

Banken in der öffentlichen Wahrnehmung

Ergebnisse einer repräsentativen Befragung
im Auftrag des Bundesverbands deutscher Banken

In den letzten Jahren wurden die Finanzmärkte und mit ihnen die Banken im Bewusstsein der Bürger zu einem Synonym für einen Gefahrenherd. Diese Wahrnehmung bildete sich geradezu schockartig unter dem Eindruck der Wirtschafts- und Finanzmarktkrise 2008/2009 und verstärkte sich nach der Eskalation der Krise in der Euro-Zone 2011. Die Krisen haben das Vertrauen in die Branche beschädigt. 46 Prozent der Bürger ziehen die Bilanz, dass ihr Vertrauen in die Banken seit der Finanzkrise stark gelitten hat; lediglich in 10 Prozent der Fälle haben sich die Krisen überhaupt nicht auf das Vertrauen in die Branche ausgewirkt.¹ Dabei zeigt sich allerdings ein gravierender Unterschied zwischen dem Vertrauen in die Branche und dem Vertrauen in die eigene Bank. Während das Vertrauen in „die Banken“ bei knapp der Hälfte der gesamten Bevölkerung stark gelitten hat, haben nur 11 Prozent infolge der Finanzkrise auch weitaus weniger Vertrauen in die eigene Bank (Schaubild 1).

Misstrauen gegenüber der Branche, Vertrauen in die eigene Bank

Generell zeigt die Untersuchung eine ausgeprägte Diskrepanz zwischen der Bewertung der Branche und der eigenen Bank. Während nur 26 Prozent der Bevölkerung großes oder sehr großes Vertrauen in die Branche insgesamt bekunden, haben 73 Prozent großes bzw. sehr großes Vertrauen in die eigene Bank (Schaubild 2). Das Vertrauen in die eigene Bank ist in den letzten fünf Jahren angestiegen. 2008, noch vor Ausbruch der Wirtschafts- und Finanzmarktkrise, bekundeten lediglich 59 Prozent der Bevölkerung großes oder sehr großes Vertrauen in die eigene Bank.

¹ Die Ergebnisse stützen sich auf 1.563 Interviews mit einem repräsentativen Querschnitt der Bevölkerung ab 16 Jahre.

Auch andere Indikatoren belegen das intakte Verhältnis zur eigenen Bank. So sind 90 Prozent mit der eigenen Bank zufrieden, nur knapp 8 Prozent unzufrieden. Der Anteil der Bankkunden, die mit ihrer eigenen Bank zurzeit sehr unzufrieden sind, beträgt nur knapp 1 Prozent (Schaubild 3). Auch das Urteil über die Beratungsqualität fällt weit überwiegend positiv aus. Zwei Drittel aller Bankkunden haben sich in den letzten zwei, drei Jahren von ihrer Bank beraten lassen. Von ihnen ziehen 87 Prozent eine positive Bilanz dieses Beratungsgesprächs, während nur 10 Prozent unzufrieden und 1 Prozent überhaupt nicht zufrieden sind.

In dem detaillierten Urteil über die Branche dominieren mit großem Abstand kritische Urteile. Die Bürger schreiben den Banken vor allem hohe Gewinne zu, Kontrolldefizite, zu großen Einfluss, überhöhte Preise und überzogene Risikobereitschaft. 79 Prozent halten die Banken für schwer kontrollierbar, 69 Prozent schreiben ihnen „zu großen Einfluss“ zu, 61 Prozent eine überzogene Risikobereitschaft. Erst dann folgen neutrale und positive Urteile wie die Würdigung der großen Verantwortung, die die Branche trägt, Anerkennung für Modernität und ihre Unterstützung der deutschen Exportwirtschaft.

Grundsätzlich ist der großen Mehrheit der Bevölkerung bewusst, dass starke, erfolgreiche Banken für die deutsche Wirtschaft wichtig oder sogar sehr wichtig sind. 41 Prozent halten starke Banken für die Unterstützung der Wirtschaft für sehr wichtig, weitere 50 Prozent für wichtig (Schaubild 4).

