

Titel – Titolo

**Geld und Banken in Südtirol
Soldi e banche in Alto Adige**

Autoren – Autori

**Ulrich Becker
Helmuth Pörnbacher**

Institut – Centro

Sozialforschung und Demoskopie
apollis
Ricerche Sociali e Demoscopia

**Auftraggeber
Committente**



Datum – Data

15.3.2007

ÜBERSICHT – SOMMARIO

Ziele – Obiettivi

Methode – Metodo

Ergebnisse – Risultati

Geld und Vertrauen – Soldi e fiducia

Schalter oder Bankomat? – Sportello o bancomat?

Banken aus Kundensicht – Le banche viste dal cliente

- ☀ Wem vertrauen die Südtirolerinnen und Südtiroler bei Geldangelegenheiten?
- ☀ Wie ist die Beziehung zwischen der Bevölkerung und „ihren“ Banken?
- ☀ Customer relationship:
Vertrauen – Verhalten – Meinungen

- ☀ Su faccende di soldi di chi si fidano le altoatesine e gli altoatesini?
- ☀ Com'è il rapporto tra la popolazione e le „sue“ banche?
- ☀ Customer relationship:
fiducia – interazioni – opinioni

ÜBERSICHT SOMMARIO

Ziele – Obiettivi

Methode – Metodo

Ergebnisse – Risultati

Geld und Vertrauen
Soldi e fiducia

Schalter oder Bankomat?
Sportello o bancomat?

Banken aus Kundensicht
Le banche viste dal cliente

- ☀ Telefonische Repräsentativbefragung von 400 Südtirolerinnen und Südtirolern mittels eines standardisierten Fragebogens im Telefonlabor (CATI) von **apollis**
- ☀ Grundgesamtheit: Südtiroler Wohnbevölkerung in Privathaushalten ab 16 Jahren (390.445 Personen)
- ☀ Zweistufige Zufallsziehung aus Telefondatenbank. 699 kontaktierte Haushalte, 406 befragte Zielpersonen, Gewichtung nach Stadt-Land, Geschlecht und Altersklassen
- ☀ Feldphase vom 21.11.2006 bis zum 11.12.2006

apollis

Geld und Banken in Südtirol – Soldi e banche in Alto Adige



- 5 -

ÜBERSICHT SOMMARIO

Ziele – Obiettivi

Methode – Metodo

Ergebnisse – Risultati

Geld und Vertrauen
Soldi e fiducia

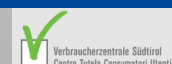
Schalter oder Bankomat?
Sportello o bancomat?

Banken aus Kundensicht
Le banche viste dal cliente

- ☀ Sondaggio rappresentativo per la popolazione altoatesina. 400 persone intervistate tramite questionario standardizzato dal laboratorio CATI di **apollis**
- ☀ Universo: popolazione residente over 15 anni (390.445 persone)
- ☀ Campione casuale con due meccanismi di casualità: famiglia e persona nella famiglia. 699 famiglie contattate, 406 persone intervistate, ponderazione dei dati con tre variabili: area urbana-rurale, sesso ed età.
- ☀ Interviste svolte dal 21-11-2006 al 11-12-2006.

apollis

Geld und Banken in Südtirol – Soldi e banche in Alto Adige



- 6 -

ÜBERSICHT
SOMMARIO

Ziele – Obiettivi

Methode – Metodo

Ergebnisse – Risultati

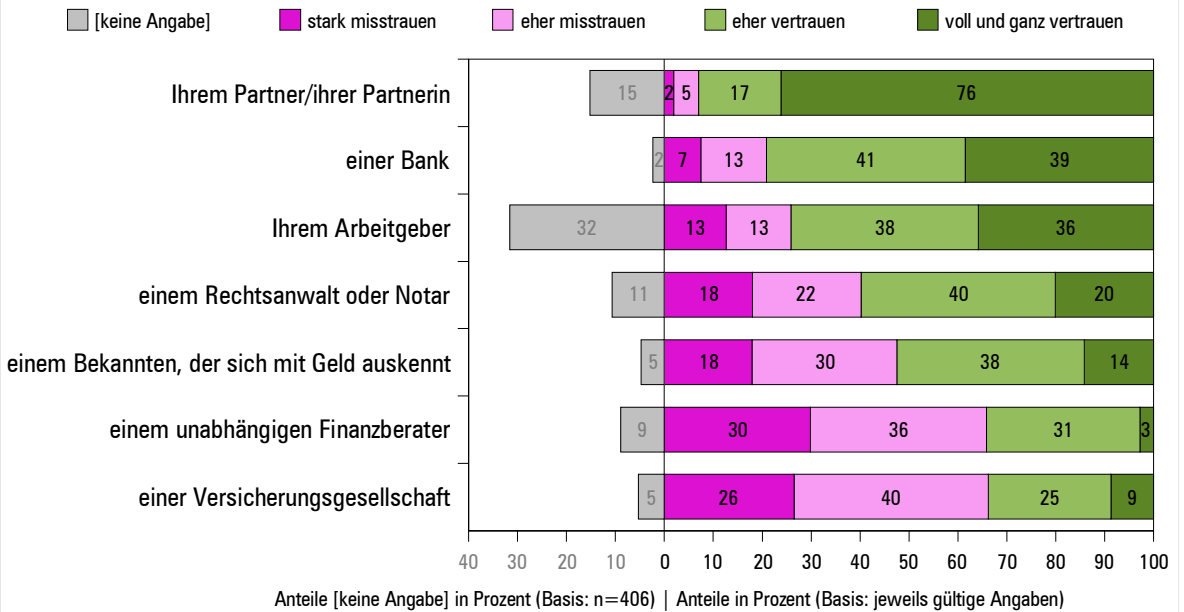
Geld und Vertrauen
Soldi e fiducia

Schalter oder Bankomat?
Sportello o bancomat?

