehn Kunden sind mit den Leistungen ihrer Bank oder Sparkasse zufrieden oder sehr zufrieden – bei nur geringen Unterschieden zwischen Senioren und Erwerbsfähigen sowie weitgehend stabil gegenüber 2014.



- sehr zufrieden
- eher zufrieden
- eher unzufrieden
- sehr unzufrieden
- k.A.



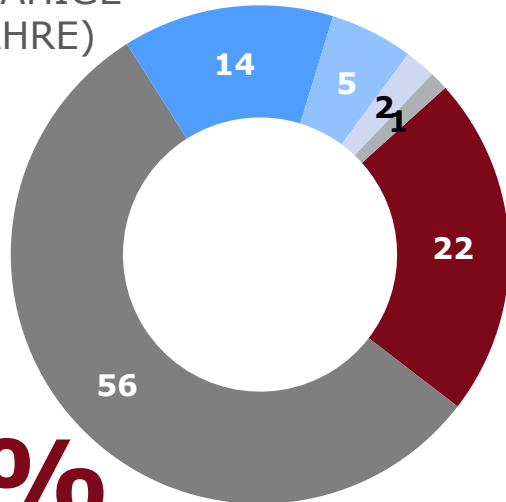
Frage: Wie zufrieden sind Sie persönlich mit den Leistungen Ihrer Bank oder Sparkasse?

Sicherheit der Ersparnisse

Vier von fünf Befragten gehen davon aus, dass das ersparte Geld bei der Bank sicher ist. Dies gilt für Erwerbsfähige und Senioren gleichermaßen.

WIE SICHER IST IHR ERSPARTES GELD AUF DER BANK?

ERWERBSFÄHIGE
(18-59 JAHRE)

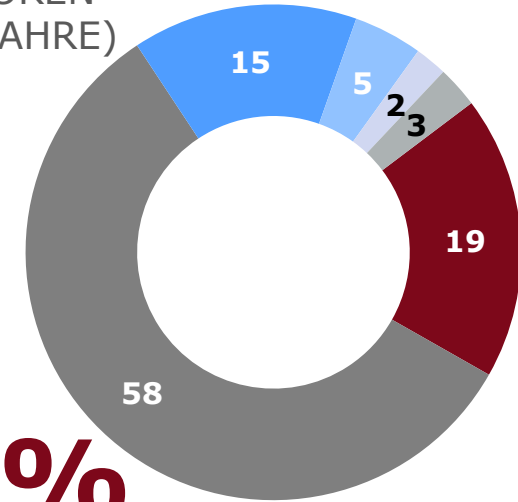


78%

sehr/eher sicher

- sehr sicher
- eher sicher
- eher nicht sicher
- gar nicht sicher
- keine Ersparnisse
- k.A.

SENIOREN
(60+ JAHRE)



77%

sehr/eher sicher



Anhang: STUDIENDESIGN



METHODIK

Computer-Assisted Telephone Interviews (CATI).

Interviewdauer ca. 20 min.



