

Bankkundenzufriedenheit

Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage
des Bundesverbandes deutscher Banken

Berlin | Oktober 2022



Agenda / Zentrale Ergebnisse

1. Meinung zu Banken allgemein

7 von 10 der in Deutschland lebenden Befragten (72%) haben von Banken eine gute (62%) oder sehr gute (10%) Meinung. Damit hat sich das allgemeine Bankenimage in den letzten fünf Jahren erkennbar verbessert. So hatten 2017 noch lediglich 58 Prozent und 2020 65 Prozent der Befragten eine mindestens gute Meinung von den Banken.

2. Zufriedenheit mit der eigenen Bank

Mit den Leistungen ihrer eigenen Bank oder Sparkasse sind 9 von 10 Kundinnen und Kunden zufrieden (68%) oder sehr zufrieden (21%). Gegenüber 2017 ist der Anteil der sehr zufriedenen Kunden um 8 Prozentpunkte gesunken, jener der „nur“ zufriedenen Kunden hingegen um 10 Prozentpunkte gestiegen.

3. Erwartungen an Banken

Unter sechs abgefragten Items, was den Kundinnen und Kunden an einer Bank besonders wichtig ist, steht die ‚Sicherheit des Online-Banking‘ an erster Stelle (sehr wichtig: 72%). Mit deutlichem Abstand folgen ‚freundliche Mitarbeiter‘ (47%), ‚kostengünstige Dienstleistungen‘ (45%) und ‚Erreichbarkeit der Filiale‘ (38%). ‚Verständliche Produkte‘ (33%) und ‚persönliche Beratung‘ (32%) werden schließlich von jeweils einem Drittel der Befragten für sehr wichtig erachtet.

4. Akzeptanz digitaler Konto- und Zahlungsvorgänge

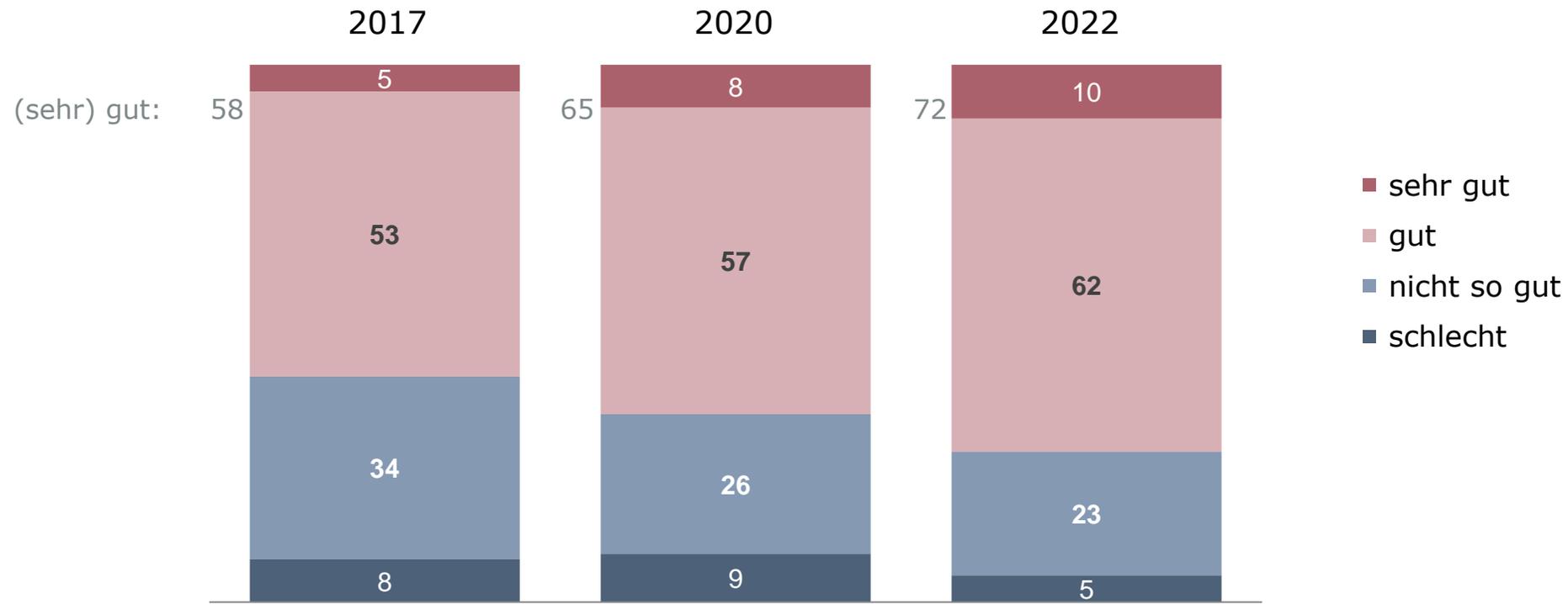
7 von 10 Befragten (71%) finden digitale Verfahren im Kontext von Konto- oder Zahlungsvorgängen gut. Mit zunehmendem Alter nimmt die Zustimmung allerdings erkennbar ab.