Banken aus Kundensicht
IL banche viste dal cliente

Wem würden Sie bei Geldangelegenheiten vertrauen?

Würden Sie ...



ÜBERSICHT
SOMMARIO

Ziele – obiettivi

Methode – metodo

Ergebnisse – risultati

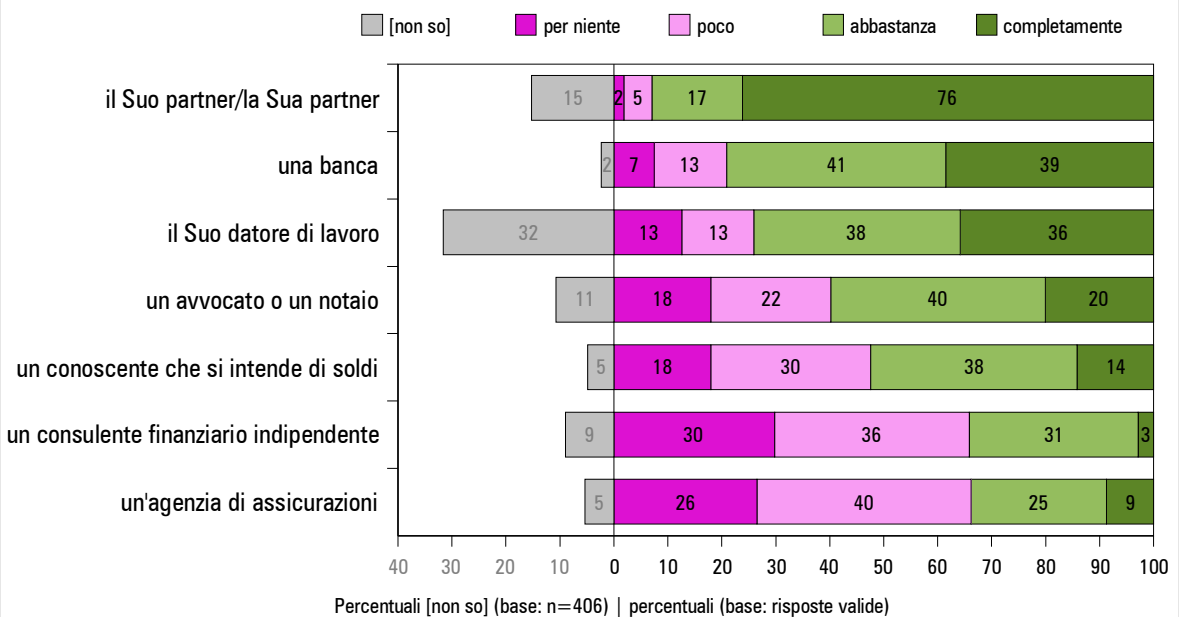
Geld und Vertrauen
soldi e fiducia

Schalter oder Bankomat?
sportello o bancomat?

Banken aus Kundensicht
le banche viste dal cliente

Su faccende legate ai soldi in che misura si fida di ...?

Si fida ...



ÜBERSICHT
SOMMARIO

Ziele – Obiettivi

Methode – Metodo

Ergebnisse – Risultati

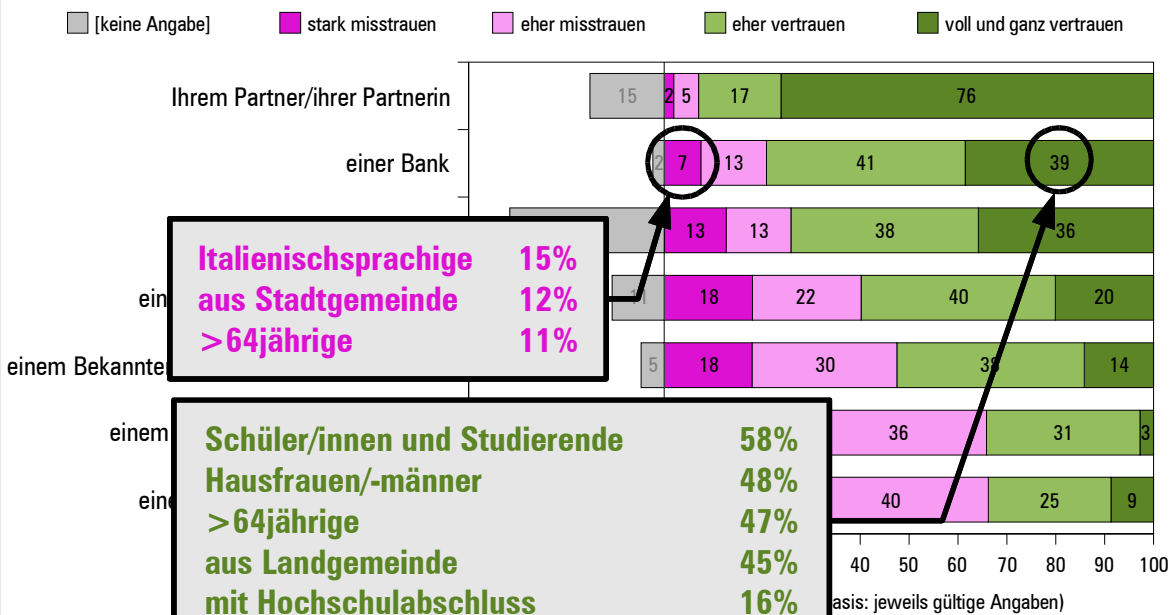
Geld und Vertrauen
Soldi e fiducia

Schalter oder Bankomat?
Sportello o bancomat?

