

bankenverband

Bankenimage, Vertrauen und Zufriedenheit von Bankkunden

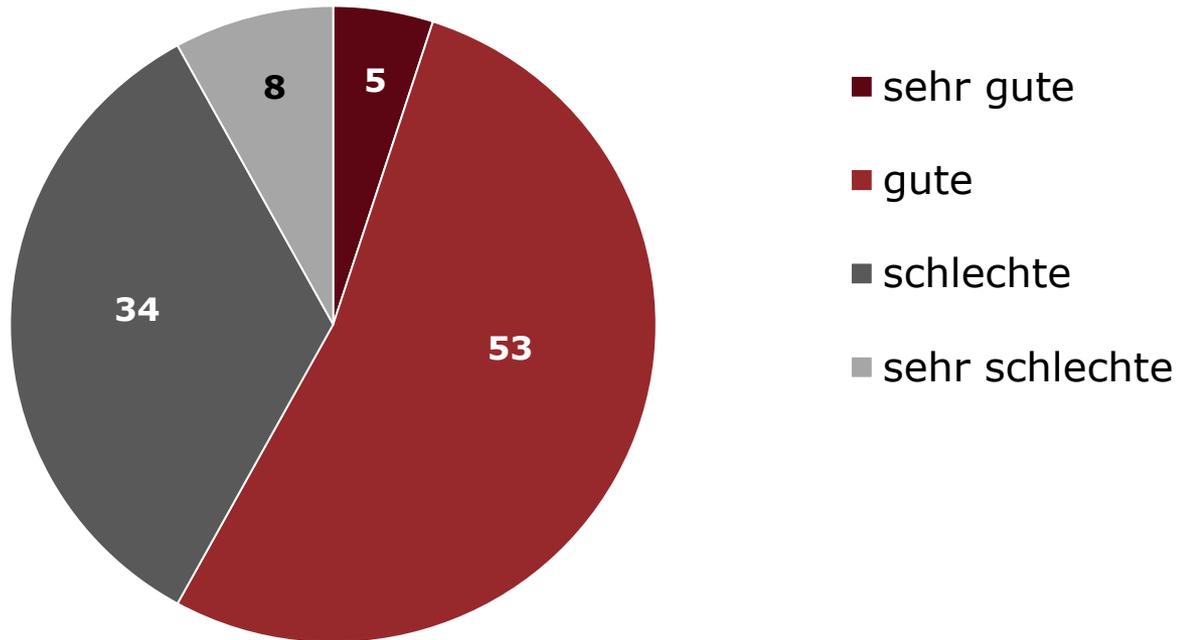
Repräsentative Umfrage im Auftrag des
Bundesverbandes deutscher Banken

