

Die Einstellung der Konsumenten zu POS-Banking

Wolfgang Gerke / Andreas Oehler

In letzter Zeit erschienen zahlreiche Veröffentlichungen zum Themenbereich des kartengesteuerten Zahlungsverkehrs. Sie behandelten vor allem Wirtschaftlichkeitsaspekte und die Sicht des Kreditgewerbes sowie des Handels bei neuen Kreditkartensystemen und POS-Banking. Im folgenden Beitrag wird die Sicht des potentiellen Nutzers von POS-Banking analysiert. Es handelt sich um die Teilauswertung einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung. Die Autoren gehören zu einer Forschergruppe an der Universität Mannheim, die sich mit der Anwendung neuer Technologien im Finanzdienstleistungssektor beschäftigt. Ihr gehören Prof. Dr. W. Gerke, Dipl.-Kfm. A. Oehler, Dipl.-Kfm. V. van Rühl und Frau Dr. B. Schiller an.¹

In einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung von 2056 Bundesbürgern (incl. Berlin [West]) im Frühjahr 1987 wurde von den Autoren u. a. die Einstellung der Konsumenten zu Point-of-Sale-Banking mit ihren Einflußfaktoren erhoben. Zur Nutzung eines POS-Banking-Systems konnten aufgrund der geringen Verbreitung keine Daten ermittelt werden. Obwohl verschiedene POS-Banking-Systemlösungen aufgrund der Berücksichtigung unterschiedlicher Kartensysteme und -techniken sowie Datenübertragungs- und Abwicklungstechniken möglich sind, wäre die Mehrheit der Befragten bei der Beurteilung der mehr technischen Unterschiede zu diesem frühen Zeitpunkt überfordert worden.

Den Probanden wurde daher ein POS-Banking-System so geschildert, daß sie sich den prinzipiellen Ablauf der Bezahlung vorstellen konnten. Anschließend wurden den befragten Konsumenten die folgenden positiven und negativen Aspekte eines POS-Banking-Systems vorgestellt.

● Positive Aspekte:

- »Man kann die Bezahlung schneller und bequemer abwickeln«
- »Man braucht nicht mehr so viel Bargeld mitzunehmen: Verlust- und Diebstahlgefahr sind dann kleiner«
- »Man braucht nicht mehr so oft zu seiner Bank gehen, um Geld zu holen«

● Negative Aspekte:

- »Man kann leicht die Kontrolle über seine Ausgaben verlieren«
- »Die Bank kann genau verfolgen, wo man sein Geld ausgibt«
- »Man könnte die zur Bezahlung ebenfalls notwendige Geheimnummer vergessen«

Die positiven Items konnten auf einer fünfstufigen Skala von »kein Vorteil«

(1) bis »großer Vorteil« (5), die negativen Items konnten auf einer Skala von »kein Nachteil« (1) bis »großer Nachteil« (5) eingestuft werden.

Aus den Erhebungsdaten konnten mit Hilfe einer Clusteranalyse² drei Typen von Personen hinsichtlich ihrer Einstellung zu POS-Banking charakterisiert werden:

● Mehr als 55 Prozent der Befragten lassen sich als »Aufgeschlossene« kennzeichnen. Sie beurteilen die positiven Aspekte eines POS-Banking-Systems wie die schnellere und bequemere Bezahlung oder die verminderte Verlust- und Diebstahlgefahr überdurchschnittlich stark als Vorteile. Negative Aspekte wie der mögliche Verlust der Ausgabenkontrolle, datenschutzrechtliche Bedenken oder das Vergessen der Geheimnummer werden nur als mittelschwere Nachteile eingeschätzt.

● Als »Skeptiker« lassen sich 30 Prozent der Probanden bezeichnen, die die positiven Aspekte von POS-Banking gering und die negativen Aspekte als großen Nachteil beurteilen.

● Schließlich sind über 14 Prozent des repräsentativen Bevölkerungsquerschnitts als »Unentschlossene« zu kennzeichnen, weil sie sowohl positive als auch negative Aspekte gering einschätzen. Zu dieser Gruppe gehören sicher auch einige »Neutrale«, die ganz bewußt weder Vor- noch Nachteilen von POS-Banking ein Übergewicht zusprechen wollen.

