

# INHALTSVERZEICHNIS:

<b>1 EINLEITUNG.....</b>	<b>1</b>
1.1 Motivation.....	1
1.2 Verlauf der Arbeit.....	3
<b>2 DER FINANZMARKT .....</b>	<b>6</b>
2.1 Das Wettbewerbsumfeld <i>traditioneller Filialbanken</i> .....	6
2.2 Ein Instrumentarium zur Qualitätsmessung aus Kundensicht.....	11
2.2.1 Motivation .....	11
2.2.2 Qualitativer statt quantitativer Ausbau der Kundenbeziehung .....	11
2.3 Komplexe Geldanlage - <i>das Potential</i> .....	14
<b>3 DIE ANLAGEBERATUNGSDIENSTLEISTUNG.....</b>	<b>16</b>
3.1 Charakteristika der Anlageberatungsdienstleistung.....	16
3.2 Die drei Faktoren der Dienstleistungserstellung .....	21
3.2.1 Potential .....	21
3.2.2 Prozess.....	26
3.2.3 Ergebnis .....	31
3.3 Das für Dienstleistungen erweiterte Marketing-Mix.....	34
<b>4 DER ANLEGER .....</b>	<b>35</b>
4.1 Überblick.....	35
4.2 Das aktivierungstheoretische Konzept.....	36
4.3 Aktivierende Prozesse .....	37
4.3.1 Beschreibung aktivierender Prozesse.....	37
4.3.2 Operationalisierung .....	41
4.4 Kognitive Prozesse.....	43
4.4.1 Beschreibung kognitiver Prozesse .....	43
4.4.2 Operationalisierung .....	45
4.5 Situative Faktoren .....	46
4.6 Persönliche Prädispositionen.....	47
4.6.1 Die Ich-Beteiligung.....	47
4.6.2 Das Prestigebewusstsein.....	49
4.6.3 Das Sicherheitsmotiv .....	50
4.7 Das empfundene Risiko .....	54
4.7.1 Überblick .....	54
4.7.2 Finanzielles Risiko .....	55
4.7.3 Funktionales Risiko .....	62
4.7.4 Psychosoziales Risiko.....	63
4.7.5 Verhaltensrelevanz des empfundenen Risikos .....	65
4.7.6 Operationalisierung des empfundenen Risikos .....	67

<b>4.8 Soziodemographische Variablen</b> .....	<b>71</b>
4.8.1 Überblick.....	71
4.8.2 Alter.....	73
4.8.3 Geschlecht.....	75
4.8.4 Einkommen und Vermögen.....	77
4.8.5 Bildung.....	84
<b>5 QUALITÄTSDIMENSIONEN DER ANLAGEBERATUNG</b> .....	<b>86</b>
<b>5.1 Rahmenbedingungen zur Ableitung von Qualitätsdimensionen</b> .....	<b>86</b>
5.1.1 Einführung.....	86
5.1.2 Motivationale Verankerung.....	90
5.1.3 Die fünf Qualitätsdimensionen im Überblick.....	92
<b>5.2 Qualitätsdimension Beratungskompetenz</b> .....	<b>95</b>
5.2.1 Ableitung und Definition.....	95
5.2.2 Empfundene Bedeutung.....	99
5.2.3 Empfundene Zufriedenheit.....	105
5.2.4 Operationalisierung.....	107
<b>5.3 Die Qualitätsdimension Vertrauen</b> .....	<b>110</b>
5.3.1 Ableitung und Definition.....	110
5.3.2 Bedeutung des Vertrauensaspektes in der Literatur.....	112
5.3.3 Empfundene Bedeutung.....	115
5.3.4 Der „Rationalitätsquotient“: Wissen oder Vertrauen.....	118
5.3.5 Empfundene Zufriedenheit.....	119
5.3.6 Operationalisierung.....	122
<b>5.4 Qualitätsdimension Erlebnis</b> .....	<b>124</b>
5.4.1 Ableitung und Definition.....	124
5.4.2 Empfundene Bedeutung.....	131
5.4.3 Empfundene Zufriedenheit.....	132
5.4.4 Operationalisierung.....	133
<b>5.5 Qualitätsdimension Preisgünstigkeit</b> .....	<b>136</b>
5.5.1 Ableitung und Definition.....	136
5.5.2 Der Preis einer Anlageberatung.....	137
5.5.3 Empfundene Bedeutung.....	141
5.5.4 Segmentierung.....	146
5.5.5 Empfundene Zufriedenheit.....	152
5.5.6 Operationalisierung.....	157
<b>5.6 Qualitätsdimension Zeit</b> .....	<b>163</b>
5.6.1 Empfundene Bedeutung.....	163
5.6.2 Empfundene Zufriedenheit.....	166
5.6.3 Operationalisierung.....	169
<b>6 EMPIRISCHE UNTERSUCHUNG</b> .....	<b>172</b>
<b>6.1 Entwicklung des Fragebogens</b> .....	<b>172</b>
<b>6.2 Durchführung der Untersuchung</b> .....	<b>173</b>
<b>6.3 Validität</b> .....	<b>174</b>
<b>6.4 Differenzierung zw. Aktienhandel und Anlagestrategie</b> .....	<b>175</b>

