

**bbw Marketing Dr. Vossen und Partner**

Die neue Finanzdienstleistungsstudie:

# Kundenfocus Banken 2010

- Gibt es noch Auswirkungen der Krise? -

Autoren: Dr. Jörg Sieweck; Andreas Tegelbekkers

## „Der Kunde trägt der eigenen Bank kaum etwas nach“

Es ist noch nicht einmal ein Jahr her, da lautete das Fazit von bbw Marketing: „ Die Finanzkrise hat die Wirtschaftswelt auf den Kopf gestellt. Alle Regeln scheinen nicht mehr zu gelten. Aus Verbrauchersicht sind die Hauptverursacher der Finanzkrise die Banken selbst, die zu sehr am Gewinn der Bank orientiert sind. Die Finanzmarktkrise hat dem Ansehen des Kreditgewerbes geschadet und das Vertrauen in die Einlagensicherheit geschwächt.“

Heute ein Jahr später ist es an der Zeit, eine erneute Bilanz zu ziehen. Was ist von der Krise hängen geblieben? Wie reagiert und handelt der Bankkunde heute?

Mit der Studie Kundenfocus Banken eröffnet bbw Marketing die neue Studienreihe „Finanzmarkt und Verbraucher“. Die Bankenkunden äußern sich zu den relevanten Themen des Finanzmarktes.

Die aktuelle Befragungsstudie, durchgeführt in Kooperation mit jomondo, umfasst folgende Kernthemen:

- die Kundenzufriedenheit
- die neue Anforderungen von Bankkunden
- die Nutzung von Bankfilialen
- die aktuelle Kundenloyalität
- Kundenvertrauen und Bankberatung

Die aktuelle bbw-Studie bietet wertvolle Ansätze für eine zeitgemäße Kundenansprache und – bindung! Nutzen Sie die über 20-jährige **Forschungs- und Beratungskompetenz** der bbw- Finanzexperten.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Kundenzufriedenheit</b>	<b>1</b>
1.1	Kundenzufriedenheit mit der Hausbank	1
1.2	Unzufriedenheit mit der Hausbank	12
1.3	Veränderung Zufriedenheit mit Hauptbank	24
1.4	Zufriedenheit nach Bereichen	33
1.5	Zufriedenheit mit Kontaktmöglichkeiten	44
<b>2</b>	<b>Anforderungen von Bankkunden</b>	<b>56</b>
2.1	Erwartungen an Bankverbindung	56
2.2	Erwartungen von Filialkunden	77
2.3	Auswahlkriterien für Bankverbindung	118
<b>3</b>	<b>Nutzung von Bankfilialen</b>	<b>143</b>
3.1	Häufigkeit des Filialbesuchs	143
3.2	Gründe für Filialbesuch	158
<b>4</b>	<b>Kundenloyalität</b>	<b>169</b>
4.1	Wechsel der Hauptbankverbindung	169
4.2	Absicht zum Bankwechsel	179
4.3	Geplanter Bankwechsel	191
4.4	Gründe für Bankwechsel	204
4.5	Kundenloyalität nach Bankengruppen	216
<b>5</b>	<b>Kundenvertrauen und Bankberatung</b>	<b>242</b>
5.1	Vertrauen von Bankkunden	242
5.2	Genutzte Informationsquellen Finanzthemen	254
5.3	Bedeutung von persönlicher Beratung	277
5.4	Honorarberatung	288
5.5	Angebotsvergleich bei Geldanlagen	303
5.6	Risikobereitschaft bei Geldanlagen	313
5.7	Planung und Nutzung von Geldanlagen	326
5.8	Folgen der Finanzkrise	347

# Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Zufriedenheit mit Bankverbindung nach Geschlecht	1
Tabelle 2:	Zufriedenheit mit Bankverbindung nach Altersgruppen	2
Tabelle 3:	Zufriedenheit mit Bankverbindung nach Regionen	3
Tabelle 4:	Zufriedenheit mit Bankverbindung nach Einkommensgruppen	4
Tabelle 5:	Zufriedenheit mit Bankverbindung in jüngeren Lebensphasen	5
Tabelle 6:	Zufriedenheit mit Bankverbindung in Familien	6
Tabelle 7:	Zufriedenheit mit Bankverbindung nach beruflicher Tätigkeit	8
Tabelle 8:	Zufriedenheit mit Bankverbindung nach beruflicher Tätigkeit	9
Tabelle 9:	Zufriedenheit mit Bankverbindung nach Bankengruppen	10
Tabelle 10:	Unzufriedenheit Angebote Hauptbank nach Region	12
Tabelle 11:	Unzufriedenheit Angebote Hauptbank nach Geschlecht	13
Tabelle 12:	Unzufriedenheit Angebote Hauptbank nach Altersgruppen	14
Tabelle 13:	Unzufriedenheit Angebote Hauptbank nach Einkommen	15
Tabelle 14:	Unzufriedenheit Angebote Hauptbank nach Einkommen	16
Tabelle 15:	Unzufriedenheit Angebote Hauptbank nach Schulabschlüssen	17
Tabelle 16:	Unzufriedenheit Angebote Hauptbank nach Schulabschlüssen	18
Tabelle 17:	Unzufriedenheit Angebote Hauptbank nach Berufsgruppen	19
Tabelle 18:	Unzufriedenheit Angebote Hauptbank nach Berufsgruppen	20
Tabelle 19:	Unzufriedenheit Angebote Hauptbank nach Haushaltsgröße	21
Tabelle 20:	Veränderung Zufriedenheit nach Geschlecht	24
Tabelle 21:	Veränderung Zufriedenheit nach Altersgruppen	25
Tabelle 22:	Veränderung Zufriedenheit nach Regionen	26
Tabelle 23:	Veränderung Zufriedenheit nach Einkommensgruppen	27
Tabelle 24:	Veränderung Zufriedenheit in jüngeren Lebensphasen	28
Tabelle 25:	Veränderung Zufriedenheit in Familien	29
Tabelle 26:	Veränderung Zufriedenheit nach beruflicher Tätigkeit	30
Tabelle 27:	Veränderung Zufriedenheit nach beruflicher Tätigkeit	30
Tabelle 28:	Veränderung Zufriedenheit nach Bankengruppen	32
Tabelle 29:	Zufriedenheit nach Bereichen und Geschlecht	33
Tabelle 30:	Zufriedenheit nach Bereichen und Altersgruppen	34
Tabelle 31:	Zufriedenheit nach Bereichen und Postleitzonen	35
Tabelle 32:	Zufriedenheit nach Bereichen und Einkommensgruppen	36
Tabelle 33:	Zufriedenheit nach Bereichen und in jüngeren Lebensphasen	37
Tabelle 34:	Zufriedenheit nach Bereichen und in Familien	38
Tabelle 35:	Zufriedenheit nach Bereichen und Bankengruppen	42
Tabelle 36:	Zufriedenheit Kontaktmöglichkeiten nach Geschlecht	44
Tabelle 37:	Zufriedenheit Kontaktmöglichkeiten nach Altersgruppen	45
Tabelle 38:	Zufriedenheit Kontaktmöglichkeiten nach Regionen	46

