

# bankenverband

---

## Bankenimage, Vertrauen und Zufriedenheit von Bankkunden

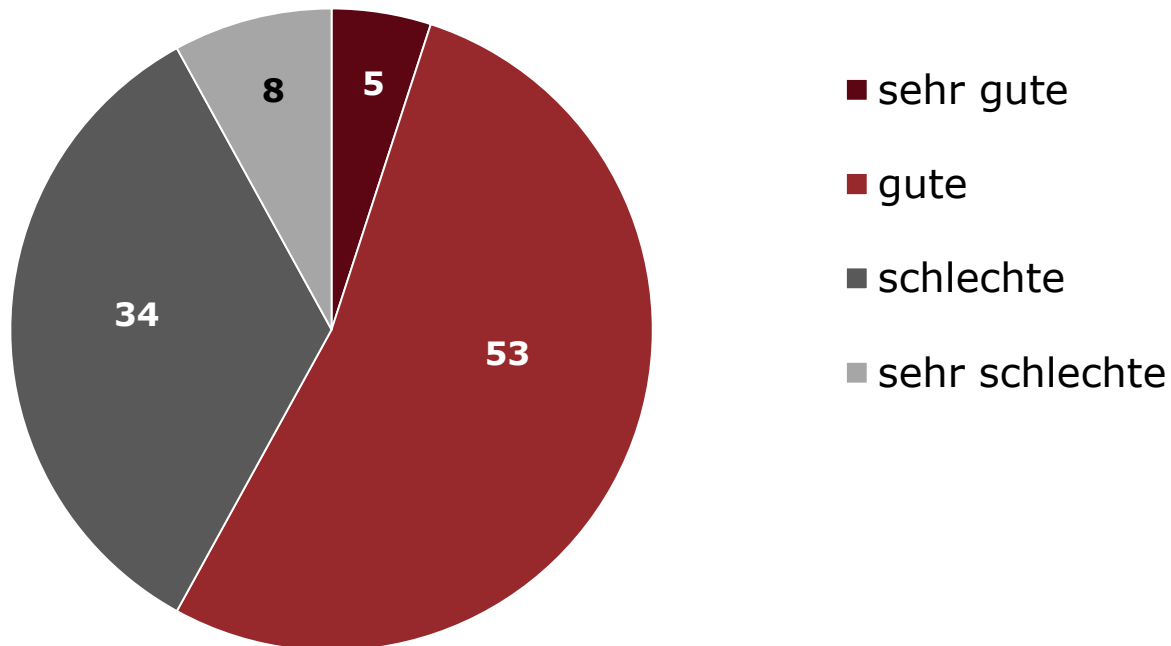
Repräsentative Umfrage im Auftrag des  
Bundesverbandes deutscher Banken