54 Prozent attestieren den Banken, dass sie eine große Verantwortung tragen. Allerdings schreiben nur 38 Prozent den Banken zu, dass sie durch ihre Kredite zur Exportstärke der deutschen Wirtschaft beitragen, noch deutlich weniger verbinden die Banken mit der Finanzierung von Forschung und Entwicklung in den Unternehmen. Damit ist zwar der großen Mehrheit der Bürger bewusst, dass die Banken in der Wirtschaft eine wichtige Funktion ausüben; wie diese Funktion jedoch genau aussieht, ist den meisten nicht bewusst.

Das Urteil über die eigene Bank fällt bei den meisten der Aspekte, die den direkten Kontakt zum Kunden betreffen, weit überwiegend positiv aus. So attestieren zwei

Drittel der Bankkunden ihrer eigenen Bank, dass sie einen guten Service bietet; 57 Prozent stufen sie als kundenorientiert ein, 60 Prozent als seriös. Die Mehrheit der Bankkunden attestiert der eigenen Bank auch eine gute Informationspolitik, Modernität, eine hohe Beratungsqualität und Eingehen auf die individuellen Wünsche jedes Kunden. Der eigenen Bank werden überhöhte Gebühren, hohe Gewinne und zu große Risikobereitschaft weitaus weniger zugeschrieben als der Branche insgesamt. 5 Prozent werfen der eigenen Bank vor, sie gehe bei ihren Geschäften zu hohe Risiken ein, dagegen 61 Prozent der Branche insgesamt.

Im Vergleich zu den Banken anderer europäischer Länder ist die Mehrheit jedoch überzeugt, dass deutsche Banken solider und besser für mögliche Krisen gerüstet sind; lediglich eine kleine Minderheit, 4 Prozent, vermutet, dass die Solidität der deutschen Banken im europäischen Vergleich schlechter zu bewerten ist (Schaubild 5).

Bei der Einschätzung der Bedeutung des Bankensektors im Branchenvergleich landen die Banken im oberen Mittelfeld. So sehr die überwältigende Mehrheit überzeugt ist, dass starke Banken für die deutsche Wirtschaft insgesamt wichtig sind, wird gleichzeitig die Bedeutung der Branche als weitaus geringer eingeschätzt als die der stark exportorientierten deutschen Vorzeigebereichen wie der Automobilhersteller, dem Maschinenbau oder der Metallindustrie. Die Automobilhersteller nehmen zurzeit im Bewusstsein der deutschen Bevölkerung die Schlüsselstellung für die deutsche Wirtschaft ein. 92 Prozent stufen sie als besonders wichtig für Deutschland ein, gefolgt vom Maschinenbau (65 Prozent), der Metallindustrie (61 Prozent) und der chemischen Industrie (58 Prozent). Auf den nächsten Rängen folgen die pharmazeutische Industrie, die Energiewirtschaft und die Bauindustrie. Danach folgen die Banken, die 41 Prozent der Bürger zu den Branchen rechnen, die für Deutschland besonders wichtig sind.

Die Rolle der Banken in der Euro-Krise

Obwohl der überwältigenden Mehrheit der Bürger bewusst ist, dass die Krise in der Euro-Zone mehrere Ursachen hat, machen sie besonders auch die riskanten

Geschäfte der Banken als eine der wesentlichen Ursachen aus. 84 Prozent sehen dies als eine der Hauptursachen für die Krise in der Euro-Zone, gefolgt von der Überschuldung vieler Mitgliedsländer, der Zusammensetzung der Euro-Zone und den großen wirtschaftlichen Unterschieden zwischen den Mitgliedsländern (Schaubild 6).

Bisher haben die Bürger wenig Zutrauen in die Selbstheilungskräfte der Branche. Nur 23 Prozent der Bürger sind überzeugt, dass die Banken aus den Krisen der letzten Jahre gelernt haben und bei ihren Geschäften heute weniger Risiken eingehen als früher. Knapp die Hälfte der Bevölkerung ist dagegen überzeugt, dass zumindest bisher keine Lehren gezogen wurden.