Aus den Daten der beschriebenen Repräsentativerhebung können Erkenntnisse über die vorhandenen Bankverbindungen als mögliche Einflußfaktoren der Einstellung zu POS-Banking in zweierlei Weise ermittelt werden. Erstens wird eine summarische Auswertung der Angabe über bestehende Bankverbindungen nach den drei Universalbankgruppen sowie der Bundespost vorgenommen. Ta-

Abbildung 1: Ein- und Mehrfachbankverbindungen – in v. H. der Befragten –

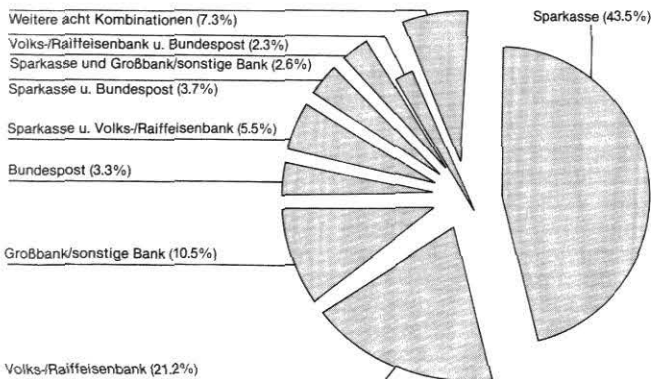
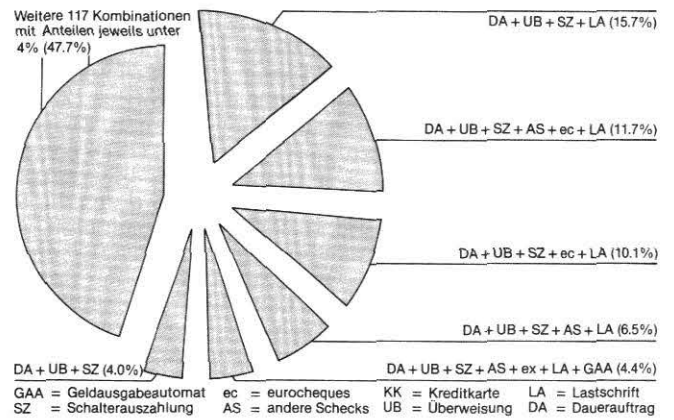


Abbildung 2: Nutzungskombinationen von Zahlungsverkehrsleistungen – in v. H. der Befragten –



belle 1, in der Mehrfachnennungen enthalten sind, zeigt diese Ergebnisse auf.

Zweitens werden die von den Konsumenten unterhaltenen Kombinationen von Verbindungen zu verschiedenen Institutsgruppen ermittelt. Abbildung 1 enthält die wichtigsten angegebenen Ein- und Mehrfachbankverbindungen. Die Prozentangaben beziehen sich jeweils auf die Grundgesamtheit. In beiden Auswertungen überwiegen die Kundenbeziehungen zu Sparkassen. Es folgen die Bankverbindungen zu den Volks-/Raiffeisenbanken und den Großbanken/sonstigen Banken.

Einflußfaktor Zahlungsgewohnheiten

Als weiterer wesentlicher Einflußfaktor der Einstellung zu POS-Banking werden die ebenfalls repräsentativ erhobenen Zahlungsgewohnheiten der Konsumenten angesehen. Tabelle 2 belegt die Nutzungshäufigkeit der gebräuchlichsten Zahlungsverkehrsinstrumente. Beachtenswert ist, daß sich der Geldausgabeautomat mit einer Nutzung durch über 18 Prozent der Befragten gut etablieren konnte.