<b>7 AUSWERTUNG DER EMPIRISCHEN UNTERSUCHUNG .....</b>	<b>176</b>
<b>7.1 Risikoanteil am persönlichen Portfolio .....</b>	<b>176</b>
7.1.1 Potential für Risikoanteil am persönlichen Portfolio .....	176
7.1.2 Sicherheitsmotiv und Risikoanteil .....	178
7.1.3 Empfundenes Risiko und Risikoanteil .....	180
7.1.4 <i>Dynamisches</i> HHNEK und Risikoanteil .....	181
<b>7.2 Qualitätsdimension Beratungskompetenz .....</b>	<b>185</b>
7.2.1 Empfundene Bedeutung .....	185
7.2.2 Handelstätigkeit und empfundene Bedeutung .....	192
7.2.3 Empfundene Zufriedenheit .....	194
<b>7.3 Qualitätsdimension Vertrauen .....</b>	<b>196</b>
7.3.1 Empfundene Bedeutung .....	196
7.3.2 Empfundene Zufriedenheit .....	209
<b>7.4 Qualitätsdimension Persönliches Erlebnis .....</b>	<b>213</b>
7.4.1 Empfundene Bedeutung .....	213
7.4.2 Empfundene Zufriedenheit .....	215
<b>7.5 Qualitätsdimension Preisgünstigkeit .....</b>	<b>219</b>
7.5.1 Empfundene Bedeutung .....	219
7.5.2 Segmentspezifische Vergleiche .....	224
7.5.3 Empfundene Zufriedenheit .....	228
<b>7.6 Auswertung der Qualitätsdimension Zeit .....</b>	<b>234</b>
7.6.1 Empfundene Bedeutung .....	234
7.6.2 Empfundene Zufriedenheit .....	236
<b>8 ZUSAMMENFASSUNG .....</b>	<b>240</b>
<b>9 ANHANG I: GRÜNDE FÜR EINE FORCIERUNG VON AKTIEN(-FONDS) ALS POPULÄRER ANLAGEART .....</b>	<b>1</b>
<b>9.1 Überblick .....</b>	<b>1</b>
<b>9.2 Vermögenssituation der privaten Haushalte .....</b>	<b>1</b>
9.2.1 Gesamtvermögen der Haushalte .....	1
9.2.2 Geldvermögenssituation der privaten Haushalte .....	3
9.2.3 Vermögensverwendung: Problem und Chance zugleich .....	4
<b>9.3 Mentalitätswechsel: vom „Sparer“ zum „Anleger“ .....</b>	<b>4</b>
<b>9.4 Gründe für einen Ausbau des Aktionärsanteils .....</b>	<b>6</b>
9.4.1 Überblick .....	6
9.4.2 Potential „Aktionär“: Ertragspolitische Gründe .....	9
9.4.3 Potential „Aktionär“: Wirtschaftspolitische Gründe .....	10
9.4.4 Potential „Aktionär“: Sozialpolitische Gründe .....	11
9.4.5 Rentenproblematik Deutschlands .....	14
<b>9.5 Gründe für Aktieninvestitionen aus Anlegersicht .....</b>	<b>19</b>