Banken aus Kundensicht
Le banche viste dal cliente

Wem würden Sie bei Geldangelegenheiten vertrauen?

Würden Sie ...



Geld und Banken in Südtirol – Soldi e banche in Alto Adige



- 9 -

ÜBERSICHT
SOMMARIO

Ziele – Obiettivi

Methode – Metodo

Ergebnisse – Risultati

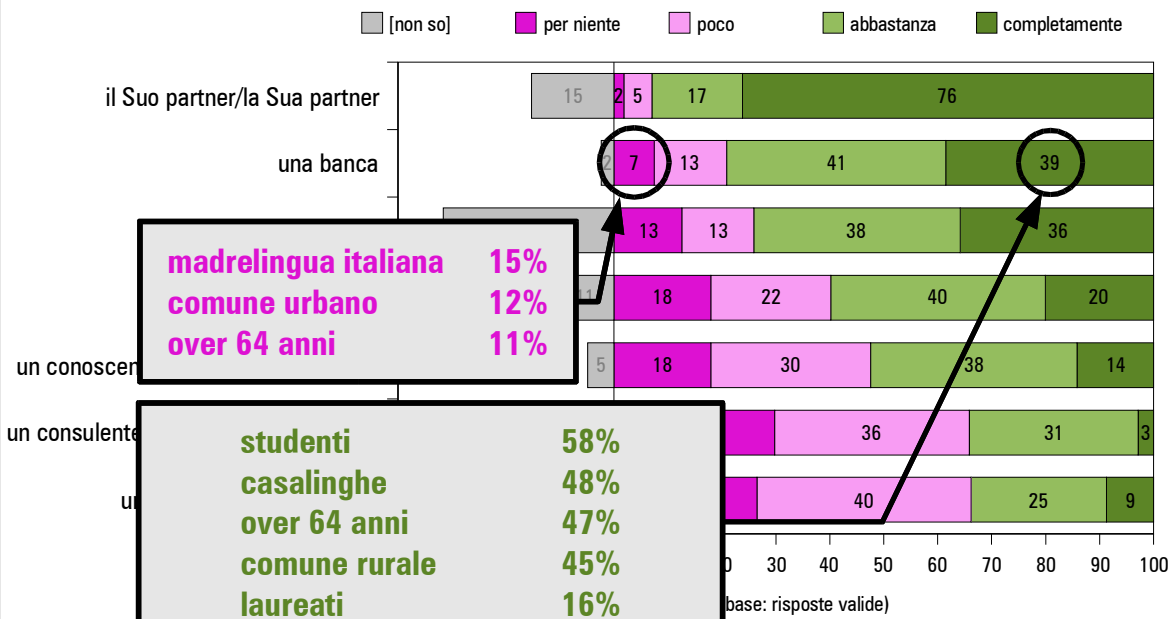
Geld und Vertrauen
Soldi e fiducia

Schalter oder Bankomat?
Sportello o bancomat?

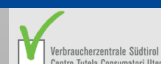
Banken aus Kundensicht
Le banche viste dal cliente

Su faccende legate ai soldi in che misura si fida di ...?

Si fida ...