Tabelle 1: Bankverbindungen – in v. H. der Befragten –

Bankverbindung	Ja	Nein
Volks-/Raiffeisenbank	32.6	67.4
Sparkasse	57.7	42.3
Großbank / sonstige Bank	18.0	82.0
Bundespost	14.2	85.8
Mehrfachnennungen		

Tabelle 2: Nutzungshäufigkeiten verschiedener Zahlungsverkehrsleistungen im Monat – in v. H. der Befragten –

Zahlungsverkehrsleistung	Nutzungshäufigkeit im Monat:		
	nie	1 bis 4 mal	mehr als 4 mal
Geldausgabeautomat	81.3	16.1	2.6
Schalterauszahlung	6.8	84.6	8.6
eurocheques	51.2	40.9	7.9
andere Schecks	62.8	32.1	5.1
Kreditkarte	93.3	5.5	1.2
Überweisung	16.5	66.3	17.2
Lastschrift	24.7	59.7	15.6
Dauerauftrag	16.5	70.4	13.1
Mehrfachnennungen			

Auch hier ermittelt ein zweiter Auswertungsschritt die wichtigsten Nutzungskombinationen der acht verschiedenen Zahlungsverkehrsinstrumente (Abbildung 2).

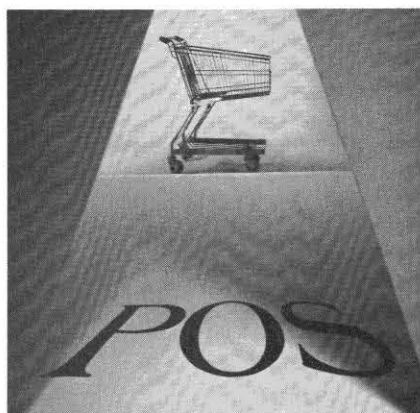
Es zeigt sich, daß Dauerauftrag, Überweisung, Lastschrift und Schalter-

auszahlung Standardelemente der am häufigsten genutzten Kombinationen sind.

In einem weiteren Analyseschritt lassen sich innerhalb der Nutzung der acht verschiedenen Zahlungsverkehrsinstrumente mit Hilfe einer Clusteranalyse³ drei Gruppen von Konsumenten differenzieren. Die Charakterisierung erfolgte aufgrund der Nutzungshäufigkeit der einzelnen Zahlungsverkehrsinstrumente.

- Etwa 27 Prozent der Befragten ist durch eine zum Teil stark auftretende unterdurchschnittliche Nutzung aller Zahlungsverkehrsleistungen geprägt. Auffallend ist eine relativ starke Bargeldpräferenz im Zahlungsverkehr, die vor allem durch eine im Vergleich zu anderen genutzten Zahlungsverkehrsarten fast durchschnittliche Nutzung der Schalterauszahlung offenbar wird. Diese Gruppe läßt sich damit als »Wenig-Nutzer mit starker Bargeldpräferenz im Zahlungsverkehr« bezeichnen.

- Fast 56 Prozent der Befragten weisen eine vorwiegend durchschnittliche Inanspruchnahme der meisten Zahlungsverkehrsleistungen auf. Gleichzeitig ist eine Dominanz der



Nutzung traditioneller unbarer, nicht kartengesteuerter Zahlungsverkehrsinstrumente (Überweisung, Lastschrift, Dauerauftrag) und der Schalterauszahlung erkennbar. Diese Gruppe wird daher als »traditionelle Mengenkunden des Zahlungsverkehrs« charakterisiert.

● Die dritte Gruppe mit knapp 18 Prozent der Konsumenten zeigt eine überdurchschnittliche Inanspruchnahme aller Zahlungsverkehrsleistungen. Sie dokumentiert dabei eine ausgeprägte Nutzung von kartengesteuerten Zahlungsverkehrsarten und von Scheckzahlungsverkehrsformen (eurocheques, andere Schecks, Kreditkarten, zum Teil auch Geldausgabebautomat). Damit kann diese Gruppe auch als die der »Viel-Nutzer mit Präferenz für kartengesteuerten Zahlungsverkehr und Scheckzahlungsverkehr« gekennzeichnet werden.

Struktur der Einstellungstypen

Die drei zu Beginn charakterisierten Einstellungstypen zu POS-Banking (»Aufgeschlossene«, »Skeptiker«, »Unentschlossene«) weisen zum Teil deutliche Unterschiede hinsichtlich bestimmter Soziodemographica auf. Während die Gesamtbevölkerung sich etwa zu 51 Prozent aus Frauen und zu 49 Prozent aus Männern zusammensetzt, ist die Gruppe der »Skeptiker« durch einen höheren Anteil von Frauen geprägt (fast 54 Prozent), während die beiden anderen Gruppen durchschnittliche Geschlechtsverteilungen aufweisen. Interessant ist ferner, daß bei den »Skeptikern« die beiden oberen Altersklassen (46 bis 65 Jahre und über 65 Jahre) dominieren (10 Prozent bzw. 30 Prozent höherer Anteil als der Durchschnitt der Gesamtbevölkerung). Dagegen entstammen die »Aufgeschlossenen« eher den jüngeren

Altersgruppen. Bei den bis 25jährigen liegt ihr Anteil 20 Prozent über dem Gesamtdurchschnitt.