Tabelle 39:	Zufriedenheit Kontaktmöglichkeiten nach Einkommensgruppen	47
Tabelle 40:	Zufriedenheit Kontaktmöglichkeiten in jüngeren Lebensphasen	48
Tabelle 41:	Zufriedenheit Kontaktmöglichkeiten in Familien	49
Tabelle 42:	Zufriedenheit Kontaktmöglichkeiten nach beruflicher Tätigkeit	50
Tabelle 43:	Zufriedenheit Kontaktmöglichkeiten nach beruflicher Tätigkeit	51
Tabelle 44:	Zufriedenheit Kontaktmöglichkeiten nach Bankengruppen	53
Tabelle 45:	Zufriedenheit Filialbesuch im internationalen Vergleich	54
Tabelle 46:	Erwartungen an Bankverbindung nach Geschlecht	56
Tabelle 47:	Erwartungen an Bankverbindung nach Altersgruppen	57
Tabelle 48:	Erwartungen an Bankverbindung nach Anzahl	58
Tabelle 49:	Erwartungen an Bankverbindung nach Einkommensgruppen	59
Tabelle 50:	Erwartungen an Bankverbindung nach Regionen	60
Tabelle 51:	Erwartungen an Bankverbindung nach Regionen	61
Tabelle 52:	Erwartungen an Bankverbindung in jüngeren Lebensphasen	62
Tabelle 53:	Erwartungen an Bankverbindung in jüngeren Lebensphasen	63
Tabelle 54:	Erwartungen an Bankverbindung in Familien	64
Tabelle 55:	Erwartungen an Bankverbindung in Familien	65
Tabelle 56:	Erwartungen an Bankverbindung nach beruflicher Tätigkeit	66
Tabelle 57:	Erwartungen an Bankverbindung nach beruflicher Tätigkeit	67
Tabelle 58:	Erwartungen an Bankverbindung nach Bankengruppen	69
Tabelle 59:	Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen	70
Tabelle 60:	Anforderungen an Kundenservice und Positionierung	71
Tabelle 61:	Erfüllte Anforderungen bei Produkten und Dienstleistungen	72
Tabelle 62:	Erfüllte Anforderungen an Kundenservice und Positionierung	73
Tabelle 63:	Bedeutung von qualifizierten Beratern für Bankkunden	77
Tabelle 64:	Bedeutung von zeitlicher Erreichbarkeit Beratungsgespräch	78
Tabelle 65:	Bedeutung von zeitlicher Erreichbarkeit Filiale nach Einkommen	79
Tabelle 66:	Bedeutung spontanes Beratungsgespräch nach Einkommen	80
Tabelle 67:	Bedeutung flexible Terminvereinbarung nach Einkommen	81
Tabelle 68:	Wichtigkeit persönliche Ansprache in Bankfiliale	82
Tabelle 69:	Wichtigkeit persönliche Ansprache in Bankfiliale nach Alter	83
Tabelle 70:	Bedeutung Ausführlichkeit von Informationen	84
Tabelle 71:	Bedeutung Angebote der Hauptbank	85
Tabelle 72:	Bedeutung Vergleich von verschiedenen Angeboten	87
Tabelle 73:	Bedeutung Vergleich verschiedener Angebote nach Einkommen	88
Tabelle 74:	Bedeutung Informationsquelle Internet nach Einkommen	89
Tabelle 75:	Bedeutung Informationsquelle Bekannte nach Alter	90
Tabelle 76:	Bedeutung Informationsquelle Medien nach Alter	91
Tabelle 77:	Nachfrage nach einem Anlageberater	92
Tabelle 78:	Bedeutung Geschäftsabschluss in der Filiale	93
Tabelle 79:	Kenntnis über Finanzangelegenheiten nach Einkommen	94
Tabelle 80:	Bedeutung von Servicepersonal	96

Tabelle 81:	Bedeutung von Servicepersonal nach Altersgruppen	97
Tabelle 82:	Bedeutung von Servicepersonal nach Einkommen	98
Tabelle 83:	Bedeutung der Servicestelle nach Altersgruppen	99
Tabelle 84:	Bedeutung Erreichbarkeit Servicepersonal nach Altersgruppen	100
Tabelle 85:	Bedeutung Erreichbarkeit Servicepersonal nach Einkommen	101
Tabelle 86:	Bedeutung persönlicher Ansprechpartner nach Altersgruppen	102
Tabelle 87:	Gewünschtes Betreuungskonzept nach Altersgruppen	103
Tabelle 88:	Gewünschtes Betreuungskonzept nach Einkommen	105
Tabelle 89:	Häufigkeit Beratungsgespräch nach Wichtigkeit Ansprechpartner	106
Tabelle 90:	Einblick Berater finanzielle Angelegenheiten nach Alter	107
Tabelle 91:	Einblick Hausbank finanzielle Angelegenheiten nach Alter	108
Tabelle 92:	Einblick Hausbank finanzielle Angelegenheiten nach Einkommen	109
Tabelle 93:	Wissen der kontoführenden Bank über finanzielle Verhältnisse	110
Tabelle 94:	Einholen von Angeboten der Hauptbank nach Einkommen	111
Tabelle 95:	Meinungsprofil Informationsangebote durch Mitarbeiter	112
Tabelle 96:	Meinungsprofil Finanzchecks durch Hausbank	113
Tabelle 97:	Meinungsprofil Finanzchecks durch Hausbank nach Einkommen	114
Tabelle 98:	Kundenranking Banken nach Zufriedenheit	116
Tabelle 99:	Kundenbeurteilung Preis- und Leistungsverhältnis eigene Bank	117
Tabelle 100:	Auswahlkriterien Bankverbindung nach Geschlecht	118
Tabelle 101:	Auswahlkriterien Bankverbindung nach Geschlecht	119
Tabelle 102:	Auswahlkriterien Bankverbindung nach Altersgruppen	120
Tabelle 103:	Auswahlkriterien Bankverbindung nach Altersgruppen	121
Tabelle 104:	Auswahlkriterien Bankverbindung nach Bankverbindungen	122
Tabelle 105:	Auswahlkriterien Bankverbindung nach Bankverbindungen	123
Tabelle 106:	Auswahlkriterien Bankverbindung nach Regionen	124
Tabelle 107:	Auswahlkriterien Bankverbindung nach Regionen	125
Tabelle 108:	Auswahlkriterien Bankverbindung nach Einkommensgruppen	126
Tabelle 109:	Auswahlkriterien Bankverbindung nach Einkommensgruppen	127
Tabelle 110:	Auswahlkriterien Bankverbindung in jüngeren Lebensphasen	128
Tabelle 111:	Auswahlkriterien Bankverbindung in jüngeren Lebensphasen	129
Tabelle 112:	Auswahlkriterien Bankverbindung in Familien	130
Tabelle 113:	Auswahlkriterien Bankverbindung in Familien	131
Tabelle 114:	Auswahlkriterien Bankverbindung nach beruflicher Tätigkeit	132
Tabelle 115:	Auswahlkriterien Bankverbindung nach beruflicher Tätigkeit	133
Tabelle 116:	Auswahlkriterien Bankverbindung nach beruflicher Tätigkeit	134
Tabelle 117:	Auswahlkriterien Bankverbindung nach beruflicher Tätigkeit	135
Tabelle 118:	Auswahlkriterien Bankverbindung nach Bankengruppen	137
Tabelle 119:	Auswahlkriterien Bankverbindung nach Bankengruppen	138
Tabelle 120:	Anforderungen beim Abschluss eines Girokontos	140
Tabelle 121:	Häufigkeit des Filialbesuches nach Geschlecht	143
Tabelle 122:	Häufigkeit des Filialbesuches nach Altersgruppen	144