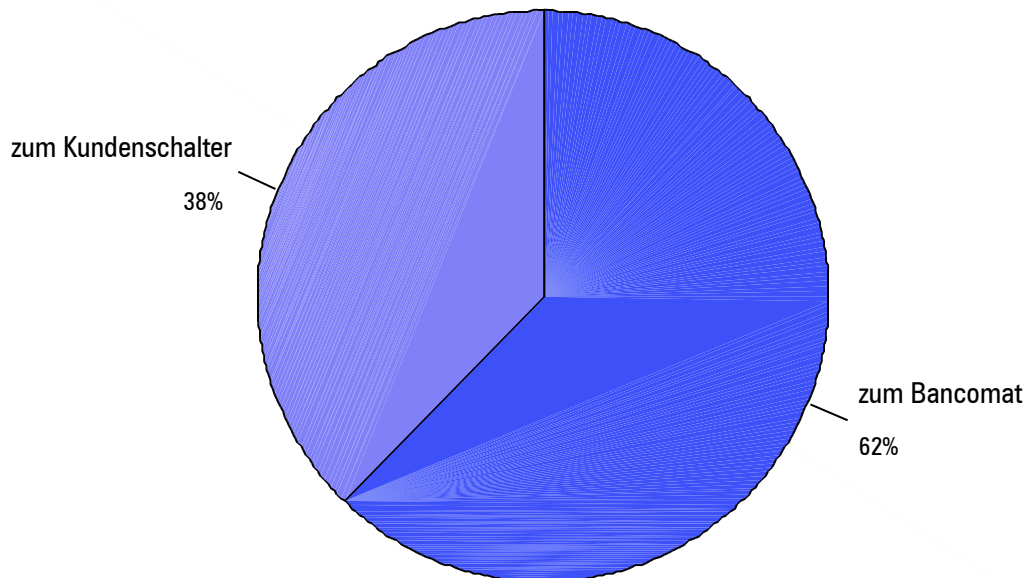


Geld und Banken in Südtirol – Soldi e banche in Alto Adige



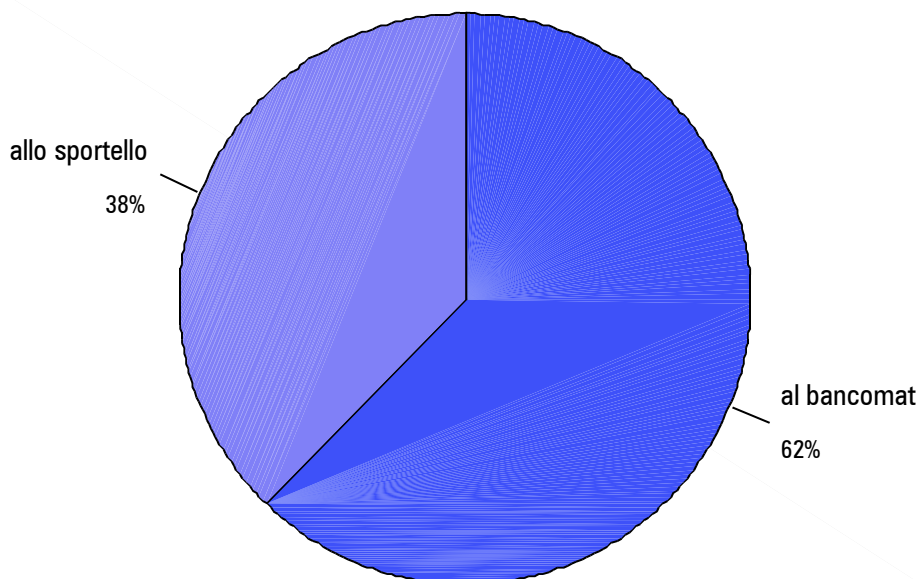
- 10 -

Wenn ich Geld abhebe, gehe ich lieber ...



Anteile in Prozent (Basis: n=406)

Quando devo prelevare dei soldi preferisco recarmi ...



Percentuali (base: n=406)

ÜBERSICHT
SOMMARIO

Ziele – Obiettivi

Methode – Metodo

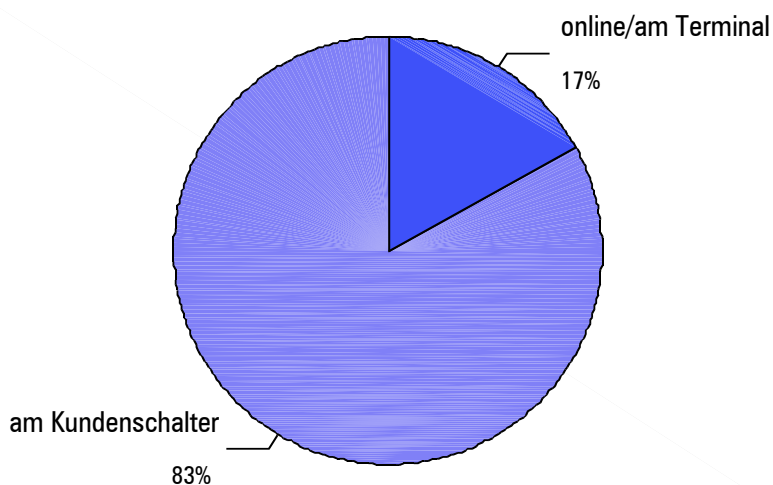
Ergebnisse – Risultati

Geld und Vertrauen
Soldi e fiducia

Schalter oder Bankomat?
Sportello o bancomat?

Banken aus Kundensicht
Le banche viste dal cliente

Überweisungen mache ich lieber ...



Anteile in Prozent (Basis: n=406)

ÜBERSICHT
SOMMARIO

Ziele – Obiettivi

Methode – Metodo

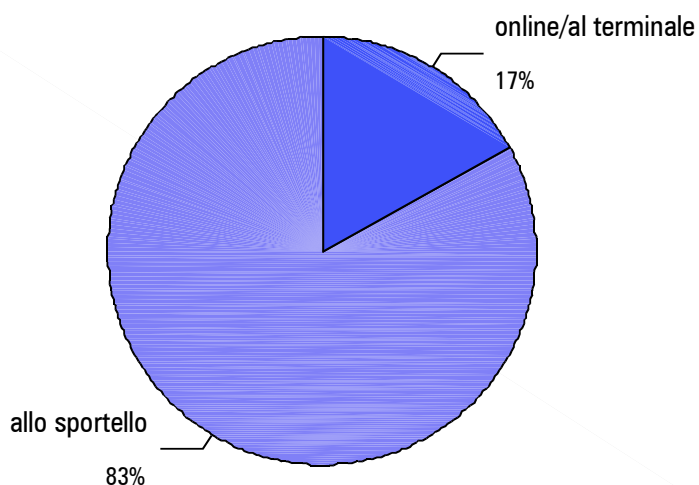
Ergebnisse – Risultati

Geld und Vertrauen
Soldi e fiducia

Schalter oder Bankomat?
Sportello o bancomat?

Banken aus Kundensicht
Le banche viste dal cliente

Per fare dei bonifici preferisco l'operazione ...



