



## Kurzinformation

Repräsentative Befragung von  
Bankkunden in Deutschland

Mai 2010

# Hintergrund

In Zeiten der allgemeinen Bankenkrise machen sich viele Banken Sorgen um ihre Reputation bei den Kunden und feilen an ihrem Image.

Dies war Anlass für eine Befragung von Bankkunden durch das LINK Institut.

Mit Hilfe der Befragung sollte die Nutzenerwartung (Zufriedenheit, Wichtigkeit) der Bankkunden in verschiedenen Aspekten mit Ihrer Hausbank (Hauptbankverbindung) in Erfahrung gebracht werden. (Details siehe Folgeseiten)

**Durchführungszeitpunkt:** Mai 2010

## **Befragungsdesign:**

- 500 Telefoninterviews (CATI)
- Repräsentativ für die Deutsche Bevölkerung in Punkto geographische Verteilung, Geschlecht und Altersgruppen
- Bei der Auswertung wurden nur die Personen berücksichtigt, die über eine Bankverbindung verfügen (n=472)

# Befragungsdetails 1/2

## Abgefragte Aspekte:

- Breites Produktangebot
- Regelmäßige Information
- Image der Bank
- Öffnungszeiten
- Anzahl der Filialen
- Online-Banking
- Zinsangebot
- Diskretion
- Eingehen auf Bedürfnisse
- Beratung

## Fragestellungen:

- Wie wichtig ist Ihnen dieser Aspekt
- Wie zufrieden sind Sie bezüglich diesem Aspekt mit Ihrer Hausbank
- Was ist für Sie der wichtigste Aspekt

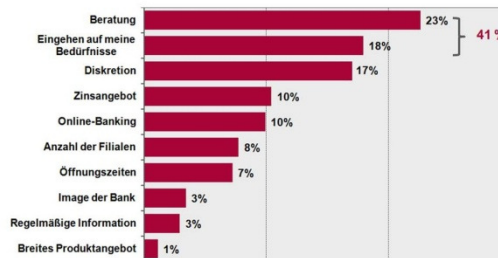
# Befragungsdetails 2/2

**Tabellierung nach folgenden soziodemographischen Merkmalen:**

- Total
- Männlich
- Weiblich
- 14-29 Jahre
- 30-49 Jahre
- 50+ Jahre
- Kinder unter 14 Jahren im Haushalt – ja
- Kinder unter 14 Jahren im Haushalt – nein
- Split über alle Bundesländer (Auswertung einzeln)
- Haupt-/Volksschule
- Weiterführende Schulbildung ohne Abi
- Abi / Uni / FH
- Bis 1.500 Euro Haushalts-Netto-Einkommen
- 1.501 bis 3.000 Euro Haushalts-Netto-Einkommen
- Über 3.000 Euro Haushalts-Netto-Einkommen

# Beispiele Charts

## Für 41% aller Bankkunden ist die individuelle Beratung das Wichtigste



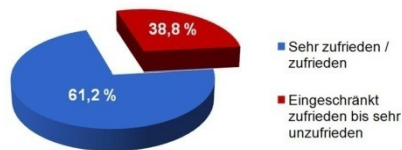
**Fragestellung:**

Wenn Sie an Ihre Hausbank (Hauptbankverbindung) denken, welcher Aspekt ist Ihnen von den nachfolgenden am Wichtigsten?

**Quelle:**

LINK Institut, Frankfurt, repräsentative Befragung Mai 2010 / Besitzer eines Bankkontos (n=472)

## Fast 40% aller Bankkunden wünschen sich mehr individuelle Beratung durch ihre Bank



**Fragestellung:**

Wenn Sie an Ihre Hausbank (Hauptbankverbindung) denken, wie zufrieden sind Sie mit dem folgenden Angebot: „Eingehen auf meine Bedürfnisse“

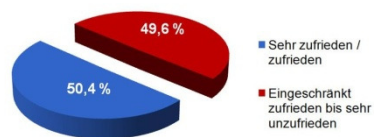
**Quelle:**

LINK Institut, Frankfurt, repräsentative Befragung Mai 2010 / Besitzer eines Bankkontos (n=472)



## Jeder zweite Besserverdiener wünscht sich von Banken individuellere Betreuung

Haushalte mit mehr als 3.000,- Euro monatlichem Haushalts-Nettoeinkommen



**Fragestellung:**

Wenn Sie an Ihre Hausbank (Hauptbankverbindung) denken, wie zufrieden sind Sie mit dem folgenden Angebot: „Eingehen auf meine Bedürfnisse“

**Quelle:**

LINK Institut, Frankfurt, repräsentative Befragung Mai 2010 / Besitzer eines Bankkontos (n=472)



# Beispiel Tabellierung

Seite 2

**LINK VALUE - ZUFRIEDENHEIT MIT GELDINSTITUTEN** MAI 2010 - 1800xxx/5097/HN

Frage 302.00: Wenn Sie an ihre Hausbank (HAUPTBANKVERBINDUNG) denken, wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Angeboten?  
 \*\*\*\*\* ÜBERSICHT \*\*\*\*\*