Tabelle 123:	Häufigkeit des Filialbesuches nach Bankverbindungen	145
Tabelle 124:	Häufigkeit des Filialbesuches nach Regionen	146
Tabelle 125:	Häufigkeit des Filialbesuches nach Einkommensgruppen	147
Tabelle 126:	Häufigkeit des Filialbesuches in jüngeren Lebensphasen	148
Tabelle 127:	Häufigkeit des Filialbesuches in Familien	149
Tabelle 128:	Häufigkeit des Filialbesuches nach beruflicher Tätigkeit	150
Tabelle 129:	Häufigkeit des Filialbesuches nach beruflicher Tätigkeit	151
Tabelle 130:	Häufigkeit des Filialbesuches nach Bankengruppen	153
Tabelle 131:	Nutzungshäufigkeit verschiedener Zugangswege	154
Tabelle 132:	Nutzungshäufigkeit Bankfiliale nach Bankengruppen	156
Tabelle 133:	Grund letzter Filialbesuch nach Geschlecht	158
Tabelle 134:	Grund letzter Filialbesuch nach Altersgruppen	159
Tabelle 135:	Grund letzter Filialbesuch nach Bankverbindungen	160
Tabelle 136:	Grund letzter Filialbesuch nach Regionen	161
Tabelle 137:	Grund letzter Filialbesuch nach Einkommensgruppen	162
Tabelle 138:	Grund letzter Filialbesuch in jüngeren Lebensphasen	163
Tabelle 139:	Grund letzter Filialbesuch in Familien	164
Tabelle 140:	Grund letzter Filialbesuch nach beruflicher Tätigkeit	165
Tabelle 141:	Grund letzter Filialbesuch nach beruflicher Tätigkeit	166
Tabelle 142:	Grund letzter Filialbesuch nach Bankengruppen	168
Tabelle 143:	Wechsel Hauptbankverbindung nach Geschlecht	169
Tabelle 144:	Wechsel Hauptbankverbindung nach Altersgruppen	170
Tabelle 145:	Wechsel Hauptbankverbindung nach Einkommensgruppen	171
Tabelle 146:	Wechsel Hauptbankverbindung nach Regionen	172
Tabelle 147:	Wechsel Hauptbankverbindung in jüngeren Lebensphasen	173
Tabelle 148:	Wechsel Hauptbankverbindung in Familien	174
Tabelle 149:	Wechsel Hauptbankverbindung nach beruflicher Tätigkeit	176
Tabelle 150:	Wechsel Hauptbankverbindung nach beruflicher Tätigkeit	176
Tabelle 151:	Wechsel Hauptbankverbindung nach Bankverbindungen	177
Tabelle 152:	Wechsel Hauptbankverbindung nach Bankengruppen	178
Tabelle 153:	Absicht zum Bankwechsel nach Geschlecht	179
Tabelle 154:	Absicht zum Bankwechsel nach Altersgruppen	180
Tabelle 155:	Absicht zum Bankwechsel nach Einkommensgruppen	181
Tabelle 156:	Absicht zum Bankwechsel nach Regionen	182
Tabelle 157:	Absicht zum Bankwechsel nach Bankverbindungen	183
Tabelle 158:	Absicht zum Bankwechsel in jüngeren Lebensphasen	184
Tabelle 159:	Absicht zum Bankwechsel in Familien	185
Tabelle 160:	Absicht zum Bankwechsel nach beruflicher Tätigkeit	187
Tabelle 161:	Absicht zum Bankwechsel nach beruflicher Tätigkeit	188
Tabelle 162:	Absicht zum Bankwechsel nach Bankengruppen	189
Tabelle 163:	Geplanter Bankwechsel nach Bankengruppen	190
Tabelle 164:	Geplanter Bankwechsel nach Geschlecht	192

