

## **Banken in der Verantwortung**

Ergebnisse einer begleitenden repräsentativen Meinungsumfrage  
des Bundesverbandes deutscher Banken zum

### **XIX. Deutschen Bankentag am 30./31. März 2011**

Ju/16.3.2011

#### Thesen und Ergebnisse:

- 1. Der Aufschwung kommt zunehmend bei den Bürgern an – positive Trendwende beim Vertrauen in die Soziale Marktwirtschaft.**
- 2. Die europäische Staatsschuldenkrise schlägt sich in den Einstellungen der Bürger zum Euro nieder – die Verunsicherung ist weiterhin spürbar.**
- 3. Ambivalente Gefühle der Bürger und entschiedene Unentschiedenheit zur europäischen Integration.**
- 4. Das Bild der Deutschen von den Banken ist zweigeteilt: Die Banken stehen gesellschaftlich weiter in der Kritik – auf ihre eigene Bank sind die allermeisten aber gut zu sprechen.**
- 5. Zur gesellschaftlichen Rolle der Banken haben die Deutschen widersprüchliche Eindrücke.**

---

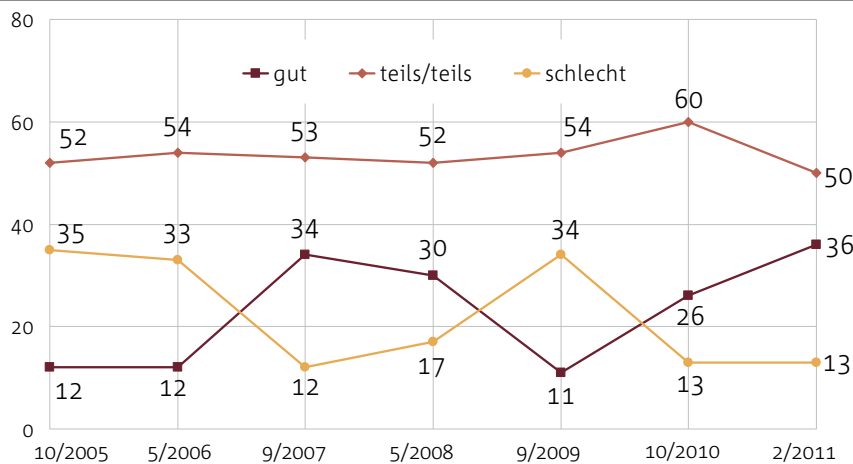
**Informationen zur Umfrage:** Die Meinungsumfrage wurde zwischen dem 21. Februar und dem 1. März 2011 unter 1.011 deutschen Wahlberechtigten im Auftrag des Bankenverbandes durch das ipos-Institut, Mannheim, erhoben. Die Ergebnisse der Studie sind repräsentativ für die wahlberechtigte Bevölkerung in Deutschland. Alle Ergebnisse sind in Prozent angegeben. Fehlende Prozentpunkte zu 100 % = „weiß nicht“/keine Angabe.

## Wirtschaftliche Lage und Soziale Marktwirtschaft:

### 1. Der Aufschwung kommt zunehmend bei den Bürgern an – positive Trendwende beim Vertrauen in die Soziale Marktwirtschaft.

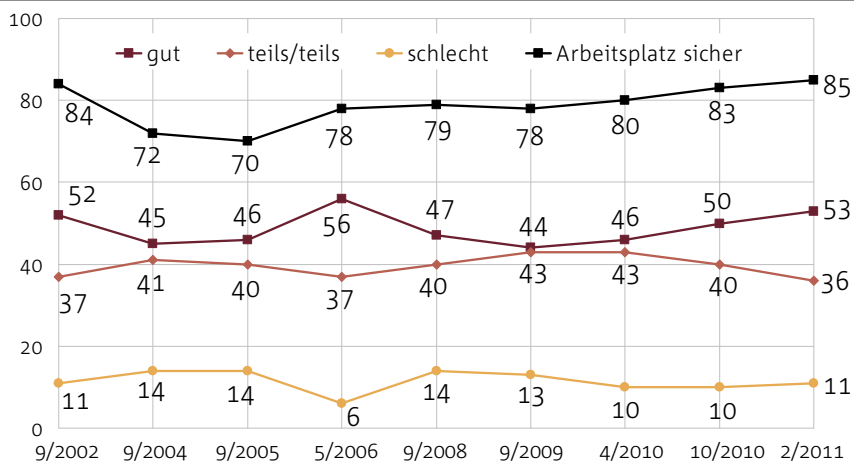
Der Wirtschaftsaufschwung macht sich bei den Bürgern mehr und mehr bemerkbar. So schätzt eine zunehmende Zahl der Deutschen (36 %) nicht nur die allgemeine Lage des Landes wieder positiver ein, sondern auch ihre eigene ökonomische Situation: Mehr als die Hälfte der Deutschen (56 %) bezeichnet ihre Lage als gut, nur 11 % als schlecht. Zudem hat sich die Zahl derer, die ihren Arbeitsplatz als sicher ansehen, weiter erhöht. Mit 85 % der Berufstätigen klettert dieser Wert auf den höchsten Stand seit über acht Jahren.