Ausmaß der Bankenregulierung den meisten nicht bewusst

Die Krisen der letzten Jahre haben zu einer starken Ausweitung der Kontrolle und Regulierung im Bankenwesen geführt. Den Bürgern ist das allerdings kaum bewusst. Nur eine kleine Minderheit hat den Eindruck, dass die Banken in Deutschland stark reguliert werden. 14 Prozent vertreten diese Auffassung, während 46 Prozent von einer begrenzten Regulierung ausgehen und 27 Prozent sogar überzeugt sind, dass die Banken kaum oder gar nicht staatlich reguliert werden (Schaubild 7).

Vor diesem Hintergrund kann kaum überraschen, dass die Mehrheit fordert, der Staat müsse in Zukunft stärker in das Bankenwesen eingreifen. 53 Prozent vertreten diese Auffassung; dies sind allerdings deutlich weniger als noch vor zwei Jahren, als noch 79 Prozent der Bürger diese Forderung erhoben.

Unterschiedliche Maßstäbe für Wirtschaft und Banken

In Bezug auf Banken ist die Neigung der Bevölkerung größer als in Bezug auf die Wirtschaft insgesamt, staatliche Kontrollen und Interventionen zu unterstützen. Das gilt insbesondere für Maßnahmen, die unmittelbar das operative Geschäft der Banken betreffen, wie die Festlegung von Zielen, die Investitionsplanung oder auch

die Überwachung der Geschäftsstrategie. So plädiert die Hälfte der Bevölkerung dafür, der Staat solle im Bankenbereich die Managergehälter festlegen, 48 Prozent erwarten die Formulierung von Zielen, die Banken erfüllen müssen, 30 Prozent möchten den Einfluss des Staates auch auf die Investitionspläne der Banken ausweiten und dem Staat hier die Prüfung und Genehmigung zuweisen. 29 Prozent halten es auch für richtig, wenn der Staat kontrolliert, ob Banken eine gute Geschäftsstrategie haben. Alle diese Aspekte werden in Bezug auf Banken stärker befürwortet als in Bezug auf die Wirtschaft insgesamt.

Umgekehrt erwartet die Bevölkerung vom Staat weniger Unterstützung für die Banken in Krisenzeiten als für andere Unternehmen. So halten es 49 Prozent für richtig, wenn der Staat in Krisenzeiten Unternehmen hilft, aber nur 18 Prozent in Bezug auf Banken. 30 Prozent weisen dem Staat die Aufgabe zu, Unternehmen durch Finanzhilfen vor dem Konkurs zu bewahren; nur 16 Prozent möchten dies auf Banken ausgedehnt wissen.

Vielen Bürgern ist durchaus bewusst, dass staatliche Regulierung auch Nachteile hat. So ist gut die Hälfte der Bevölkerung überzeugt, dass staatliche Regulierung zu mehr Bürokratie führt, und zwar unabhängig davon, ob sie sich auf Banken oder andere Unternehmen erstreckt. 38 Prozent verbinden mehr staatliche Eingriffe in die Wirtschaft auch mit steigenden Kosten für die Unternehmen.

Während die negativen Folgen staatlicher Regulierung in Bezug auf Banken und die Wirtschaft ähnlich eingeschätzt werden, verspricht sich die Bevölkerung gleichzeitig weitaus mehr positive Auswirkungen von einer staatlichen Regulierung im Bankenwesen. So gehen 64 Prozent davon aus, dass Banken dadurch stärker zu einem verantwortungsbewussten Verhalten gebracht werden; in Bezug auf die Wirtschaft insgesamt äußern nur 41 Prozent diese Erwartung. 60 Prozent sind überzeugt, dass vermehrte staatliche Regulierung dazu beiträgt, künftig Krisen der Finanzmärkte zu verhindern oder besser zu bekämpfen; dagegen haben nur 29 Prozent die Hoffnung, dass staatliche Regulierung Wirtschaftskrisen verhindern oder eindämmen kann. Die Ergebnisse spiegeln das Misstrauen wider, das bei der Mehrheit der Bevölkerung in Bezug auf die Risikobereitschaft von Banken vorhanden ist.