<b>10 ANHANG II: INFORMATIONSVERHALTEN.....</b>	<b>1</b>
<b>10.1 Informationsverhalten .....</b>	<b>1</b>
10.1.1 Überblick .....	1
10.1.2 Informationsquellen .....	2
10.1.3 Informationsstrategien .....	5
<b>10.2 Empirische Analyse des Informationsverhaltens.....</b>	<b>6</b>
10.2.1 Explorative Analyse der Systematisierungskriterien für Informationsquellen.....	6
10.2.2 Deskriptive Analyse des Informationsverhaltens .....	8
10.2.3 Explikative Analyse des Informationsverhaltens.....	11
10.2.4 Zusammenfassung der Ergebnisse zum Informationsverhalten .....	16
<b>11 ANHANG IV: ZUSÄTZLICHE ERGEBNISSE SEGMENTSPEZIFISCHER ANALYSEN.....</b>	<b>1</b>
11.1 Segmentpezifische soziodemographische und -ökonomische Merkmalsausprägungen.....	1
11.2 Segmentpezifische Differenzen bei persönlichen Prädispositionen .....	5
<b>12 LITERATURVERZEICHNIS .....</b>	<b>1</b>

**ABBILDUNGSVERZEICHNIS:**

Abbildung 1: Prozess der kontinuierlichen Amelioration des Dienstleistungsangebotes.....	2
Abbildung 2: Modellübersicht.....	5
Abbildung 3: Polarisierung des Marktes.....	7
Abbildung 4: Erwartete Aufteilung des Anlagemarktes.....	9
Abbildung 5: Wachstumspotentiale für den deutschen Anlagemarkt.....	15
Abbildung 6: Merkmale von Bankdienstleistungen.....	18
Abbildung 7: Anzeige der Deutschen Bank AG.....	20
Abbildung 8: Der Drei-Faktoren-Ansatz der Dienstleistungstheorie.....	21
Abbildung 9: Die „7 P's“ der Bankdienstleistung.....	34
Abbildung 10: Kapitelspezifische Modellübersicht.....	35
Abbildung 11: Aktivierende Prozesse: Von der Aktivierung zur Einstellung.....	41
Abbildung 12: Hauptgruppe von Motiven nach Keynes.....	51
Abbildung 13: Komponenten des Ergebnisrisikos.....	56
Abbildung 14: Geschlechtsspezifische Werbung.....	77
Abbildung 15: Ausgewählte Modellübersicht.....	88
Abbildung 16: Das „magische Dreieck“ der Geldanlage.....	91
Abbildung 17: Erfolgsfaktoren der Portfolioallokation.....	97
Abbildung 18: Kundenbedürfnisse und spezifische Konkurrenz.....	103
Abbildung 19: Anzeigenkonzept für erlebnisorientierte (individueller Lebensstil) Produktpolitik.....	127
Abbildung 20: Werbeanzeige zum Thema: Intransparenz von Gebührenordnungen.....	140
Abbildung 21: Gründe für Filialbesuch.....	143
Abbildung 22: Portfoliozusammensetzung und Rendite-Provisions-Vergleich.....	145
Abbildung 23: Kundensegmentierung.....	147
Abbildung 24: Die drei Komponenten der Anlageberatung in Bezug auf die benötigte Zeit.....	167
Abbildung 25: Ziele und Portfoliozusammensetzung.....	180
Abbildung 26: Klassifizierung der Höhe des zu erwartenden Erbes.....	182
Abbildung 27: Anlagespez. Interesse und empf. Bedeutung der QD Beratungskompetenz.....	185
Abbildung 28: Anlagespezifisches Interesse und empf. Bedeutung der QD Beratungskompetenz.....	187
Abbildung 29: Limitierung des Entscheidungsverhaltens und empf. Bed. der QD Beratungskompetenz.....	190
Abbildung 30: „Rationalitätsquotient“ je empfundener eigener Anlagekompetenz.....	199
Abbildung 31: Limitierung des Entscheidungsverhaltens und empfundene Bedeutung der QD Vertrauen.....	200
Abbildung 32: Meinungsführerschaft und empfundene Bedeutung der Qualitätsdimension Vertrauen.....	206
Abbildung 33: Aktivität des Beraters und Zufriedenheit.....	216
Abbildung 34: Erlebnishaftigkeit und Bewertung.....	217
Abbildung 35: Bedeutung der QD Preisgünstigkeit und empf. Gebührenkenntnis je Gesamtrisiko.....	221
Abbildung 36: Bedeutung der QD Preisgünstigkeit und empf. Gebührenkenntnis je Aktivierung.....	223
Abbildung 37: Segmentspezifische Bedeutung der QD Preisgünstigkeit.....	225
Abbildung 38: Segmentspezifische Bedeutungen ausgewählter Qualitätsdimensionen.....	226
Abbildung 39: Segmentspezifisches empfundenes Gesamtrisiko und Risikoanteil am Portfolio.....	227
Abbildung 40: Aktivität des Beraters und Zufriedenheit mit QD Preisgünstigkeit.....	231
Abbildung 41: Erlebnishaftigkeit und empfundene Zufriedenheit mit der Qualitätsdimension Zeit.....	237
Abbildung 42: Segmentspezifischer Überblick über empfundene Bedeutungen der QDs.....	242
Abbildung 43: Segmentspezifischer Überblick über empfundene Zufriedenheiten mit QDs.....	245
Abbildung 44: Darstellung der segmentspezifischen Validität des Modelles.....	246
Abbildung 45: Das Geldvermögen der privaten Haushalte.....	3
Abbildung 46: Die Aufteilung des privaten Geldvermögens.....	5
Abbildung 47: Entwicklung des Publikumsfondsvermögens.....	6
Abbildung 48: Aktionärsanteil an der Bevölkerung im internationalen Vergleich.....	6
Abbildung 49: Interessensgebiete der Bevölkerung im Überblick.....	8
Abbildung 50: Die Bevölkerungsentwicklung Deutschlands.....	14
Abbildung 51: Relative Entwicklung der Beitragszahler der deutschen Rentenversicherung.....	15
Abbildung 52: Wachstumspotentiale für den deutschen Anlagemarkt.....	18
Abbildung 53: Wertentwicklung des DAX im Vergleich.....	21
Abbildung 54: Risiko-Renditevergleich zwischen Aktien und Rentenanleihen.....	23
Abbildung 55: Vorteilhaftigkeit der Diversifikation.....	24