#### „Die allgemeine wirtschaftliche Lage ist ...“



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

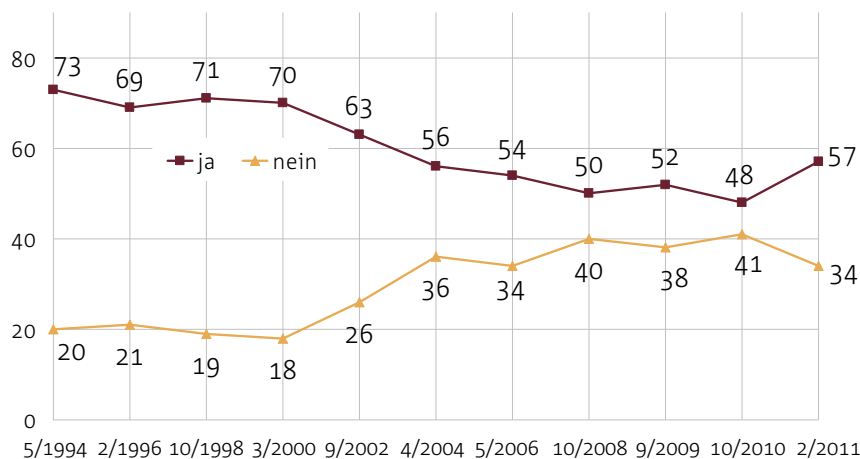
#### „Meine eigene wirtschaftliche Lage ist ...“ „Mein Arbeitsplatz ist sicher.“ (nur Berufstätige)



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

Deutschland konnte den Tiefpunkt der Finanz- und Wirtschaftskrise besser und schneller überwinden, als die meisten anderen betroffenen Staaten – und die Wachstumsprognosen verheißen bislang eine Verstetigung des Aufschwungs. Vor diesem Hintergrund ist das Vertrauen der Bürger in die Leistungsfähigkeit unserer Wirtschaftsordnung erstmals seit Jahren wieder kräftig gestiegen. Nach nur 48 % im Herbst vergangenen Jahres meinen nun 57 % der Deutschen, dass sich die Soziale Marktwirtschaft bewährt habe. Damit bleibt die Akzeptanz der Wirtschaftsordnung zwar noch immer hinter den Höchstwerten früherer Jahre zurück, gleichwohl hat sich eine erfreuliche Trendwende vollzogen.

### „Die Soziale Marktwirtschaft hat sich bewährt.“



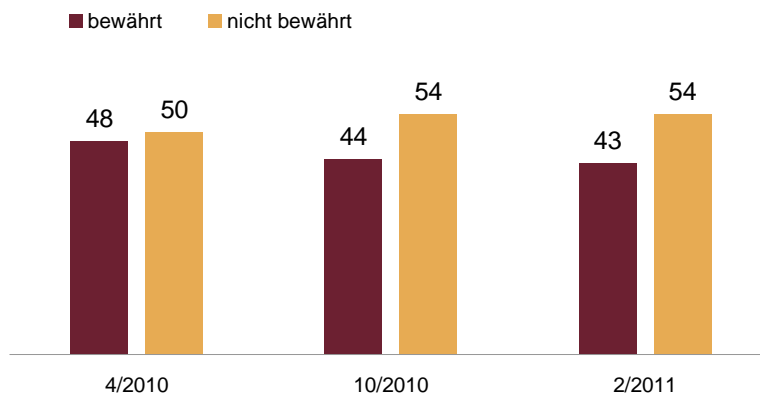
Quelle: Bankenverband; jüngste Befragung Februar 2011; Angaben in Prozent.

## Europa und der Euro:

### **2. Die europäische Staatsschuldenkrise schlägt sich in den Einstellungen der Bürger zum Euro nieder – die Verunsicherung ist weiterhin spürbar.**

Die Krise der Europäischen Währungsunion, die für die hoch verschuldeten Euro-Länder Griechenland und Irland umfangreiche Hilfsmaßnahmen der übrigen Euro-Länder und des IWF erforderlich macht, schlägt sich weiterhin im Meinungsbild der Deutschen zum Euro nieder: Die Zahl der Bürger, die meinen, der Euro habe sich bislang bewährt, stagniert seit Frühjahr 2010 bei rund vier von zehn Befragten, während mehr als die Hälfte der Deutschen gegenteiliger Auffassung ist.

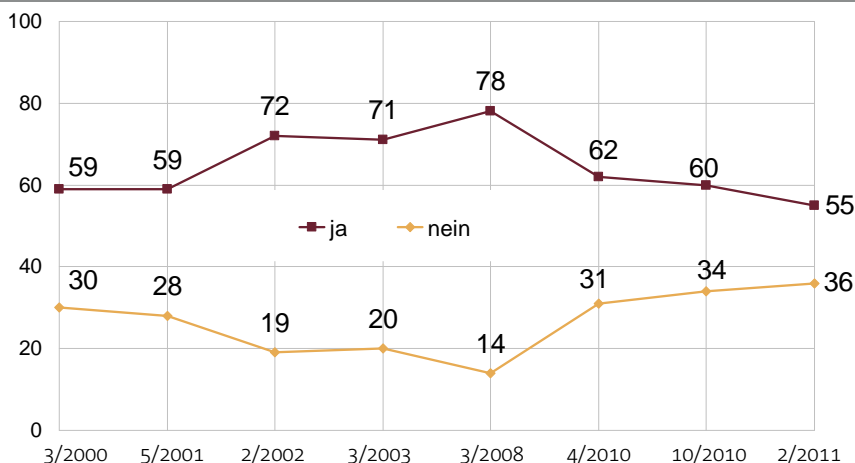
## „Der Euro hat sich als gemeinsame europäische Währung bisher ...“



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

Die langfristigen Erfolgsaussichten des Euro werden zwar etwas besser beurteilt: 55 % der Bürger sind optimistisch, dass die gemeinsame Währung auf Dauer erfolgreich sein wird. Allerdings ist das in dieser Hinsicht zuvor gewachsene Vertrauen seit dem Ausbruch der Währungsturbulenzen – auch zuletzt noch einmal gegenüber Oktober des vergangenen Jahres – stark gesunken; der aktuelle Wert liegt nun sogar leicht unter dem in den Jahren 2000 und 2001 gemessenen Niveau (59 %).

