

Finanzwissen der ÖsterreicherInnen

Eine Studie von Karmasin.Motivforschung
März 2011

Einleitung

Aufgabenstellung

Im Zuge der aktuellen Studie soll das Finanzwissen der ÖsterreicherInnen speziell in den Bereichen Informationskanäle, Informationsleistung, Finanzentscheidung und Internetportale erhoben werden.

Methode

1.000 Online Interviews
Panel: Karmasin Online

Zielgruppe

Personen ab 18 Jahren (gestreut über Österreich), die ihre finanziellen Angelegenheiten überwiegend selbst erledigen

Zeitraum

14. – 21.3.2011

Statistik

	Basis	In Prozent
Total	1000	100
GESCHLECHT		
Männer	476	48
Frauen	524	52
ALTER		
18 - 30 Jahre	202	20
31 -49 Jahre	381	38
Ab 50 Jahre	417	42
BUNDESLAND		
Wien	199	20
NÖ, Bgld	228	23
Stmk, Ktn	219	22
OÖ, Sbg	230	23
Tir, Vbg	124	12
SCHULBILDUNG		
Pflichtschule	197	20
Berufs-, Fachschule	564	56
Matura, Universität	239	24

Übersicht

Die Ergebnisse der Studie	5
Der Kenntnisstand zum Thema Finanzen	6
Informationsverhalten & Informationsquellen	25
Finanz-Internetportale	38
Zusammenfassung	51

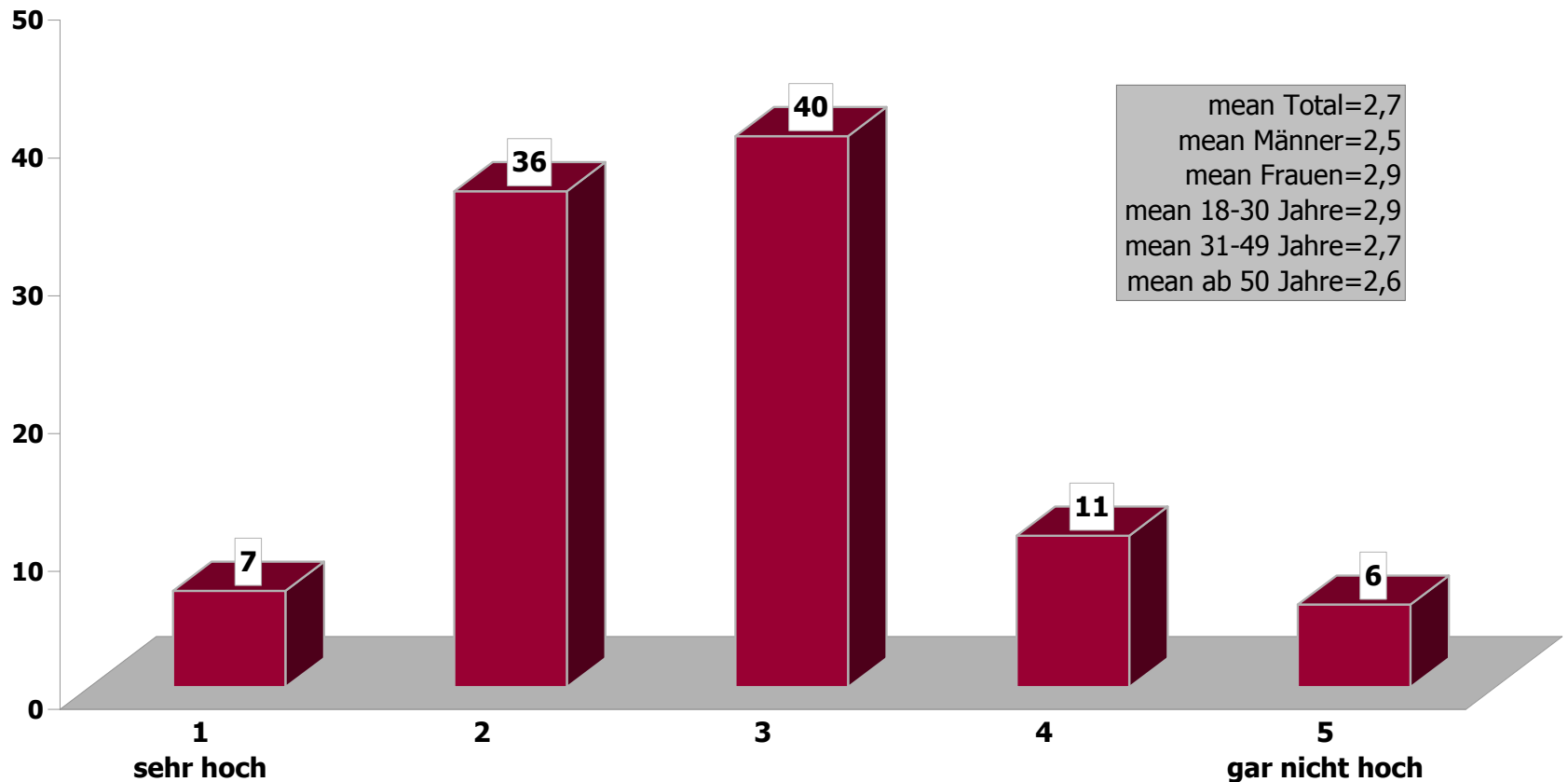
Die Ergebnisse der Studie

Der Kenntnisstand zum Thema Finanzen

Die ÖsterreicherInnen fühlen sich durchschnittlich gut über das Thema Finanzen informiert – Männer und ältere Befragte etwas besser



1. Wie schätzen Sie alles in allem Ihren Wissensstand zum Thema Finanzen und Finanzthemen allgemein ein?



%-Werte

n=1000

Mangelndes Interesse als Hauptgrund für das geringe Wissen rund um das Thema Finanzen

1a. Woran liegt das Ihrer Meinung nach? Warum ist Ihr Kenntnisstand zum Thema Finanzen und Finanzthemen eher gering?

%-Werte

Basis: Wissensstand zum Thema Finanzen und Finanzthemen ist (gar) nicht hoch (Note 3-5)

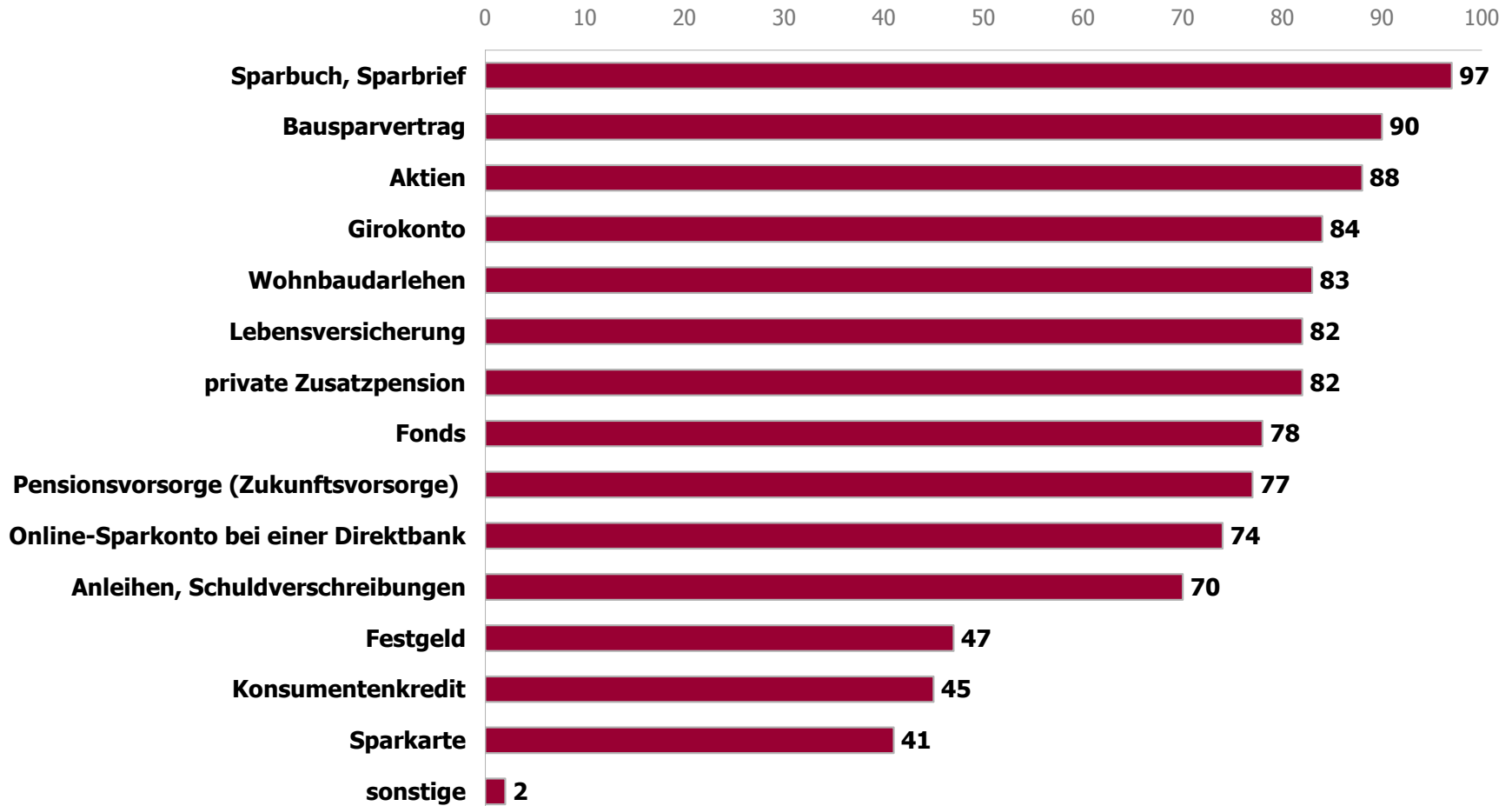
Total
n=562

kein Interesse, beschäftige mich nicht intensiv damit habe weder in Ausbildung noch im Beruf damit zu tun sehe keine Notwendigkeit, warum sollte ich mich informieren?	39 4 2
sehr komplexes Thema, kompliziert, undurchsichtig, verstehe ich zu wenig sehr umfangreiches Thema, zu viel an unterschiedlichen Informationen, unüberschaubar zu langweiliges Thema, trocken	11 6 1
kein Bedarf an Finanzprodukten, zu geringe finanzielle Mittel	12
Zeitmangel, Informieren ist zeitintensiv	8
es gibt auch Fehlinformationen, Skepsis in Bezug auf Objektivität, Seriosität der angebotenen Informationen	6
Kenntnisstand ist für mich ausreichend, Basisinformationen reichen aus	5
lasse mich von Bankberater, Experten beraten lasse mich im Bekannten-/Familienkreis beraten	1 1
bin ein klassischer Sparer, habe nur Sparbuch, Konto	2
Sonstiges	5
weiß nicht/keine Angabe	4

Sparbuch, -brief, Bausparvertrag & Aktien als bekannteste Finanzprodukte - Festgeld, Konsumentenkredite & Sparkarte sind weniger gut bekannt