Soziodemographie und Studiendesign

Meinung von Banken und Sparkassen

7 von 10 haben von Banken eine gute Meinung; Tendenz steigend

„Meine Meinung von Banken und Sparkassen ist ...“

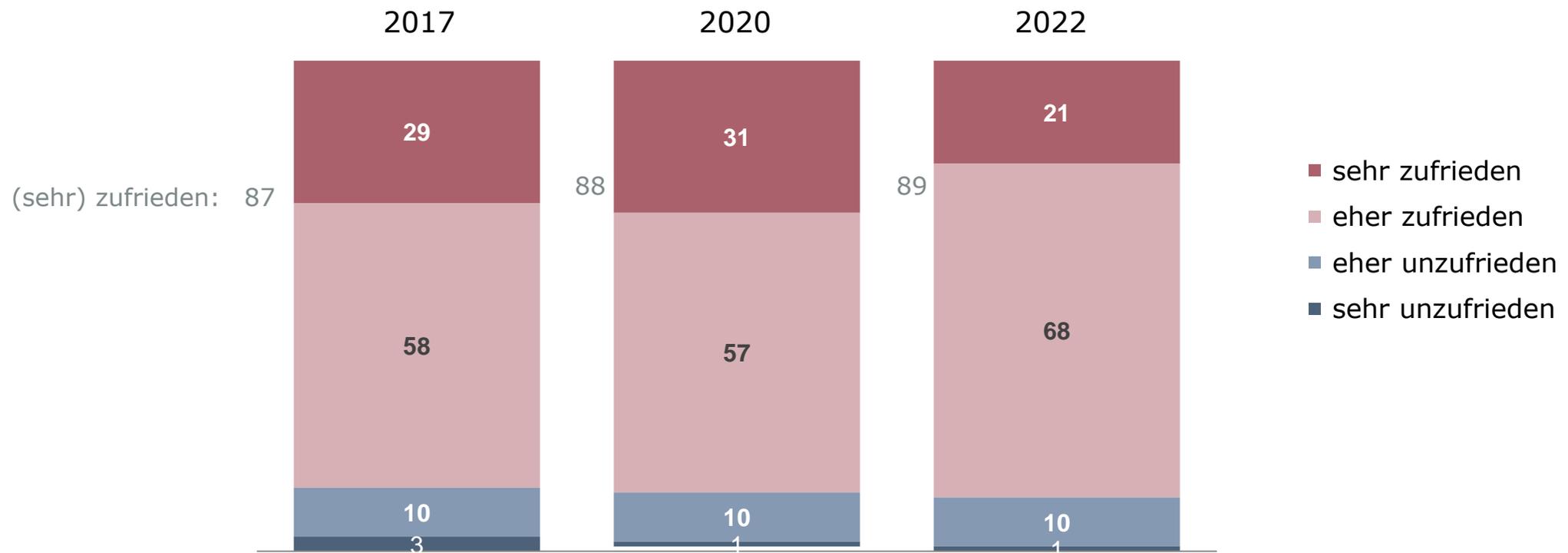


Frage F25: Was haben Sie ganz allgemein für eine Meinung von Banken und Sparkassen? Haben Sie da ...?; Basis: Gesamt n=1.322; Angaben in Prozent