## Wird der Euro langfristig eine erfolgreiche Währung sein?



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

Ob und inwieweit das Vertrauen der Deutschen in die Gemeinschaftswährung wieder gestärkt werden kann, hängt nicht zuletzt davon ab, welche weiteren Lehren die europäische Politik aus der Krise der vergangenen Monate zieht, und ob eine Zuspitzung der Haushaltsslage in weiteren Ländern der Euro-Zone verhindert

werden kann. Dass die Mitgliedstaaten der EU und insbesondere der Europäischen Währungsunion dabei eng kooperieren und sich solidarisch verhalten müssen, steht außer Frage. Da es sich nicht um eine Währungskrise im klassischen Sinne handelt, sondern in erster Linie um eine Staatsschuldenkrise, sind jedoch zunächst die Mitgliedsländer auch selbst gefordert, ihre Finanzen durch strikte Haushaltsdisziplin in Ordnung zu bringen. Ein System nationaler Schuldenbremsen könnte dabei ein wichtiges Instrument sein – auch um das Vertrauen in die Märkte wiederherzustellen.

Notwendig ist in jedem Fall eine wirksame Stärkung des Stabilitäts- und Wachstumspaktes, verbunden mit einer besseren Kontrolle und Durchsetzung der Stabilitätsregeln. Nur wenn die Mitgliedsländer die außer Kontrolle geratenen Staatsdefizite wieder in den Griff bekommen, kann langfristig das Vertrauen der Bürger in die Währungsunion und einen stabilen Euro gestärkt werden.

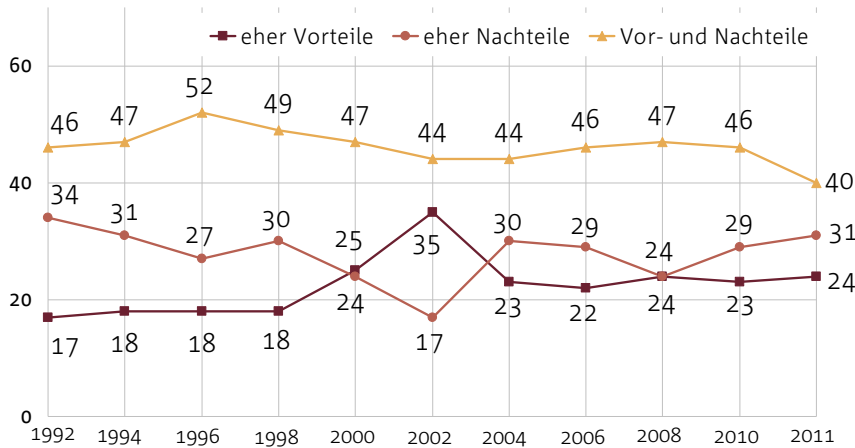
Eine engere finanzpolitische Koordination unter den Euro-Staaten ist dringend erforderlich, kann aber nationale Anstrengungen und wachstumsfördernde Reformen, besonders in den hoch verschuldeten Staaten, nicht ersetzen. Eine Transferunion, die auf eine „Vergemeinschaftung“ nationaler Schulden hinausläufe, würde die Anreize, sich weiter zu verschulden, hingegen noch verstärken, das Wachstum bremsen und die Stabilität des Euro zusätzlichen Belastungsproben aussetzen.

### Europa und die Europäische Union:

#### **3. Ambivalente Gefühle der Bürger und entschiedene Unentschiedenheit zur europäischen Integration**

Vor dem Hintergrund der erkennbaren Verunsicherung der Deutschen zur gemeinsamen Währung überrascht nicht, dass auch die Europäische Union selbst nicht gerade euphorisch beurteilt wird: Nur 24 % der Befragten sehen in der EU-Mitgliedschaft Deutschlands vorwiegend Vorteile für das eigene Land. 31 % erkennen hauptsächlich Nachteile, vier von zehn Bürgern gleichermaßen Vor- wie Nachteile. Damit wird insgesamt der Nutzen, den Deutschland aus der europäischen Integration zieht, erheblich unterschätzt.