An Stelle einer Schichtzuordnung anhand der Kriteriumsvariablen Einkommen, Bildung und Beruf läßt sich als weitere soziodemographische Variable eine subjektive Schichteinordnung durch die Befragten in die Analyse einführen. Ausgehend von einer solchen Selbstgruppierung in Arbeiterschicht (insgesamt 38 Prozent), Mittelschicht (insgesamt 53 Prozent) und obere Mittelschicht/Oberschicht (insgesamt 9 Prozent) läßt sich für das Schichtkriterium ableiten, daß die »Skeptiker« eher der Arbeiterschicht zugehören, denn der Arbeiterschichtanteil liegt hier um 20 Prozent über dem Gesamtdurchschnitt. Die »Aufgeschlossenen« sind tendenziell mehr in der Mittelschicht zu finden. Der Mittelschichtanteil liegt bei diesem Einstellungstyp um mehr als 5 Prozent über dem Durchschnitt aller Befragten. Die »Unentschlossenen« weisen eine durchschnittliche Schichtgruppenverteilung auf.

Um diese Analyse zu verfeinern, werden in Ergänzung der subjektiven Schichteinordnung im folgenden die genannten Schichtkriterien Schulabschluß, berufliche Stellung und monatliches Nettoeinkommen hinsichtlich der Einstellungstypen erörtert.

Die Gruppe der »Skeptiker« entstammt überdurchschnittlich Bevölkerungskreisen, die einen Volkschulabschluß ohne abgeschlossene Ausbildung oder Lehre haben. Der Anteil derjenigen, die einen solchen Bildungsabschluß haben, liegt bei den »Skeptikern« um 40 Prozent über dem Anteil der Gesamtbevölkerung. Bei den beiden oberen Schulabschlußkategorien (Mittelschulabschluß bzw. Abitur) sind die »Skeptiker« bis zu 25 Prozent unter dem Gesamtdurchschnitt vertreten. Die »Unentschlossenen« weisen eine durchschnittliche Struktur der Bildungsabschlüsse auf,

während die »Aufgeschlossenen« vorwiegend mindestens Mittelschul- bzw. Oberschulabschluß haben, zu einem überdurchschnittlichen Prozentsatz jedoch auch Abitur oder höhere Abschlüsse aufweisen.

Auch hinsichtlich der verschiedenen beruflichen Stellungen der Befragten ergeben sich bemerkenswerte Unterschiede zwischen den Einstellungsgruppen. Während sich die »Aufgeschlossenen« zum Teil deutlich überdurchschnittlich aus akademischen freien Berufen, Selbständigen oder Angestellten zusammensetzen (bis zu 15 Prozent höhere Anteile als der Durchschnitt), sind bei den »Skeptikern« diese Berufsgruppen unterdurchschnittlich vertreten. Hier sind insbesondere die ungelerten und die gelernten Arbeiter, die Fach- und Vorarbeiter sowie die Meister weit überdurchschnittlich (Anteile bis zu 20 Prozent über dem Durchschnitt) repräsentiert. Die »Unentschlossenen« besetzen die verschiedenen beruflichen Stellungen weitgehend durchschnittlich.

Einfluß der Bankverbindung

Beim Einflußfaktor Einkommen ist beachtenswert, daß eine zunehmende Ähnlichkeit der drei Einstellungsgruppen bei steigenden Einkommen zu erkennen ist. Bei den beiden unteren Einkommensklassen (unter 800 DM und 800 bis unter 1500 DM) dagegen haben die »Unentschlossenen« etwas unterdurchschnittliche Anteile von Befragten. Die »Aufgeschlossenen« sind bei der Einkommensklasse von 1500 bis unter 2250 DM um 8 Prozent unter dem Durchschnitt vertreten. Hier liegen »Skeptiker« und »Unentschlossene« um etwa 8 Prozent über dem Durchschnitt.