Steckbrief der Untersuchung

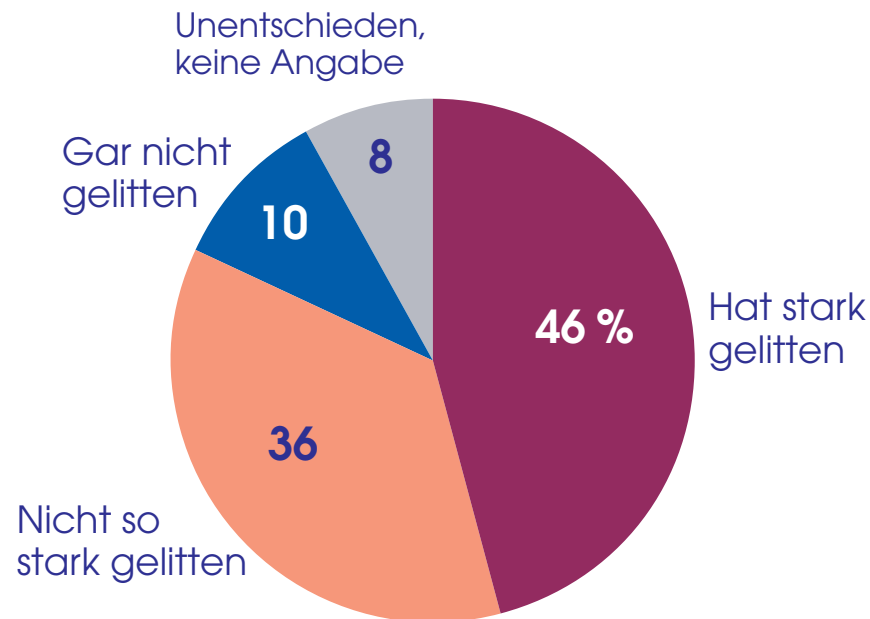
<u>Anzahl der Befragten:</u>	1.563 Personen ab 16 Jahre
<u>Repräsentanz:</u>	Gesamtdeutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
<u>Zeitraum der Befragung:</u>	Oktober/November 2013
<u>Auftraggeber:</u>	Bundesverband deutscher Banken e.V., Berlin

Die Finanzkrise hat teilweise das Vertrauen in die Branche, dagegen kaum in die eigene Bank erschüttert

