

Vertrauen in Banken / Zufriedenheit von Bankkunden

Repräsentative Umfrage im Auftrag des Bankenverbandes
Befragung vom 4. bis 10. Oktober 2011 (1.044 wahlberechtigte Deutsche)

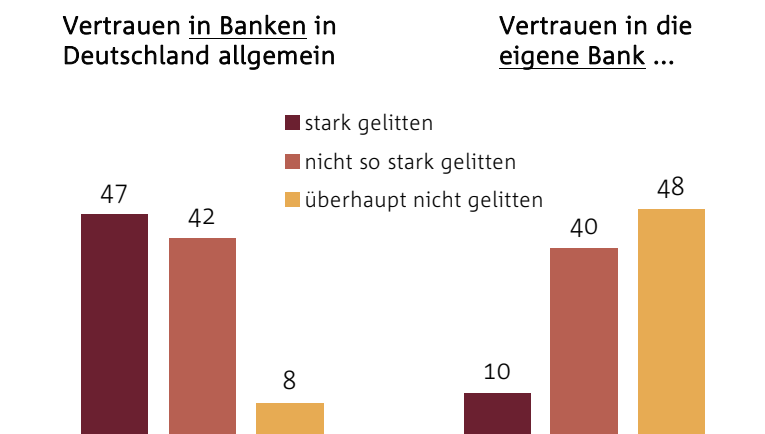
Ergebnisse:

1. Die Finanzmarktkrise hat das Vertrauen in die Finanzbranche erheblich beeinträchtigt, das Vertrauensverhältnis der Kunden zu ihrer eigenen Bank ist jedoch weiterhin intakt.

47 % äußern, dass ihr Vertrauen allgemein in die Banken angesichts der Finanzmarktkrise „stark gelitten“ habe (42 % „nicht so stark“, 8 % „überhaupt nicht“).

Aber lediglich 10 % geben dies mit Blick auf ihre eigene Bank an. Vier von zehn Befragten (40 %) meinen, das Vertrauen habe „nicht so stark“ gelitten, rund die Hälfte (48 %) es habe „überhaupt nicht“ gelitten.

„Mein Vertrauen in die Banken / in meine eigene Bank hat angesichts der Finanzmarktkrise ...“

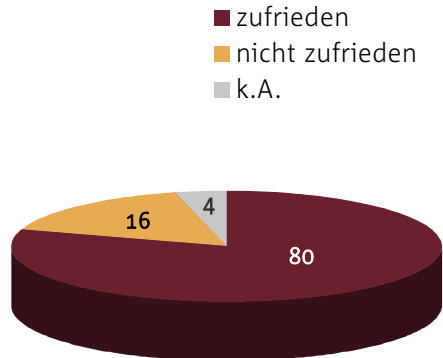


Quelle: Bankenverband; Befragung Oktober 2011; Angaben in Prozent.

2. Die Zufriedenheit der Bankkunden mit der Anlageberatung ist weiterhin hoch.

80 % der Kunden, die sich beraten lassen (55 %), sind mit der Anlageberatung ihrer Bank zufrieden.

„Mit der Anlageberatung meiner Bank bin ich ...“

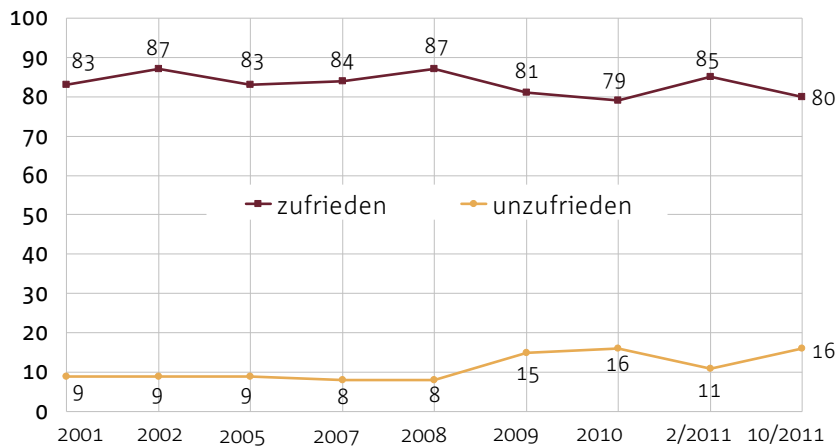


Quelle: Bankenverband; Befragung Oktober 2011; Angaben in Prozent.

Allerdings lässt sich seit dem Ausbruch der Finanzkrise ein Rückgang beobachten: Im April 2008 waren noch 87 % mit der Anlageberatung zufrieden.

Zufriedenheit mit der Anlageberatung

Auswahl: „Ich lasse mich beraten.“



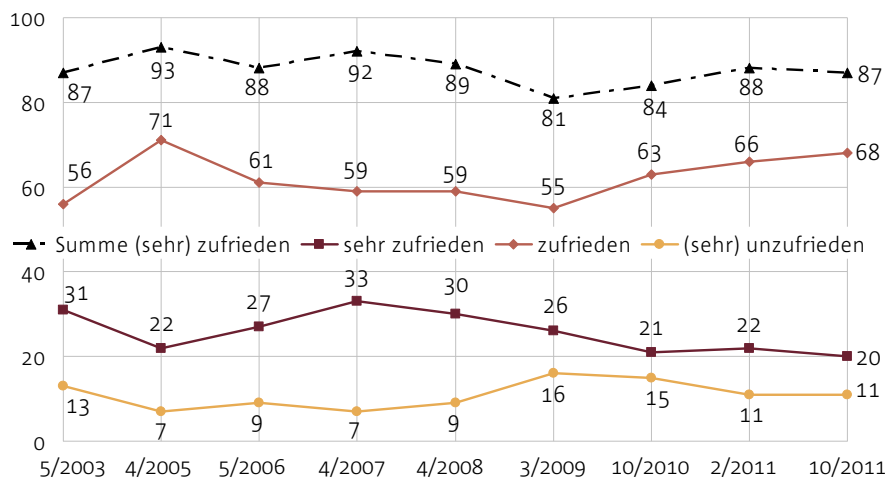
Quelle: Bankenverband; jüngste Befragung Oktober 2011; Angaben in Prozent.

Quelle: Bankenverband/ipos, Befragung Mitte März 2009; Angaben in Prozent.

3. Die allgemeine Zufriedenheit mit den Leistungen der eigenen Bank bewegt sich ebenfalls weiterhin auf einem hohen Niveau.

87 % sind mit den Leistungen ihrer Bank oder Sparkasse „zufrieden“ (68 %) oder „sehr zufrieden“ (20 %). Allerdings ist der Anteil der sehr zufriedenen Kunden seit Ausbruch der Finanzkrise 2008 von 30 auf 20 % gesunken und jener der „nur“ zufriedenen hat entsprechend (von 59 auf 68 %) zugenommen.

Zufriedenheit mit den Leistungen der eigenen Bank



Quelle: Bankenverband; jüngste Befragung Oktober 2011; Angaben in Prozent.

Informationen zur Umfrage

Die Meinungsumfrage wurde zwischen dem 4. und 10. Oktober 2011 unter 1.044 deutschen Wahlberechtigten im Auftrag des Bankenverbandes durch das ipos-Institut, Mannheim, erhoben. Die Ergebnisse der Studie sind repräsentativ für die wahlberechtigte Bevölkerung in Deutschland. Alle Ergebnisse sind in Prozent angegeben. Fehlende Prozentpunkte zu 100 % = „weiß nicht“/keine Angabe.