<i>Abbildung 56: Klassifikation externer Informationsquellen</i> .....	3
<i>Abbildung 57: Spezifizierte Klassifikation externer Informationsquellen</i> .....	4
<i>Abbildung 58: Polaritätenprofil für ausgewählte Informationsquellen</i> .....	9
<i>Abbildung 59: Polaritätenprofile für ausgewählte Informationsquellen</i> .....	12
<i>Abbildung 60: Eigene Anlagekompetenz und Nutzungsintensität bestimmter Informationsquellen</i> .....	14
<i>Abbildung 61: Nutzungsintensität von Informationsquellen und Limitierung des Entscheidungsverhaltens</i> .....	16
<i>Abbildung 62: Aufteilung der HHNEK-Klassen je Segment</i> .....	1
<i>Abbildung 63: Aufteilung der Geldvermögensklassen je Segment</i> .....	2
<i>Abbildung 64: Aufteilung der Altersklassen je Segment</i> .....	3
<i>Abbildung 65: Aufteilung der Handelshäufigkeiten je Segment</i> .....	4
<i>Abbildung 66: Handelshäufigkeit und Zufriedenheit je Bankengruppe</i> .....	4
<i>Abbildung 67: Segmentspezifischer Vergleich der Höhe des zu erwartenden Erbes</i> .....	6
<i>Abbildung 68: Segmentspezifischer Vergleich der jeweiligen Leitung des Beratungsgespräches</i> .....	7
<i>Abbildung 69: Segmentspezifische Prädispositionsausprägungen</i> .....	8