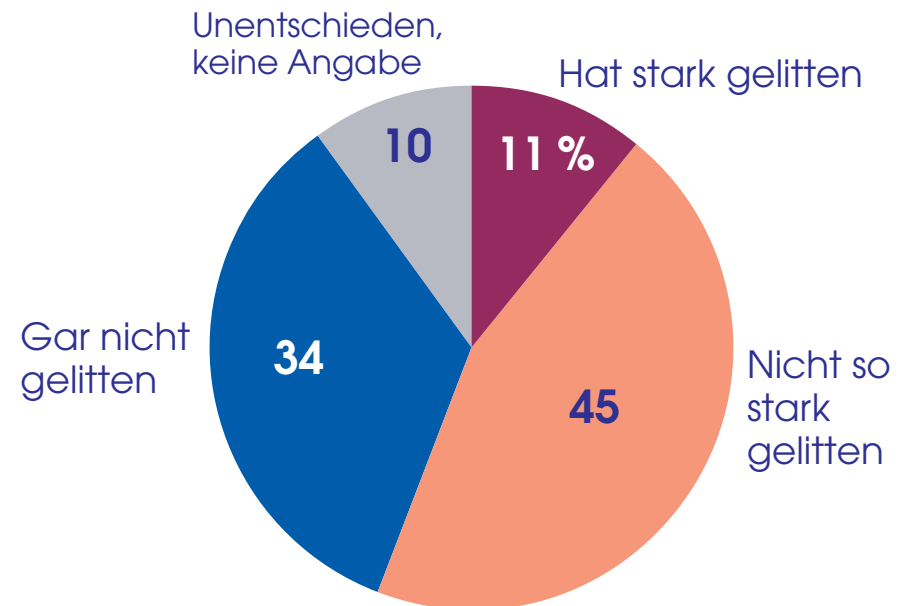
Schaubild 1

Das Vertrauen in die -

Branche



eigene Bank



Großes Vertrauen in die eigene Bank, weniger Vertrauen in die Branche

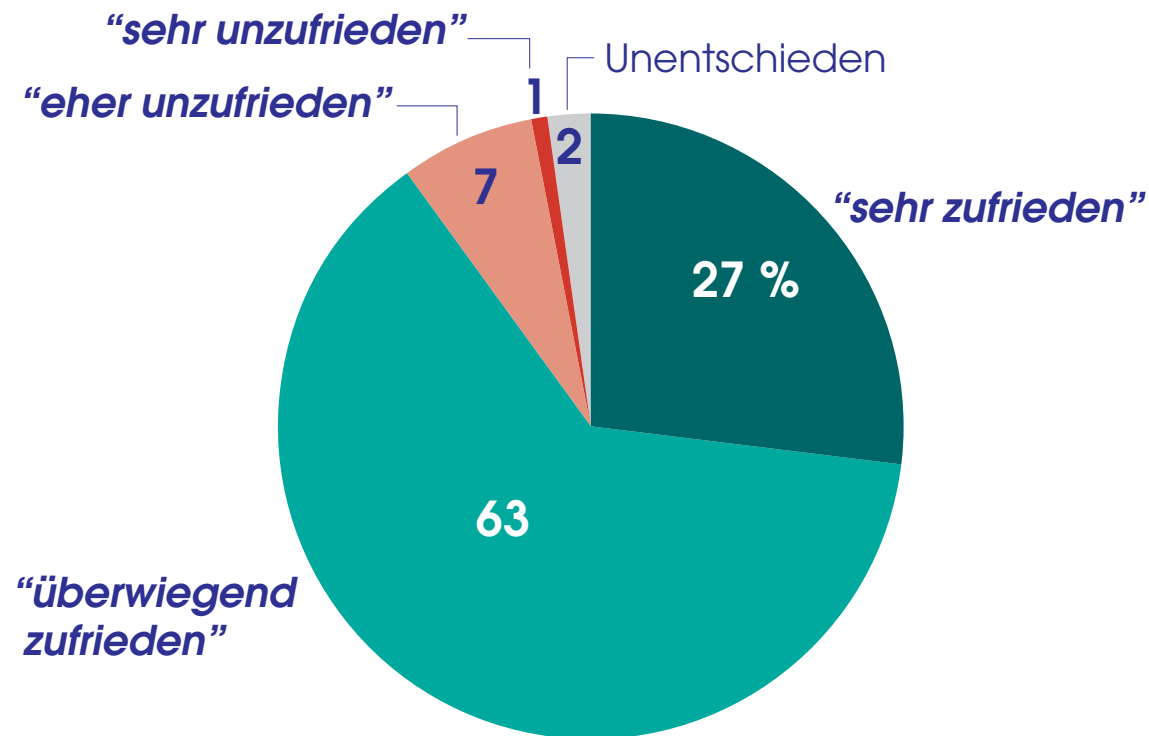
Frage: "Wie groß ist Ihr Vertrauen in Ihre Bank? Würden Sie sagen, Sie haben zu Ihrer Bank ..."

Frage: "Wie groß ist Ihr Vertrauen zu den Banken in Deutschland? Würden Sie sagen, Sie haben zu den Banken in Deutschland ..."

	Vertrauen in die -	
	eigene Bank	Branche insgesamt
	%	%
“sehr großes Vertrauen”	12	3
“großes Vertrauen”	61	23
“nicht so großes Vertrauen”	17	48
“kein besonderes Vertrauen”	4	22
Keine Angabe	6	4
	<i>100</i>	<i>100</i>