2. Welche der folgenden Finanzprodukte kennen Sie zumindest dem Namen nach?

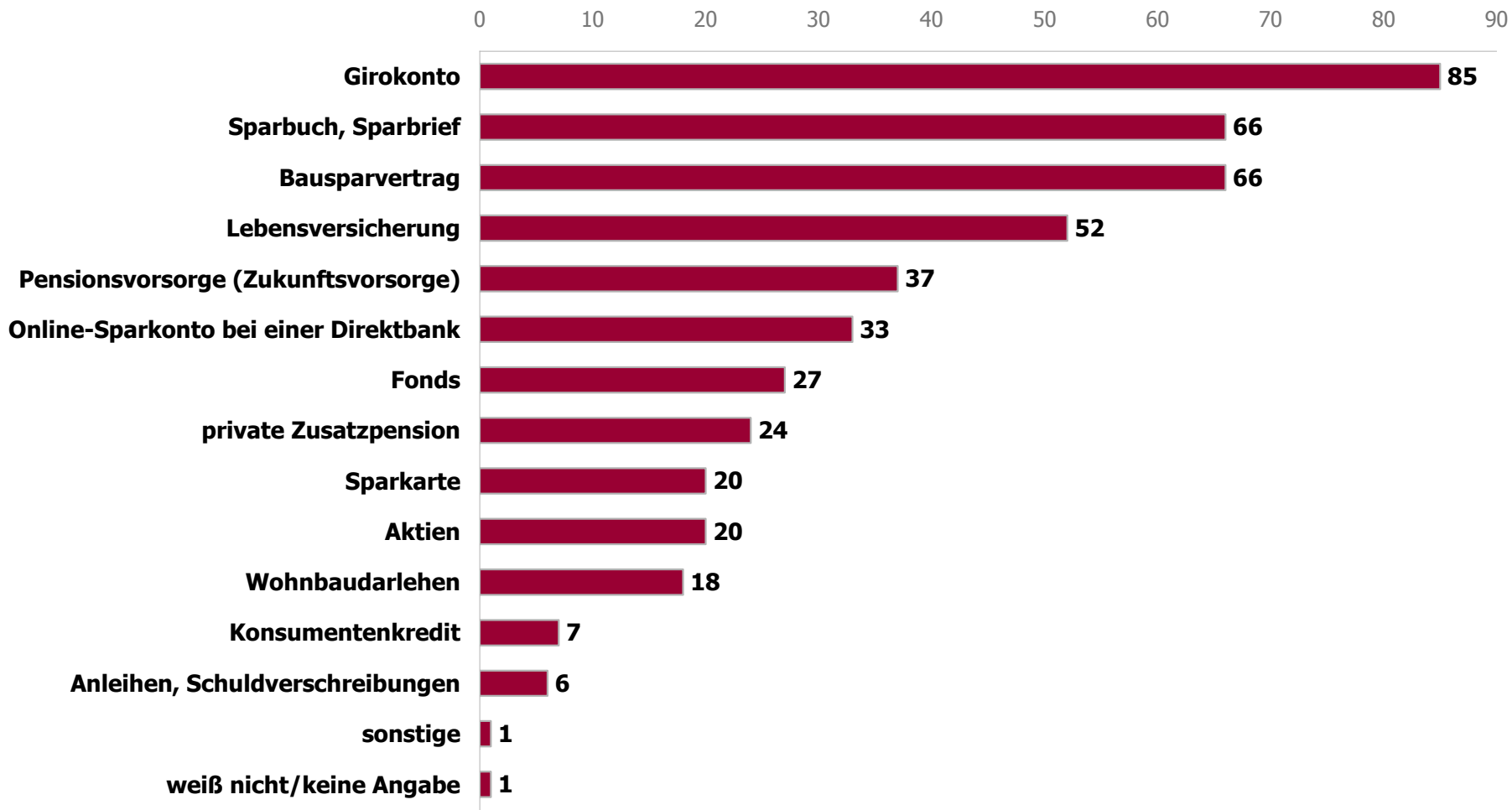


%-Werte

n=1000

Die klassischen Finanzprodukte werden am häufigsten in Anspruch genommen

3. Und welche der folgenden Finanzprodukte besitzen Sie persönlich?



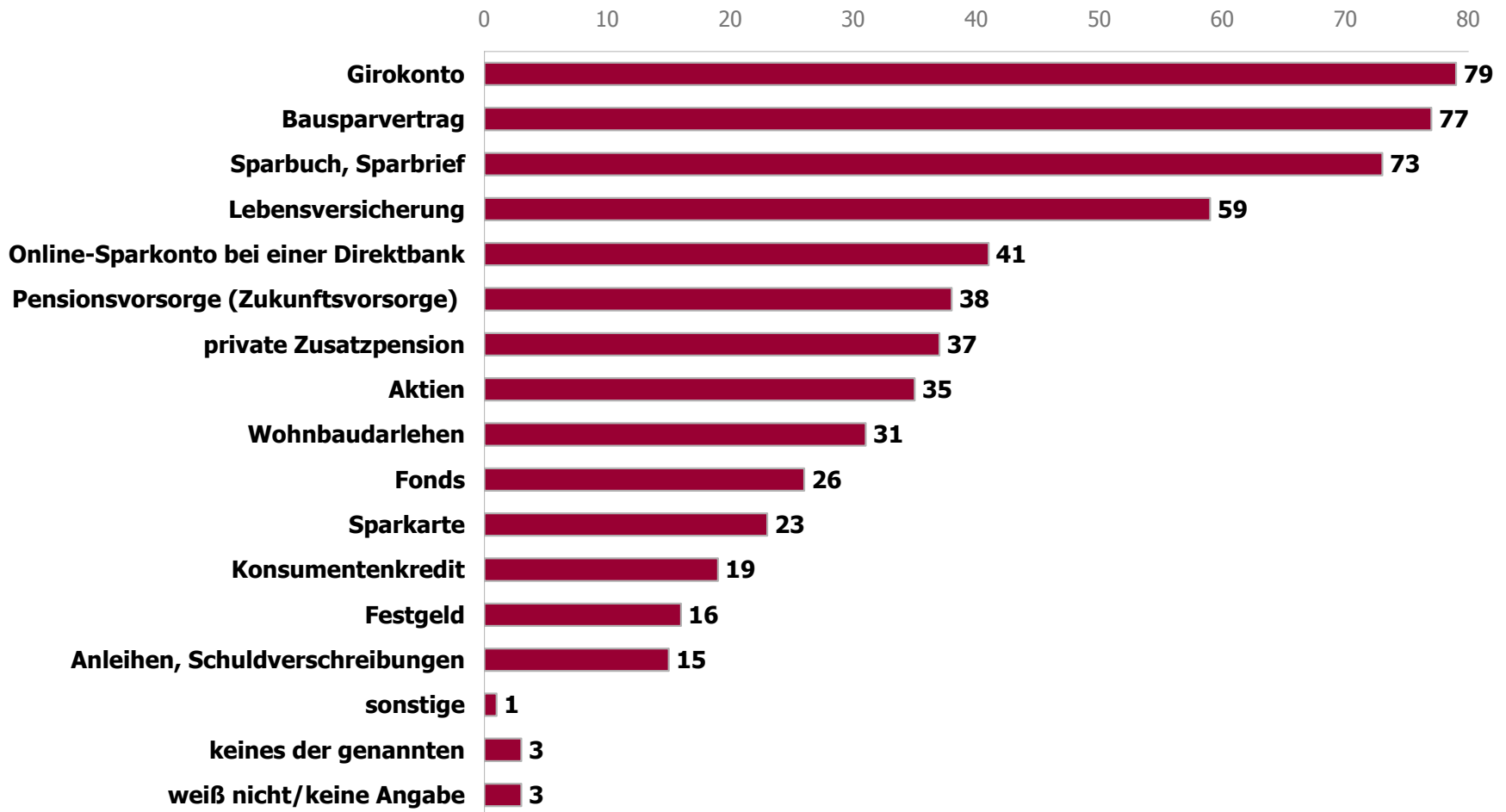
%-Werte

Basis: Kennen mind. ein Produkt lt. Fr. 2

n=999

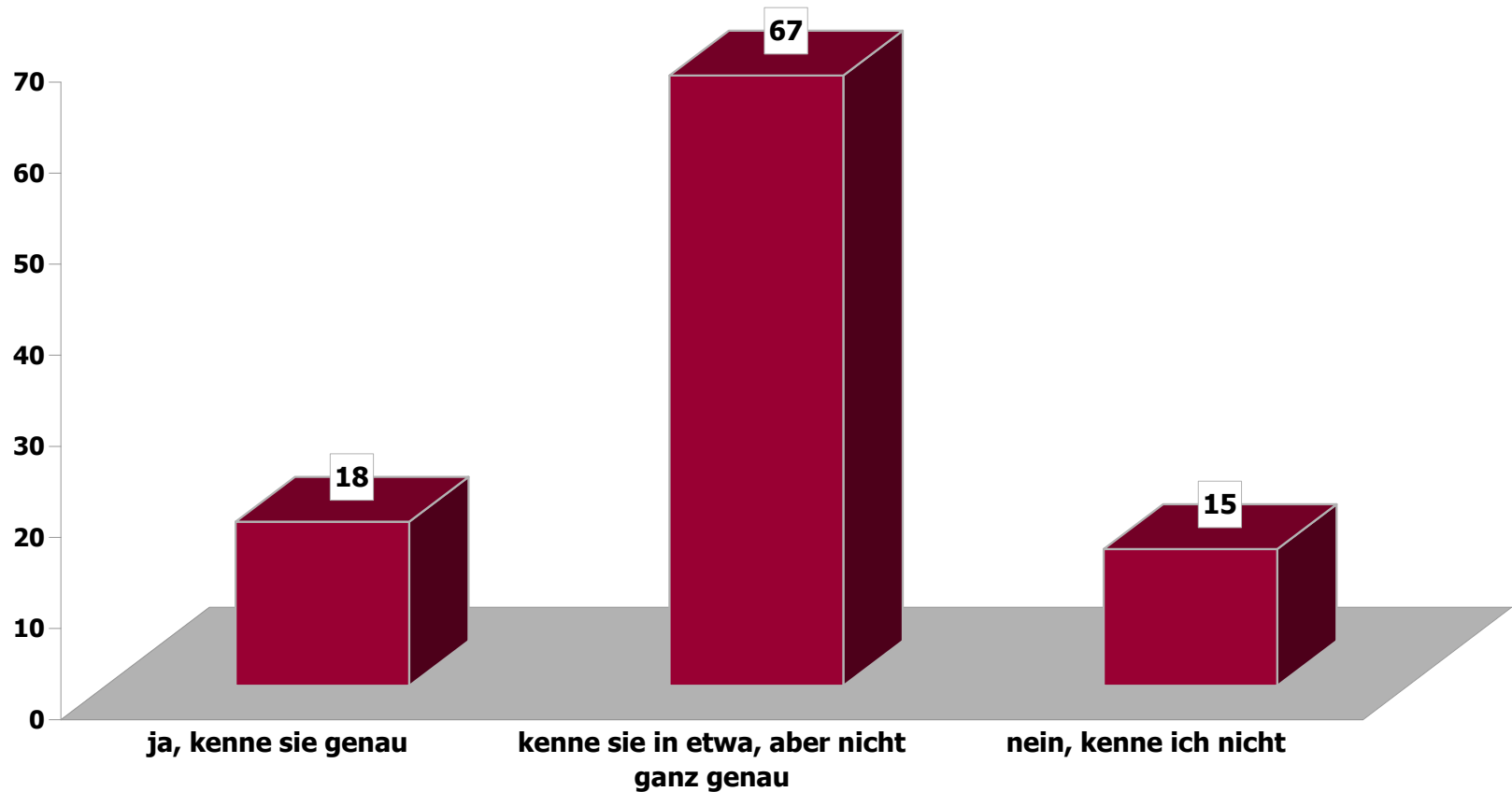
Die klassischen Sparformen sind auch jene, bei denen der Wissensstand der Befragten am höchsten ist

4. Und welche der folgenden Finanzprodukte könnten Sie einer anderen Person erklären, das heißt bei welchen Produkten haben Sie das Gefühl, dass Sie sich gut auskennen?



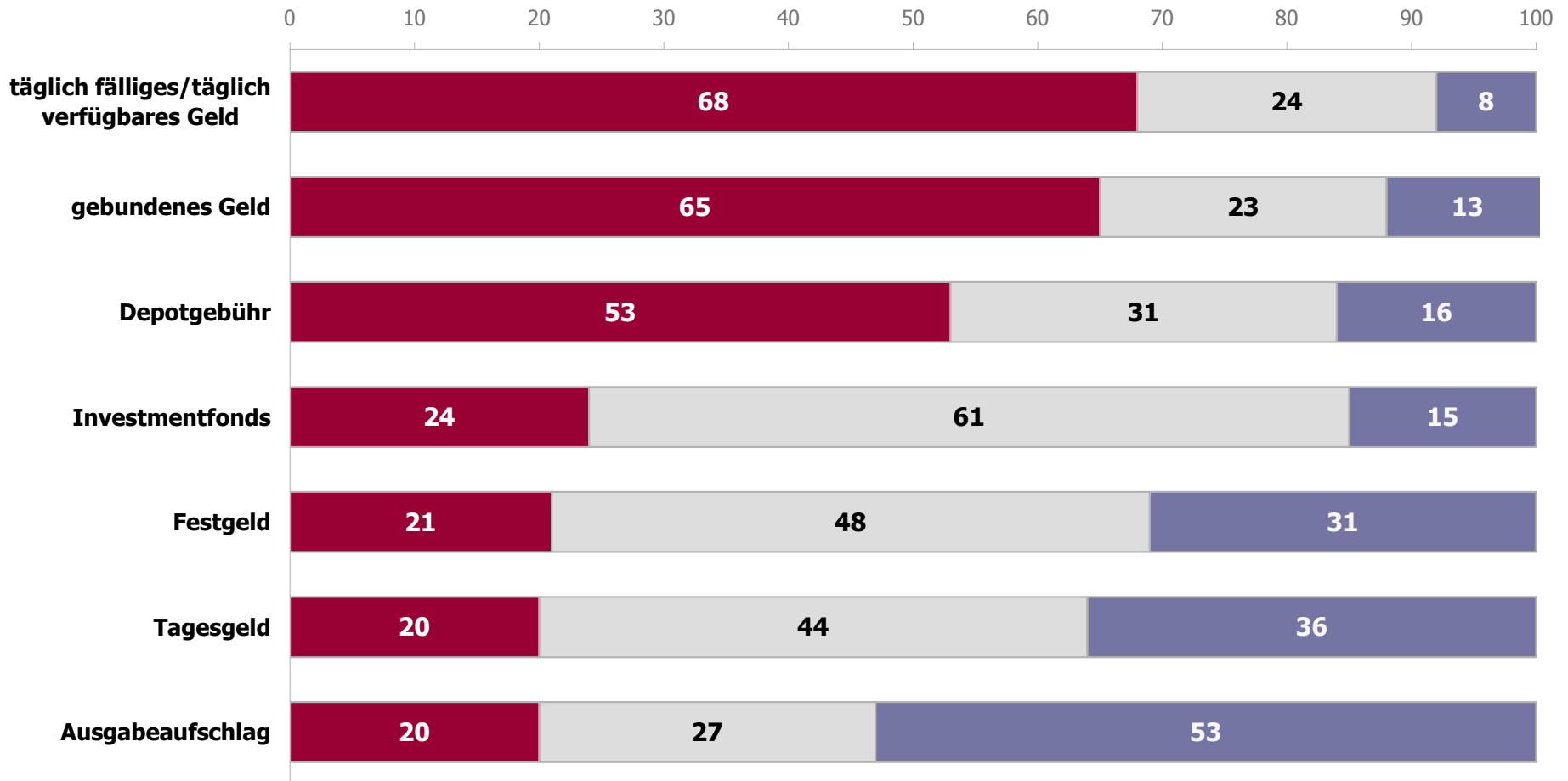
Das Wissen rund um die Details der eigenen Finanzprodukte ist eher vage

5. Kennen Sie bei Ihren Finanzprodukten den genauen Zinssatz, anfallende Überziehungsgebühren, anfallende Kosten/ Gebühren, Laufzeit etc.?



Täglich fälliges bzw. gebundenes Geld als jene Begriffe, die den meisten Befragten geläufig sind

6, 7, 8, 9, 10, 11, 12. Wissen Sie, was unter dem Begriff ... zu verstehen ist?



■ ja, könnte den Begriff auch einer anderen Person erklären
■ habe den Begriff zwar schon gehört, kann ihn aber nicht erklären
■ nein
■ weiß nicht/keine Angabe

%-Werte

n=1000 ¹³

Festgeld wird als über eine bestimmte Zeit gebundenes Geld verstanden

6a. Was versteht man Ihrer Meinung nach unter Festgeld?

%-Werte

Basis: Wissen, was unter dem Begriff ... zu verstehen ist/könnten ihn einer anderen Person erklären

**gebundenes Geld, über bestimmte Laufzeit hinweg gebunden
mit einer vordefinierten Laufzeit
Termineinlage**

Total

n=210

65
13
1

**mit einem fixen Zinssatz
mit einem höheren Zinssatz**

41
5

Anlage eines bestimmten Geldbetrages

10

Bargeld

4

Sonstiges

3

weiß nicht/keine Angabe

2

Tagesgeld wird mehrheitlich als täglich verfügbares Geld definiert

7a. Was versteht man Ihrer Meinung nach unter Tagesgeld?

%-Werte

Basis: Wissen, was unter dem Begriff ... zu verstehen ist/könnten ihn einer anderen Person erklären

Total

n=203

täglich verfügbares Geld

77

Tagespauschale bei Krankheit, Krankenhausaufenthalt, Unfall, Pension etc.

8

variable Verzinsung, mit einem variablen Zinssatz

4

fixe Verzinsung, mit einem fixen Zinssatz

4

Geld, das an einem bestimmten Tag verfügbar ist

4

geringere Verzinsung, niedriger Zinssatz

4

höhere Verzinsung, höherer Zinssatz

3

kurzfristige Geldmarktkredite

3

Sonstiges

5

weiß nicht/keine Angabe

3

Während ein Sparbuch als gebundenes und nicht täglich verfügbares Geld verstanden wird, ist Tagesgeld jederzeit abhebbar

7b. Worin besteht Ihrer Meinung nach der Unterschied zwischen Tagesgeld und einem Sparbuch?

%-Werte	Total
Basis: Wissen, was unter dem Begriff ... zu verstehen ist/könnten ihn einer anderen Person erklären	n=203
Sparbuch ist gebunden, nicht täglich verfügbar, Geld ist nicht immer abhebbar	18
Tagesgeld ist täglich verfügbar, kann man immer abheben	10
in der Verfügbarkeit, im Zugriff	6
unterschiedliche Bindungsdauer	5
in den Zeiträumen, Laufzeiten	4
in den Kündigungsfristen	3
Sparbuch ist für längere Zeiträume	3
Tagesgeld für kürzere Zeiträume	1
im Zinssatz, in der Verzinsung, unterschiedlich hohe Zinsen	22
Sparbuch hat höhere Zinsen, höherer Zinssatz	8
Sparbuch hat fixe Zinssätze	5
Tagesgeld hat variable Zinssätze	3
Tagesgeld hat niedrigere Zinsen, niedrigerer Zinssatz	1
Sparbuch ist an eine Bank gebunden	5
Tagesgeld liegt auf einem Konto	4
Tagesgeld gibt es bei Online-Banken	4
Sparbuch hat Losungswort, Geheimwort	2
im Risiko, unterschiedliches Risiko	2
Sonstiges	4
keine Unterschiede	4
weiß nicht/keine Angabe	14

Täglich fälliges Geld wird als Geld erklärt, das jederzeit behebbar ist

8a. Was versteht man Ihrer Meinung nach unter täglich fälligem/täglich verfügbarem Geld?

%-Werte

Basis: Wissen, was unter dem Begriff ... zu verstehen ist/könnten ihn einer anderen Person erklären

Total
n=681

Geld ist jederzeit behebbar, kann man immer darauf zugreifen
Geld ist täglich verfügbar
keine Bindung
Betrag, der mir für meine täglichen Ausgaben zur Verfügung steht/den man
Tagesgeld

41
40
21
3
2

geringe/keine Zinsverluste
höhere Zinssätze

19
2

befindet sich auf dem Sparbuch

11

befindet sich auf dem (Giro-) Konto

10

geringe Zinssätze, niedrigere Zinsen

8

mit Bindung, gebundenes Geld

1

Sonstiges

2

Gebundenes Geld würde man als Kapital erklären, das über eine bestimmte Laufzeit gebunden und dessen vorzeitige Abhebung mit Gebühren verbunden ist

9a. Was versteht man Ihrer Meinung nach unter gebundenem Geld?