Percentuali (base: n=406)

ÜBERSICHT
SOMMARIO

Ziele – Obiettivi

Methode – Metodo

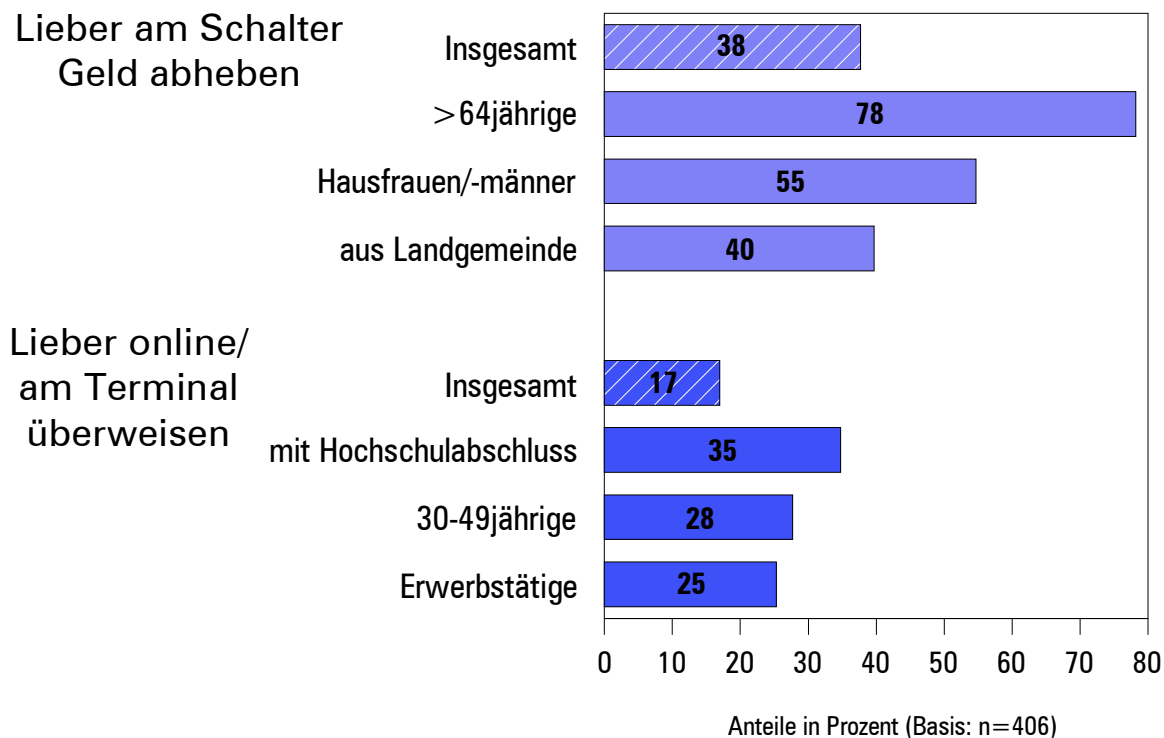
Ergebnisse – Risultati

Geld und Vertrauen
Soldi e fiducia

Schalter oder Bankomat?
Sportello o bancomat?

Banken aus Kundensicht
Le banche viste dal cliente

Lieber am Schalter
Geld abheben



ÜBERSICHT
SOMMARIO

Ziele – Obiettivi

Methode – Metodo

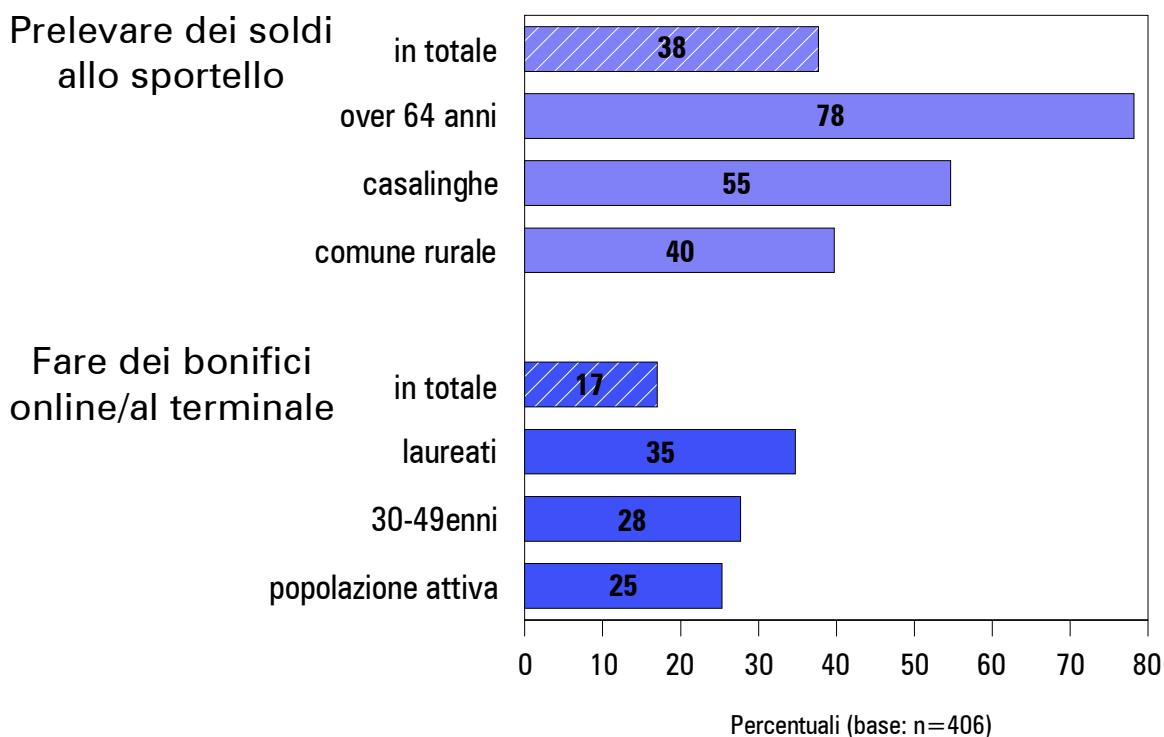
Ergebnisse – Risultati

Geld und Vertrauen
Soldi e fiducia

Schalter oder Bankomat?
Sportello o bancomat?