## TABELLENVERZEICHNIS:

<i>Tabelle 1: Operationalisierung und Klassifizierung des anlagespezifischen Interesses</i> .....	42
<i>Tabelle 2: Operationalisierung und Klassifizierung der empfundenen eigenen Anlagekompetenz</i> .....	46
<i>Tabelle 3: Operationalisierung und Klassifizierung des Sicherheitsmotives</i> .....	52
<i>Tabelle 4: Empirisch überprüfbare Risikoreduktionsstrategien</i> .....	66
<i>Tabelle 5: Auszug aus der Einkommens- und Verbrauchsstichprobe von 1993</i> .....	72
<i>Tabelle 6: Geschlecht und Portfoliostruktur des Geldvermögens</i> .....	75
<i>Tabelle 7: Persönliches Monatsnettoeinkommen und Portfoliostruktur des Geldvermögens</i> .....	78
<i>Tabelle 8: Persönliches Geldvermögen und Portfoliostruktur des Geldvermögens</i> .....	79
<i>Tabelle 9: Jahreseinkommen und (beabsichtigter) Aktienbesitz bei Entscheidern</i> .....	79
<i>Tabelle 10: Jahreseinkommen und (beabsichtigter) Investmentfondsbesitz bei Entscheidern</i> .....	80
<i>Tabelle 11: Formale Bildung und (beabsichtigter) Aktienbesitz</i> .....	84
<i>Tabelle 12: Literaturüberblick zur Berücksichtigung des Vertrauensaspektes</i> .....	113
<i>Tabelle 13: Beispiele zur Umsetzung aktueller Erlebniswerte</i> .....	130
<i>Tabelle 14: Gegenstände beispielhafter Untersuchungen</i> .....	144
<i>Tabelle 15: Operationalisierung und Klassifizierung des wirtschaftsspezifischen Interesses</i> .....	159
<i>Tabelle 16: Operationalisierung und Klassifizierung der empfundenen eigenen Anlagekompetenz</i> .....	160
<i>Tabelle 17: Segmentierung</i> .....	160
<i>Tabelle 18: Segmentspezifische Merkmalsausprägungen der Segmentierungskriterien</i> .....	160
<i>Tabelle 19: Operationalisierung des Informationssuchverhaltens von Segment II</i> .....	161
<i>Tabelle 20: Operationalisierung der Akzeptanz „neuer Medien“ als Informationsquelle von Segment II</i> .....	161
<i>Tabelle 21: Segmentierung</i> .....	161
<i>Tabelle 22: Operationalisierung der Akzeptanz von Homebanking bei Segment II</i> .....	162
<i>Tabelle 23: Segmentierung</i> .....	162
<i>Tabelle 24: Ausprägung des Sicherheitsmotives und Risikoanteile am persönlichen wie idealen Portfolio</i> ....	179
<i>Tabelle 25: Ausprägung des Sicherheitsmotives und Risikoanteile am persönlichen wie idealen Portfolio</i> ....	179
<i>Tabelle 26: Empfundenes Aktienrisiko und Aktienanteil am persönlichen Portfolio</i> .....	181
<i>Tabelle 27: Risikoanteil am persönlichen Portfolio je Höhe des Erbes (je Höhe des HHNEK)</i> .....	182
<i>Tabelle 28: Zusammenhang zw. Risikoanteil am persönlichen Portfolio und Höhe des Erbes wie HHNEK</i> ....	183
<i>Tabelle 29: Multiple Vergleichstests für empf. Bedeutung der QD Beratungskompetenz</i> .....	186
<i>Tabelle 30: Empf. eigene Anlagekompetenz und empf. Bedeutung der QD Beratungskompetenz</i> .....	188
<i>Tabelle 31: Limitierung des Entscheidungsverhaltens und empf. Bedeutung der QD Beratungskompetenz</i> ....	190
<i>Tabelle 32: Sicherheitsmotiv und empf. Bedeutung der QD Beratungskompetenz</i> .....	191
<i>Tabelle 33: Empfundenes Gesamtrisiko und empf. Bedeutung der QD Beratungskompetenz</i> .....	192
<i>Tabelle 34: Varianzanalyse der Bedeutung der QD Beratungskompetenz je Handelshäufigkeit</i> .....	193
<i>Tabelle 35: Zufriedenheit mit QD Beratungskompetenz je Hausbankengruppe</i> .....	195
<i>Tabelle 36: Zufriedenheit mit der QD Beratungskompetenz und Empfehlungswahrscheinlichkeit</i> .....	195