%-Werte

Basis: Wissen, was unter dem Begriff ... zu verstehen ist/könnten ihn einer anderen Person erklären

Total

n=649

**Bindung über bestimmte Laufzeit, längere Laufzeit
Geld ist nicht täglich verfügbar**

**89
9**

zusätzliche Gebühren bei vorzeitiger Behebung, kostet etwas, wenn man es vorher abhebt

20

**mit höherem Zinssatz
mit fixem Zinssatz**

**12
6**

**befindet sich auf einem Sparbuch
gibt es z.B. bei Kapitalsparbuch, Bausparvertrag, Lebensversicherung, Aktien, Fonds,
Immobilien
gibt es bei Aktien, Fonds**

**5
5
1**

ist eine Sparform, eine Art zu sparen

2

Sonstiges

1

weiß nicht/keine Angabe

1

Ausgabeaufschlag wird mit dem Kauf von Wertpapieren assoziiert

10a. Was versteht man Ihrer Meinung nach unter Ausgabeaufschlag?

%-Werte

Basis: Wissen, was unter dem Begriff ... zu verstehen ist/könnten ihn einer anderen Person erklären

Total

n=201

**Aufschlag/Gebühr beim Kauf/bei der Ausgabe von Wertpapieren
Gebühren, Spesen, Provision beim Kauf von Wertpapieren
bei Wertpapieren, Anleihen, Aktien, Fonds**

62

23

4

**Gebühren, die man bei vorzeitiger Behebung von gebundenem Geld
bezahlen muss**

6

Sonstiges

4

weiß nicht/keine Angabe

1

Depotgebühr als Gebühr, die für die Verwahrung und Verwaltung von Wertpapierdepots anfällt

11a. Was versteht man Ihrer Meinung nach unter Depotgebühr?

%-Werte

Basis: Wissen, was unter dem Begriff ... zu verstehen ist/könnten ihn einer anderen Person erklären

für die Verwahrung und Verwaltung von Wertpapierdepots (z.B. Aktien, Fonds etc.)
Gebühren für deponiertes Geld bei der Bank, dafür, dass die Bank dein Geld deponiert
für ein Bankschließfach bzw. Safe

für die Kontoführung/ -verwaltung an

bei Abschluss eines Wertpapiergeschäfts

Sonstiges

Total

n=529

86

5

2

2

1

4

Ein Investmentfonds wird großteils als Bündelung von Aktien und Wertpapieren verstanden

12a. Was versteht man Ihrer Meinung nach unter Investmentfonds?

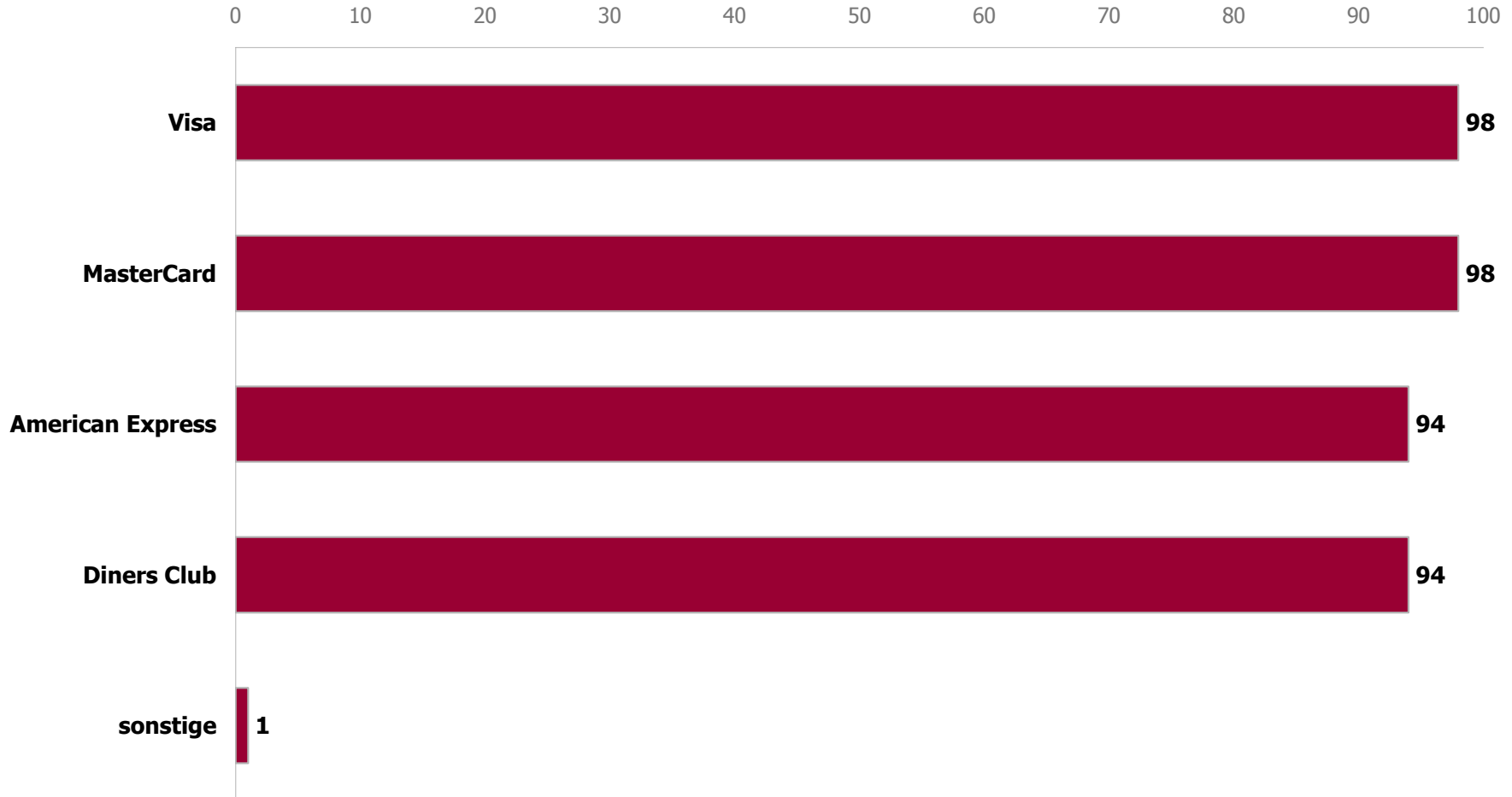
%-Werte

Basis: Wissen, was unter dem Begriff ... zu verstehen ist/könnten ihn einer anderen Person erklären

	Total n=239
Bündelung von Wertpapieren, Aktienpakete, verschiedene Aktien/Wertpapiere zusammengefasst, Geld wird in verschiedene Aktien investiert	36
Geld der Anleger wird gebündelt, Vermögensbündelung von vielen Anlegern, Sammeln des Vermögens vers. Anleger	14
Investment, zum Investieren	11
Wertpapiere, Aktien, Anleihen	9
Beteiligung an Firmen, Unternehmen, Projekte, man ist mit seinem Geld an Firmen mitbeteiligt	7
Investment in Unternehmen, Wirtschaft, Beteiligung an Investitionen	6
Aktien verschiedener Unternehmen in verschiedenen Branchen, Bündelung von Unternehmensaktien, Firmenanteile	5
eine Anlageform, eine Geldanlage	14
weniger Risiko, Streuung des Risikos	14
Sonstiges	7
weiß nicht/keine Angabe	2

Die Kreditkartenanbieter sind den ÖsterreicherInnen gut bekannt

13. Welche der folgenden Kreditkartenanbieter in Österreich kennen Sie zumindest dem Namen nach?

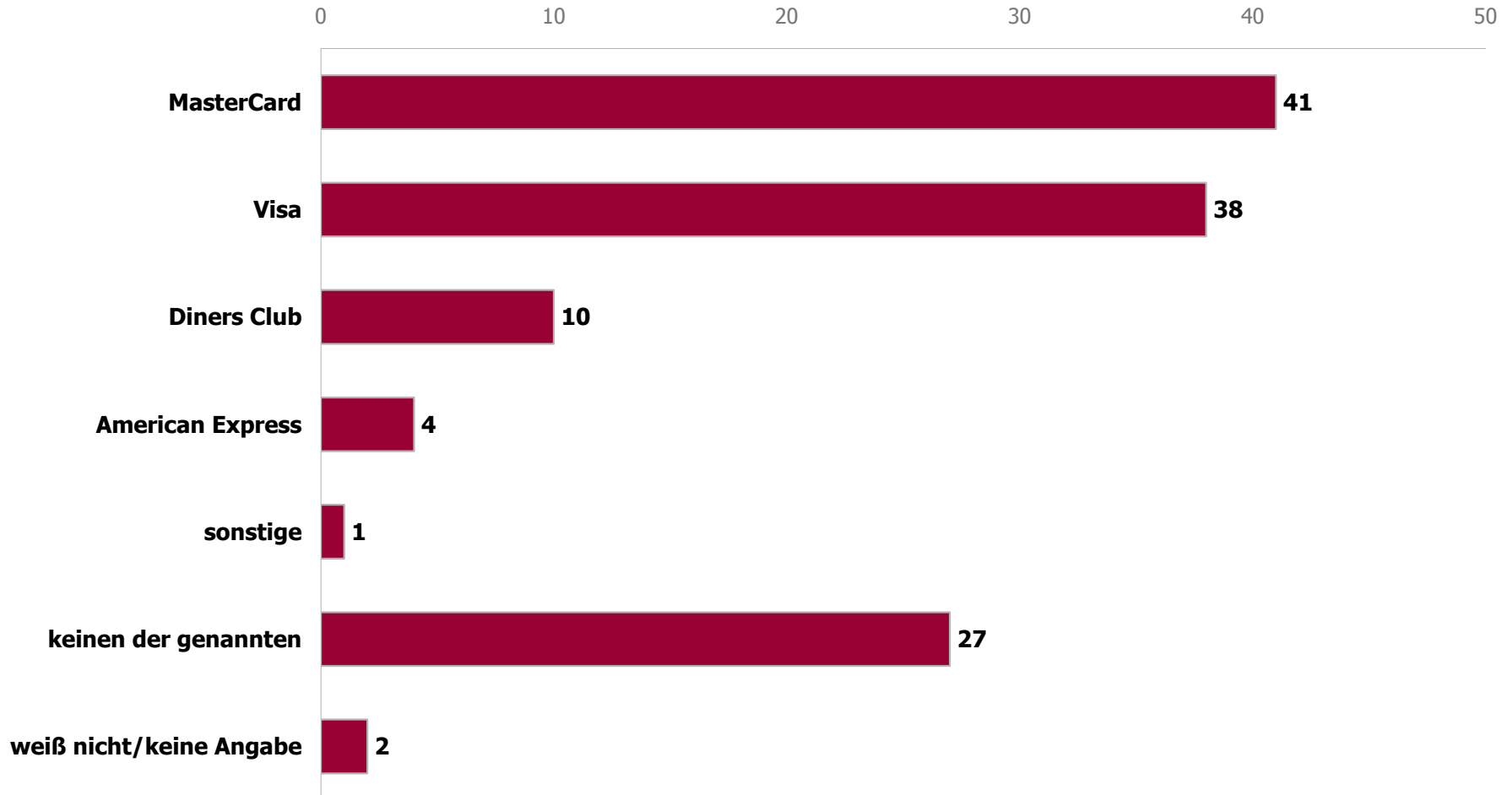


%-Werte

n=1000

MasterCard und Visa als beliebteste Kreditkartenanbieter

14. Und welche der folgenden Kreditkarten besitzen Sie persönlich?



%-Werte

Basis: Kennen die jeweilige Kreditkarte lt. Fr. 13

n=995

Mehrere Kredite zu einem einzigen Kredit zu bündeln, würden die Befragten als Bündelkredit bzw. Sammelkredit bezeichnen – 45% können damit nichts assoziieren

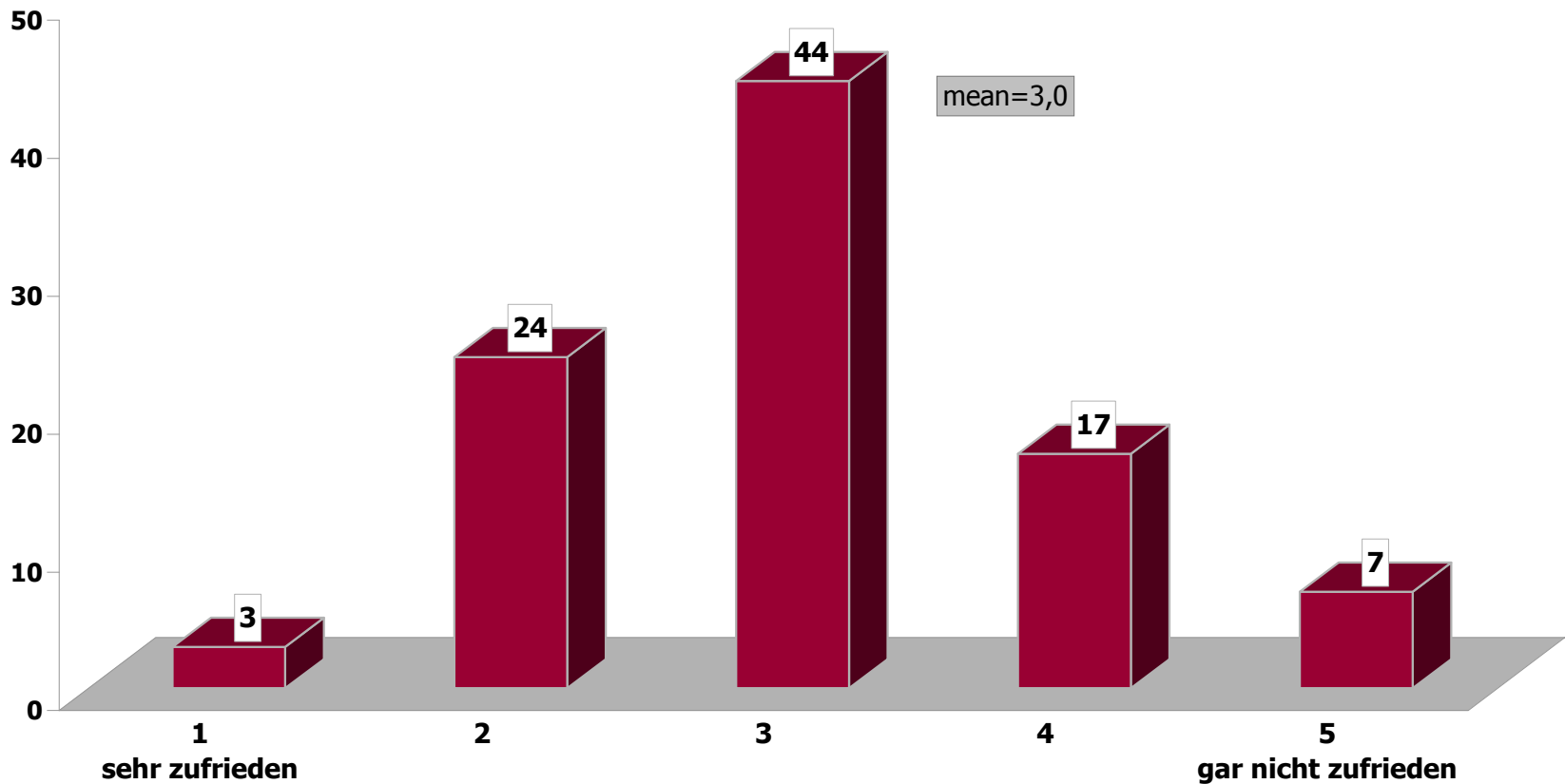
15. Es gibt Kredite, die dazu dienen mehrere Kredite zu einem einzigen Kredit zu bündeln. Wenn Sie diesem Kredit einen Namen geben müssten – wie würden Sie einen derartigen Kredit nennen?