Unter Berücksichtigung der von den Befragten gewählten Bankverbindun-

Tabelle 3: Konfigurationen von Bankverbindungen und Einstellungstypen zu POS-Banking

Bankverbindung(en)	Häufigkeit (Basis: 2000)		Einstellungstypen zu POS-Banking		
	absolut	relativ	Skeptiker	Unentschlossene	Aufgeschlossene
Sparkasse	870	43.5	49.2	51.1	44.6
Volks-/Raiffeisenbank	424	21.2	22.8	23.3	22.8
Großbank / sonstige Bank	210	10.5	11.0	7.4	12.5
Sparkasse und Volks-/Raiffeisenbank	111	5.5	4.8	5.9	6.6
Sparkasse und Deutsche Bundespost	75	3.7	3.9	4.8	3.9
Deutsche Bundespost	66	3.3	4.4	3.0	3.3
Sparkasse und Großbank/sonstige Bank	52	2.6	1.7	3.0	3.4
Volks-/Raiffeisenbank und Deutsche Bundespost	47	2.3	2.4	1.5	2.9
Weitere acht Konfigurationen	145	7.3			

Tabelle 4: Nutzungskombinationen von Zahlungsverkehrsleistungen und Einstellungstypen zu POS-Banking

Zahlungsverkehrs-Konfiguration	Häufigkeit (Basis: 2056)		Einstellungstypen zu POS-Banking		
	absolut	relativ	Skeptiker	Unentschlossene	Aufgeschlossene
DA + UB + SZ + LA	322	15.7	24.6	23.3	17.4
DA + UB + SZ + AS + ec + LA	240	11.7	12.1	16.3	17.2
DA + UB + SZ + ec + LA	208	10.1	12.9	12.8	13.8
DA + UB + SZ + AS + LA	133	6.5	8.8	7.0	8.8
DA + UB + SZ + AS + ec + LA + GAA	90	4.4	2.0	5.3	8.3
DA + UB + SZ	83	4.0	6.4	7.0	4.1
Weitere 117 Konfigurationen	980	47.7			

GAA = Geldausgabeautomat, SZ = Schalterauszahlung, ec = eurocheque, AS = andere Schecks, KK = Kreditkarte, UB = Überweisung, LA = Lastschrift, DA = Dauerauftrag.

Tabelle 5: Einstellungstypen zu POS-Banking und Nutzergruppen im Zahlungsverkehr

Nutzergruppen im Zahlungsverkehr	%	in	Einstellungstypen zu POS-Banking		
			Skeptiker 30.2%	Unentschlossene 14.4%	Aufgeschlossene 55.4%
Wenig-Nutzer mit starker Bargeldpräferenz im Zahlungsverkehr	27.4%	Zeile	34.0	13.3	52.7
		Spalte	30.9	25.3	26.1
Traditionelle Mengenkunden des Zahlungsverkehr	54.7%	Zeile	31.7	15.2	53.1
		Spalte	57.3	57.8	52.4
Viel-Nutzer mit Präferenz für kartengesteuerten Zahlungsverkehr und Scheckzahlungsverkehr	17.9%	Zeile	19.8	13.6	66.6
		Spalte	11.8	16.9	21.5

gen lassen sich Aussagen über die Einstellung zu POS-Banking treffen. Wiederum werden die acht am häufigsten genannten Ein- und Mehrfachbankverbindungen zugrundegelegt und hinsichtlich der charakterisierten

drei Einstellungstypen betrachtet (Tabelle 3).

Für die Konsumenten mit Einfachbankverbindungen läßt sich ableiten, daß die Sparkassenkunden über-

durchschnittlich häufig bei den »Skeptikern« und bei den »Unentschlossenen« zu finden sind, während die Kunden von Großbanken/sonstigen Banken leicht überdurchschnittlich bei den »Aufgeschlossenen« vorkommen. Diejenigen Konsumenten, die eine Einfachbankverbindung zur Bundespost haben, sind überdurchschnittlich häufig bei den »Skeptikern« vertreten. Bankkunden, die eine Mehrfachbankverbindung Sparkasse und Volks-/Raiffeisenbank oder Sparkasse und Großbank/sonstige Bank haben, sind leicht überdurchschnittlich bei den »Aufgeschlossenen« repräsentiert.