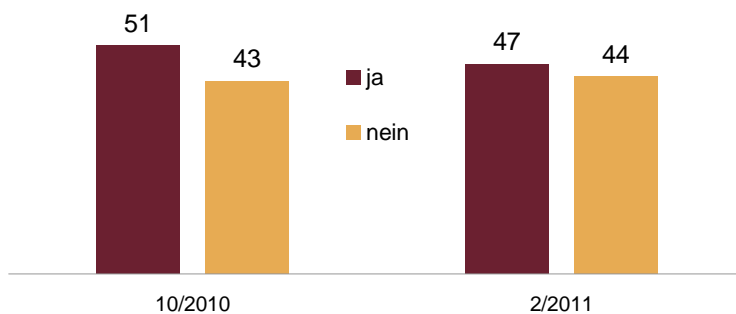
## „Die Mitgliedschaft in der Europäischen Union bringt für Deutschland ...“



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

Neben der Lösung der wirtschafts- und währungspolitischen Probleme wäre es mit Blick auf die Akzeptanz der Europäischen Union auch wichtig, den Bürgern mehr Klarheit über Ziel und Inhalt des Integrationsprozesses zu vermitteln, mithin der Zielrichtung Europas eine stärkere Kontur zu verleihen. Denn so widerstreitend sich die Meinungen dazu auf europäischer Ebene zwischen und in den Mitgliedstaaten der EU zeigen, so scheinbar unversöhnlich stehen sie sich auch hierzulande gegenüber: Auf der einen Seite sprechen sich 47 % der Deutschen dafür aus, wirtschaftspolitische Entscheidungen künftig stärker auf die europäische Ebene zu verlagern, ein mit 44 % kaum geringerer Anteil der Befragten ist aber auf der anderen Seite genau gegenteiliger Auffassung.

## Sollten wirtschaftspolitische Entscheidungen zukünftig stärker auf europäischer Ebene getroffen werden?

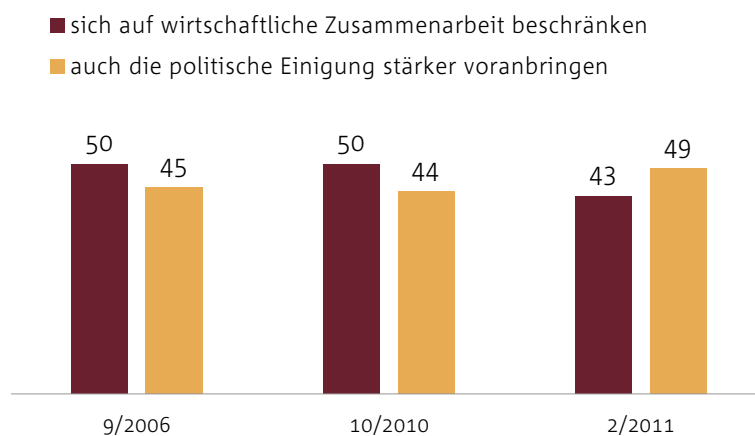


Quelle: Bankenverband; jüngste Befragung Februar 2011; Angaben in Prozent.

Die Meinungsbildung in der Bevölkerung wird hierzu allerdings schon dadurch erschwert, dass in den vergangenen Wochen und Monaten unter dem Begriff einer europäischen „Wirtschaftsregierung“ teilweise höchst unterschiedliche Inhalte diskutiert wurden. Unter stabilitätspolitischen Gesichtspunkten ist es zweifellos richtig, den ökonomischen Ungleichgewichten, die im Euro-Gebiet bestehen, mit einer stärker koordinierten Wirtschaftspolitik zu begegnen. Sinnvoll ist hierfür eine ordnungs- und stabilitätspolitisch verankerte, mit Überwachungskompetenzen ausgestattete „Wirtschaftsregierung“, die die Anstrengungen gerade der Länder mit hohen Leistungsbilanzdefiziten unterstützt, ihre Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern und ihr Wachstumspotenzial zu steigern. Dadurch würde auch der Euro-Raum insgesamt in seiner Wettbewerbsfähigkeit gestärkt. Eine zentrale, dirigistische „Wirtschaftsregierung“, die die komparativen Vorteile der Mitgliedstaaten hingegen einebnen und keine Rücksicht auf die Wettbewerbsfähigkeit des Euro-Raums insgesamt gegenüber anderen Wirtschaftsregionen nehmen würde, wäre hingegen ökonomisch wie politisch der falsche Weg.

Die Entwicklungen der vergangenen Monate haben bei den Deutschen offensichtlich die Erkenntnis gefördert, dass eine gemeinsame europäische Währung auch einer stärkeren politischen Einheit bedarf, die Europäer demnach auch politisch stärker zusammenrücken sollten. Nach 44 % im Oktober 2010 sind nun 49 % der Meinung, die Europäische Union solle auch die politische Einigung stärker vorantreiben. Hingegen ist der Anteil jener, die die EU auf die wirtschaftliche Zusammenarbeit beschränkt sehen wollen, seitdem vom 50 auf 43 % gesunken. Trotz der erkennbaren Veränderung stehen sich damit allerdings auch in dieser Frage weiterhin nahezu gleich große Bevölkerungsanteile gegenüber.

## „Die Europäische Union sollte ...“

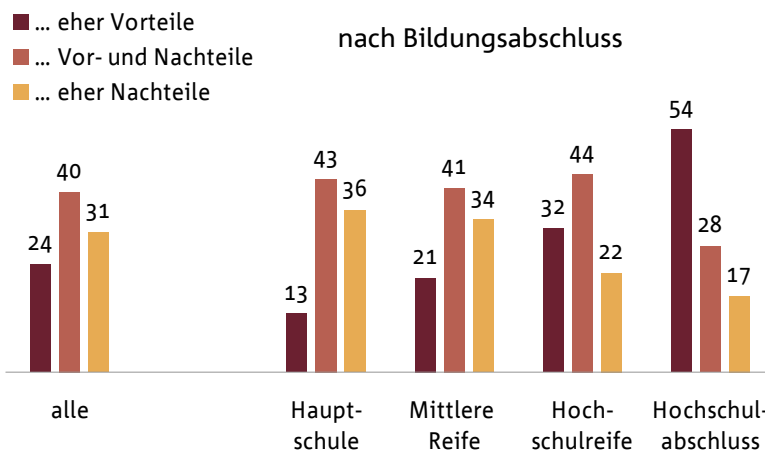


Quelle: Bankenverband; jüngste Befragung Februar 2011; Angaben in Prozent.

