



**Umfrage zur Nutzung von mobilen Diensten in der Bankenbranche**

Mobile Banking – die Abwicklung von Bank- und Finanzdienstleistungen über mobile Endgeräte, z.B. Handy oder PDA – erlangt eine zunehmende Bedeutung zur Kundenbetreuung und -bindung in der deutschen Bankenbranche. Dazu möchte die Universität Hamburg im Rahmen einer Studie untersuchen, welche Anwendungen den Bankkunden einen Nutzen stiften und welche Zahlungsbereitschaft für diese Dienste besteht.

Um möglichst aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten, sind wir auf Ihre Mithilfe angewiesen. Wir möchten Sie daher sehr herzlich bitten, sich ca. 5 Minuten zur Beantwortung dieses Fragebogens Zeit zu nehmen.

Vielen Dank für Ihre Mühe & Unterstützung.

**Fragen zur Person:**  männlich  weiblich

≤ 20 Jahre  21-30 Jahre  31-40 Jahre  41-50 Jahre  ≥ 51 Jahre

in Ausbildung  angestellt  verbeamtet  Geschäftsleitung  selbständig  sonstiges

**Monatliches Netto-Einkommen:**  ≤ € 1000  € 1001 - 2500  € 2501 - 4000  > € 4000

**Nutzen Sie Online-Banking?\***  ja  nein (\* direkt über die Webseite Ihrer Bank)

**Nutzen Sie Home-Banking?\***  ja  nein (\*\* mit Hilfe spezieller PC-Software, z.B. StarMoney)

**Besitzen Sie ein Handy?**  ja  nein

... wenn ja, wie alt ist das Handy?  ≤ 2 Jahre  > 2 Jahre

**Besitzen Sie einen PDA oder ein vergleichbares Gerät (z.B. Smartphone)**  ja  nein

... wenn nein, planen Sie den Erwerb eines solchen Gerätes?  ja  nein

**Bei welcher(n) Bankengruppe(n) unterhalten Sie eine Kontoverbindung?** (Mehrfachnennungen möglich)

<b>Bankengruppe</b>	<b>Verbindung</b>
<b>Großbank</b> (z.B. Commerzbank oder Deutsche Bank)	<input type="checkbox"/>
<b>Direktbank</b> (z.B. Advance Bank oder Comdirect)	<input type="checkbox"/>
<b>Sparkasse / Landesbank</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Kreditgenossenschaft</b> (Volksbanken, Raiffeisenbanken)	<input type="checkbox"/>
<b>Sonstige Banken</b> (z.B. Privatbanken oder Automobilbanken)	<input type="checkbox"/>
<b>Ich habe kein Bankkonto!</b>	<input type="checkbox"/>

**Bietet Ihre Bank „Mobile Banking“-Dienste an?**  ja  nein  weiß nicht

... wenn nein, hätten Sie Interesse an einem derartigen Angebot Ihrer Bank?  ja  nein

**Haben Sie schon einmal mobile Finanzdienste in Anspruch genommen?**  ja  nein

... wenn ja, nutzen Sie diese Dienste weiterhin?  nein  regelmäßig  selten

**Was spricht Ihrer Meinung nach für Mobile Banking?** (Mehrfachnennungen möglich)

- Zeit- und ortsunabhängige Abwicklung von Bankgeschäften
- schnelle Reaktion auf Marktereignisse (z.B. bei dramatischen Kursänderungen)
- Überblick über Kontodaten (z.B. Benachrichtigung bei Geldabbuchungen)
- nichts
- sonstiges (bitte präzisieren:.....)

**Was spricht Ihrer Meinung nach gegen Mobile Banking?** (Mehrfachnennungen möglich)

- Sicherheitsbedenken
- umständliche / unbequeme Handhabung der mobilen Endgeräte
- zu hohe Kosten
- nichts
- sonstiges (bitte präzisieren:.....)