%-Werte	Total n=1000
Bündelkredit, gebündelter Kredit, Kreditbündelung	16
Sammelkredit	12
Kreditzusammenfassung, Zusammenfassungskredit	1
Umschuldung, Umschuldungskredit	6
Konsolidierungsgkredit	1
All in One	3
Gesamtkredit	2
Komplettkredit	1
Kombi-Kredit	1
Kreditpaket, Paket	1
Mehrfachkredit	1
Multikredit	1
Fonds, Kreditfonds	1
Masterkredit	1
Sonstiges	8
weiß nicht/keine Angabe	45

Informationsverhalten & Informationsquellen

Die ÖsterreicherInnen sind mit Informationen von Finanzunternehmen eher nur durchschnittlich zufrieden

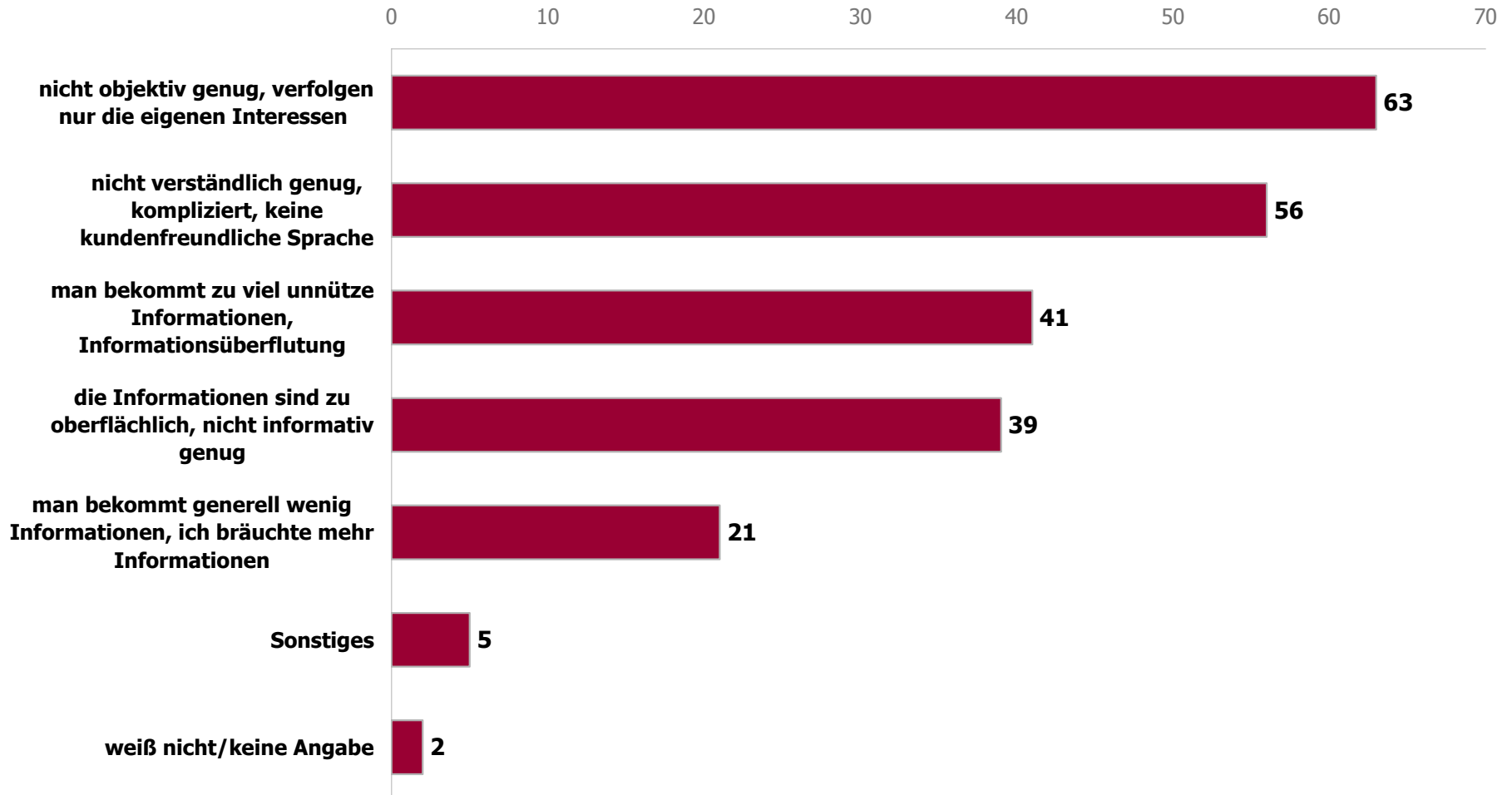
16. Wie zufrieden sind Sie generell mit Informationen, die von Finanzunternehmen über Produkte bzw. Dienstleistungen angeboten werden?



Mangelnde Objektivität, geringe Verständlichkeit sowie zu wenig gezielte Fachinformationen als Hauptgründe für die Unzufriedenheit



16a. Warum sind Sie weniger zufrieden?



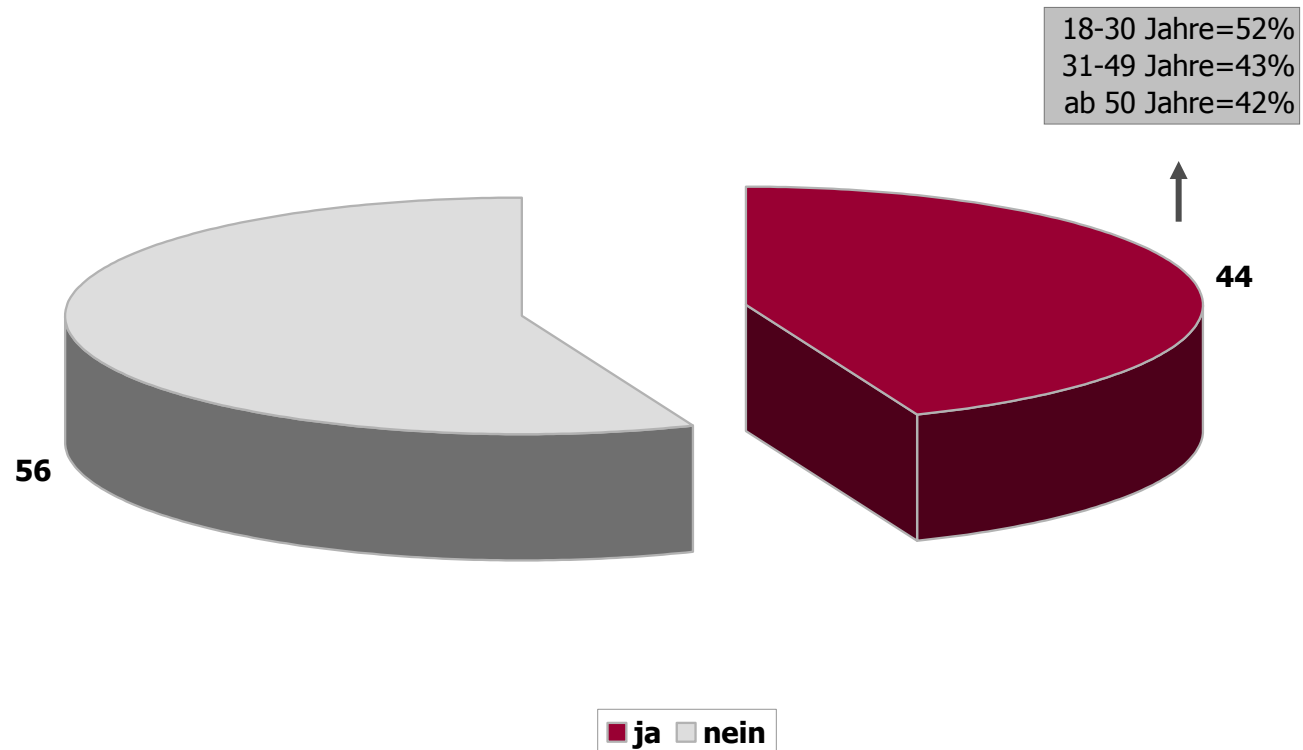
%-Werte

Basis: Sind mit Informationen, die von Finanzunternehmen über Produkte bzw. Dienstleistungen angeboten werden, weniger zufrieden (Note 3-5)

n=681

44% der Befragten wünschen sich mehr Informationen rund um das Finanzthema

17. Hätten Sie gerne mehr Informationen rund um das Thema Finanzen und Finanzprodukte?



Die Wünsche an die Informationen sind vielfältig und reichen von höherer Objektivität und Verständlichkeit bis hin zu themenspezifischen Informationen zu Wertpapieren

17a. Welche Informationen würden Sie sich noch zusätzlich wünschen?

%-Werte

Basis: Hätten gerne mehr Informationen rund um das Thema Finanzen und Finanzprodukte

Total

n=442

anfallende Kosten, Abrechnungsmodalitäten der Banken, versteckte Gebühren, anfallende Spesen

8

Details, detaillierte, genaue Informationen umfassende Informationen, alle Details anführen Informationen über Veränderungen (z.B. Zinshöhe, Gebühren etc.)

7

5

3

Informationen zu Aktien, Fonds, Anleihen, Wertpapiere Tipps, wie ich mein Geld am besten anlege, alles rund um das Thema Anlage, die besten Anlagen Informationen rund ums Sparen (Sparbuch, Bausparvertrag, Sparzinsen etc.)

11

6

5

ehrliche Informationen, nichts Verstecktes, objektiv, transparent mögliches Risiko anführen

13

8

verständliche Informationen, in Kundensprache, einfach aufbereitet allgemeine Informationen, Begriffserklärungen

15

3

Zinsen, Zinshöhe, Zinssatz

7

individuelle Informationen, Produkte, die auf die Lebenssituation abgestimmt sind

6

Informationen, die den Vergleich von Banken/Produkten möglich machen, vergleichbare Details, Überblick

5

Informationen zum Thema Kredite

2

Informationen zum Thema Vorsorge (Pensionsvorsorge etc.)

2

Sonstiges

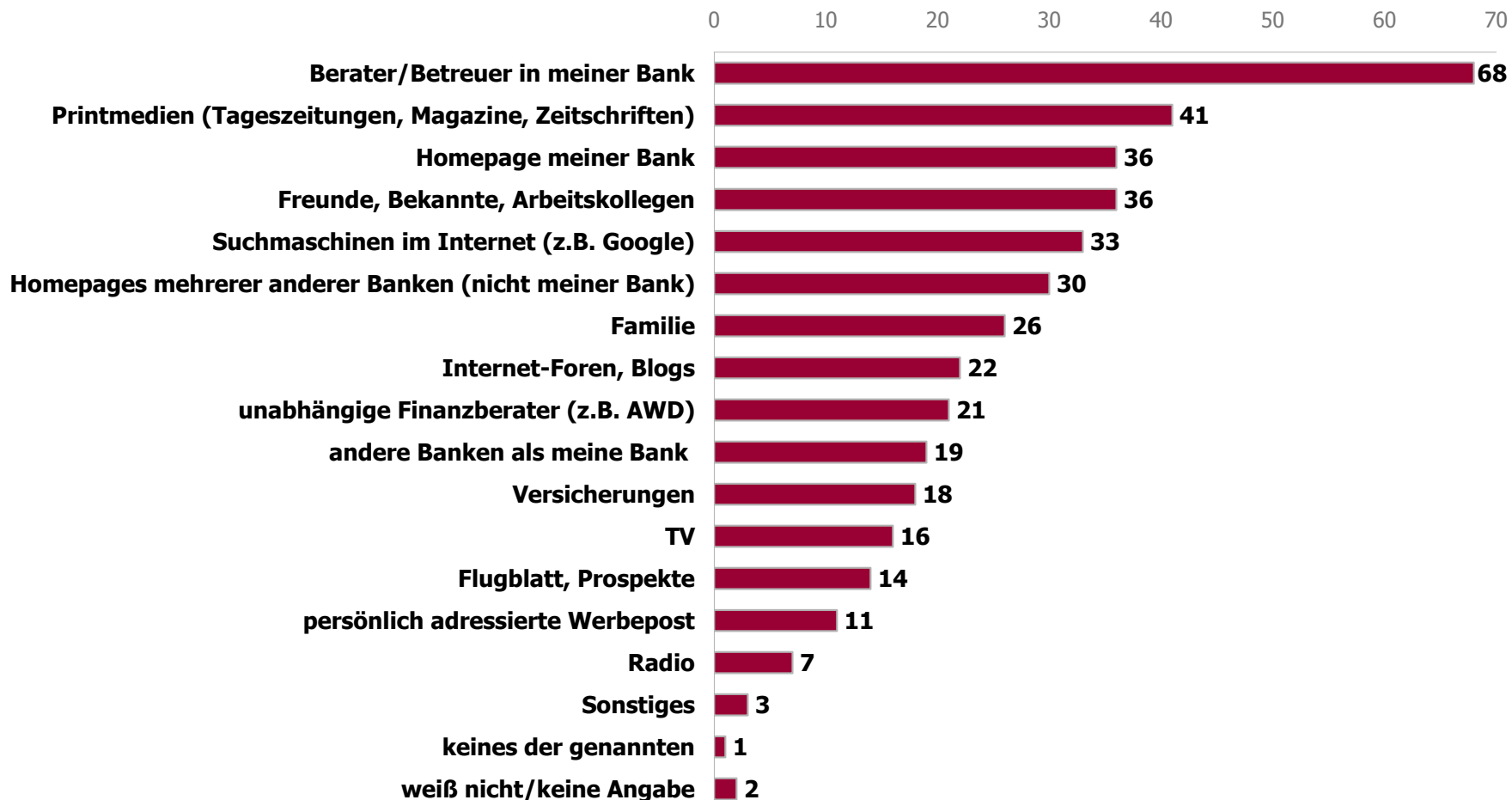
8

weiß nicht/keine Angabe

4

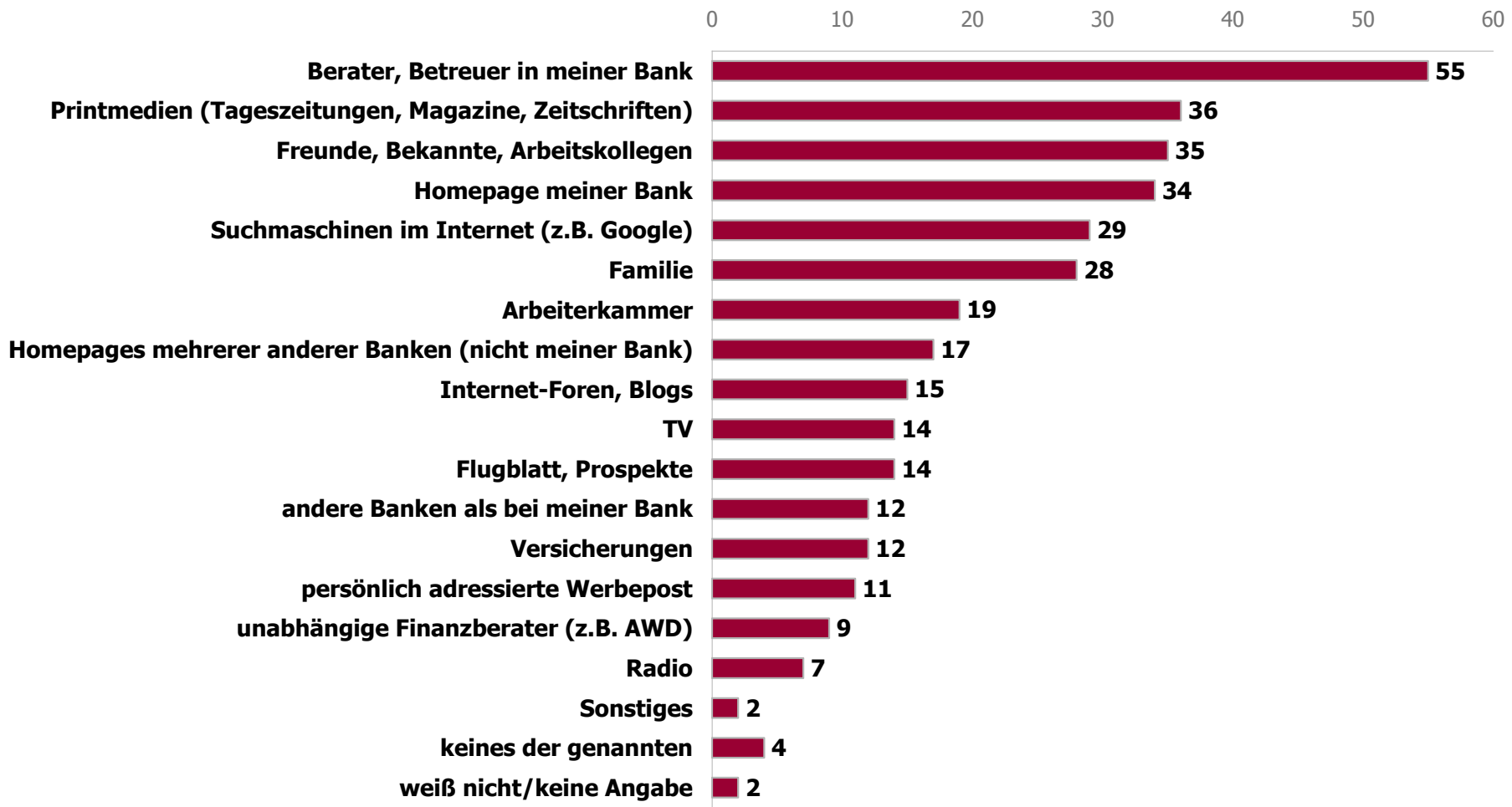
Der Bankberater als besonders geeignete Informationsquelle, aber auch Printmedien, Internet und Freundeskreis bieten sich an

18. Welche der folgenden Quellen sind Ihrer Meinung nach besonders geeignet, um über das Thema Finanzen und über Finanzprodukte zu informieren?



