

Vertrauen in Banken / Zufriedenheit von Bankkunden

Repräsentative ipos-Umfrage im Auftrag des Bankenverbandes

Befragung vom 9. bis 12. März 2009 (1.056 Befragte ab 18 Jahre)

Zusammenfassung/Botschaften:

1. Die Finanzmarktkrise hat das Vertrauen der Bürger in die Banken insgesamt erheblich beeinträchtigt. Das gilt jedoch nicht für das Vertrauensverhältnis der Kunden zu ihrer jeweils eigenen Bank.

54 % der Deutschen geben an, ihr Vertrauen in die Banken habe stark gelitten. Mit Blick auf ihre eigene Bank sagen dies jedoch lediglich 8 %.

2. Die Zufriedenheit mit Leistungen der eigenen Bank ist gegenüber April 2008 leicht gesunken, bewegt sich jedoch weiterhin auf hohem Niveau.

81 % sind mit ihrer Bank oder Sparkasse „zufrieden“ (55 %) oder „sehr zufrieden“ (26 %).

3. Auch die Zufriedenheit mit der Anlageberatung ist weiterhin hoch.

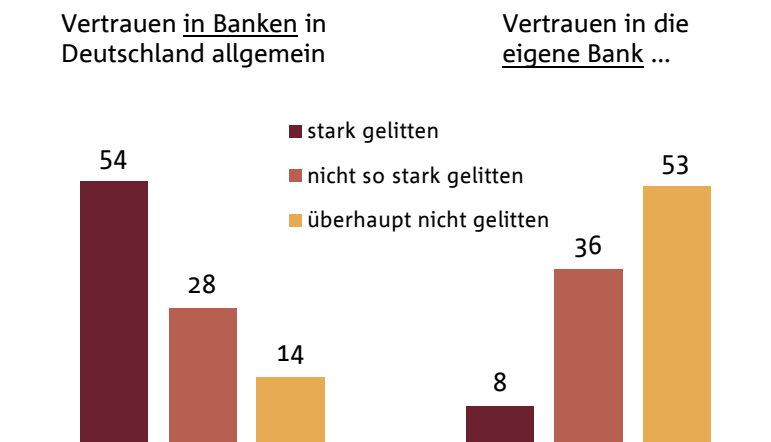
81 % der Bankkunden, die sich beraten lassen (67 %), sind mit der Anlageberatung zufrieden.

1. Botschaft: Die Finanzmarktkrise hat das Vertrauen allgemein in die Finanzbranche erheblich beeinträchtigt; **gleichwohl ist das Vertrauensverhältnis der Kunden zu ihrer eigenen Bank weiterhin intakt.**

54 % äußern, dass ihr Vertrauen allgemein in die Banken in Deutschland angesichts der Finanzmarktkrise „stark gelitten“ habe. (28 % „nicht so stark“, 14 % „überhaupt nicht“)

Aber lediglich 8 % geben dies mit Blick auf ihre eigene Bank an. Etwas mehr als ein Drittel (36 %) meint, das Vertrauen habe „nicht so stark“ gelitten, mehr als die Hälfte (53 %) es habe „überhaupt nicht“ gelitten.

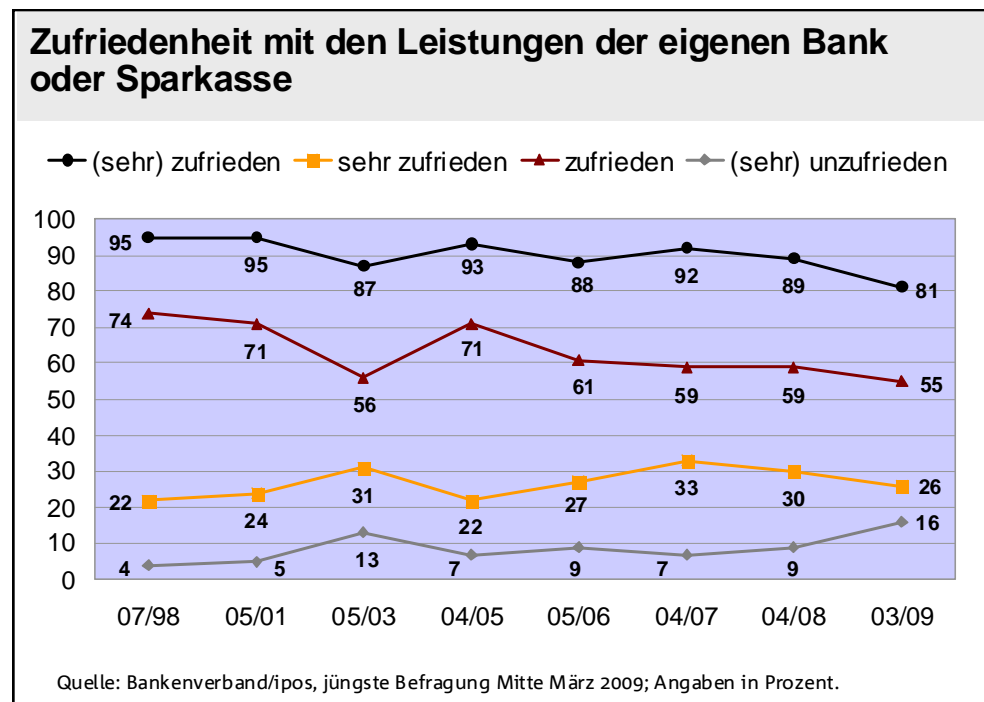
„Mein Vertrauen in die Banken / in meine eigene Bank hat angesichts der Finanzmarktkrise ...“



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

2. Botschaft: Die Zufriedenheit mit Leistungen der eigenen Bank ist gegenüber April 2008 leicht gesunken, bewegt sich jedoch weiterhin auf einem hohem Niveau.

81 % sind mit den Leistungen ihrer Bank oder Sparkasse weiterhin „zufrieden“ (55 %) oder „sehr zufrieden“ (26 %).



3. Botschaft: Auch die Zufriedenheit mit der Anlageberatung ist weiterhin hoch.

81 % der Bankkunden, die sich beraten lassen (67 %), sind mit der Anlageberatung zufrieden. Allerdings ist auch hier ein leicht rückläufiger Trend feststellbar: Im April 2008 waren noch 87 % mit der Anlageberatung zufrieden.

