

Tabelle 2:
Index-Aufbau Dimension 1: subjektive Nutzungszufriedenheit, 2023 und 2024

Indikatoren	Aussagen/Items	Mittelwert 2023	Mittelwert 2024	Skala	Filterungen
Finanzdienstleistungen 2023: Mittelwert = 62,6; Standardabweichung = 28,8; Cronbach's Alpha = 0,86 2024: Mittelwert = 66,2; Standardabweichung = 26,7; Cronbach's Alpha = 0,84	Zufriedenheit mit: Bankkonto*	3,9	4,1	1 „überhaupt nicht zufrieden“ bis 5 „sehr zufrieden“	Nutzt Bankkonto
	Zufriedenheit mit: Online-Bezahlverfahren*	3,8	4,0		Nutzt Online-Bezahlverfahren
	Zufriedenheit mit: Geldanlage (Depot, z. B. mit Aktien, Fonds, Wertpapieren)*	2,8	2,9		Nutzt Geldanlagen
	Zufriedenheit mit: Sparen (z. B. Sparbuch, Bausparvertrag)*	3,1	3,2		Nutzt Sparverfahren
	Zufriedenheit mit: Krediten*	2,8	2,8		Nutzt Kredite
	Zufriedenheit mit: Finanz- und/oder Vermögensberatung*	2,3	2,2		Nutzt Finanz- und/oder Vermögensberatung
Banking-Kanäle 2023: Mittelwert = 71,0; Standardabweichung = 29,5; Cronbach's Alpha = 0,80 2024: Mittelwert = 71,2; Standardabweichung = 29,2; Cronbach's Alpha = 0,74	Zufriedenheit mit: Online-Banking*	4,3	4,4	1 „überhaupt nicht zufrieden“ bis 5 „sehr zufrieden“	Nutzt Bankkonto & nutzt Online-Banking
	Zufriedenheit mit: Mobile Banking*	3,6	3,6		Nutzt Bankkonto & nutzt Mobile Banking
	Zufriedenheit mit: Telefon-Banking*	2,6	2,4		Nutzt Bankkonto & nutzt Telefon-Banking
	Zufriedenheit mit: stationärem Banking in Bankfilialen (z. B. Bankschalter)*	3,6	3,6		Nutzt Bankkonto & nutzt stationäres Banking
Gebühren 2023: Mittelwert = 60,8; Standardabweichung = 31,8 2024: Mittelwert = 58,7; Standardabweichung = 32,3	Zufriedenheit mit: Gebühren für genutzte Finanzdienstleistungen	3,4	3,3	1 „überhaupt nicht zufrieden“ bis 5 „sehr zufrieden“	-

* Wert = 0, wenn eine Hürde die Nutzung verändert | Anmerkung: Für die Erstellung der Indikatoren wurden die Aussagen/Items so umcodiert, dass ein Indikator Werte zwischen 0 und 100 annimmt. Fragestellungen: Finanzdienstleistungen: F: Nutzen Sie die folgenden Finanzdienstleistungen? F: Und wie zufrieden sind Sie mit den von Ihnen regelmäßig genutzten Finanzdienstleistungen? | Banking-Kanäle: F: Nutzen Sie die folgenden Banking-Kanäle? F: Und wie zufrieden sind Sie mit den Kanälen, die Sie regelmäßig für Ihre Bankgeschäfte nutzen? | Gebühren: Wie zufrieden sind Sie mit der Höhe anfallender Gebühren für Finanzdienstleistungen insgesamt?

Tabelle 3:
Index-Aufbau Dimension 2: Finanzkompetenz, 2023 und 2024

Indikatoren	Aussagen/Items	Mittelwert 2023	Mittelwert 2024	Skala
Finanzverhalten 2023: Mittelwert = 70,4; Standardabweichung = 23,4; Cronbach's Alpha = 0,77 2024: Mittelwert = 71,5; Standardabweichung = 21,8; Cronbach's Alpha = 0,70	Ich habe einen guten Überblick über meine Einnahmen und Ausgaben.	4,1	4,2	1 „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 „stimme voll und ganz zu“
	Wenn mich meine Bank vor Herausforderungen stellt (z. B. Verifikationsapps oder ein Online-Identifikations-Verfahren), dann meistere ich diese problemlos.	3,8	3,9	
	Ich habe schon mal Preisvergleiche/Vergleichsportale bei einer Kontoöffnung oder zum Abschluss eines Kredits oder einer Versicherung herangezogen.	3,4	3,4	
	Wenn Probleme mit meinen Finanzprodukten und/oder Zahlungsmethoden auftreten, kann ich diese selbständig lösen.	3,9	3,9	
	Wenn Probleme mit meinen Finanzprodukten und/oder Zahlungsmethoden auftreten, dann wüsste ich, wie ich mich beschweren kann.	3,8	3,9	
	Ich habe in der Schule zu wenig über die Themen Geld und Finanzen beigebracht bekommen. *	3,4	3,4	
Finanzwissen 2023: Mittelwert = 64,0; Standardabweichung = 21,3; Cronbach's Alpha = 0,71 2024: Mittelwert = 65,0; Standardabweichung = 21,1; Cronbach's Alpha = 0,71	Sicherheit im Umgang mit: Bankkonto eröffnen	4,1	4,2	1 „überhaupt nicht sicher“ bis 5 „sehr sicher“
	Sicherheit im Umgang mit: Kreditaufnahme	3,6	3,6	
	Sicherheit im Umgang mit: Ratenzahlung/Später bezahlen bei Online-Käufen	3,8	3,9	
	Sicherheit im Umgang mit: verschiedenen Möglichkeiten der Geldanlage, z. B. Tagesgeldkonto, Sparbuch, Aktien, Investmentfonds	3,6	3,7	