**Was würde Ihrer Meinung nach Mobile Banking attraktiver machen?** (Mehrfachnennungen möglich)

- Endgeräte mit größeren Displays
- bessere Dateneingabe-Möglichkeiten (z.B. eine externe Tastatur fürs Handy)
- schnellerer Datentransfer
- geringere Nutzungskosten
- sonstiges (bitte präzisieren:.....)

**Welche mobilen Finanzdienste würden Sie in Anspruch nehmen?** (Mehrfachnennungen möglich)

- Mobile Kontoführung
- Mobile Depotführung
- Mobile (Finanz-)Informationsdienste
- keinen

**Auf welchem der 3 möglichen Wege würden Sie die Nutzung mobiler Finanzdienstleistungen bevorzugen?** (Mehrfachnennungen möglich)

- per SMS
- Internet-Zugriff via Handy- bzw. PDA-Browser (analog zum Online-Banking via PC)
- eine auf dem Gerät installierbare Finanz-Software (analog zum Home-Banking via PC)
- keine Präferenz

**Wären Sie bereit, zu einer Bank zu wechseln, die eine mobile Abwicklung von Finanzdiensten anbietet:**

**... und zwar zu günstigeren Konditionen als Ihre jetzige Bank?**  ja  nein

**... falls Ihre jetzige Bank keine mobilen Dienste anbietet bzw. plant?**  ja  nein

**Hauptteil:**

Bitte geben Sie in der folgenden Tabelle für die jeweiligen mobilen Anwendungen an, wie stark Sie diese nutzen würden und welche der möglichen Zahlungsformen Sie entsprechend bevorzugen (gehen Sie bitte dabei in der Tabelle für jede Anwendung **Zeile für Zeile von links nach rechts**).

Mögliche mobile Anwendungen	Nutzung						Zahlungsbereitschaft				
	(Skala der Nutzenpräferenz: 1 = sehr gerne; 2 = gerne; 3 = unsicher / eher gern; 4 = unsicher / eher ungern; 5 = ungern; 6 = überhaupt nicht)						1 = sehr gerne 6 = überhaupt nicht				
	1	2	3	4	5	6	Keine	Monatliche Pauschale (siehe unten)	„Pay per Use“ (Zahlung einer Gebühr je Transaktion)		
									bis € 0,25	€ 0,25 bis 0,50	über € 0,50
<b>a) Mobile Kontoführung</b>											
Überweisungen tätigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Daueraufträge administrieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Standardversicherungen kaufen (z.B. Reiseschutzversicherung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zugangsadministration (z.B. neue PIN/TAN anfordern)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kartenmanagement (z.B. Sperrung von Bank- oder Kreditkarten bei Verlust)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>b) Mobile Depotführung (Wertpapiergeschäft)</b>											
Kauf und Verkauf von Wertpapieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orderbuch administrieren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zugangsadministration (z.B. neue PIN/TAN anfordern)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>c) Mobile (Finanz-)Informationsdienste</b>											
Kontostand- bzw. Kontoumsatzabfrage (Girokonto, Depot oder Kreditkarte)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS-Benachrichtigung bei Kontobewegungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS-Benachrichtigung bei Erreichung bestimmter Kontostände	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS-Benachrichtigung bei Erreichung vorab festgelegter Kurswerte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abfrage des nächstgelegenen Geldautomaten bzw. der nächstgelegenen Filiale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Benachrichtigung bei Durchführung eines Auftrages (z.B. Aktienverkauf)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Börsenentwicklungen, Aktienberichte und Kursabfrage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Devisenkurs- und Zinssatzabfrage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informationen über aktuelle Bankangebote bzw. Konditionen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Welches mobile Angebot interessiert Sie darüber hinaus?</b>											

Welche monatliche Grundpauschale für die soeben ausgewählten mobilen Anwendungen halten Sie für angemessen?

- keine     unter € 3     € 3 bis 5     € 5 bis 10     über € 10

Wären Sie bereit, für die kostenlose Bereitstellung von Diensten Werbung (z.B. per SMS) zu akzeptieren?     ja     nein

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit und einen schönen Tag!