Banken aus Kundensicht
Le banche viste dal cliente

Prelevare dei soldi
allo sportello



ÜBERSICHT
SOMMARIO

Ziele – Obiettivi

Methode – Metodo

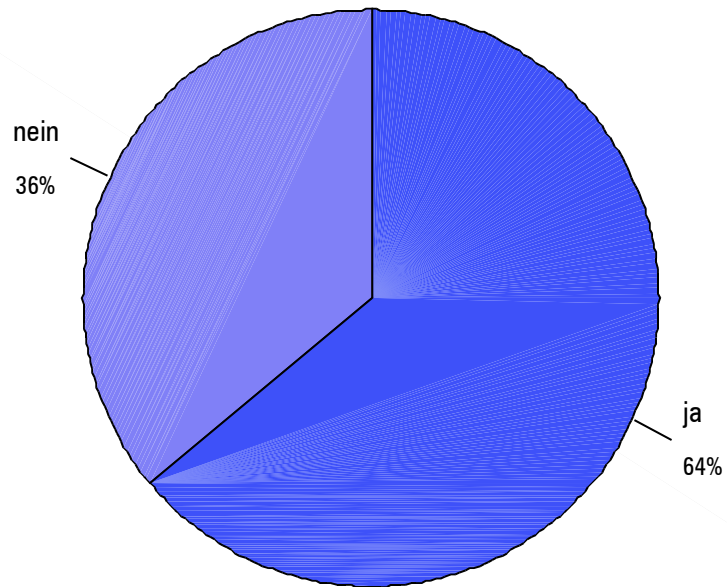
Ergebnisse – Risultati

Geld und Vertrauen
Soldi e fiducia

Schalter oder Bankomat?
Sportello o bancomat?

Banken aus Kundensicht
Le banche viste dal cliente

Haben Sie sich schon einmal von Ihrer Bank beraten lassen?



Anteile in Prozent (Basis: n=406)

ÜBERSICHT
SOMMARIO

Ziele – Obiettivi

Methode – Metodo

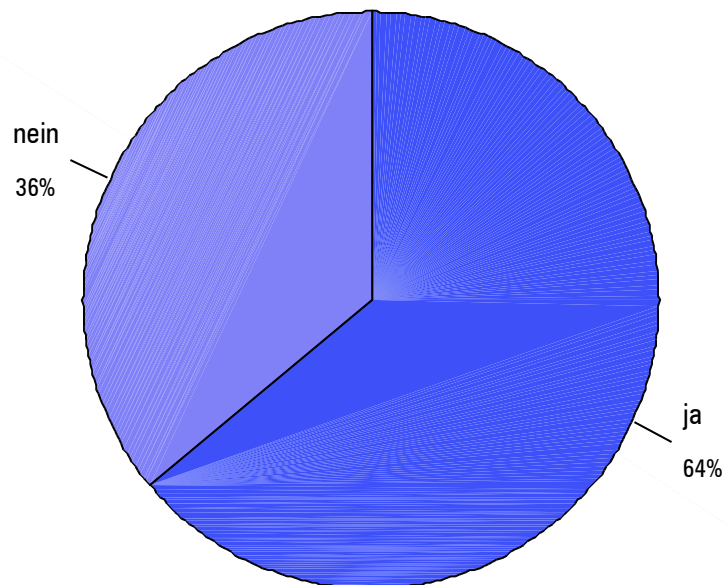
Ergebnisse – Risultati

Geld und Vertrauen
Soldi e fiducia

Schalter oder Bankomat?
Sportello o bancomat?

Banken aus Kundensicht
Le banche viste dal cliente

Si è recato in banca per chiedere una consulenza?



Percentuali (base: n=406)