Januar 2017

Zentrale Ergebnisse

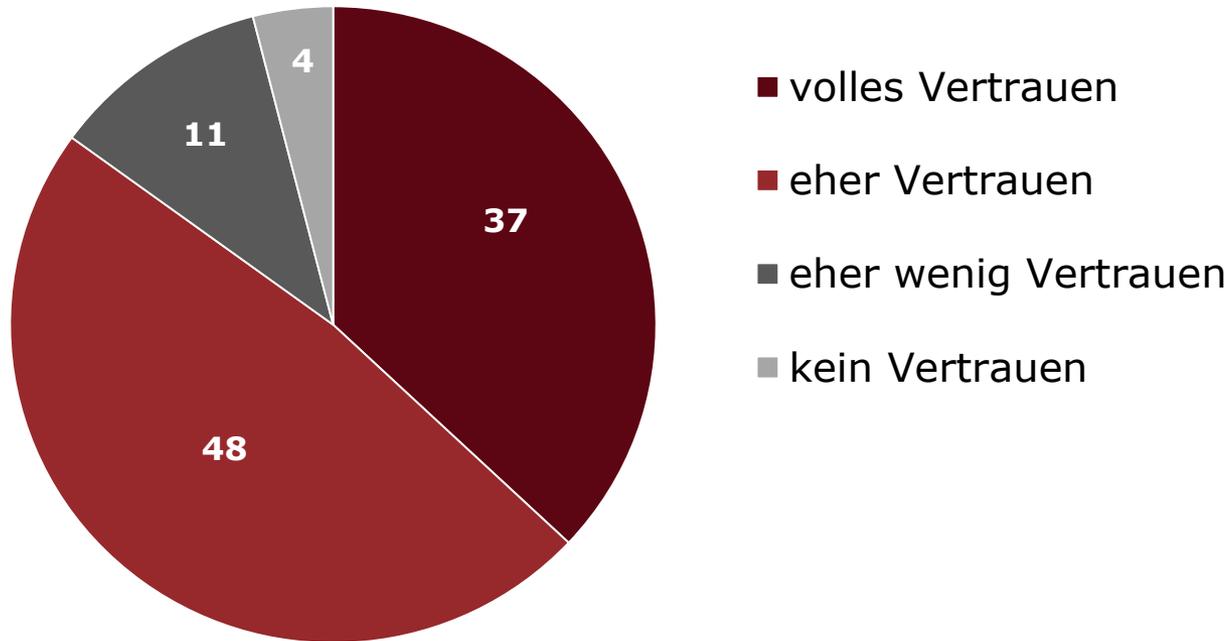
1. Das Meinungsbild der Deutschen zur Bankenbranche hat sich zehn Jahre nach dem Beginn der Finanzkrise auf einem mittleren Niveau stabilisiert: Sechs von zehn Befragten (58%) haben von den Banken eine zumindest gute Meinung.
2. 85% der Befragten haben „volles Vertrauen“ (37%) oder „eher Vertrauen“ (48%) in ihre Bank. Die Vertrauensbasis ist damit sehr solide, gewiss aber auch noch ausbaufähig.
3. Die Zufriedenheit der Kunden mit den Dienstleistungen ihrer Bank ist hoch: 84% sind mit den Leistungen „zufrieden“ (56%) oder sogar „sehr zufrieden“ (28%).

„Von den Banken habe ich eine ... Meinung.“



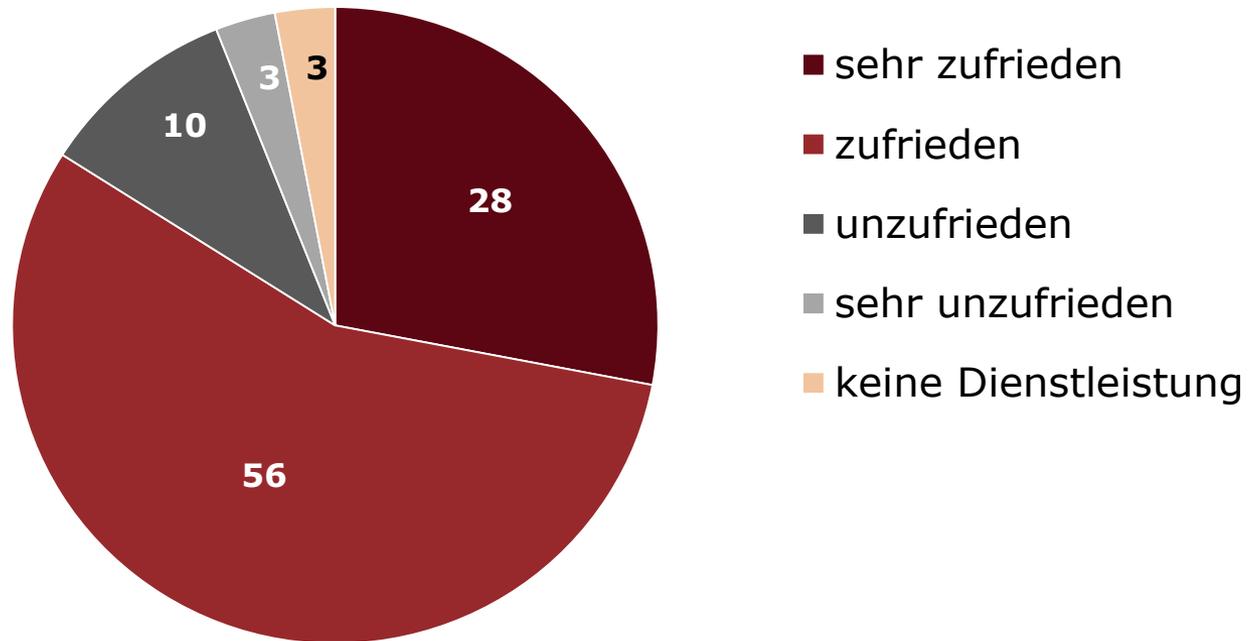
Sechs von zehn (58%) haben von den Banken eine (sehr) gute Meinung; das Branchenimage hat sich damit auf mittleren Niveau stabilisiert.