Januar 2017

## Zentrale Ergebnisse

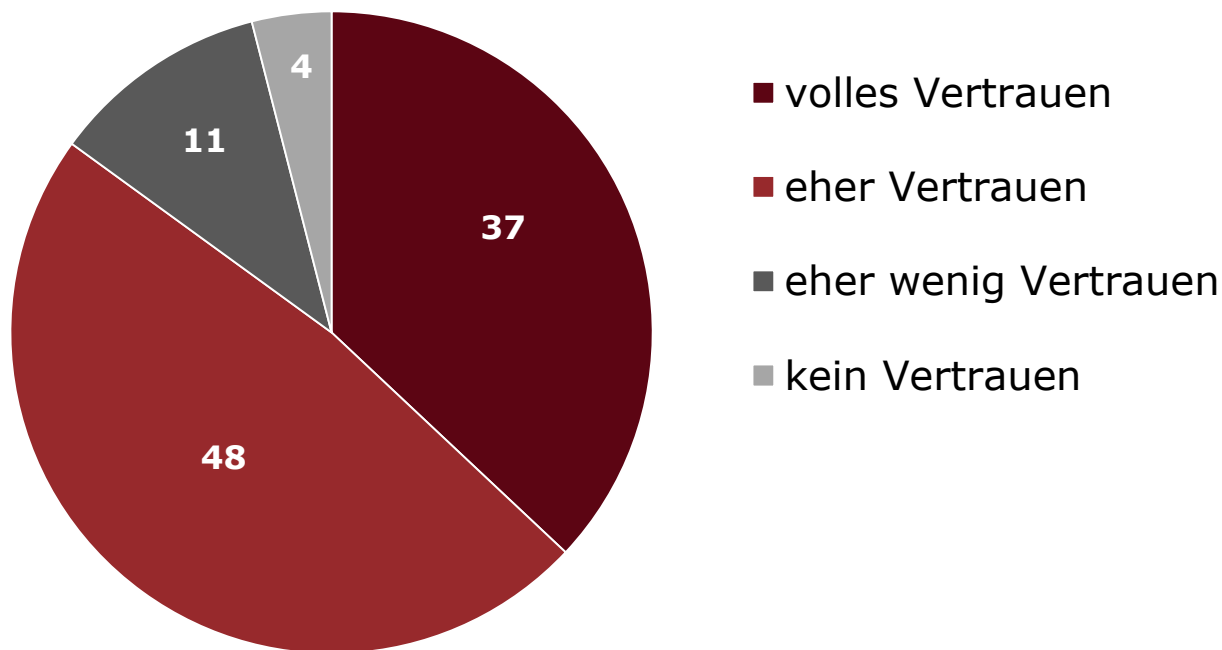
1. Das Meinungsbild der Deutschen zur Bankenbranche hat sich zehn Jahre nach dem Beginn der Finanzkrise auf einem mittleren Niveau stabilisiert: Sechs von zehn Befragten (58%) haben von den Banken eine zumindest gute Meinung.
2. 85% der Befragten haben „volles Vertrauen“ (37%) oder „eher Vertrauen“ (48%) in ihre Bank. Die Vertrauensbasis ist damit sehr solide, gewiss aber auch noch ausbaufähig.
3. Die Zufriedenheit der Kunden mit den Dienstleistungen ihrer Bank ist hoch: 84% sind mit den Leistungen „zufrieden“ (56%) oder sogar „sehr zufrieden“ (28%).

„Von den Banken habe ich eine ... Meinung.“



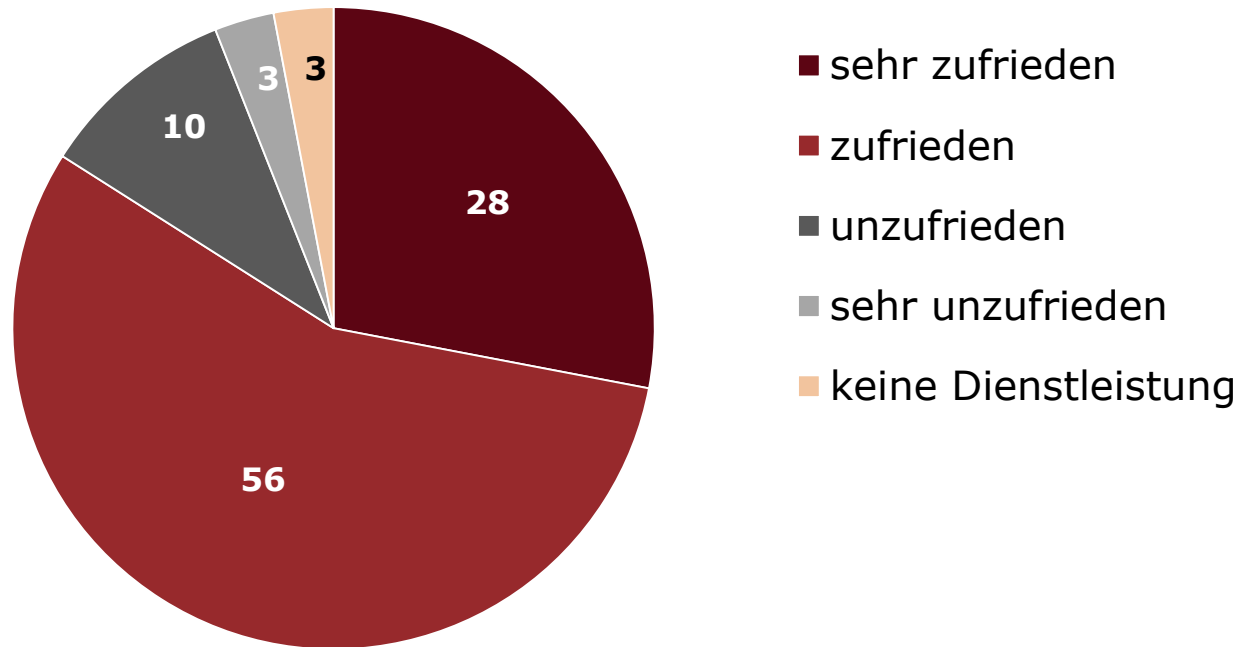
Sechs von zehn (58%) haben von den Banken eine (sehr) gute Meinung; das Branchenimage hat sich damit auf mittleren Niveau stabilisiert.