Nur eine Minderheit ist mit der eigenen Bank unzufrieden

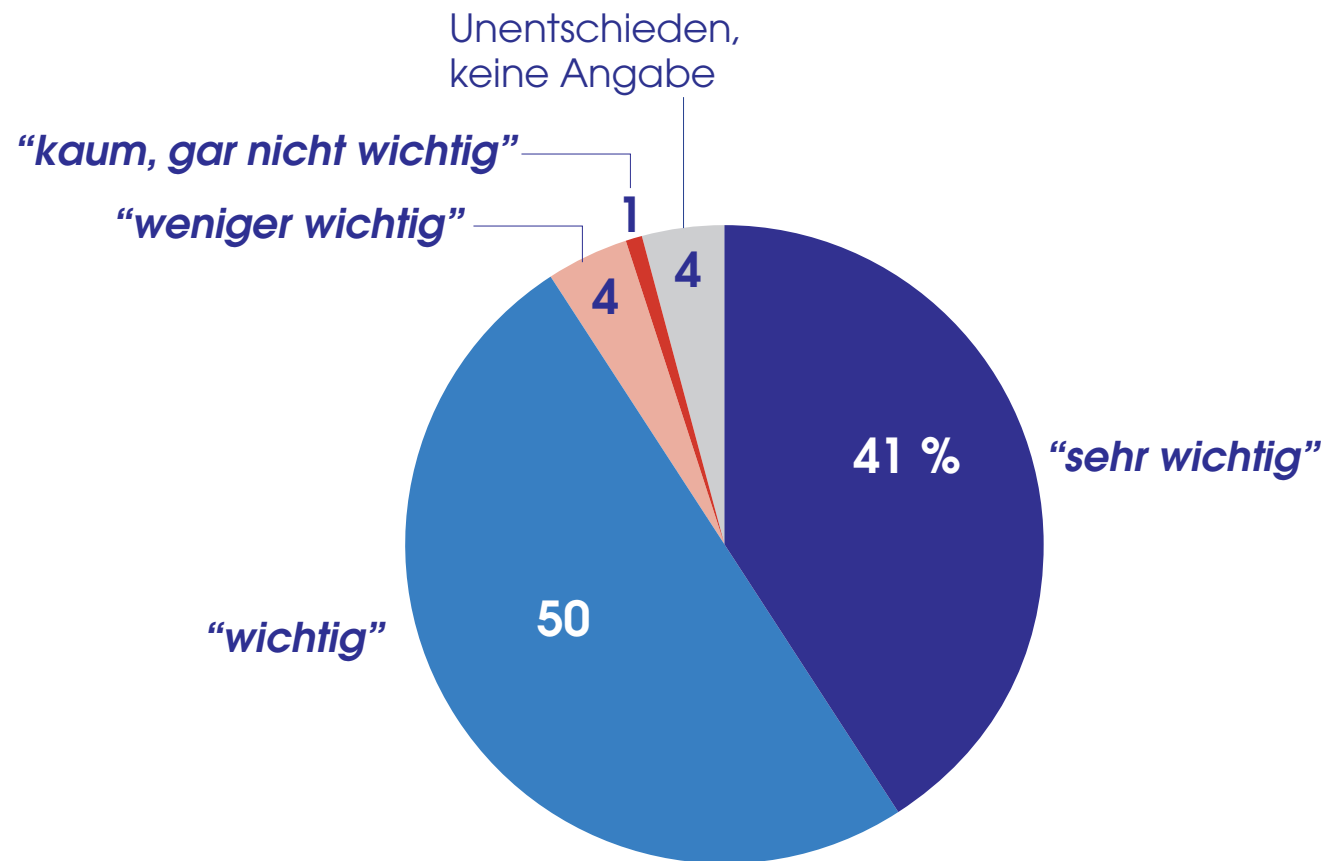
Frage: "Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit Ihrer Bank? Würden Sie sagen ..."



- Auch die Zufriedenheit mit den Beratungsleistungen ist groß: 65 Prozent der Bankkunden haben sich in den letzten zwei, drei Jahren von ihrer Bank beraten lassen; 87 Prozent sind mit der Beratung zufrieden oder sehr zufrieden, 10 Prozent weniger zufrieden und 1 Prozent überhaupt nicht zufrieden.