„Zu meiner Bank habe ich ...“



Vertrauen zur eigenen Bank solide, aber ausbaufähig: 85% haben „volles Vertrauen“ (37%) oder „eher Vertrauen“ (48%).

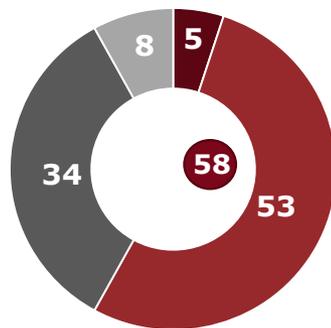
„Mit den Dienstleistungen meiner Bank bin ich ...“



Zufriedenheit mit der eigenen Bank auf hohem Niveau: 84% mit Leistungen „zufrieden“ (56%) oder „sehr zufrieden“ (28%).

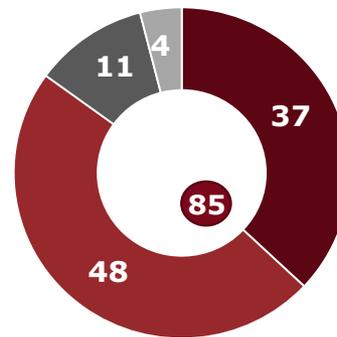
Branchenimage vs. eigene Erfahrungen mit der Hausbank

Meinung zu den Banken



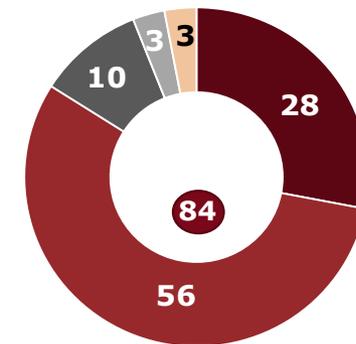
- sehr gut
- gut
- schlecht
- sehr schlecht

Vertrauen in eigene Bank



- volles
- eher
- eher wenig
- kein

Zufriedenheit mit Bankdienstleistungen



- sehr zufrieden
- zufrieden
- unzufrieden
- sehr unzufrieden
- keine Dienstleistung

Je näher die Frage an der persönlichen Erfahrung mit der eigenen Bank anknüpft, desto positiver sind die gemessenen Einstellungen.

Informationen zur Umfrage

Erhebungszeitraum:	Oktober 2017
Stichprobe:	1.004 Befragte (deutschsprachige Wohnbevölkerung) ab 18 Jahre
Erhebungsmethode:	CATI - Computer-Assisted Telephone Interview
Auftraggeber:	Bundesverband deutscher Banken, Berlin
Erhebung:	GfK – Gesellschaft für Konsumforschung, Nürnberg

Die Ergebnisse der Studie sind repräsentativ für die erwachsene deutschsprachige Wohnbevölkerung in Deutschland. Alle Angaben in Prozent. Fehlende Prozentpunkte zu 100 % = „weiß nicht“/keine Angabe.