Einfluß der Zahlungsgewohnheiten

In Verbindung der erwähnten Zahlungsverkehrskonfigurationen mit den charakterisierten Einstellungstypen zu POS-Banking (Tabelle 4) ergeben sich weitere interessante Zusammenhänge.

Während die »Skeptiker« und die »Unentschlossenen« überdurchschnittlich stark die erste Konfiguration aus Dauerauftrag, Überweisung, Schalterauszahlung und Lastschrift nutzen, ist der Anteil der Nutzer der zweiten Konfiguration, die sich durch die zusätzliche Schecknutzung von der ersten unterscheidet, bei den »Aufgeschlossenen« stärker vertreten. Ein entsprechendes Ergebnis gilt für die Siebenerkombination, die aus Dauerauftrag, Überweisung, Schalterauszahlung, anderen Schecks, eurocheques, Lastschrift und Geldausgabeautomat besteht. Hier haben die »Aufgeschlossenen« einen doppelt so hohen Nutzeranteil.

Ergänzend wird untersucht, welche POS-Banking-Einstellung bei den drei charakterisierten Nutzergruppen im Zahlungsverkehr zu finden ist. Tabelle 5 stellt die jeweiligen gegenseitigen

gen Gruppenanteile dar. Während die einzelnen Zeilenwerte die Verteilung der Einstelltypen zu POS-Banking auf die jeweiligen Nutzergruppen im Zahlungsverkehr angeben, repräsentieren die Spaltenwerte die Anteile der Nutzergruppen am jeweiligen POS-Banking-Einstelltyp.

In Verbindung mit der graphischen Umsetzung der Abbildung 3 ist an den drei Balken zu erkennen, daß die »Wenig-Nutzer« (jeweils unterer Abschnitt der Balken; insgesamt 27,4 Prozent) bei den »Skeptikern« (linker Balken) von POS-Banking überdurchschnittlich, die »Viel-Nutzer« (obere Balkenteile; insgesamt 17,9 Prozent) dagegen unterdurchschnittlich vertreten sind, während die »Aufgeschlossenen« (rechter Balken) stärker aus »Viel-Nutzern« und deutlich weniger aus »traditionellen Mengenkunden« (insgesamt 54,7 Prozent) bestehen. Die »Unentschlossenen« (mittlerer Balken) setzen sich weitgehend durchschnittlich aus allen drei Nutzergruppen zusammen.

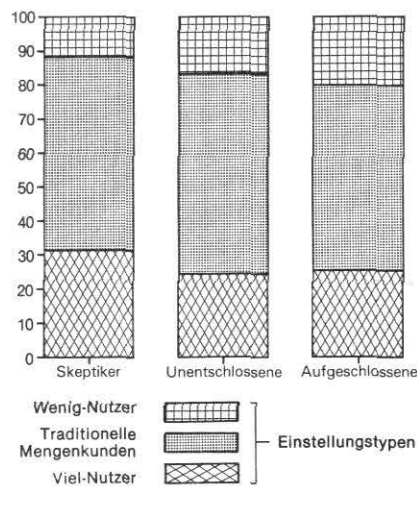
Zusammenfassung

Die zentralen Ergebnisse der vorausgegangenen Analysen hinsichtlich der Einstellung zu POS-Banking und zu deren Determinanten lassen sich wie folgt darstellen:

- Es gelingt, Gruppen mit deutlich voneinander differierenden Einstellungen zu POS-Banking zu charakterisieren: »Skeptiker«, »Aufgeschlossene« und »Unentschlossene«. Mehr als die Hälfte des befragten repräsentativen Bevölkerungsquerschnitts ist dabei zu den »Aufgeschlossenen« zu rechnen.

- Als Einflußfaktoren des Tätigkeitsumfeldes können die Bankverbindungen und die Zahlungsgewohnheiten differenziert werden.

Abbildung 3: Einstellungstypen und Nutzergruppen im Zahlungsverkehr
– in v. H. der Befragten –



1. Dreiviertel aller Befragten unterhalten eine Einfachbankverbindung zu einer Sparkasse, Volks-/Raiffeisenbank oder Großbank/sonstigen Bank.