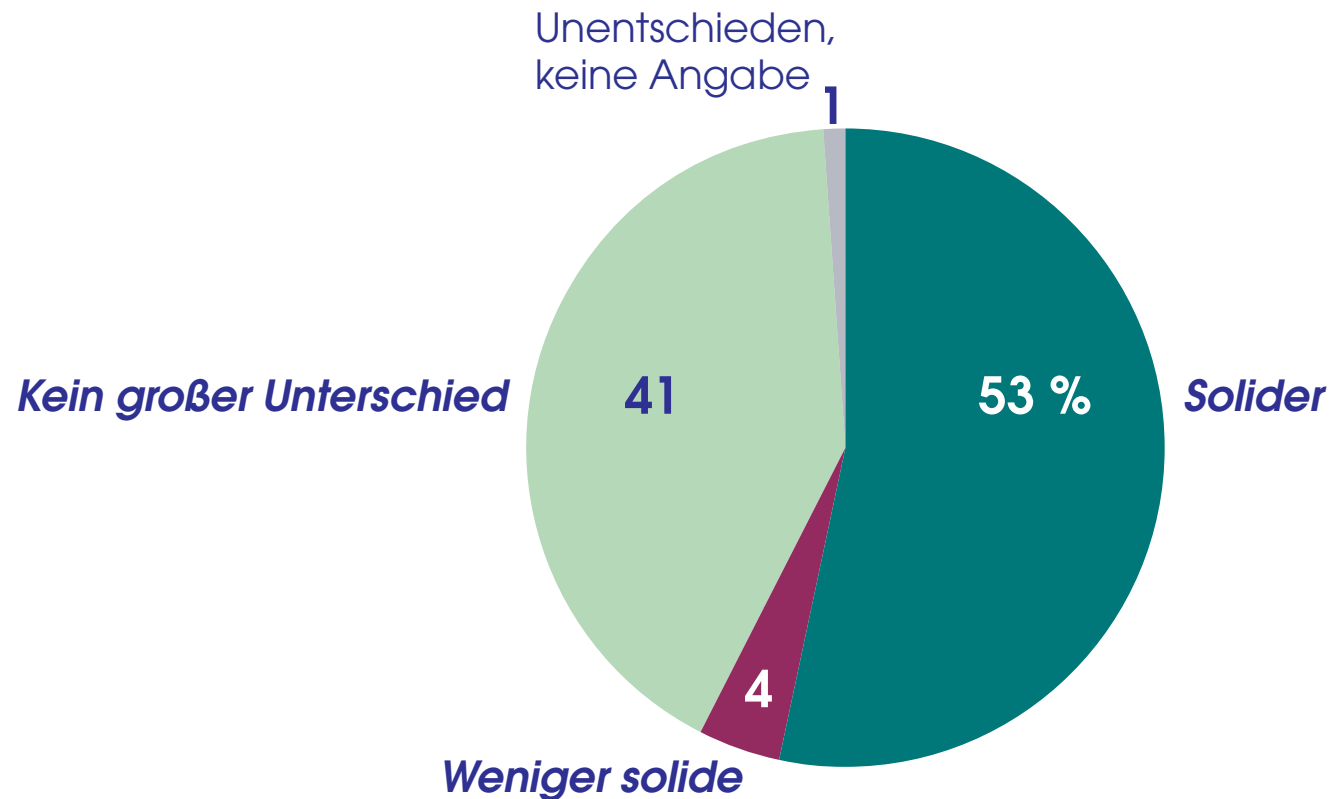
Starke Banken für die Wirtschaft wichtig

Frage: "Was glauben Sie: Wie wichtig ist es für die Wirtschaft, die Unternehmen in Deutschland, dass es in Deutschland starke, erfolgreiche Banken gibt? Ist das"



Solidere deutsche Banken

Frage: "Wie ist Ihr Eindruck: Sind die deutschen Banken alles in allem solider als die Banken in anderen europäischen Ländern, ich meine, dass sie besser für mögliche Krisen gerüstet sind, oder sind die deutschen Banken weniger solide, oder gibt es da keinen großen Unterschied?"



Ursachenanalyse der Bürger

Frage: "Was sind Ihrer Meinung nach die Hauptursachen für die derzeitige Krise der Euro-Zone?"