Tabelle 37: Varianzanalysen zum spezifischen Interesse.....	197
Tabelle 38: Varianzanalyse zur eigenen empfundenen Anlagekompetenz.....	197
Tabelle 39: Multiple Vergleichstests für empf. Bedeutung der Qualitätsdimension Vertrauen.....	198
Tabelle 40: Limitierung des Entscheidungsverhaltens und empfundene Bedeutung der QD Vertrauen .....	200
Tabelle 41: Limitierung des Entscheidungsverhaltens und „Rationalitätsquotient“ .....	201
Tabelle 42: Segmentspezifische Varianzanalyse zum „Rationalitätsquotienten“ .....	202
Tabelle 43: Varianzanalyse zum Sicherheitsmotiv und der empfundenen Bedeutung der QD Vertrauen.....	203
Tabelle 44: Varianzanalyse zum empfundenen Risiko.....	204
Tabelle 45: Varianzanalyse zum empfundenen Risiko.....	205
Tabelle 46: Handelshäufigkeit und empfundene Bedeutung der Qualitätsdimension Vertrauen .....	206
Tabelle 47: Zusammenfassende multiple Regressionsanalyse zur empf. Bedeutung der QD Vertrauen.....	207
Tabelle 48: Aktive Beteiligung und empfundene Zufriedenheit mit der QD Vertrauen .....	209
Tabelle 49: Varianzanalysen zu bankengruppenspezifischen Differenzen .....	210
Tabelle 50: Varianzanalyse bankengruppenspezifischer Differenz.....	211
Tabelle 51: Zufriedenheit mit der QD Vertrauen und Empfehlungswahrscheinlichkeit .....	212
Tabelle 52: Wirtschaftsspez. Interesse und empfundene Bedeutung der QD Persönliches Erlebnis.....	213
Tabelle 53: Subjektives Risiko und empf. Bedeutung der QD Persönliches Erlebnis.....	214
Tabelle 54: Segmentspezifische Mittelwertvergleiche .....	215
Tabelle 55: Klassifizierung der empfundenen Zufriedenheit mit der QD Persönliches Erlebnis.....	216
Tabelle 56: Objektives Risiko und empfundene Bedeutung der QD Preisgünstigkeit.....	219
Tabelle 57: Subjektives Risiko und empfundene Bedeutung der QD Preisgünstigkeit.....	220
Tabelle 58: Segmentspezifische Varianzanalyse .....	228
Tabelle 59: Segmentspezifische Analyse der empfundenen Gebührenkenntnis .....	229
Tabelle 60: Segmentspezifische Analyse der Zufriedenheiten .....	230
Tabelle 61: Empfundenes Risiko und empfundene Bedeutung der Qualitätsdimension Zeit.....	234
Tabelle 62: Sicherheitsmotiv und empfundene Bedeutung der Qualitätsdimension Zeit .....	235
Tabelle 63: Wirtschaftsspez. Interesse und empf. Bedeutung der Qualitätsdimension Zeit .....	235
Tabelle 64: Multiple Regressionsanalyse für die empf. Bedeutung der Qualitätsdimension Zeit .....	236
Tabelle 65: Erlebnishaftigkeit und empfundene Zufriedenheit mit der Qualitätsdimension Zeit .....	237
Tabelle 66: Anbieterspezifische Analyse der empf. Zufriedenheit mit der QD Zeit.....	238
Tabelle 67: Gesamtvermögensübersicht der privaten Haushalte.....	2
Tabelle 68: Aufteilung und Entwicklung verschiedener Geldvermögensarten .....	12
Tabelle 69: Jahreseinkommen und Aktienbesitz von Entscheidern .....	13
Tabelle 70: Wertentwicklung verschiedener Anlageformen im langfristigen Vergleich .....	19
Tabelle 71: Faktorenanalyse der Informationsquellen.....	7
Tabelle 72: Limitierung des Entscheidungsverhaltens und Nutzungsintensität persönlicher IQ.....	15
Tabelle 73: Limitierung des Entscheidungsverhaltens und Nutzungsintensität unpersönlicher IQ.....	15
Tabelle 74: Segmentspezifischer Vergleich der Zukunftsaussichten .....	5
Tabelle 75: Segmentspez. Vergleich der Wahrscheinlichkeit, Wertpapiere zu erben .....	7

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS:

Anlagek.	Anlagekompetenz
Anlagespez.	Anlagespezifisch(es)
Anz.	Anzahl
Bed., Bedeut.	Bedeutung
bzw.	beziehungsweise
D.h.	Das heißt
DW-Test	Durbin-Watson-Test
eig.	eigene
EK	Einkommen
Empf.	Empfundene
Empfehlungswahrschein.	Empfehlungswahrscheinlichkeit
f., ff.	folgende
GSD	Geringste signifikante Differenz