

Pressemitteilung

ibi-Studie: Das Angebot von Zusatzleistungen der Banken und Sparkassen zum Thema „Haus und Wohnen“ übersteigt den derzeitigen Kundenwunsch

Regensburg, 01. September 2021

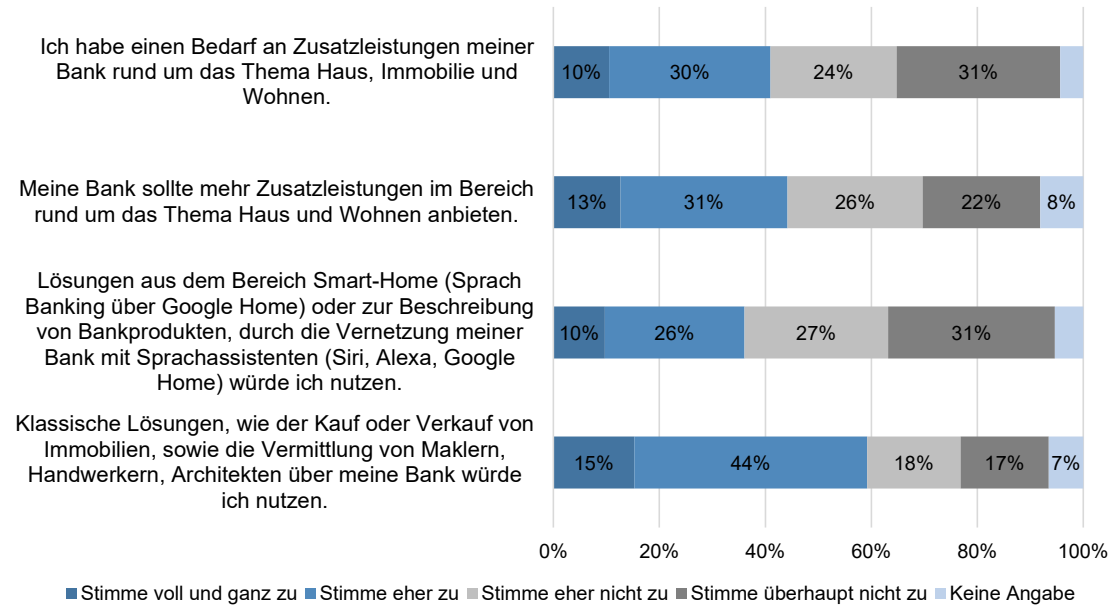
Zusatzleistungen im Bereich „Haus und Wohnen“ finden sich immer häufiger im Angebot von Banken und Sparkassen. Das Spektrum dieser Lösungen geht von der Vermittlung von Handwerkern, Architekten und Maklern bis hin zum Kauf und Verkauf von Immobilien. Kreditinstitute möchten damit den Kunden in dieser Lebenslage unterstützen. Eine aktuelle Studie von ibi research zeigt, dass die Nachfrage nach Zusatzleistungen im Bereich „Haus und Wohnen“ nicht an erster Stelle der Kunden steht, obwohl es den Alltag des Kunden mit am meisten beeinflusst.

Auf Basis einer Marktanalyse von elf klassischen Finanzinstituten, drei spezialisierten Banken und fünf FinTechs wurden für die ibi-Studie „Bedarfsgerechte Zusatzleistungen im Retail-Banking“ 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 Bedarfsfelder im Fokus des Kundeninteresses stehen.

Das Bedarfsfeld Haus und Wohnen ist eines der wichtigsten Bedarfsfelder aus Kundensicht. 47 % der befragten Kunden zählen es zu ihren Top-3-Bedarfsfeldern mit dem größten Einfluss auf den Alltag. Auch Banken und Sparkassen haben den hohen Stellenwert des Bedarfsfelds Haus und Wohnen erkannt und bieten dementsprechend eine Vielzahl an Zusatzleistungen für ihre Kunden an. Der Fokus im Angebot der Kreditinstitute liegt in diesem Bereich auf der Vermittlung von Maklern und Leistungen rund um Immobilienkauf, -verkauf, -bewertung und -verwaltung. Auch für den Trend in Richtung Smart Home gibt es bereits Lösungen in der Praxis.

Bei der Befragung nach den konkreten Zusatzleistungen rund um Haus und Wohnen, die Kunden von ihren Banken bereits nutzen bzw. nutzen möchten, fällt die Resonanz dagegen tendenziell gering aus (siehe Abbildung). Mehr als die Hälfte (55 %) der Personen gibt an, dass sie keine Zusatzleistungen in diesem Bedarfsfeld brauchen. Dementsprechend fällt der Anteil an Befragten geringer (40 %) aus, bei denen ein Bedarf an solchen Zusatzleistungen vorliegt. Auf die Frage nach dem Ausbau des Angebots von Zusatzleistungen im Bereich Wohnen sind die Befragten unentschlossen. Während knapp die Hälfte der Befragten (48 %) angibt, dass die Bank nicht mehr Zusatzleistungen anbieten sollte, wünschen sich 44 % mehr davon. Somit ist die Verteilung dahingehend ausgeglichen.

Auf die Frage nach der Nutzung von bestimmten Zusatzleistungen wird ersichtlich, dass die Ablehnungstendenzen in diesem Bedarfsfeld für innovative Lösungen höher sind als für klassische Lösungen. Bei den klassischen Lösungen, die nicht digital erfolgen, sind 59 % der Befragten bereit, diese Dienstleistungen aus dem Bereich Wohnen zu nutzen. Smart-Home-Lösungen der Bank, wie das Banking über Sprachassistenten, würden dagegen mehr als die Hälfte (58 %) der Befragten derzeit nicht nutzen. Lediglich ein Drittel der Befragten (36 %) spricht sich für deren Nutzung aus. Langfristig ist ein vermehrter Einsatz dieser innovativen Lösungen allerdings zu erwarten, wenn die Digitalisierung weiter voranschreitet und die Menschen sich derartigen Technologien mehr öffnen.





research

an der Universität Regensburg

Über ibi research

Seit 1993 bildet ibi research an der Universität Regensburg GmbH eine Brücke zwischen Universität und Praxis. Das Institut betreibt anwendungsorientierte Forschung und Beratung, arbeitet also mit den Methoden der Wissenschaft an den Themen der Praxis, mit klarem Schwerpunkt auf Innovationen und deren Umsetzung.

ibi research konzentriert sich dabei auf die Themenfelder Digitalisierung der Finanzdienstleistungen und des Handels. Das Forschungsspektrum reicht von der Marktanalyse und Geschäftsmodell-Entwicklung über Prozessgestaltung und Data Analytics bis hin zu Fragen der Governance und Compliance. Zugleich bietet ibi research umfassende Beratungsleistungen zur Umsetzung der Forschungs- und Projektergebnisse an.

Weitere Informationen: www.ibi.de

ibi research freut sich über den honorarfreien Abdruck dieser Pressemitteilung.

Bei Interesse an weiteren Informationen, Artikeln etc. wenden Sie sich bitte an:

ibi research an der Universität Regensburg

Andrea Rosenlehner

Galgenbergstraße 25

93053 Regensburg

Telefon: 0941 943-1901

Telefax: 0941 943-1888

E-Mail: presse@ibi.de