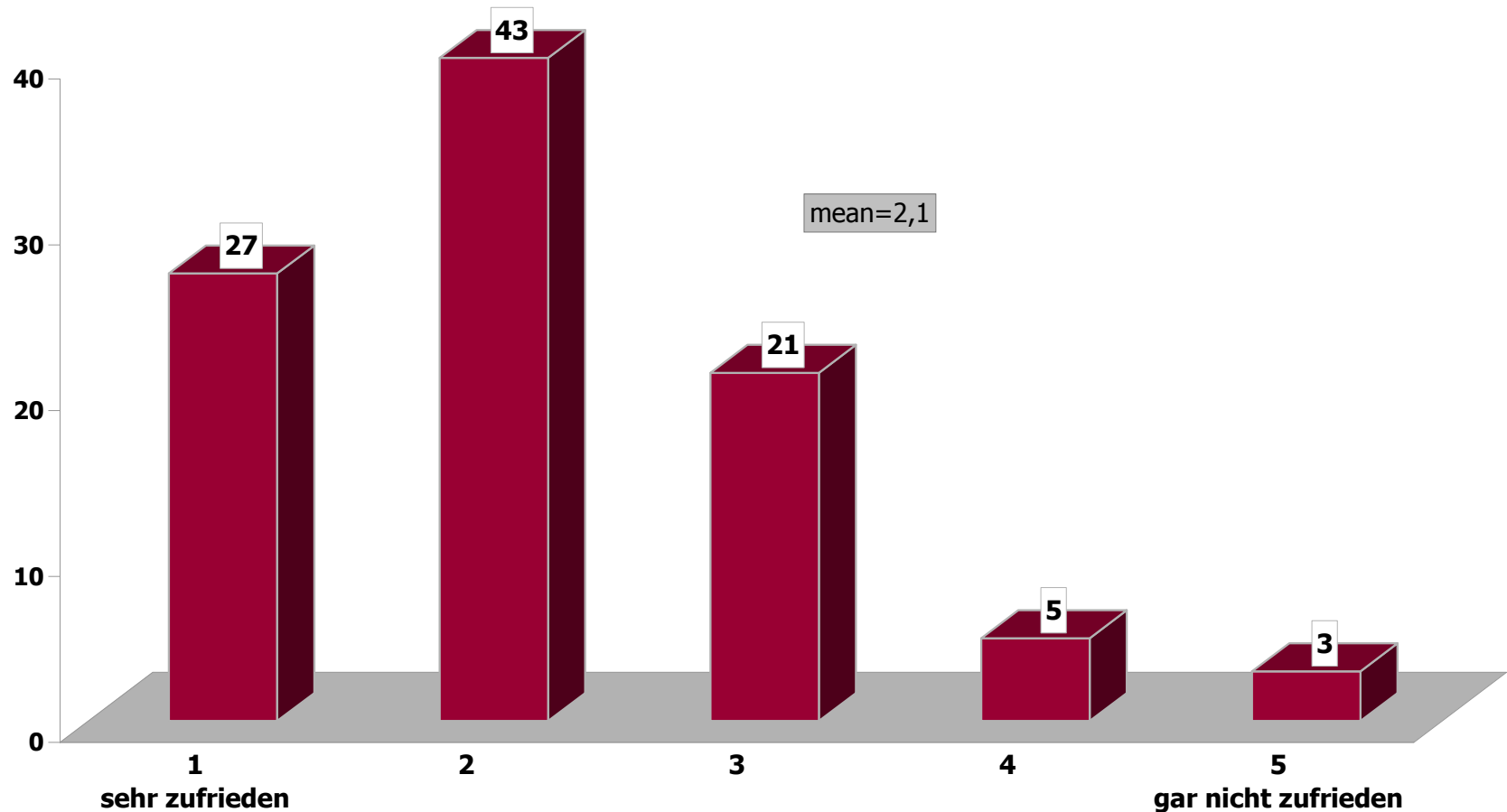
Der Betreuer der Hausbank ist auch jene Informationsquelle, die am häufigsten genutzt wird

19. Und welche Quellen nutzen Sie, um sich zumindest gelegentlich über das Thema Finanzen und über Finanzprodukte zu informieren?



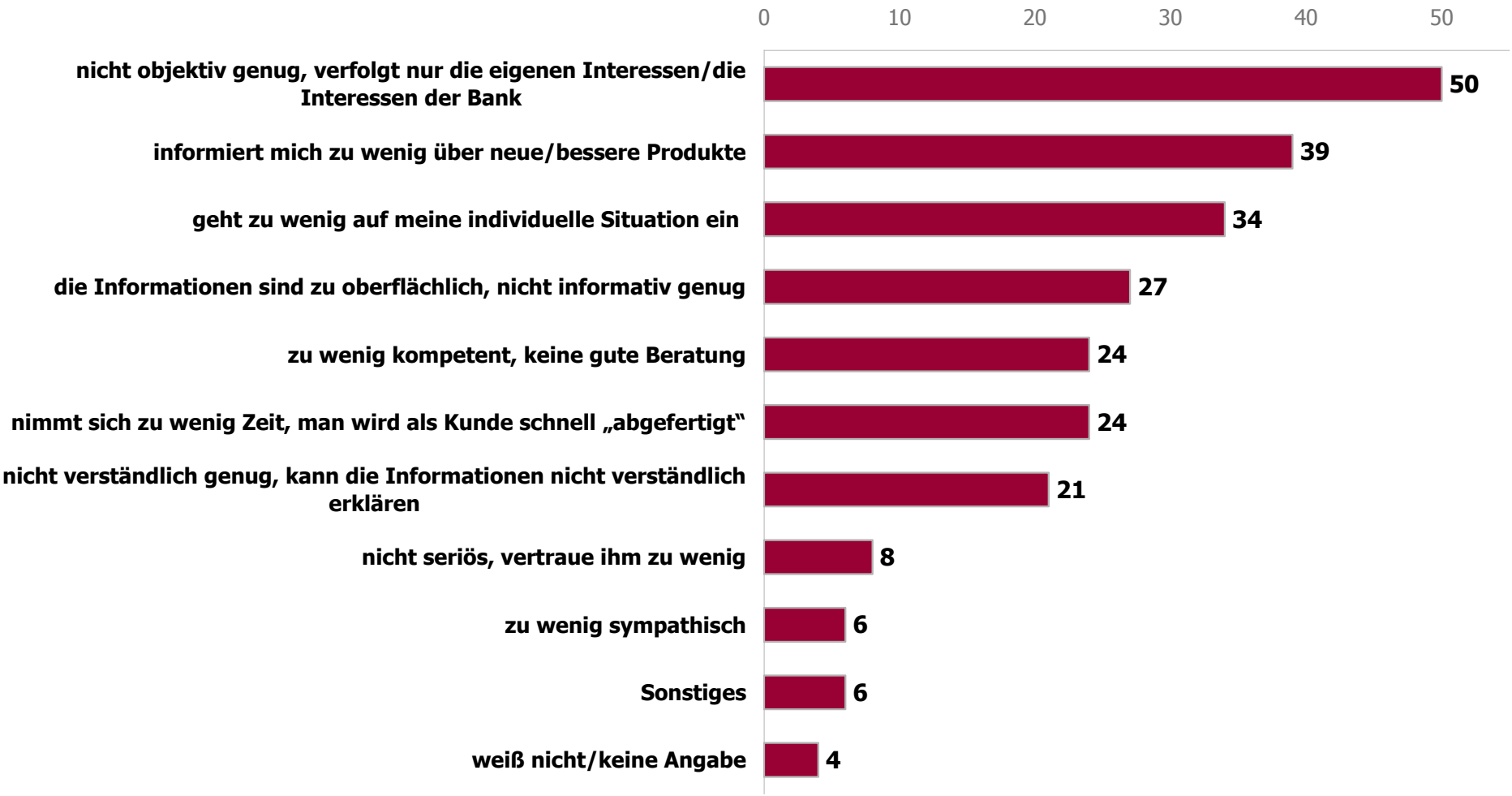
Die Beratung des Bankbetreuers stellt groÙteils zufrieden

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Beratungsleistung Ihres Bankberaters?



Geringere Zufriedenheit ist mehrheitlich auf mangelnde Objektivität und fehlende Eigeninitiative des Bankbetreuers zurückzuführen

20a. Warum sind Sie weniger zufrieden?



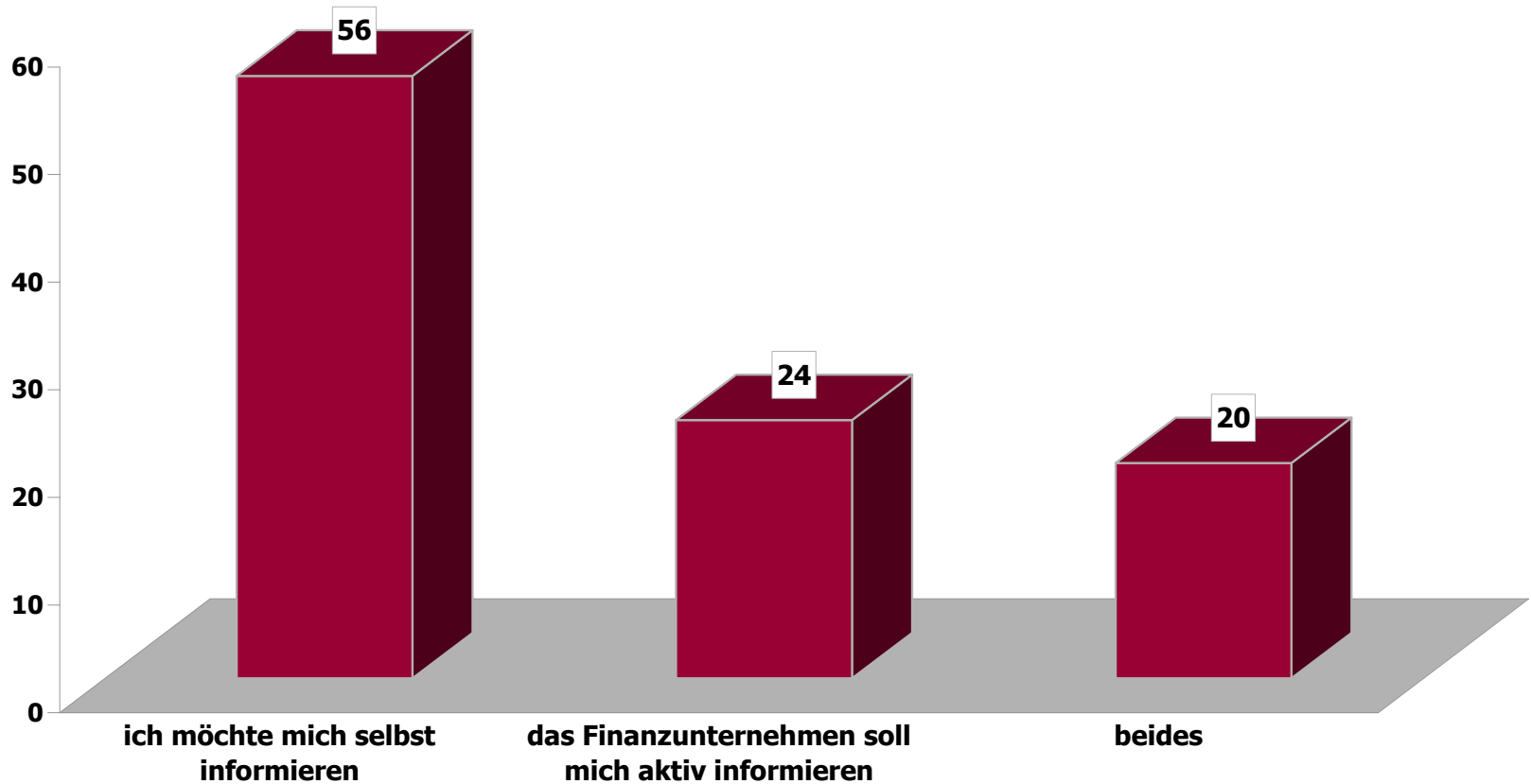
Basis: Informieren sich bei ihrem Berater/ Betreuer in der Bank & sind mit der Beratungsleistung weniger zufrieden (Note 3-5)

%-Werte

n=1573

Die ÖsterreicherInnen möchten sich gerne selbst informieren

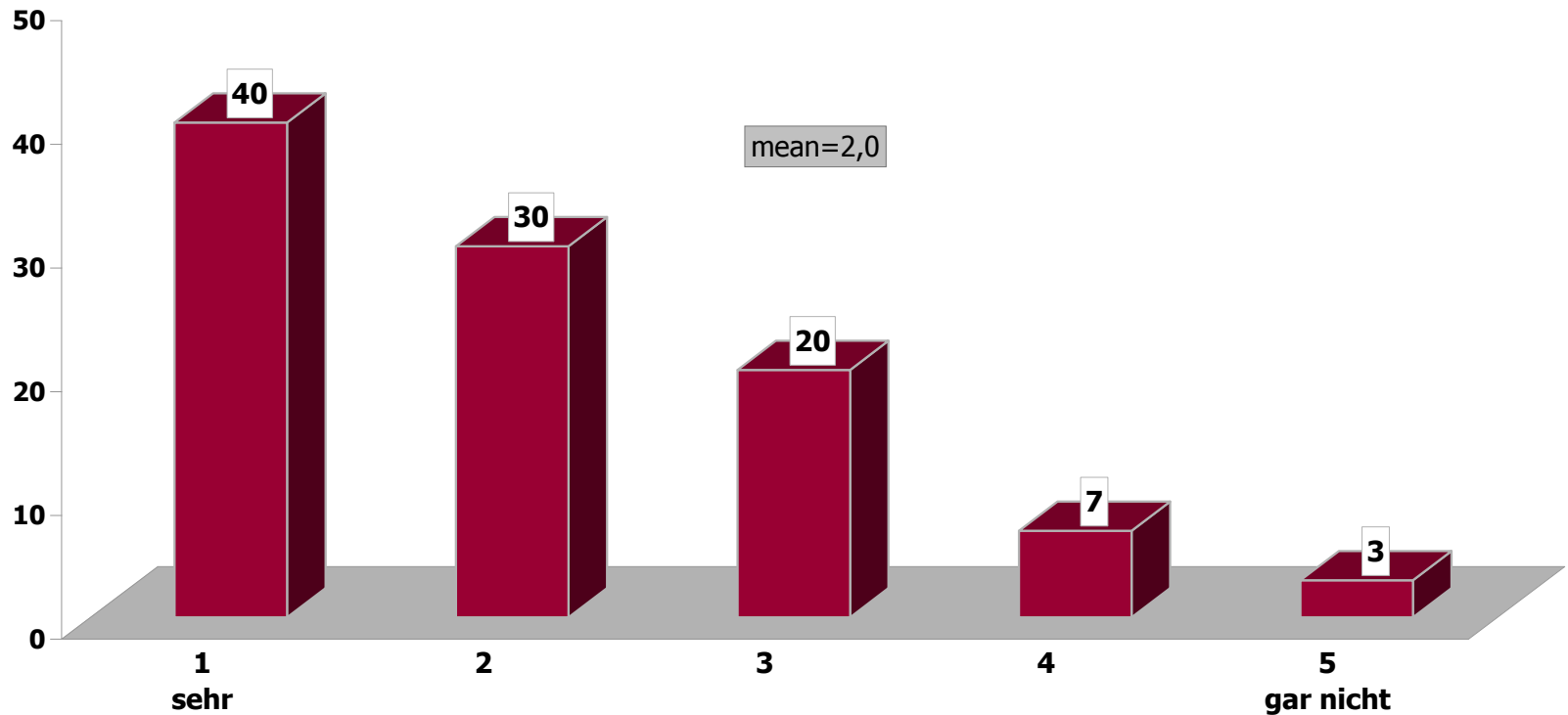
21. Hätten Sie lieber, dass Sie das Finanzunternehmen aktiv informiert oder möchten Sie sich selbst informieren?