Zufriedenheit mit Leistung der eigenen Bank/Sparkasse

9 von 10 Kunden sind mit den Leistungen ihrer Bank zufrieden

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

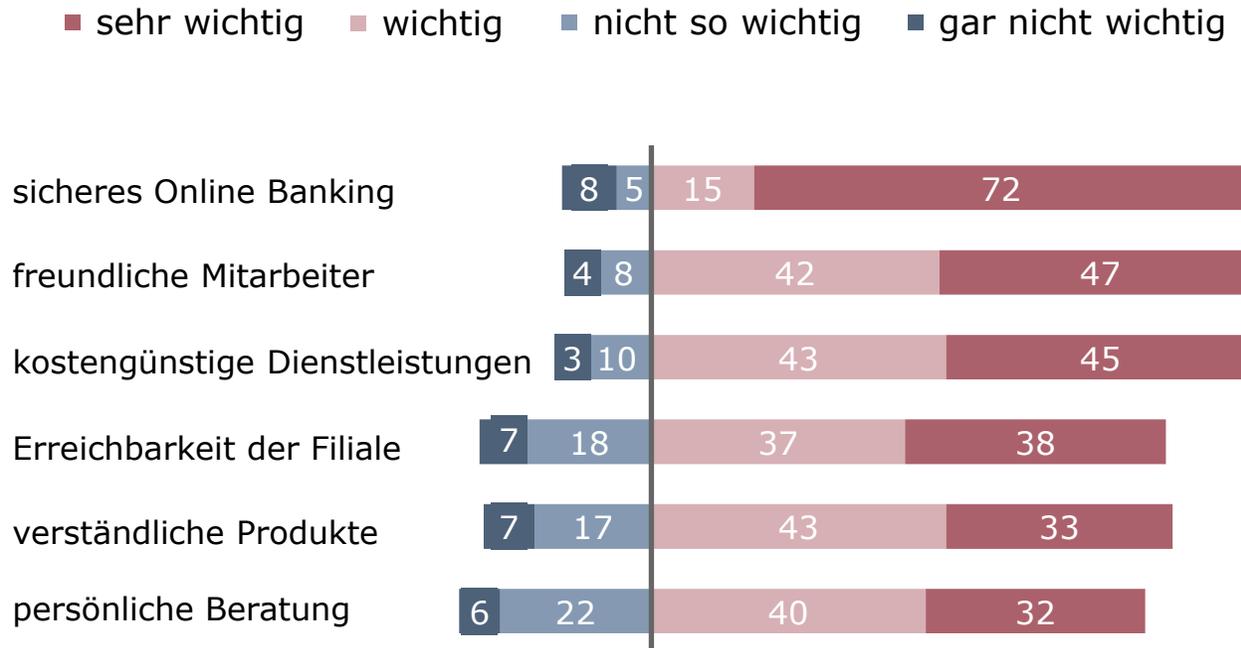


Frage F26: Wie zufrieden sind Sie persönlich mit den Leistungen Ihrer Bank oder Sparkasse? Sind Sie damit ...?; Angaben in Prozent