**Exkurs: Bildung und Information haben großen Einfluss auf die Wahrnehmung der Europäischen Union und des Euro.**

Die positiven Wahrnehmungen der Auswirkungen der deutschen EU-Mitgliedschaft steigen mit dem Bildungsgrad der Befragten an: Während von den Deutschen mit Hauptschulabschluss in der EU-Mitgliedschaft des Landes nur eine Minderheit von 13 % vorrangig Vorteile erkennen kann, ist es in der Gruppe der Hochschulabsolventen mit 54 % eine deutliche Mehrheit.

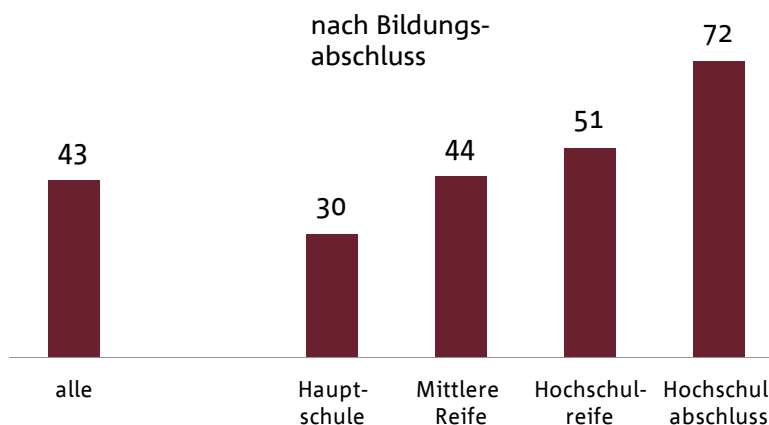
**„Die Mitgliedschaft in der Europäischen Union bringt für Deutschland ...“**



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

Auch die generelle Einstellung sowie das Vertrauen in die Erfolgsaussichten des Euro sind vom Bildungsgrad der Befragten abhängig: **Je höher die Bildung, desto positiver und optimistischer die Haltung zur gemeinsamen Währung.**

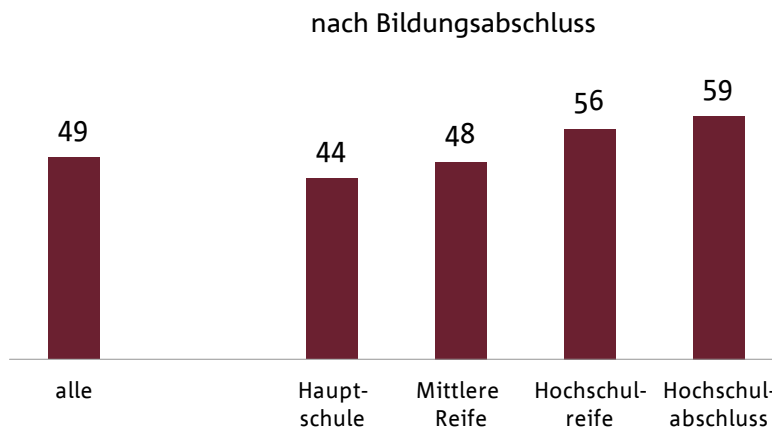
**„Der Euro hat sich bislang bewährt.“**



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

Schließlich ist auch die Haltung zur weiteren Entwicklung der Europäischen Union deutlich vom Bildungsgrad der Befragten abhängig: **Je höher die Bildung, desto stärker zeigen sich die Deutschen einer politischer Einigung aufgeschlossen.**

„Die Europäische Union sollte auch die politische Einigung stärker voranbringen.“



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

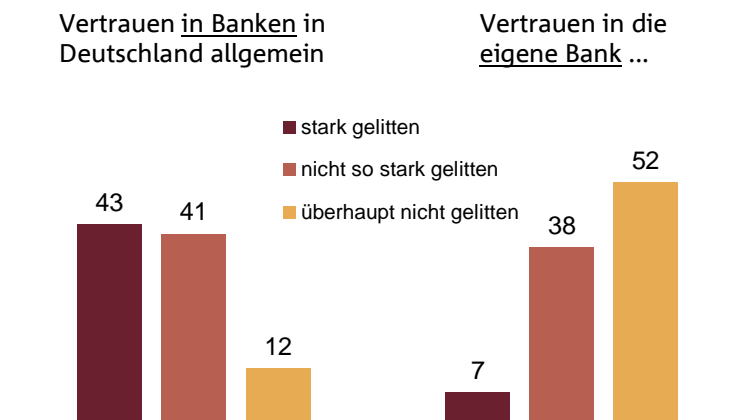
Diese Ergebnisse sprechen sehr dafür, dass viele Vorbehalte gegenüber der Europäischen Union und dem Euro Wissensdefiziten in der Bevölkerung geschuldet sind und durch entsprechende Information und Aufklärung ausgeräumt oder zumindest gemildert werden könnten. Die politischen und gesellschaftlichen Kräfte, die in der Lage sind, hierzu einen Beitrag zu leisten – dies schließt auch die Banken ein – stehen in dieser Hinsicht mit in der Verantwortung. Auch ein von Seiten des Bankenverbandes seit langem gefordertes Schulfach Wirtschaft könnte erheblich dazu beitragen, gerade jungen Bürgern die Vorteile, die insbesondere die Exportnation Deutschland aufgrund des europäischen Binnenmarktes und der gemeinsamen europäischen Währung genießt, stärker bewusst zu machen.