Für 7 von 10 Befragten sollte das Thema Finanzen bereits in der Schule behandelt werden

22. Wie sehr stimmen Sie folgender Aussage zu?

„Wissen rund um das Thema Finanzen und Finanzprodukte sollte bereits in der Schule vermittelt werden.“

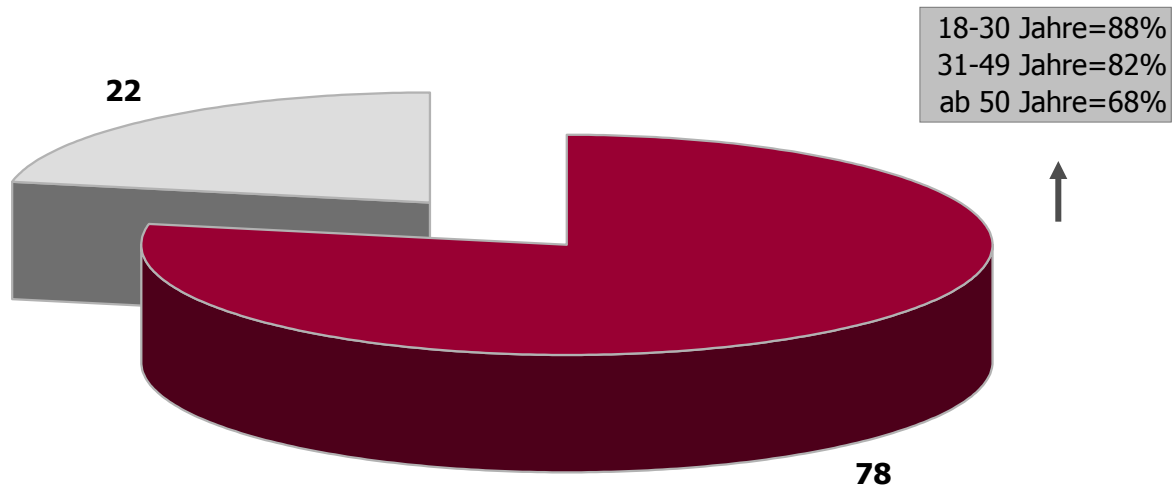


%-Werte

n=1000

78% der online-affinen Zielgruppe nutzt Online-Banking

23. Nutzen Sie Online-Banking?



%-Werte

■ ja ■ nein

n=1000

Sicherheitsbedenken als Hauptbarriere für Online-Banking

23a. Warum nutzen Sie Online-Banking nicht?

%-Werte

Basis: Nutzen Online-Banking nicht

Total

n=224

Bedenken in Bezug auf Sicherheit, Datenklau, Mangel an Vertrauen

61

**kein Bedarf/Interesse, brauche ich nicht, bin mit normaler Abwicklung zufrieden
wohne in der Nähe einer Bank
habe genug Zeit, um in die Bank zu gehen**

11

5

2

gehe lieber persönlich zur Bank, bevorzuge persönlichen Kontakt

9

kompliziert, kenne mich zu wenig aus

6

kein privater Internetanschluss

3

unsympathisch

1

zu faul, um es zu beantragen, bedeutet Aufwand

1

Sonstiges

6

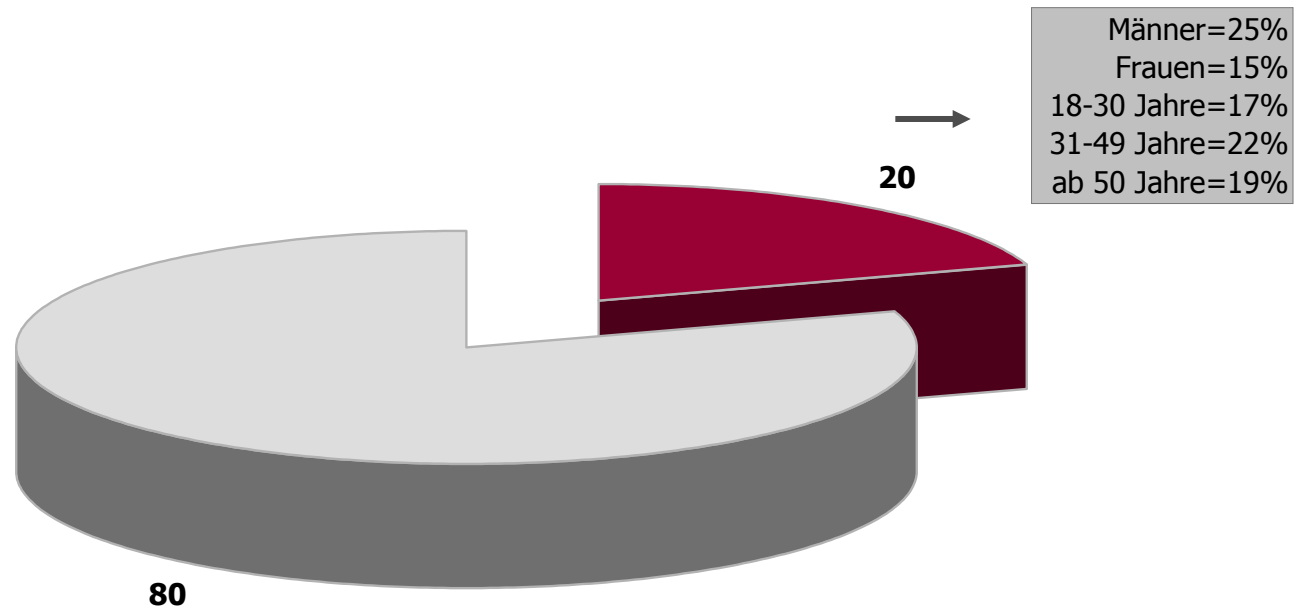
weiß nicht/keine Angabe

2

Finanz-Internetportale

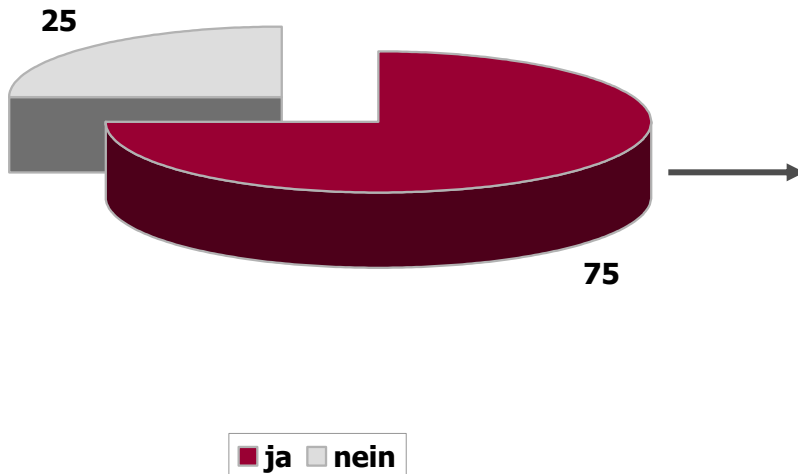
Die Bekanntheit von Internetportalen rund um das Thema Finanzen ist eher gering

24. Kennen Sie Internetportale zum Thema Finanzen? Darunter versteht man Internetseiten, die wichtige Finanzthemen in verständlicher und nachvollziehbarer Form näher bringen und den User über Themen rund um Finanzen informieren?



Drei Viertel der Kenner haben diese Portale auch schon genutzt

25. Haben Sie solche Internetportale zum Thema Finanzen schon genutzt?

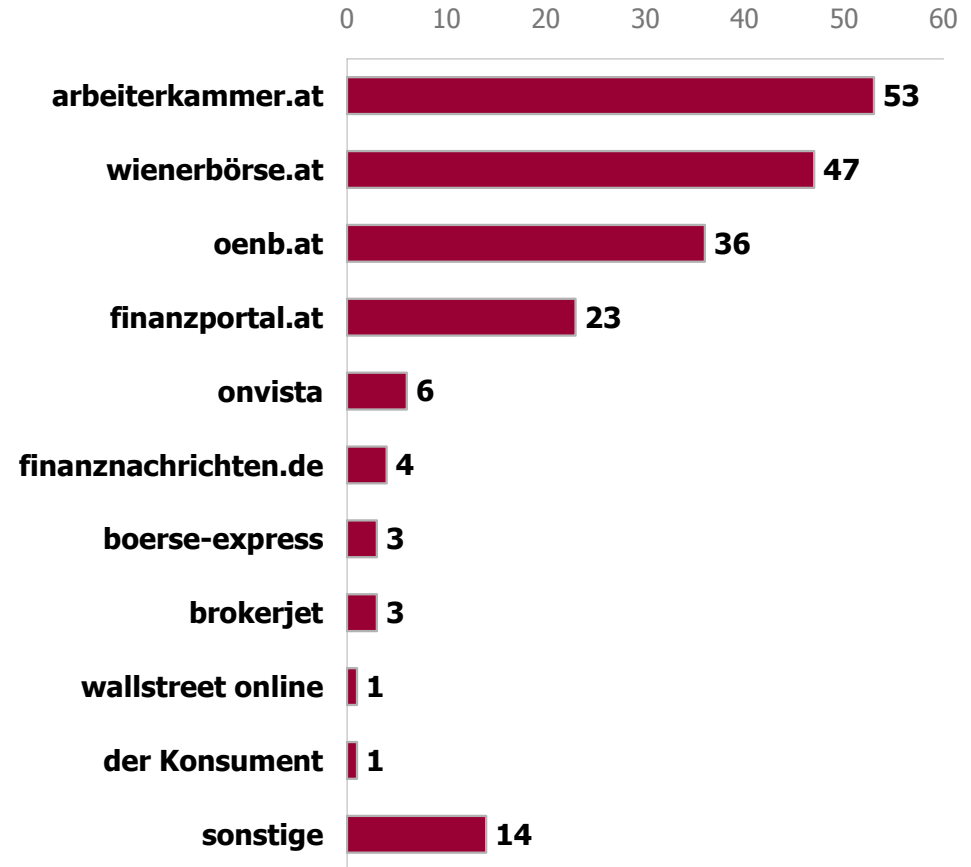


%-Werte

Basis: Kennen Internetportale zum Thema Finanzen lt. Fr. 24

n=197

25a. Welche?



Basis: Haben Internetportale zum Thema Finanzen schon genutzt

n=148

Fehlender Bedarf als Hauptbarriere für Finanz-Internetportale

25b. Warum haben Sie Internetportale zum Thema Finanzen noch nicht genutzt?

%-Werte

Basis: Haben Internetportale zum Thema Finanzen noch nicht genutzt

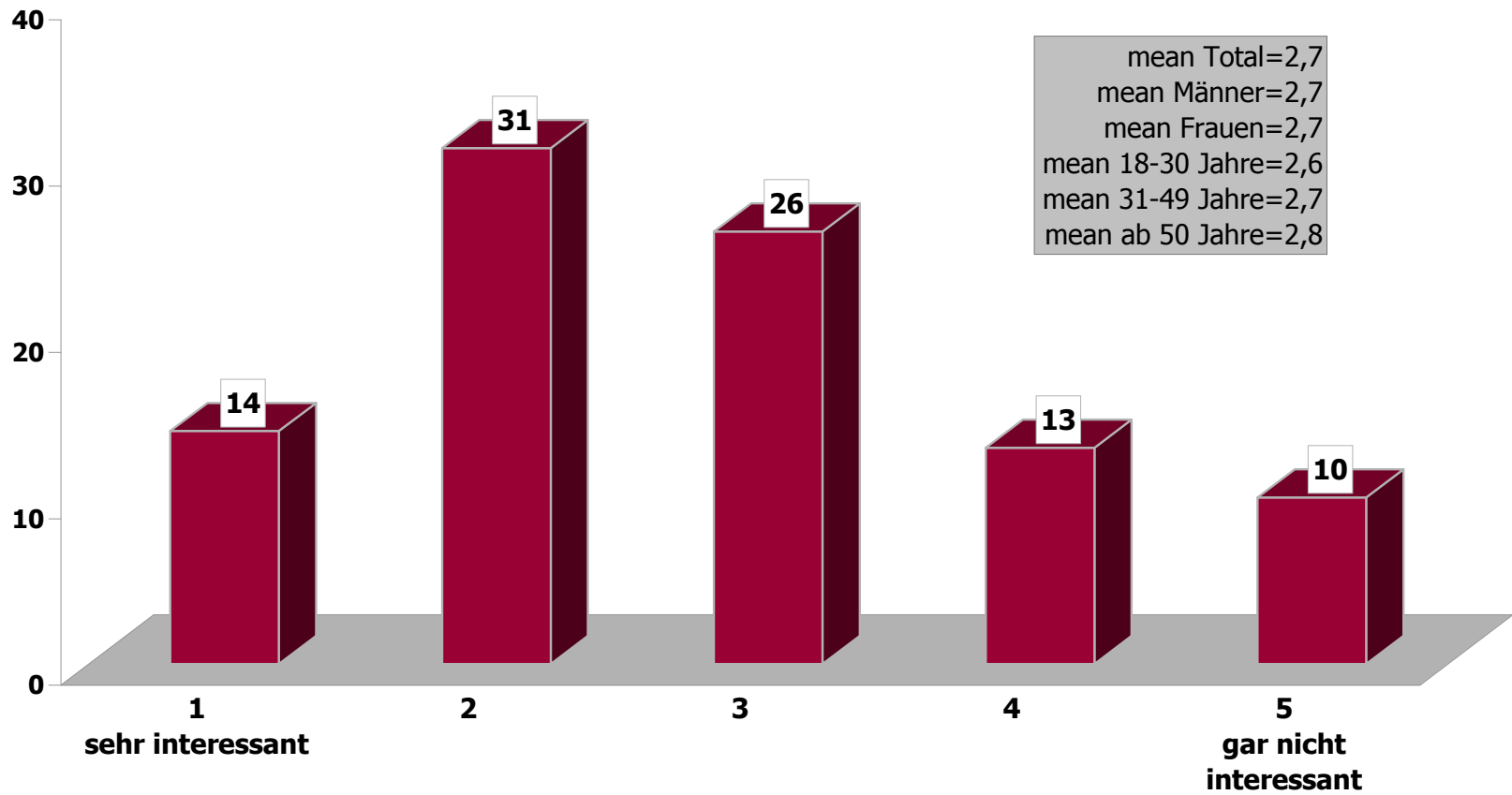
Total

n=48

kein Bedarf/Interesse, brauche ich nicht	53
bevorzuge persönlichen Kontakt zum Bankberater, persönliche Beratung	13
kenne mich zu wenig gut aus, kompliziert, setzt Fachwissen voraus	9
keine Zeit	6
Skepsis in Bezug auf Seriosität, Vertrauen	6
bevorzuge meine Hausbank	4
Sonstige	2
weiß nicht/keine Angabe	8

Knapp die Hälfte der Befragten zeigt prinzipiell (sehr) großes Interesse an diesen Internetportalen

26. Wie interessant sind solche Internetportale zum Thema Finanzen, die wichtige Finanzthemen in verständlicher und nachvollziehbarer Form näher bringen, generell für Sie?