FILTER: Besitzer eines Bankkontos

	GESCHLECHT			ALTER			HAUSHALTSGROSSE			KINDER UNTER 14 J. IM HH			SCHULBILDUNG			HAUSHALTSNETTO-EINKOMMEN		
	TOTAL	MANN- LICH	WEIB- LICH	14-29 JAHRE	30-49 JAHRE	50++ JAHRE	1 PERS.	2 PERS.	3++ PERS.	JA	NEIN	HAUPT- / VOLKS- SCHULE	WEITER- FORBILDEND OHNE ABI	ABI/ UNI/ FH	BIS 1500	BIS 3000	ÜBER 3000	
Basis (100%)	472	230	242	89	168	215	101	179	183	111	361	219	154	88	163	184	52	
Antworten	2945	1407	1537	580	1045	1319	648	1142	1121	710	2235	1388	959	545	1085	1143	315	
A.) Öffnungsgeldern	309	140	170	54	105	150	71	129	106	72	238	154	97	53	118	118	28	
- TOP BOX (1+2)	65.6	60.7	70.3	67.2	62.4	69.9	70.0	72.2	58.3	64.6	65.9	70.2	62.9	60.3	72.7	64.3	53.6	
- LOW BOX (6+7)	19	11	8	4	8	7	1	3	12	2	17	13	4	2	7	7	3	
- MITTELWERT	4.0	4.6	3.3	4.7	4.9	3.3	1.5	1.7	4.6	2.7	4.6	5.9	2.6	2.4	4.0	3.6	5.2	
- STANDARDABWEICHUNG	1.44	1.48	1.37	1.52	1.44	1.39	1.23	1.25	1.58	1.28	1.49	1.57	1.28	1.34	1.43	1.44	1.41	
B.) Beratung	321	148	173	69	97	156	75	133	112	30	251	159	102	58	130	115	32	
- TOP BOX (1+2)	68.1	64.5	71.5	77.3	57.6	72.5	74.1	73.5	61.2	63.4	69.5	72.7	65.9	63.3	79.9	62.9	62.2	
- LOW BOX (6+7)	13	7	6	2	7	5	3	3	7	4	9	6	5	2	4	3	1	
- MITTELWERT	2.7	2.8	2.6	1.8	3.9	2.2	2.7	1.8	3.7	3.2	2.5	2.7	3.1	2.4	2.5	1.5	1.5	
- STANDARDABWEICHUNG	2.16	2.25	2.03	1.87	2.40	2.09	1.99	2.02	2.34	2.28	2.13	2.04	2.20	2.35	1.88	2.32	2.32	
- MITTELWERT	2.20	2.29	2.11	2.00	2.30	2.19	2.27	2.16	2.17	2.20	2.19	2.24	2.08	2.23	2.08	2.33	2.16	
- STANDARDABWEICHUNG	1.45	1.57	1.33	1.17	1.38	1.45	1.48	1.45	1.44	1.57	1.42	1.55	1.29	1.49	1.36	1.65	1.24	
C.) Anzahl der Filialen	320	154	166	60	115	145	67	124	125	75	246	148	110	57	110	126	37	
- TOP BOX (1+2)	67.9	66.8	68.9	67.5	68.7	67.8	66.6	69.5	68.3	67.2	68.1	67.7	71.2	65.2	67.2	68.3	70.7	
- LOW BOX (6+7)	19	11	7	1	9	9	3	7	7	7	12	12	2	4	3	13	1	
- MITTELWERT	4.0	4.9	3.1	0.8	5.4	4.2	3.4	4.0	4.0	6.0	3.4	5.6	1.1	4.3	2.0	6.9	1.5	
- STANDARDABWEICHUNG	2.20	2.29	2.11	2.00	2.30	2.19	2.27	2.16	2.17	2.20	2.19	2.24	2.08	2.23	2.08	2.33	2.16	
- STANDARDABWEICHUNG	1.45	1.57	1.33	1.17	1.38	1.45	1.48	1.45	1.44	1.57	1.42	1.55	1.29	1.49	1.36	1.65	1.24	

LINK Institut für Markt- und Sozialforschung, 60389 Frankfurt/Main



# Lieferung / Honorar

## Lieferung:

41 Seiten Ergebnis-Tabellierung (pdf-Datei)

25 standardisierte PPT-Charts (pdf-Datei)

Die Lieferung kann in 48 Stunden erfolgen (ggf. in Absprache)

## Honorar:

Die detaillierte Auswertung der Befragung können Sie gegen ein Schutzhonorar von € 150,- zzgl. MwSt. beziehen. Bitte schicken Sie uns hierfür eine kurze E-Mail mit Ihren Kontaktdaten an:

**[info@link-value.com](mailto:info@link-value.com)**

## Ihr Ansprechpartner für Rückfragen:

Ralf Roth

Tel: 069-94 540 340

Mobil: 0151-1477 2184

[roth.ralf@link-value.com](mailto:roth.ralf@link-value.com)