## Vertrauen in Banken:

**4. Das Bild der Deutschen von den Banken ist zweigeteilt: Insgesamt stehen die Banken gesellschaftlich weiter in der Kritik – auf ihre eigene Bank sind die allermeisten aber gut zu sprechen.**

Wie schon in früheren Befragungen zeigt sich erneut eine deutliche Diskrepanz zwischen der allgemeinen Wahrnehmung der Banken in der Gesellschaft und der Beurteilung der je eigenen Bank: Während die Finanzmarktkrise die allgemeine Wahrnehmung der Banken und damit das Vertrauen in die Branche insgesamt erheblich beeinträchtigt hat, blieb das Vertrauensverhältnis der Kunden zu ihrer eigenen Bank weitgehend intakt. So äußern zwar 43 % der Deutschen, dass ihr Vertrauen allgemein in die Banken in Deutschland angesichts der Finanzmarktkrise „stark gelitten“ habe; aber lediglich 7 % geben dies in Bezug auf das Kreditinstitut an, bei dem sie selbst Kunde sind.

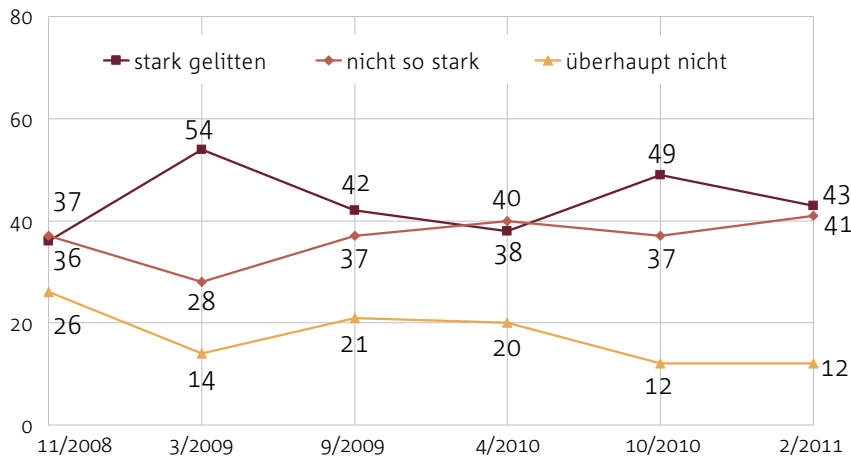
### „Mein Vertrauen in die Banken / in meine eigene Bank hat angesichts der Finanzmarktkrise ...“



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

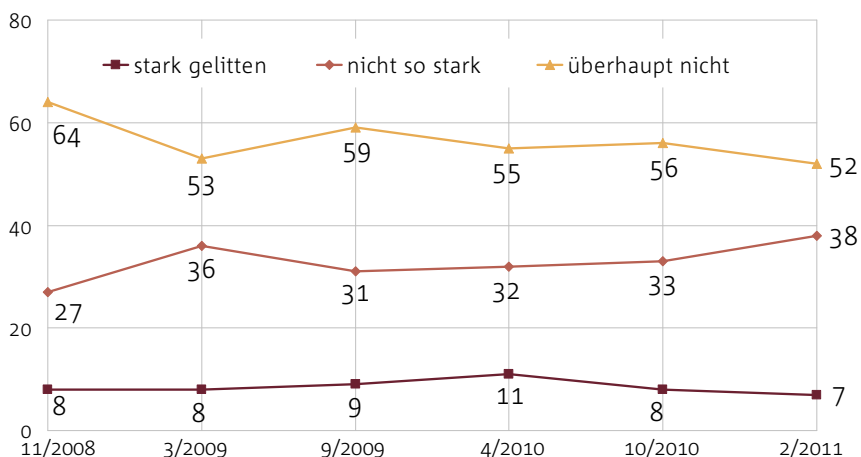
Dies zeigt: Dort, wo der persönliche Kontakt zur Hausbank besteht und im Wesentlichen eigene Erfahrungen das Bild prägen, haben die Auswirkungen der Finanzmarktkrise das Vertrauensverhältnis zwischen Kunde und Bank weitaus weniger belastet. Allerdings bleibt die anhaltende gesellschaftliche Kritik an den Banken nicht ohne Auswirkungen: Seit September 2009 ist der Anteil jener, deren Vertrauen in ihre Hausbank „gar nicht gelitten“ hat, von 59 auf 52 % gesunken und der Anteil der Antworten „nicht so stark gelitten“ von 31 auf 38 % leicht gestiegen.

