

Inhaltsverzeichnis:	Seite
Einführung: Kundenselbstbedienung in den 90er Jahren	1
Kapitel 1: Einfach- und Mehrfach-Bankverbindungen und ihre soziodemographische Struktur	9
1. Die Zahl der Kundenverbindungen als Indikator der Wettbewerbsposition der Instituts- gruppen	9
2. Soziodemographische Determinanten der Bankenwahl	17
3. Zusammenfassende Charakterisierung der Einfach- und Mehrfach-Bankverbindungen	35
Anhang zu Kapitel 1	37
Kapitel 2: Nutzungsstrukturen von Zahlungs- verkehrsleistungen	38
1. Die Nutzung ausgewählter Zahlungsinstrumente	38
2. Nutzer einzelner Zahlungsverkehrsleistungen und ihre Bankverbindungen	50
Anhang zu Kapitel 2	53
Kapitel 3: Kundentypen im Zahlungsverkehr	68
Anhang zu Kapitel 3	77

Kapitel 4: Die Nutzung ausgewählter Finanzdienstleistungen	85
Anhang zu Kapitel 4	99
Kapitel 5: Die Einstellung zu POS-Banking und Home-Banking	119
1. Die Einstellung zu POS-Banking	120
1.1. Die Beurteilung positiver Aspekte	120
1.1.1. Schnellere und bequemere Zahlung mit der Geldkarte	122
1.1.2. Die verringerte Verlust- und Diebstahlgefahr	123
1.1.3. Die verringerte Notwendigkeit zur Bargeldbeschaffung	124
1.2. Die Beurteilung negativer Aspekte	125
1.2.1. Der Verlust der Kontrolle über die Ausgaben	127
1.2.2. Der gefährdete Datenschutz	127
1.2.3. Das Vergessen der Geheimnummer	128
2. Die Einstellung zu Home-Banking	130
2.1. Die Beurteilung positiver Aspekte	130
2.1.1. Die Zeitersparnis	132
2.1.2. Zusätzliche Informationen zur Bankverbindung	132
2.1.3. Aktuelle Kontoinformationen	133
2.1.4. Börsen- und Wirtschaftsinformationen	134
2.1.5. Die Unabhängigkeit von den Banköffnungszeiten	135
2.2. Die Beurteilung negativer Aspekte	135
2.2.1. Der Mißbrauch persönlicher Daten	138
2.2.2. Die Möglichkeit von Fehlbuchungen	138
2.2.3. Die Verringerung des persönlichen Kontaktes	138

3. Einstellungstypen zu POS-Banking und zu Home-Banking	139
3.1. Einstellungstypen zu POS-Banking	139
3.1.1. Charakterisierung	139
3.1.2. Einflußfaktoren der Akzeptanz und Einstellungstypen zu POS-Banking	151
3.2. Einstellungstypen zu Home-Banking	153
3.2.1. Charakterisierung	153
3.2.2. Einflußfaktoren der Akzeptanz und Einstellungstypen zu Home-Banking	163
4. Schlußfolgerungen	166
Anhang zu Kapitel 5	169
 Anhang:	
1. Darstellung der Befragungsergebnisse	202
2. Analysemethoden	224
2.1. Einfaktorielle Varianzanalyse	224
2.2. Cluster- und Diskriminanzanalyse	228
Literaturverzeichnis	232