Präferenzen für persönliche Betreuung sowie Skepsis in Bezug auf das Vertrauen als Gründe für geringeres Interesse an Finanz-Internetportalen

26a. Warum sind solche Internetportale zum Thema Finanzen für Sie weniger interessant?

%-Werte

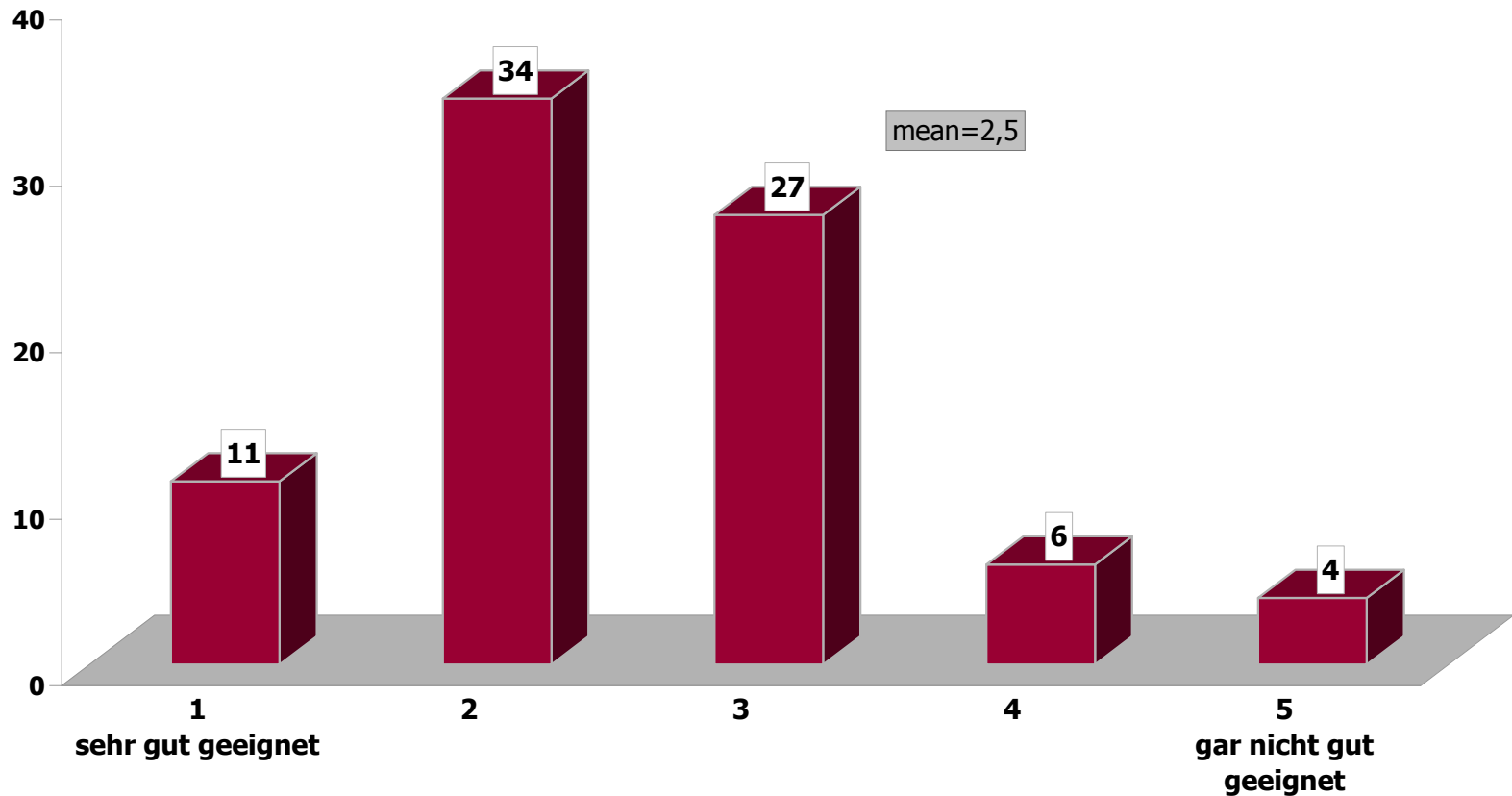
Basis: Internetportale zum Thema Finanzen sind weniger interessant (Note 3-5)

Total
n=484

bevorzuge persönliche Betreuung bevorzuge meine Hausbank, Vertrauensverhältnis zum Bankberater der Hausbank, gehe zu meinem Bankbetreuer zu allgemein, geht zu wenig auf meine individuelle Finanzsituation ein, zu wenig Details	16 8 2
kein Interesse	20
nicht vertrauenswürdig, vertraue ich zu wenig, nicht glaubwürdig nicht objektiv, nicht unabhängig, verfolgen eigene Interessen	12 4
kein Bedarf an Finanzen/ Informationen zu Finanzen, habe zu wenig Kapital	9
zu viel Zeitaufwand	8
kenne mich zu wenig gut aus, kompliziert, setzt Fachwissen voraus, unverständlich kenne ich zu wenig	5 2
unübersichtlich, zu viel Information, Informationsüberflutung	3
informiere mich lieber selbst, habe andere Informationsquellen (z.B. Bekanntenkreis)	3
Sonstiges	2
weiß nicht/keine Angabe	8

Internetportale erscheinen den Befragten nur durchschnittlich gut geeignet, um über Finanzthemen zu informieren

27. Wie gut eignen sich diese Finanz-Internetportale Ihrer Meinung nach, um über Finanzen und Finanzthemen zu informieren?



%-Werte

n=1000

Fehlender persönlicher Kontakt, mangelnde Seriosität bzw. zu allgemein gehaltene Informationen als Gegenargumente

27a. Warum sind diese Finanz-Internetportale Ihrer Meinung nach weniger gut geeignet, um über Finanzen und Finanzthemen zu informieren?

%-Werte

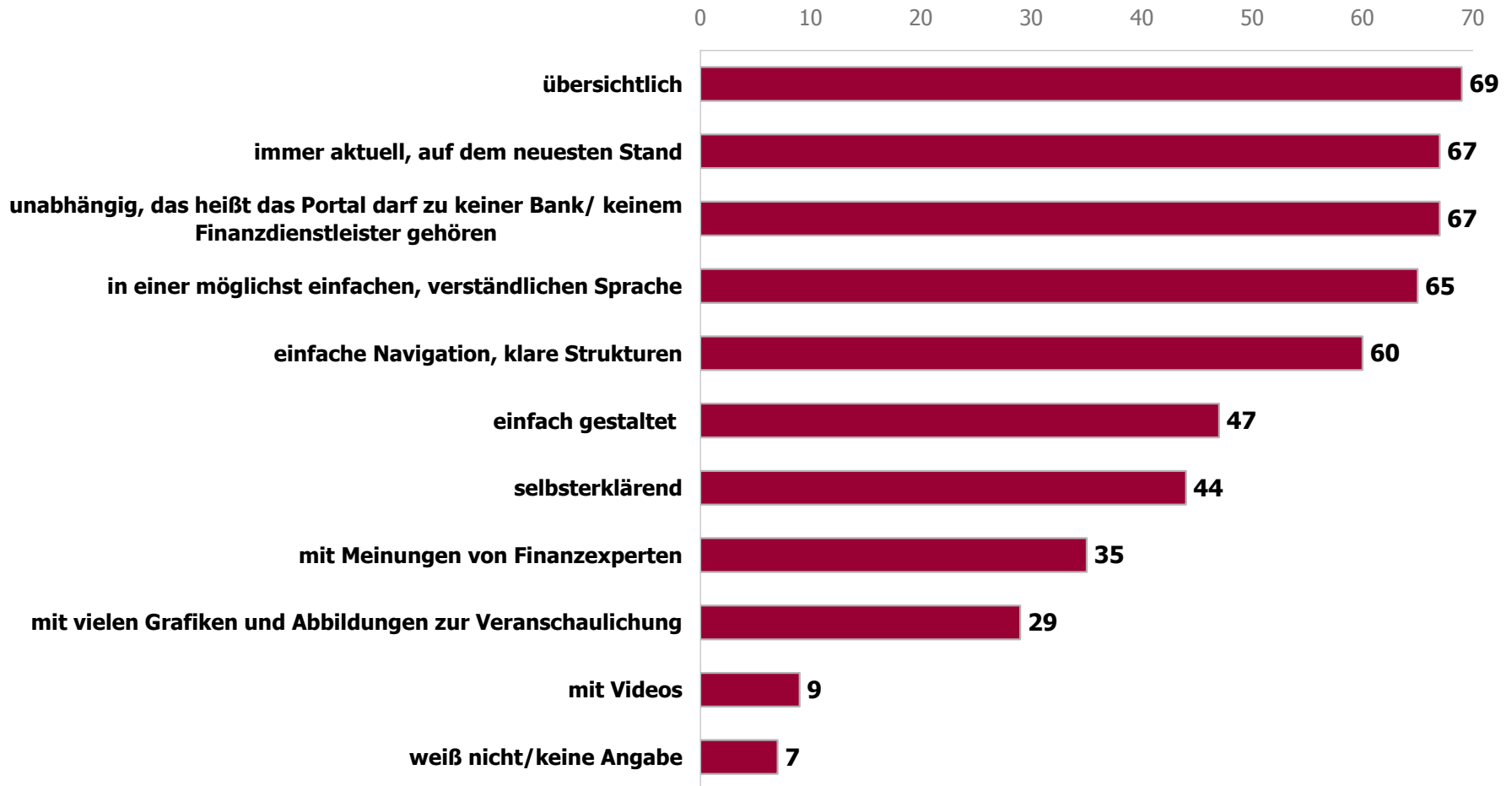
Basis: Finanz-Internetportale sind weniger gut geeignet, um über Finanzen und Finanzthemen zu informieren

Total
n=378

persönlicher Kontakt fehlt, kann ein persönliches Gespräch nicht ersetzen	20
zu allgemein, geht zu wenig auf meine individuelle Finanzsituation ein, zu wenig Details	11
kein Fragestellen möglich, offene Fragen werden nicht geklärt	6
zu wenig seriös, nicht vertrauenswürdig	19
zu wenig objektiv, nicht unabhängig, verfolgen eigene Interessen, einseitige Informationen	9
eventuell Falschinformationen, Skepsis in Bezug auf Richtigkeit der Angaben, Richtigkeit ist schwer zu prüfen	5
kenne ich zu wenig, habe keine Erfahrungen damit, noch recht unbekannt	4
kenne mich zu wenig gut aus, kompliziert, setzt Fachwissen voraus, unverständlich	4
Unkenntnis des Betreibers, wer steckt dahinter?	3
weiß nicht, wer der Betreiber ist	2
unübersichtlich, zu viel Information, Informationsüberflutung	4
hoher Zeitaufwand, mühsam	2
Sonstiges	7
weiß nicht/keine Angabe	9

Übersichtlichkeit, Aktualität, Unabhängigkeit sowie Verständlichkeit als Wünsche an Finanz-Internetportale

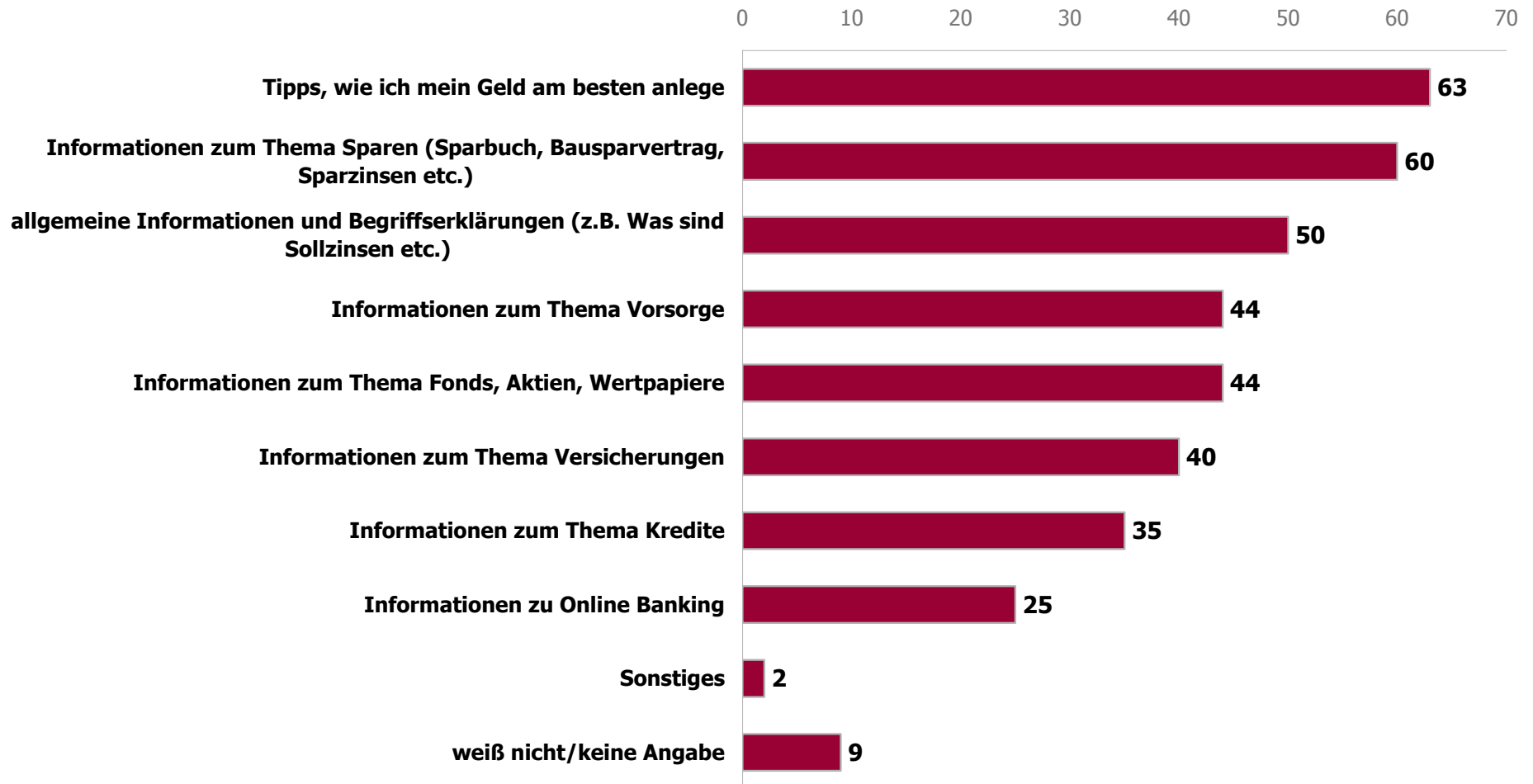
28. Wie müsste ein solches Internetportal zum Thema Finanzen aufgebaut sein, damit Sie es gerne nutzen würden?