STICHPROBE

1.428 Befragte ab 18 Jahren
Privathaushalte in Deutschland

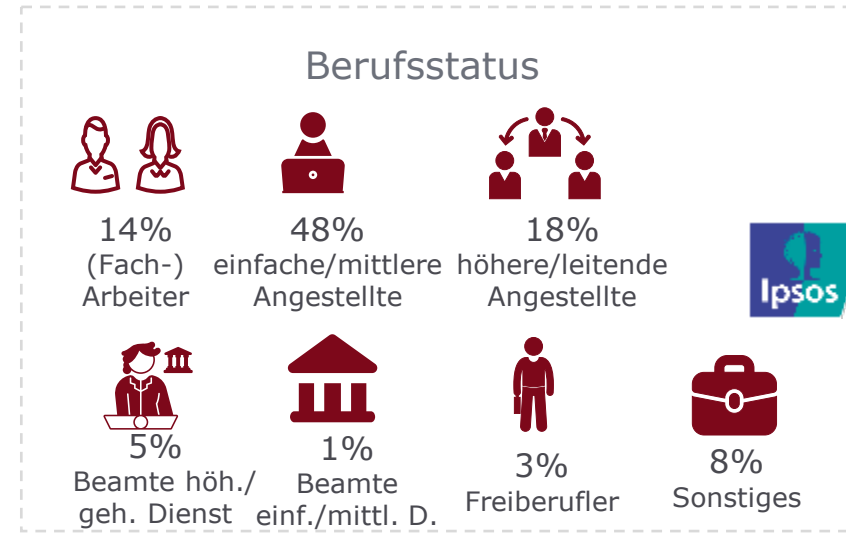
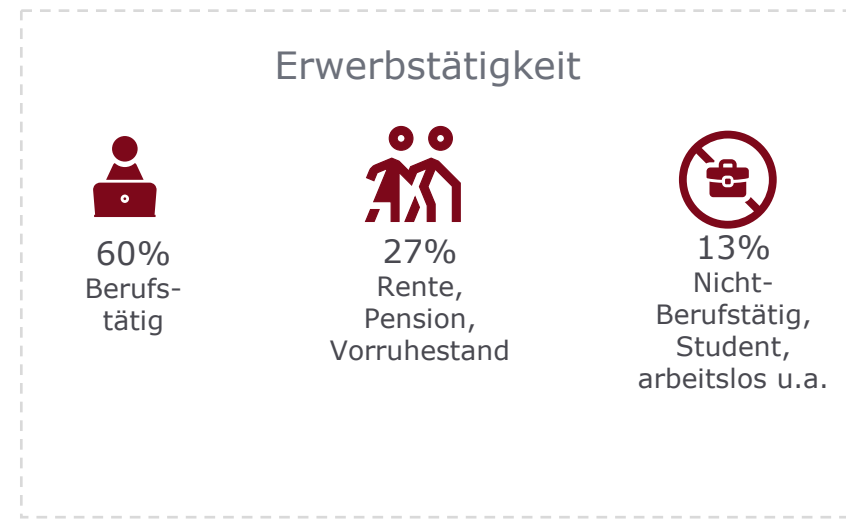
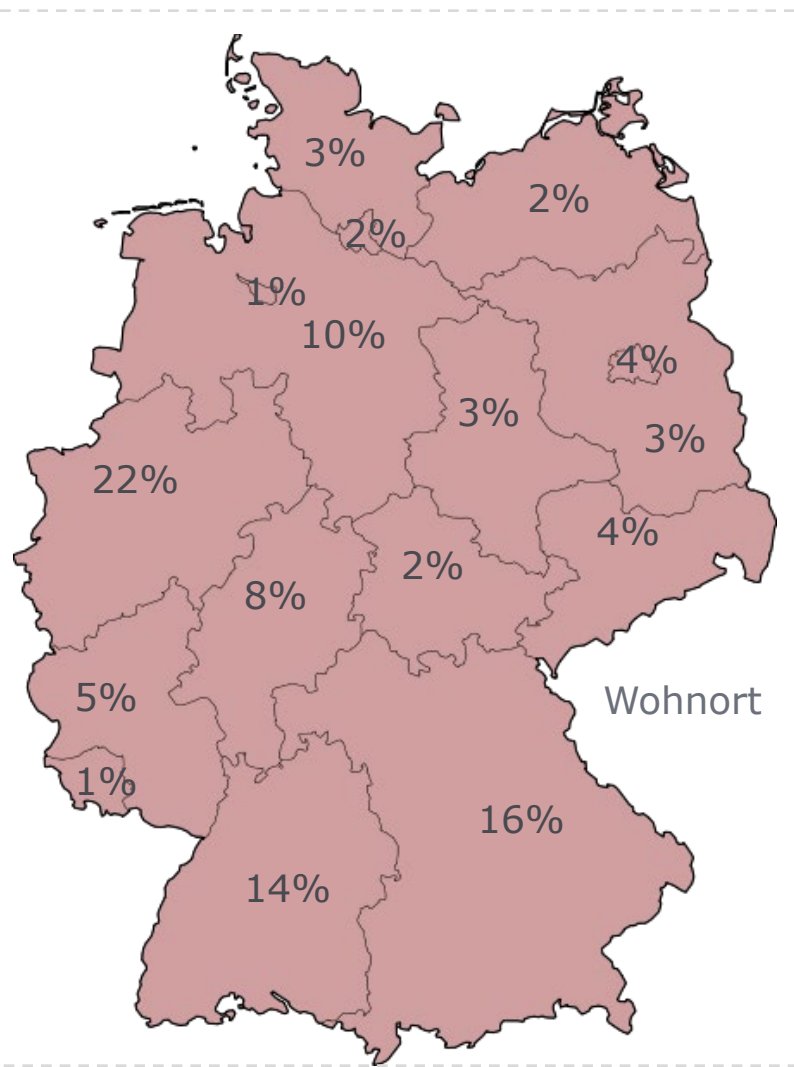
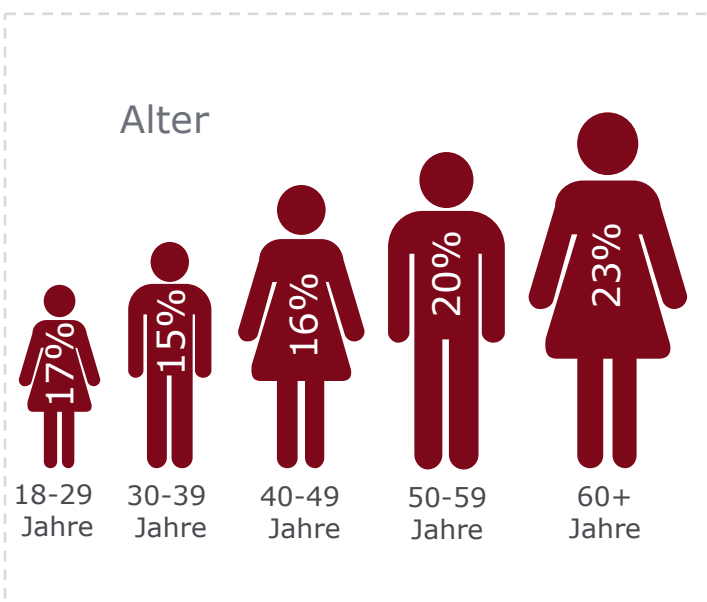
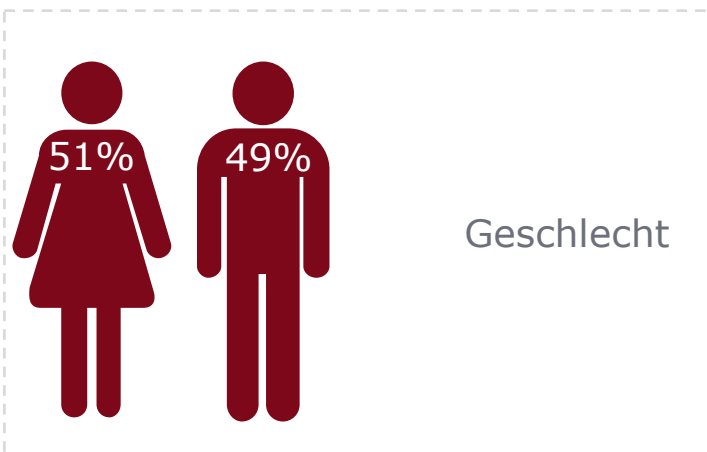
Davon 1.001 repräsentative
Grundgesamtheit zzgl. Boost von
427 Befragten aus dem Alters-
segment 60+ (Senioren/innen).



ZEITRAUM

Interviews wurden vom 15.04.
bis 19.05.2020 von Ipsos im
Auftrag des Bundesverbandes
deutscher Banken durchgeführt.

Anhang: DEMOGRAPHIE (1)



Anhang: Demographie (2)