ÜBERSICHT
SOMMARIO

Ziele – Obiettivi

Methode – Metodo

Ergebnisse – Risultati

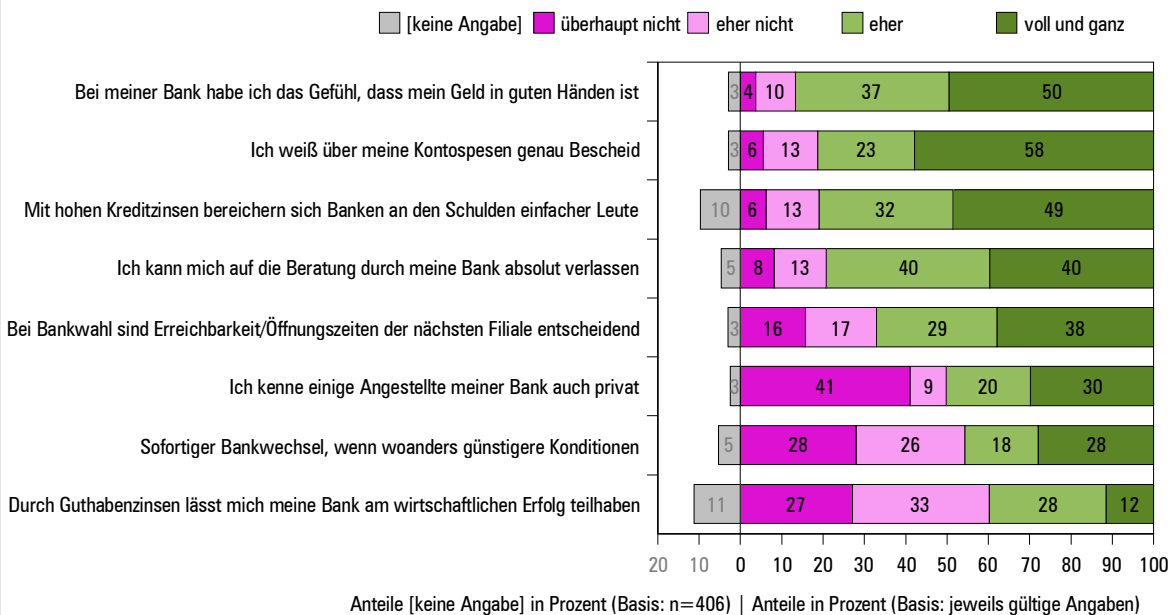
Geld und Vertrauen
Soldi e fiducia

Schalter oder Bankomat?
Sportello o bancomat?

Banken aus Kundensicht
Le banche viste dal cliente

Aussagen zu Geldangelegenheiten und Banken

Stimme ... zu



ÜBERSICHT
SOMMARIO

Ziele – Obiettivi

Methode – Metodo

Ergebnisse – Risultati

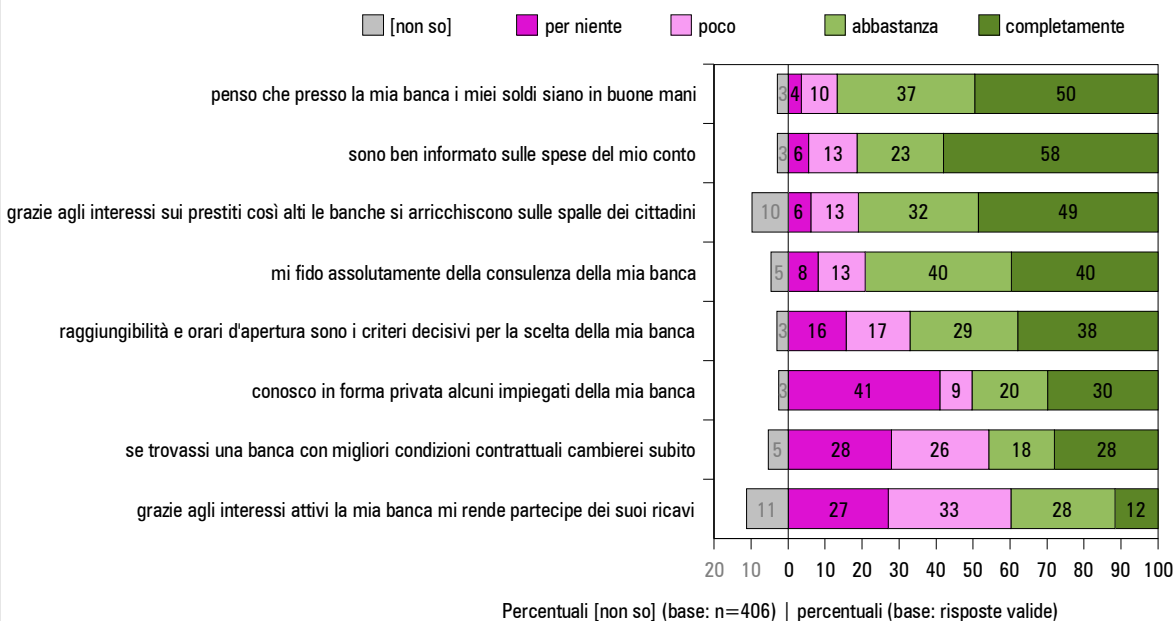
Geld und Vertrauen
Soldi e fiducia

Schalter oder Bankomat?
Sportello o bancomat?

Banken aus Kundensicht
Le banche viste dal cliente

Affermazioni in merito a faccende di soldi e banche

Sono ... d'accordo



Fazit 1

- ✿ insgesamt hohes Vertrauen in (lokale) Banken
- ✿ aber: kritischer und mündiger Konsument
- ✿ Verhältnis ist im kleinen Südtirol oft privater Natur
- ✿ Trotzdem: Konditionen und Erreichbarkeit sind im Zweifel stärker als die emotionale Bindung

aber es gibt natürlich auch Unterschiede ...

Riassunto 1

- ✿ alta fiducia riposta nelle banche (locali)
- ✿ però: i clienti sono critici ed autonomi
- ✿ Il rapporto è spesso di natura privata (aree locali)
- ✿ attenzione: condizioni e raggiungibilità sono più decisivi del legame emozionale

ma ci sono anche delle differenze ...