„Zu meiner Bank habe ich ...“



**Vertrauen zur eigenen Bank solide, aber ausbaufähig: 85% haben „volles Vertrauen“ (37%) oder „eher Vertrauen“ (48%).**

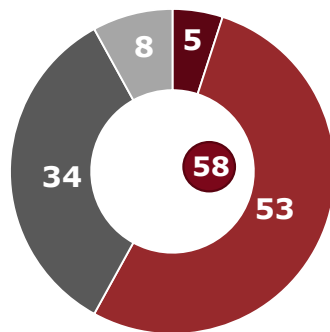
„Mit den Dienstleistungen meiner Bank bin ich ...“



**Zufriedenheit mit der eigenen Bank auf hohem Niveau: 84% mit Leistungen „zufrieden“ (56%) oder „sehr zufrieden“ (28%).**

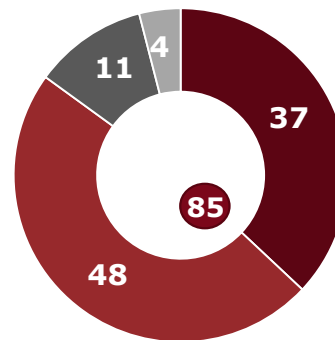
# Branchenimage vs. eigene Erfahrungen mit der Hausbank

Meinung zu den Banken



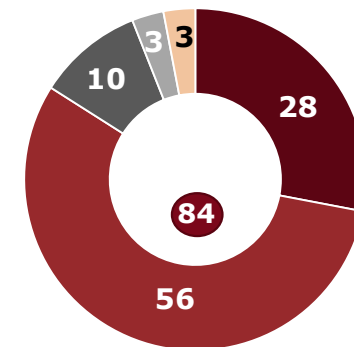
- sehr gut
- gut
- schlecht
- sehr schlecht

Vertrauen in eigene Bank



- volles
- eher
- eher wenig
- kein

Zufriedenheit mit Bankdienstleistungen



- sehr zufrieden
- zufrieden
- unzufrieden
- sehr unzufrieden
- keine Dienstleistung

Je näher die Frage an der persönlichen Erfahrung mit der eigenen Bank anknüpft, desto positiver sind die gemessenen Einstellungen.

## Informationen zur Umfrage

Erhebungszeitraum:	Oktober 2017
Stichprobe:	1.004 Befragte (deutschsprachige Wohnbevölkerung) ab 18 Jahre
Erhebungsmethode:	CATI - Computer-Assisted Telephone Interview
Auftraggeber:	Bundesverband deutscher Banken, Berlin
Erhebung:	GfK – Gesellschaft für Konsumforschung, Nürnberg

Die Ergebnisse der Studie sind repräsentativ für die erwachsene deutschsprachige Wohnbevölkerung in Deutschland. Alle Angaben in Prozent. Fehlende Prozentpunkte zu 100 % = „weiß nicht“/keine Angabe.