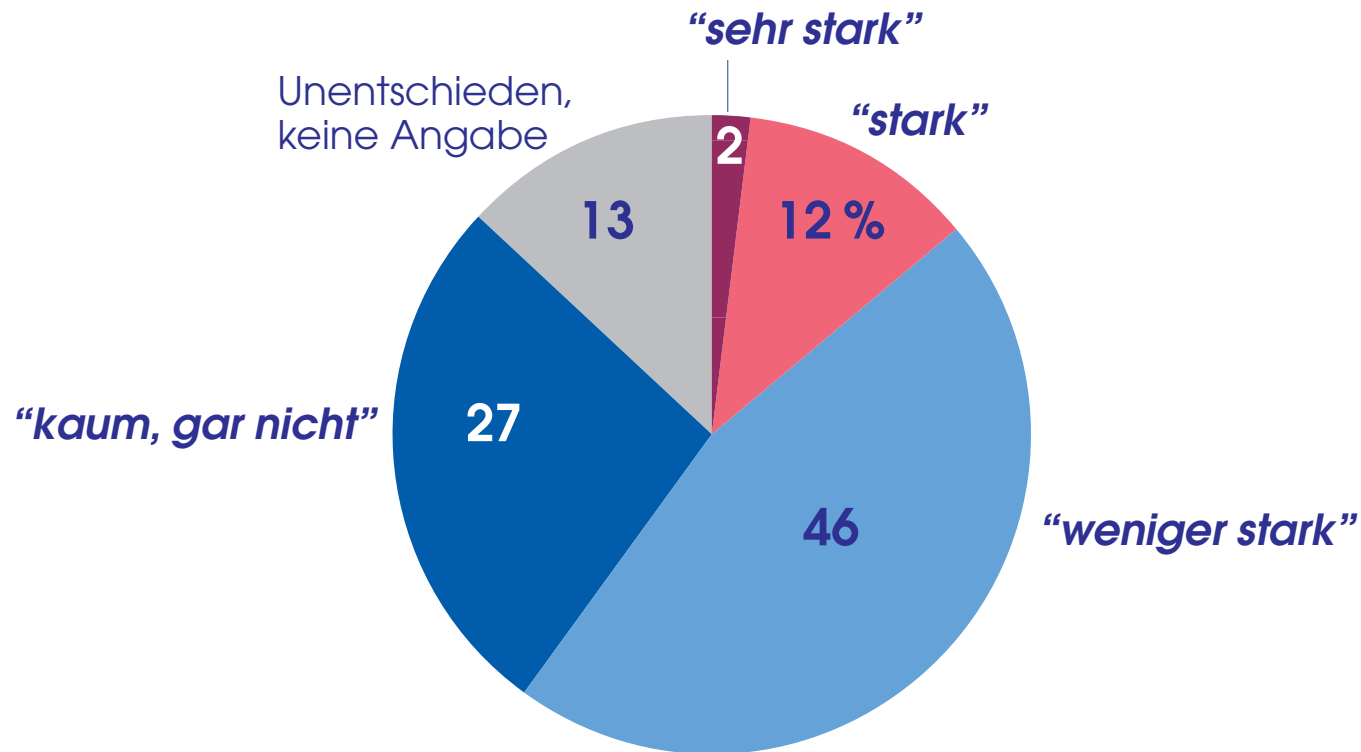
Hauptursachen der Krise in der Euro-Zone -	2013 %
Die riskanten Geschäfte der Banken	84
Viele Mitgliedsländer haben über ihre Verhältnisse gelebt und zu hohe Schulden gemacht	82
Dass Länder in die Euro-Zone aufgenommen wurden, die die Anforderungen nicht erfüllt haben	75
Dass die wirtschaftlichen Unterschiede zwischen den Ländern der Euro-Zone zu groß sind	71
Der Staat hat die Banken nicht ausreichend kontrolliert	68
Die Finanzmärkte haben zu großen Einfluss auf die Politik	53
Es fehlt eine zentrale Steuerung und Kontrolle der EU	35
Die Euro-Zone ist zu groß, hat zu viele Mitglieder	33
Dass es keine gemeinsame Wirtschafts- und Finanzpolitik der Mitgliedsländer gibt	32
Die gemeinsame Währung, der Euro	20
Die Politik der deutschen Regierung	11

Basis: Bundesrepublik Deutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre

Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 10083 und 11013

Mehrheitsmeinung: Banken werden nicht stark reguliert

Frage: "Wie schätzen Sie das ein: Wie stark werden die Banken in Deutschland vom Staat reguliert? Würden Sie sagen ..."



■ **53 Prozent meinen, der Staat müsste künftig stärker in das Bankenwesen eingreifen**