ÜBERSICHT
SOMMARIO

Ziele – Obiettivi

Methode – Metodo

Ergebnisse – Risultati

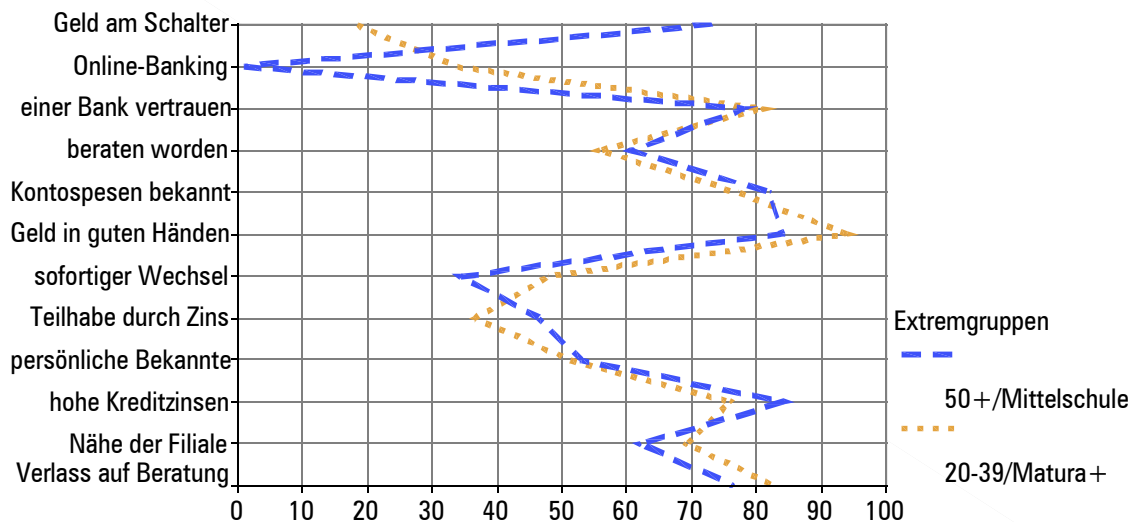
Geld und Vertrauen
Soldi e fiducia

Schalter oder Bankomat?
Sportello o bancomat?

Banken aus Kundensicht
Le banche viste dal cliente

Extremgruppenvergleich

Ältere mit geringerer Bildung - höher gebildete Jüngere



Anteile in % "ja/stimme eher zu" (Basis: n=84+63)

ÜBERSICHT
SOMMARIO

Ziele – Obiettivi

Methode – Metodo

Ergebnisse – Risultati

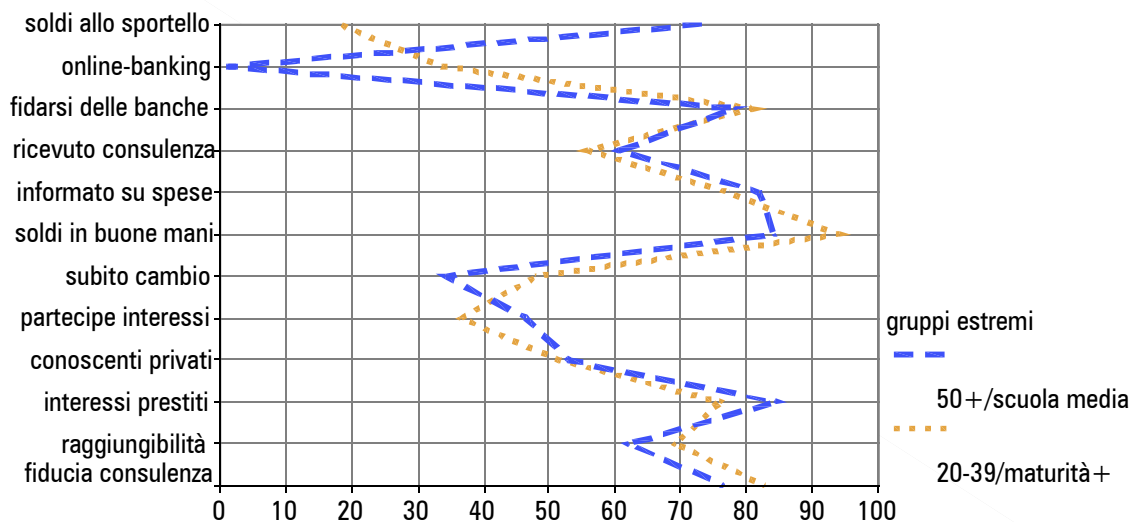
Geld und Vertrauen
Soldi e fiducia

Schalter oder Bankomat?
Sportello o bancomat?

Banken aus Kundensicht
Le banche viste dal cliente

Confronto di due gruppi estremi

i più anziani poco istruiti - giovani con alto livello di formazione



Percentuali "sì/d'accordo" (base: n=84+63)

Fazit 2

- ✿ Jüngere mit höherer Schulbildung haben mindestens genauso viel Vertrauen zu Banken wie Ältere mit geringerem Bildungsniveau.
- ✿ Jüngere sind aber je nach Konditionen eher zum schnellen Wechsel der Bank bereit.
- ✿ Grundsätzlich unterschiedlich ist das „Bankerlebnis“: Ältere interagieren fast ausschließlich über ihre persönlichen Ansprechpartner, Jüngere dagegen zunehmend über Automaten und das Internet.

Riassunto 2

- ✿ I più giovani con un alto livello di formazione si fidano delle banche tanto quanto i più anziani con un basso livello di formazione.
- ✿ I più giovani sono i più disposti a cambiare subito la loro banca a seconda delle condizioni da essa offerta.
- ✿ Però il modo in cui i clienti si avvicinano alla loro banca è fondamentalmente diverso: i più anziani si rivolgono ai loro interlocutori personali, i più giovani tendono invece a comunicare tramite apparecchi automatici ed internet.