Erwartungen an Banken

Die Sicherheit des Online-Banking ist den Kunden am wichtigsten

„Bei einer Bank sind mir die folgenden Dinge ...“

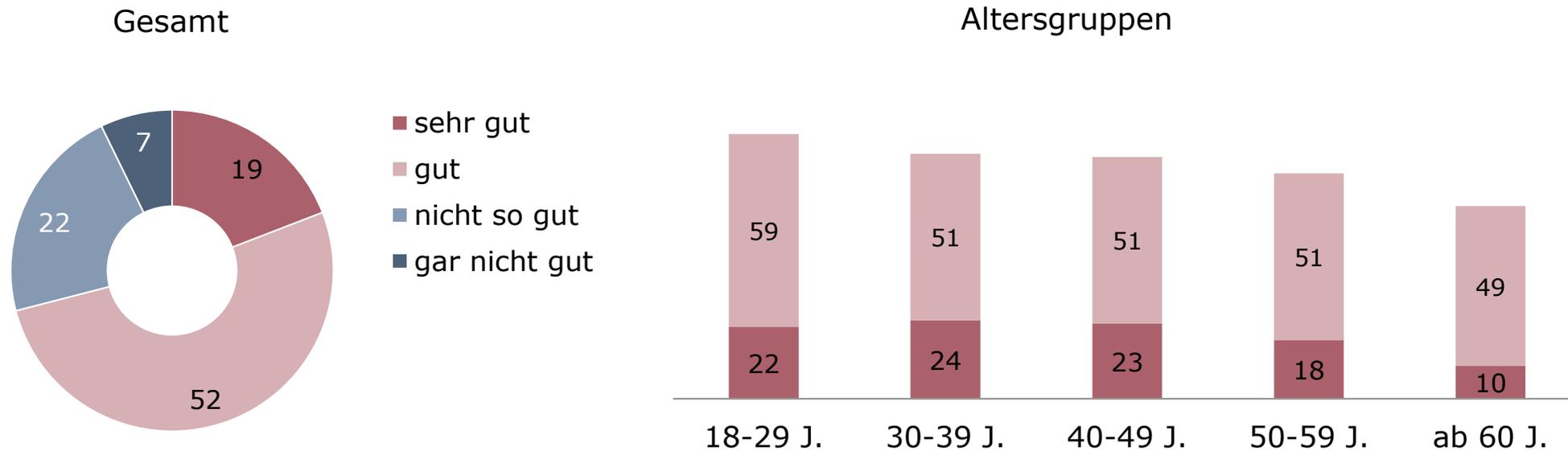


Frage F27: Sagen Sie mir bitte, wie wichtig Ihnen die folgenden Dinge im Zusammenhang mit Banken sind. Wie wichtig sind Ihnen ...?; Basis: Gesamt n=1.322; Angaben in Prozent

Meinung zu digitalen Zahlungsverfahren

7 von 10 finden digitale Verfahren gut; bei Älteren sind es weniger

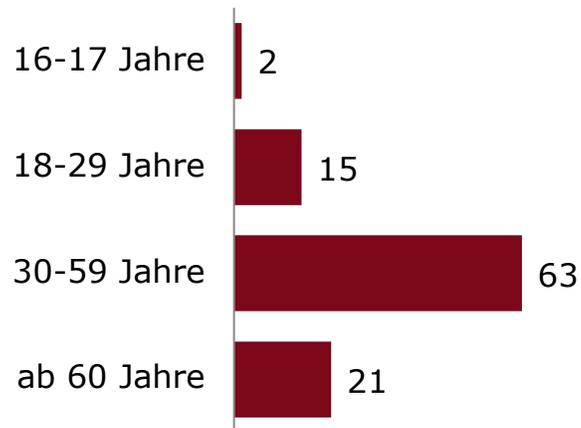
Konto- und Zahlungsvorgänge: „Ich finde digitale Verfahren ...“



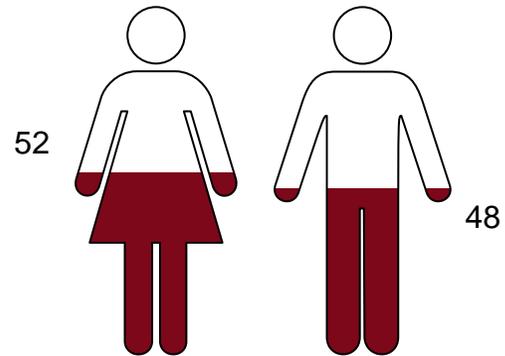
Frage F28: Bei Konto- und Zahlungsvorgängen werden immer öfter internetbasierte, digitale Verfahren eingesetzt. Finden Sie das ...?; Basis: Gesamt n=1.322; Angaben in Prozent

Soziodemographie

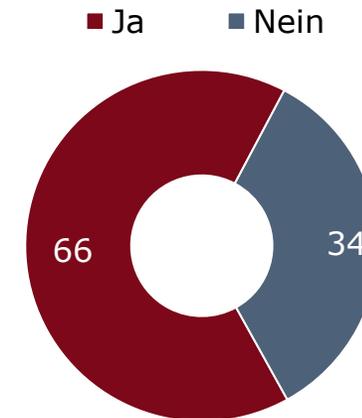
Alter



Geschlecht



Berufstätigkeit



Frage SCR1: Wie alt sind Sie?; Frage SCR2: Geben Sie bitte Ihr Geschlecht an; Frage SCR4: Sind Sie derzeit berufstätig?, Basis: Gesamt n=1.322; Angaben in Prozent

Studiendesign

Erhebungszeitraum: 13. Juli bis 02. August 2022
 Stichprobe: insgesamt 1.322 Personen ab 16 Jahren

darunter:
 1.022 Personen ab 16 Jahren bevölkerungsrepräsentativ
 zusätzlich 250 Personen von 16- bis 24-Jahren
 zusätzlich 50 Personen ab 60 Jahren
 (alle: deutschsprachige Bevölkerung)

Erhebungsmethode: CATI Computergestützte telefonische Interviews

Auftraggeber: Bundesverband deutscher Banken, Berlin
 Erhebung 2022: infas quo, Nürnberg

Repräsentative Befragung – Gewichtung der Aufstockungen nach den Merkmalen:
 Alter, Geschlecht und Bundesland.