## „Mein Vertrauen in die Banken in Deutschland hat angesichts der Finanzmarktkrise ...“



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

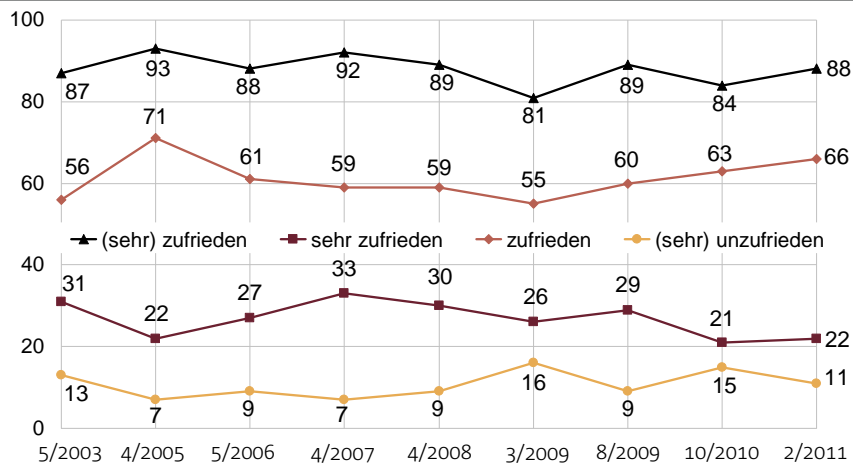
## „Mein Vertrauen in meine eigene Bank hat angesichts der Finanzmarktkrise ...“



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

Die Zufriedenheit der Deutschen mit den konkreten Leistungen ihrer Bank bewegt sich weiterhin auf hohem Niveau: 88 % der Kunden sind mit den Leistungen zufrieden oder sehr zufrieden. Seit Oktober vergangenen Jahres ist dieser Wert leicht gestiegen. In längerfristiger Betrachtung macht sich seit Ausbruch der Finanzkrise jedoch bemerkbar, dass die Verbraucher auch gegenüber ihrer Bank etwas kritischer geworden sind. So hat der Anteil der sehr zufriedenen Kunden seitdem leicht ab- und jener der „nur“ zufriedenen entsprechend zugenommen. Das muss für die Banken Ansporn zu weiteren Verbesserungen sein. Gleichwohl ist das Vertrauen der Kunden und die Zufriedenheit mit der eigenen Bank erheblich besser, als es die öffentliche Kritik an den Banken vermuten lässt.

## Zufriedenheit mit den Leistungen der eigenen Bank

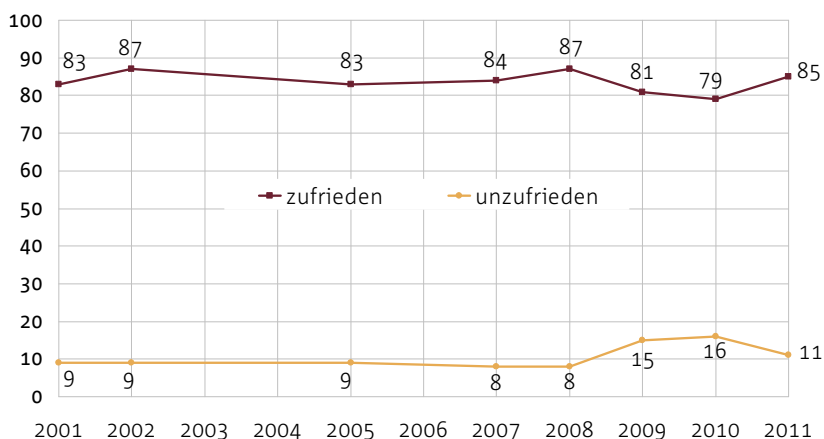


Quelle: Bankenverband; jüngste Befragung Februar 2011; Angaben in Prozent.

Speziell bei der Anlageberatung zeigen die Umfragedaten zudem, dass die Bemühungen – gerade auch der privaten Banken – das Kundeninteresse noch stärker in den Mittelpunkt der Beratung zu stellen, inzwischen Früchte trägt. Erstmals seit Beginn der Finanzmarktkrise ist die Zufriedenheit der Kunden mit der Anlageberatung deutlich gestiegen und hat nunmehr mit 85 % fast wieder das Niveau vom Frühjahr 2008 erreicht. Vor diesem Hintergrund mutet es skurril an, wenn – wie in Öffentlichkeit und Medien bisweilen geschehen – Bankberatern per se unterstellt wird, sie würden ihre Arbeit nicht gut machen. Es ist abwegig, einen ganzen Berufsstand einem Generalverdacht auszusetzen. Falschberatung ist in keinem Fall im Interesse einer Bank – dort, wo sie vereinzelt tatsächlich vorkommt, gehen die Banken dagegen vor: mit internen Kontrollen, Meldungen an die Bankenaufsicht und einem eigenen Ombudsmannsystem.