Insbesondere Anlegertipps, Informationen rund um das Thema Sparen bzw. allgemeine Erklärungen würden das Interesse wecken

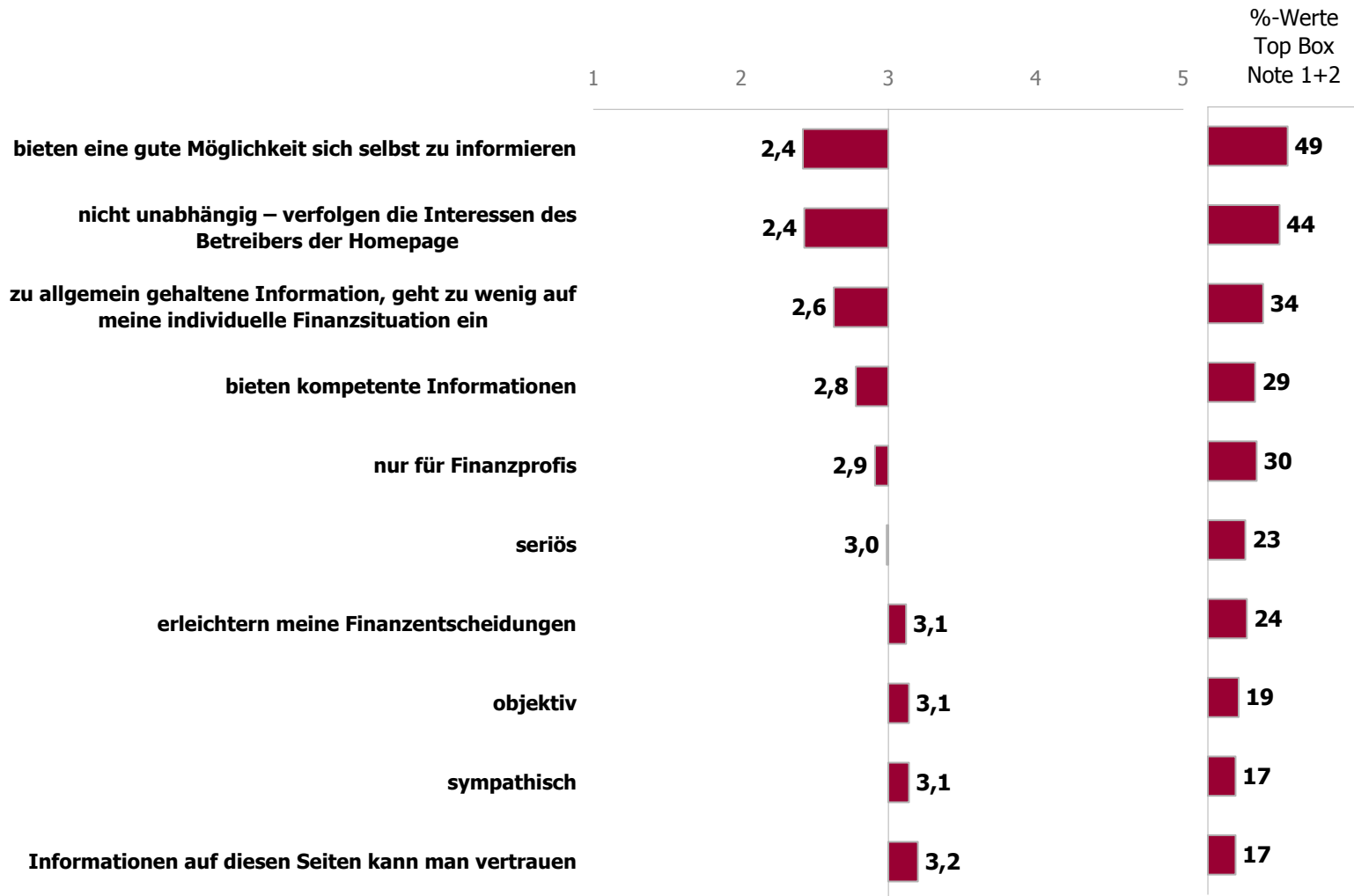


29. Und welche der folgenden Themen würden Sie auf Internetportalen zum Thema Finanzen gerne nutzen?



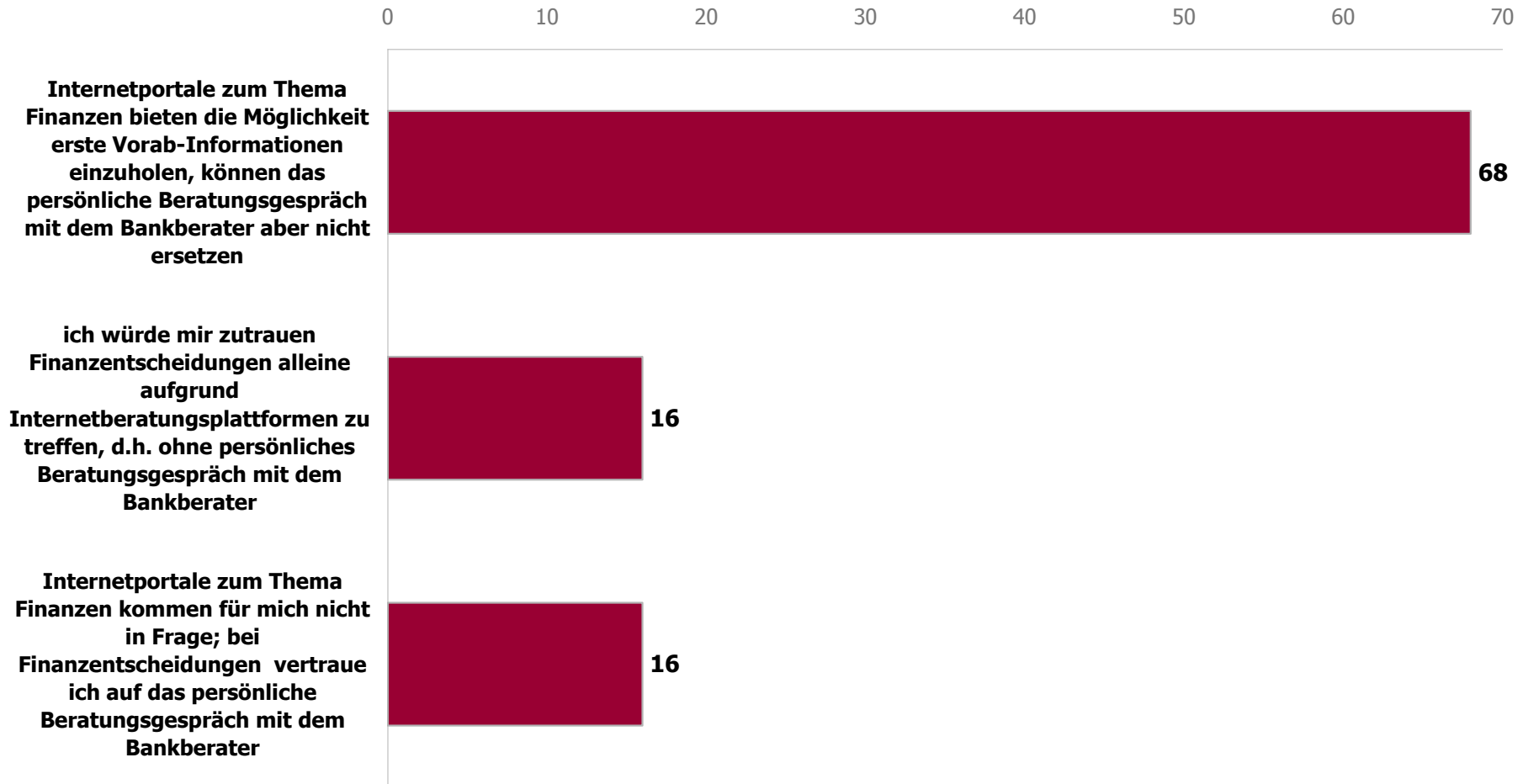
Die Detailbewertung von Finanz-Internetportale ist weniger positiv (sicher auch auf geringe Bekanntheit zurückzuführen)

30. Wie bewerten Sie Internetportale zum Thema Finanzen hinsichtlich folgender Eigenschaften?



Für erste Vorab-Informationen, die dann in Folge noch im persönlichen Beratungsgespräch vertieft werden, scheinen Internetportale gut geeignet

31. Welcher der folgenden Aussagen stimmen Sie am ehesten zu?

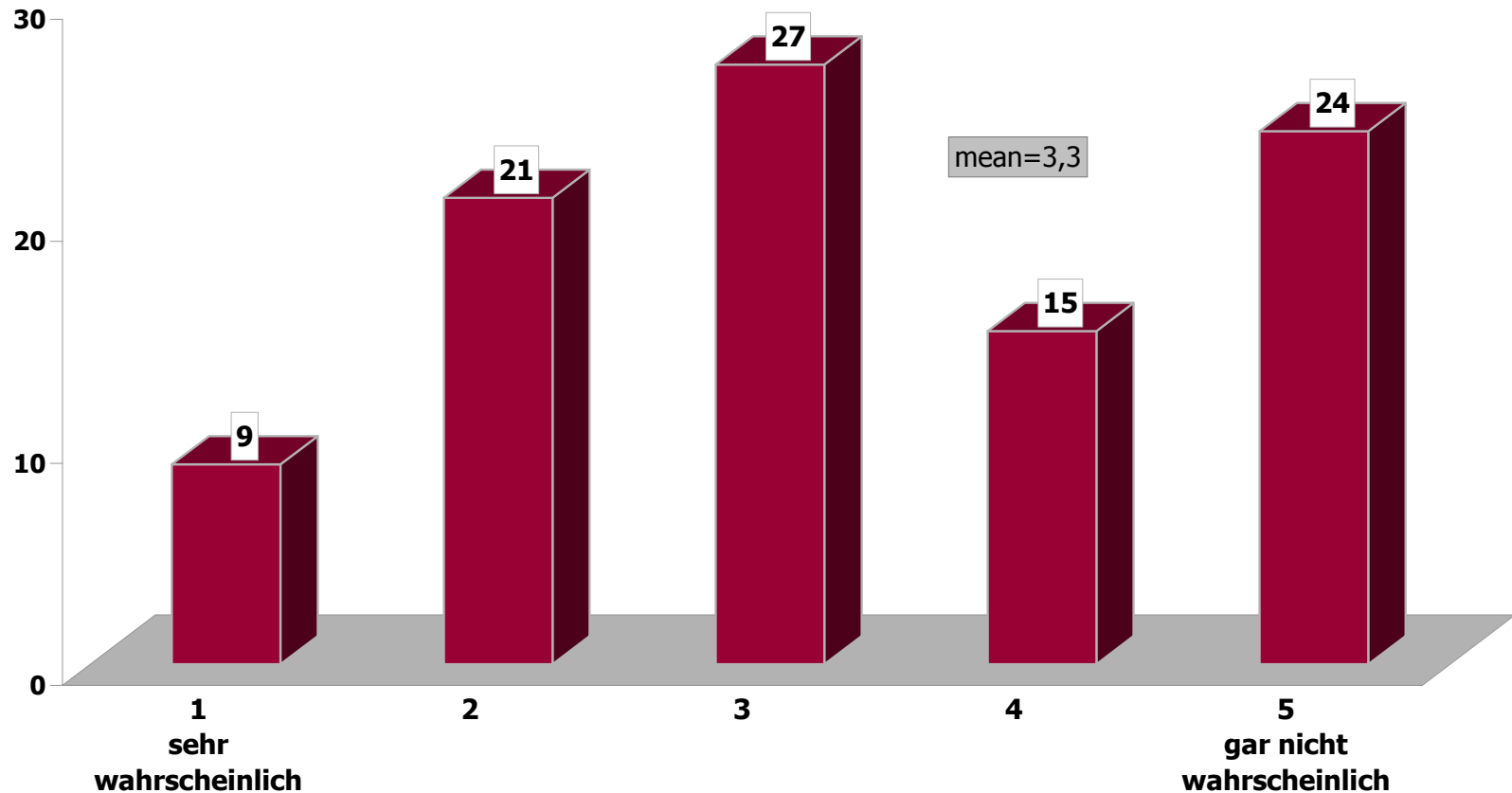


%-Werte

n=1000

In Bezug auf die Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit sind die Befragten noch zurückhaltend

32. Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass Sie Internetportale zum Thema Finanzen einem Familienmitglied, Freund oder Kollegen weiterempfehlen würden?



Zusammenfassung

Der Kenntnisstand zum Thema Finanzen

Laut eigener Einschätzung ist der Kenntnisstand der Befragten zum Thema Finanzen eher nur durchschnittlich (bei Männern und mit steigendem Alter etwas höher) – dies ist insbesondere auf fehlendes Interesse, z.T. auch auf die hohe Komplexität des Themas bzw. mangelnden Bedarf an Finanzprodukten, zurückzuführen.

Girokonto, Sparbuch & -brief, Bausparvertrag und Lebensversicherung sind nicht nur jene Sparformen, die am häufigsten in Anspruch genommen werden, sondern auch jene Finanzprodukte, die bei denen sich die Befragten sattelfest fühlen und die sie erklären könnten.

Details wie Zinssatz, Überziehungsgebühren etc. sind den Respondenten bei ihren Finanzprodukten nur vage bekannt.

Während mehr als die Hälfte der Befragten die Begriffe täglich fälliges Geld, gebundenes Geld bzw. Depotgebühr definieren können, ist der Wissensstand zu Investmentfonds, Festgeld, Tagesgeld und Ausgabeaufschlag deutlich geringer.

Die Bekanntheit der 4 Kreditkartenanbieter Visa, MasterCard, American Express und Diners Club ist mit über 90% sehr hoch, die beiden ersten sind jene, die die Mehrheit der Befragten persönlich nutzt.

Der Begriff Umschulden wird großteils von den Respondenten spontan nicht abgerufen – mehrere Kredite zu einem zu bündeln, würden sie als Bündelkredit bzw. Sammelkredit bezeichnen.

Informationsverhalten & Informationsquellen

Die befragten Personen sind mit allgemeinen Informationen von Finanzunternehmen nur durchschnittlich zufrieden – zu wenig Objektivität, geringe Verständlichkeit sowie zu wenig gezielte und zu wenig konkrete Informationen werden vermisst.

4 von 10 Befragten wünschen sich mehr Informationen rund um das Finanzthema – hier vor allem objektivere, verständlichere Auskünfte, aber auch mehr fachspezifische Informationen zum Thema Aktien & Fonds.

Die befragten ÖsterreicherInnen vertrauen nach wie vor ihrem Bankbetreuer: für 68% der Respondenten ist der Berater ihrer Bank die am meisten geeignete Informationsquelle rund um das Thema Finanzen.

Printmedien, Homepages der Banken, Suchmaschinen sowie der Bekanntenkreis sind ebenfalls beliebt.

Die Beratungsleistung des Bankbetreuers stellt durchschnittlich zufrieden – fehlende Objektivität, mangelnde Eigeninitiative des Betreuers sowie zu wenig Eingehen auf die individuellen Kundenwünsche reduziert die Zufriedenheit.

Aktives Informieren seitens des Finanzunternehmens wird großteils nicht gewünscht – die Befragten möchten sich bei Bedarf lieber selbst informieren.

Finanz-Internetportale

Die Bekanntheit von Finanz-Internetportalen ist mit 20% eher gering (unter männlichen Befragten ist die Bekanntheit etwas höher als unter den weiblichen).

Drei Viertel der Kenner haben diese Portale auch schon genutzt (arbeiterkammer.at, wienerbörse.at, oenb.at als die häufigsten).

Knapp die Hälfte der Befragten zeigt (sehr) großes Interesse an diesen Internetportalen. Bevorzugt man persönliche Betreuung bzw. hat man in Punkto Vertrauenswürdigkeit Zweifel, reduziert dies das Interesse an den Portalen.

Finanz-Internetportale sind aus Sicht der Befragten durchschnittlich gut geeignet, um über Finanzthemen zu informieren. Auch hier werden wieder fehlender persönlicher Kontakt, Bedenken in Bezug auf Seriosität bzw. zu allgemein gehaltene Informationen als Gegenargumente angeführt.

Die Wünsche an Finanz-Internetportale kreisen insbesondere um Übersichtlichkeit, Aktualität, Unabhängigkeit sowie leichte Verständlichkeit.

Inhaltlich würden vor allem Anlegertipps, Informationen rund um das Thema Sparen sowie allgemeine Informationen und Begriffserklärungen interessieren. Auch Vorsorge sowie Fonds, Aktien und Wertpapiere wären interessant.

In der Detailbewertung werden Finanz-Internetportale vor allem als Möglichkeit gesehen sich vorab zu informieren, darüber hinaus wird befürchtet, dass die Informationen zu allgemein gehalten sein könnten bzw. zu wenig auf meine individuelle Situation eingehen. Kompetenz, Seriosität, Sympathie und Objektivität werden eher gering eingestuft.

Hier ist zu bedenken, dass lediglich 20% der Befragten Internetportale zum Thema Finanzen kennen.