

Geleitwort	V
Vorwort.....	VII
Abbildungsverzeichnis.....	XIII
Tabellenverzeichnis	XV
Abkürzungsverzeichnis.....	XVII
Symbolverzeichnis.....	XIX
Zusammenfassung	XXI
Abstract.....	XXV

1 Einleitung..... 1

1.1 Problemstellung der Arbeit und Relevanz der Thematik.....	1
1.2 Forschungsziel und Abgrenzung der Arbeit	10
1.3 Vorgehen der Arbeit	14

2 Die Privatkunde-Bank-Beziehung im Spannungsfeld dynamischer Umfeldveränderungen 19

2.1 Dynamische Entwicklungen des marktlichen, regulatorischen und technologischen Bankenumfelds als zentrale Triebkräfte des Wandels	19
2.1.1 Marktlich und technologisch bedingte Veränderungsdynamik der Privatkunde-Bank-Beziehung	22
2.1.2 Regulatorische Veränderungsdynamik der Privatkunde-Bank-Beziehung durch nationale und supranationale Organisationen	29
2.1.3 „Quasi“-regulatorische Veränderungsdynamik der Privatkunde-Bank-Beziehung durch zivilgesellschaftliche Akteure.....	34
2.2 Evolution kundenorientierter Marktbearbeitungsstrategien im Kontext dynamischer Marktveränderungen	38
2.2.1 Kundenorientierung als Differenzierungsmerkmal vertikal integrierter Kreditinstitute	38
2.2.2 Kundenorientierung durch analytisches Customer Relationship-Management und Kundensegmentierung.....	48

2.3 Kritische Würdigung kundenorientierter Marktbearbeitungsstrategien vor dem Hintergrund einer zunehmenden Veränderungsdynamik des Privatkundenmarkts.....	55
--	----

3 Der Finanzentscheidungsprozess von Privatkunden im Spannungsfeld dynamischer Umfeldveränderungen 75

3.1 Dynamische Einflüsse auf heterogene Finanzdienstleistungsbedarfe von Privatkunden.....	75
3.1.1 Sozioökonomische Triebkräfte der Veränderungsdynamik im Privatkundenumfeld	75
3.1.2 Konsum als Instrument gesellschaftlicher Teilhabe	93
3.1.3 Verbraucherrolle und -bedürfnisse im Kontext sozioökonomischer Umfelddynamik.....	98
3.1.4 Finanzdienstleistungen im Kontext sozioökonomischer Umfelddynamik.....	101
3.1.5 Wachsende Notwendigkeit der Finanzkompetenz als Konsequenz veränderter Finanzdienstleistungsbedarfe.....	110
3.2 Finanzielle Allgemeinbildung im Kontext der Dynamik sozioökonomischer Rahmenbedingungen und heterogener Finanzdienstleistungsbedarfe	116
3.2.1 Überblick und begriffliche Abgrenzung der unterschiedlichen Ansätze finanzieller Allgemeinbildung	116
3.2.2 Vom Financial Literacy- zum Financial Capability-Konzept	125
3.2.3 Financial Capability	145
3.2.4 Finanzielle Allgemeinbildung in Deutschland	179
3.3 Das Financial Capability-Konstrukt als reflexiver Lernprozess	195

4 Die Wissensperspektive des Kunden als Triebkraft kundenorientierter Marktbearbeitungsstrategien 199

4.1 Die Wissensbasiertheit der Privatkunde-Bank-Beziehung	199
4.2 Die Erschließung der Wissensperspektive des Privatkunden	215
4.2.1 Interaktiver Wissensaustausch mithilfe des Kundenwissens-Managementzyklus	215
4.2.2 Das Wissen des Kunden.....	220
4.2.3 Wissensteilung in der sozialen Interaktion – das erweiterte Wissen über den Kunden.....	237
4.2.4 Wissen für den Kunden	245

4.3 Kritische Reflexion der bisherigen Integration der Wissensperspektive des Kunden in die Privatkunde-Bank-Beziehung	259
---	-----

5 Die Privatkunde-Bank-Beziehung aus wissenschaftlicher Perspektive..... 261

5.1 Implikationen dynamischer Umfeldveränderungen für das wissenschaftliche Bankmanagement	261
5.2 Dynamische Fähigkeiten als Reaktionspotenzial auf dynamische Umfeldveränderungen	269
5.3 Generierung organisationalen Wissens durch soziale Interaktion – der Knowledge Evolution Cycle nach Zollo/Winter	278
5.4 Interaktives Lernen zwischen Privatkunden und Bank zur Überwindung von Wissensasymmetrien durch Bildung dynamischer Fähigkeiten.....	283

6 Modelltheoretische Überlegungen zur Wissenskooperation zwischen Privatkunden und Bank.... 291

6.1 Das Wissenskooperationsmodell	291
6.1.1 Wissensexploration: Bildungsmaßnahme und Wissenskooperation	293
6.1.2 Wissensexploitation: Kompetenzbildung und Finanzdienstleistungskontakt	300
6.2 Prämissen des interaktiven Wissenskooperationsmodells	305
6.2.1 Interpretation der Modellstruktur aus neo-institutionenökonomischer Sicht	306
6.2.2 Die Dualität von Vertrauen und Wissen in der Wissenskooperationsbeziehung.....	324
6.2.3 Soziopsychologische Wirkungsmechanismen des Wissenskooperationsmodells	333
6.3 Empirische Untersuchung soziopsychologischer Prämissen der Modellstruktur	336
6.3.1 Das Untersuchungsdesign	336
6.3.2 Ergebnisse der Untersuchung	354
6.3.3 Interpretation und Diskussion der Ergebnisse	382

7 Forschungsausblick und Fazit..... 387

7.1 Implikationen des Modells und Forschungsausblick.....	388
7.1.1 Implikationen für die Implementierung einer wechselseitigen Learning Relationship.....	388
7.1.2 Die Rolle von Bankmitarbeitern im Wissenskooperationsprozess.....	389
7.1.3 Die Rolle von externen Dritten im Wissenskooperationsprozess.....	393
7.1.4 Die Rolle der Informationstechnologie im Wissenskooperationsprozess.....	394
7.1.5 Implikationen für die Kundensegmentierung, Produktentwicklung und neue Geschäftsmodelle	395
7.1.6 Implikationen für einen wissensbasierten Verbraucherschutz ...	400
7.1.7 Implikationen für die Finanzkompetenz-Forschung	414
7.2 Fazit.....	416

Verzeichnis der Gesetze, Verordnungen, Richtlinien und Gesetzesentwürfe 421

Literaturverzeichnis..... 423

Anhang 461

Anhang I: (Privates) Finanzmanagement im Studium	461
Anhang II: Fragebogen I – Pretest.....	471
Anhang III: Fragebogen II – Posttest.....	483
Anhang IV: Itembatterie Finanzkompetenz mit Zuordnung zu Kompetenzbereichen.....	493
Anhang V: Itemanalyse/Reliabilitätsanalyse Financial Capability – verkürzte Darstellung	496
Anhang VI: Explorative Faktorenanalyse Financial Capability – Mustermatrix	499
Anhang VII: Itemanalyse/Reliabilitätsanalyse Einstellung zur Hausbank – verkürzte Darstellung	501
Anhang VIII: Explorative Faktorenanalyse Einstellung zur Hausbank – Mustermatrix	502
Anhang IX: Itemanalyse/Reliabilitätsanalyse Einstellung zu Banken im Allgemeinen – verkürzte Darstellung.....	503
Anhang X: Explorative Faktorenanalyse Einstellung zu Banken im Allgemeinen – Mustermatrix	504