2. Die Zahlungsgewohnheiten der bundesdeutschen Konsumenten werden »noch immer« von einer starken Bargeldpräferenz dominiert. Dabei nutzen bereits 18 Prozent der Befragten neben anderen Zahlungsverkehrsinstrumenten auch den Geldausgabeautomaten. Der Nutzeranteil bei der Schalterauszahlung dominiert weiterhin mit 90 Prozent. Eurocheques werden von 48 Prozent der Befragten verwendet. Als häufigste Kombination von Zahlungsverkehrsinstrumenten verwenden knapp 16 Prozent der Befragten Dauerauftrag + Überweisung + Schalterauszahlung + Lastschrift, weitere knapp 12 Prozent nutzen diese vier Instrumente ergänzt um andere Schecks und eurocheques. Der Geldausgabeautomat ist zum ersten Mal in der fünfthäufigsten Nutzungskonfiguration integriert, die sich aus allen acht Instrumenten bis auf die

Kreditkarte zusammensetzt und in dieser Kombination von mehr als 4 Prozent der Befragten genutzt wird.

3. Es lassen sich drei Konsumententypen differenzieren, die am Zahlungsverkehr teilnehmen:

- »Wenig-Nutzer mit starker Bargeldpräferenz im Zahlungsverkehr«,
- »Traditionelle Mengenkunden des Zahlungsverkehrs«, die eine Dominanz der Nutzung traditioneller unbarer, nicht kartengesteuerter Zahlungsverkehrsinstrumente aufweisen und
- »Viel-Nutzer mit Präferenz für kartengesteuerten Zahlungsverkehr und Scheckzahlungsverkehr«.

- Die charakterisierten drei Einstellungstypen hinsichtlich POS-Banking unterscheiden sich zum Teil deutlich in bezug auf die aufgeführten Einflußfaktoren. Die folgenden Kurzcharakteristika beziehen die beiden Typen der »Aufgeschlossenen« und der »Skeptiker« ein.

1. Den gegenüber POS-Banking »Aufgeschlossenen« ist in der Tendenz gemeinsam, daß sie

- jüngeren bis mittleren Alters sind,
- höhere Schulbildung als der Durchschnitt haben,
- beruflich den akademischen freien Berufen, den Selbständigen oder den Angestellten zuzuordnen sind,
- eher der Mittelschicht oder der oberen Mittelschicht/Oberschicht entstammen,
- den kartengesteuerten Zahlungsverkehr und Scheckzahlungsverkehr (eurocheques, Geldausgabeautomat, Kreditkarte) überdurchschnittlich stark nutzen und
- eher die Zahlungsverkehrskonfiguration bevorzugen, die sich von an-

deren Nutzungskombinationen durch Scheckzahlungsformen oder Geldausgabeautomatennutzung unterscheiden sowie

- eher als »Viel-Nutzer« im Zahlungsverkehr zu bezeichnen sind.

2. Diejenigen, die POS-Banking eher skeptisch gegenüberstehen, zeichnen sich tendenziell dadurch aus, daß sie

- mittleren bis höheren Alters sind,

- eher Volksschulbildung ohne Lehre oder Ausbildung haben,
- beruflich entweder den Landwirten oder den gelernten Facharbeitern, Vorarbeitern oder Meistern zuzurechnen sind,
- der Arbeiterschicht angehören,
- den kartengesteuerten und Scheckzahlungsverkehr überdurchschnittlich häufig nicht nutzen und
- die häufigste Zahlungsverkehrskonfiguration aus Dauerauftrag +

Überweisung + Schalterauszahlung + Lastschrift bevorzugen sowie

- den Zahlungsverkehrsnutzergruppen der »Wenig-Nutzer« und zum Teil der »Traditionellen Mengenkunden« zuzuordnen sind.

¹ Teile des Forschungsprogramms sind über Btx *33603 # abrufbar

² Verwendet wurde ein partitionierendes Verfahren und die euklidische Distanz. Gerechnet wurde mit der Prozedur Quick-Cluster von SPSS[®], Version 2.1

³ Verwendet wurde ein partitionierendes Verfahren und die euklidische Distanz. Gerechnet wurde mit der Prozedur Quick-Cluster von SPSS[®], Version 2.1