

ibi-Studie

Bedarfsgerechte Zusatzleistungen im Retail Banking

Um im Wettbewerb mit neuen Konkurrenten zu bestehen, erweitern Retail-Banken ihr Leistungsspektrum um Zusatzleistungen. Diese Zusatzleistungen adressieren den Alltag der Bankkunden zwar jenseits der klassischen Bankprodukte, dennoch richten Kreditinstitute sie an ihrer bestehenden Produktplatte aus. Ob diese Zusatzleistungen den Bedarfen der Bankkunden entsprechen und wie Banken sich künftig im Alltag ihrer Kunden platzieren sollen, wird in dieser Studie analysiert. Durch das Einnehmen der Sichtweise des Bankkunden wird aus dem vorgegebenen Raster der Banken ausgebrochen und der Kunde in den Mittelpunkt der Produktausrichtung gerückt.

Die Bestandsaufnahme erfolgte zunächst über eine strukturierte Literatursuche. Durch eine Marktanalyse von elf Banken wurden anschließend in einem strukturierten Vorgehen insgesamt 194 Zusatzleistungen identifiziert, die sich 56 Kategorien bzw. Lösungen und neun Bedarfsweldern unterordnen lassen.

Diese Bedarfsweldern sind:

- Kommunikation
- (e)Home
- Unterhaltung und Konsum
- Identität
- Organisation und Planung
- Soziales Engagement und Familie
- Mobilität
- Beratung und Unterstützung sowie
- Sicherheit.

Im Anschluss daran wurden diese Lösungen dazu genutzt, um einen Vergleich zwischen den elf Retail-Banken, drei Banken aus anderen Branchen und fünf FinTechs durchzuführen.

Auf Basis dieser Analysen wurden daraufhin 505 Bankkunden mittels Online-Befragung zu ihren Bedarfen und ihrem Nutzungsverhalten hinsichtlich ausgewählter Zusatzleistungen aus dem Digital Banking befragt. Die Studie gibt damit einen Überblick, welche Leistungen von Kunden gewünscht werden und welche Bedarfsweldern weniger im Fokus des Kundeninteresses stehen.

Information und Bestellung

Tel.: +49 9 41 / 9 43-19 21

Fax: +49 9 41 / 9 43-18 88

ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Andrea Rosenlehner

Galgenbergstr. 25

D-93053 Regensburg

andrea.rosenlehner@ibi.de



research

an der Universität Regensburg

ibi-Studie

Bedarfsgerechte Zusatzleistungen im Retail Banking

Senden Sie uns einfach das ausgefüllte Formular per E-Mail, Fax oder Post zurück.

Anrede: Herr Frau

Titel / Nachname / Vorname

Firma

Position / Abteilung

Straße / Hausnummer

Land / PLZ / Ort

Telefon / Fax

E-Mail

ibi-Studie: Bedarfsgerechte Zusatzleistungen im Retail Banking

Patrick Auer, Dr. Anja Peters, Christiane Jonietz

- Digital (pdf-Datei)
- 87 Seiten
- 51 Abbildungen
- ISBN: 978-3-945451-84-7

- Ja, ich bestelle die Studie „**Bedarfsgerechte Zusatzleistungen im Retail Banking**“ in digitaler Form für EUR 299,00 (zzgl. USt.)
- Ja, ich möchte stets aktuell über Veranstaltungen, Publikationen und Angebote von ibi research per E-Mail informiert werden.

Datum, Unterschrift