## Zufriedenheit mit der Anlageberatung

Auswahl: Nur jene, die sich beraten lassen (66 %)



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

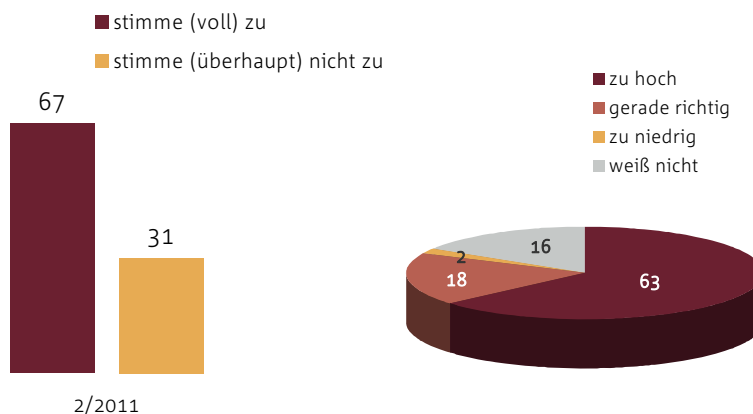
## Banken und Gesellschaft:

### 5. Zur gesellschaftlichen Rolle der Banken haben die Deutschen widersprüchliche Eindrücke.

Auch wenn die allermeisten Kunden – wie beschrieben – zu ihrer Hausbank ein vertrauensvolles Verhältnis haben, sind die Irritationen und das beschädigte Ansehen der Bankenbranche als Folge der Finanzkrise in der Bevölkerung noch immer spürbar. Dabei treten auch erhebliche Widersprüche zutage. So sind zwei Drittel der Deutschen (67 %) zwar der Meinung, Banken müssten wie andere Unternehmen bestrebt sein, möglichst hohe Gewinne zu erzielen, gleichzeitig halten aber fast ebenso viele Befragte (63 %) die tatsächlichen Gewinne der Banken in Deutschland für zu hoch.

„Banken müssen bestrebt sein, hohe Gewinne zu erwirtschaften.“

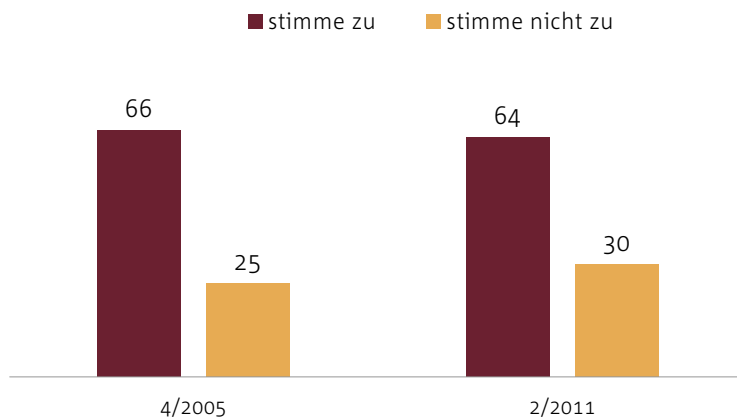
„Die Gewinne der Banken in Deutschland sind ...“



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

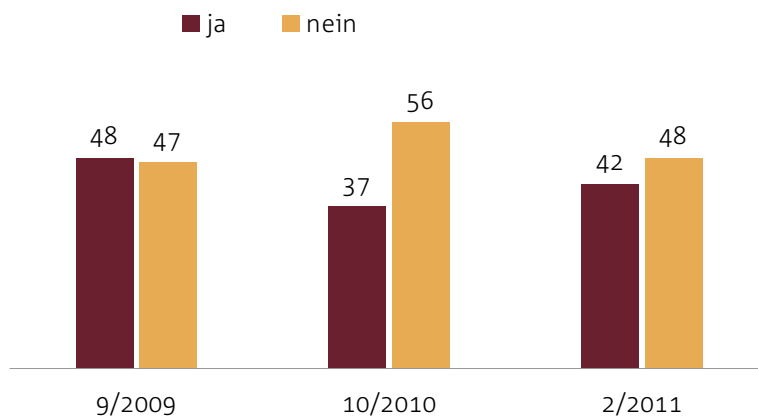
Positiv sehen die Deutschen den Beitrag der Banken zur Wettbewerbsfähigkeit der heimischen Wirtschaft: Nahezu zwei Drittel der Bundesbürger (64 %) bestätigen den Banken, dass sie hier eine wichtige und positive Rolle spielen. Auf der anderen Seite jedoch äußern sich die Befragten eher skeptisch, ob die Banken die notwendigen Lehren aus der Finanzmarktkrise gezogen haben. Fast die Hälfte der Deutschen (48 %) meint, die Banken ließen bei ihren Geschäftsaktivitäten heute keine größere Vorsicht walten als vor der Krise. Immerhin ist dieser Anteil seit der letzten Erhebung im Oktober 2010 um acht Prozentpunkte zurückgegangen.

## „Banken leisten wichtigen Beitrag zur internationalen Wettbewerbsfähigkeit der deutschen Wirtschaft.“



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

## Sind die Banken in ihren Finanzgeschäften aufgrund der Finanzmarktkrise vorsichtiger geworden?



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

Die privaten Banken sind sich darüber im Klaren, dass zu den Vorbehalten und der teilweisen Verunsicherung zur Rolle der Banken nicht zuletzt eigene Fehler beigetragen haben. Diese zu beheben und das Vertrauen der Bürger zurückzugewinnen, ist das erklärte Ziel. Hierzu hat es in den letzten Jahren große Anstrengungen gegeben: Die Banken haben nicht nur ihr Eigenkapital erhöht und das Risikomanagement flächendeckend verbessert, sondern auch ihre Geschäftsmodelle insgesamt und ihre Vergütungssysteme nachhaltiger ausgerichtet. Gleichwohl bleibt es auch für die Zukunft fortwährende Aufgabe und Verpflichtung, weitere Verbesserungen vorzunehmen und noch deutlicher zu vermitteln, dass die Banken aus früheren Fehlern gelernt haben.