Tabelle 165: Geplanter Bankwechsel nach Altersgruppen	193
Tabelle 166: Geplanter Bankwechsel nach Bankverbindungen	194
Tabelle 167: Geplanter Bankwechsel nach Regionen	195
Tabelle 168: Geplanter Bankwechsel nach Einkommensgruppen	196
Tabelle 169: Geplanter Bankwechsel in jüngeren Lebensphasen	197
Tabelle 170: Geplanter Bankwechsel in Familien	198
Tabelle 171: Geplanter Bankwechsel nach beruflicher Tätigkeit	199
Tabelle 172: Geplanter Bankwechsel nach beruflicher Tätigkeit	200
Tabelle 173: Geplanter Bankwechsel nach Bankengruppen	202
Tabelle 174: Gründe für Bankwechsel nach Geschlecht	205
Tabelle 175: Gründe für Bankwechsel nach Altersgruppen	206
Tabelle 176: Gründe für Bankwechsel nach Bankverbindungen	207
Tabelle 177: Gründe für Bankwechsel nach Einkommensgruppen	208
Tabelle 178: Gründe für Bankwechsel nach Regionen	209
Tabelle 179: Gründe für Bankwechsel in jüngeren Lebensphasen	210
Tabelle 180: Gründe für Bankwechsel in Familien	211
Tabelle 181: Gründe für Bankwechsel nach beruflicher Tätigkeit	212
Tabelle 182: Gründe für Bankwechsel nach beruflicher Tätigkeit	213
Tabelle 183: Gründe für Bankwechsel nach Bankengruppen	215
Tabelle 184: Bereitschaft zum Bankwechsel nach Bankengruppen-Kunden	216
Tabelle 185: Auswahlkriterien für Banken nach Bankgruppen-Kunden	217
Tabelle 186: Zufriedenheit Angebote Hausbank nach Bankgruppen-Kunden	218
Tabelle 187: Unzufriedenheit Angebote Hausbank nach Bankgruppen-Kunden	220
Tabelle 188: Geplanter Bankwechsel nach Bankgruppen-Kunden	222
Tabelle 189: Erfahrung mit Bankwechsel nach Bankgruppen-Kunden	223
Tabelle 190: Gründe vergangene Bankwechsel nach Bankgruppen-Kunden	224
Tabelle 191: Gründe vergangene Bankwechsel nach Bankgruppen-Kunden	226
Tabelle 192: Anforderungen an Kreditinstitute nach Bankgruppen-Kunden	227
Tabelle 193: Anforderungen an Kreditinstitute nach Bankgruppen-Kunden	228
Tabelle 194: Anforderungen an Kreditinstitute nach Bankgruppen-Kunden	229
Tabelle 195: Anforderungen an Kreditinstitute nach Bankgruppen-Kunden	230
Tabelle 196: Anforderungen an Kreditinstitute nach Bankgruppen-Kunden	231
Tabelle 197: Beratungspräferenzen nach Bankgruppen-Kunden	233
Tabelle 198: Gründe für zukünftigen Wechsel nach Bankgruppen-Kunden	235
Tabelle 199: Gründe für zukünftigen Wechsel nach Bankgruppen-Kunden	236
Tabelle 200: Grad der Kundenbindung im internationalen Vergleich	237
Tabelle 201: Grad der Kundenbindung nach Bankengruppen	238
Tabelle 202: Grad der Kundenbindung und Bedeutung	240
Tabelle 203: Vertrauen in Banken und Versicherungen im Vergleich	242
Tabelle 204: Aussagen zur Vertrauenswürdigkeit von Banken	243
Tabelle 205: Entwicklung Vertrauen in Banken durch Finanzkrise	244
Tabelle 206: Entwicklung Vertrauen in die eigene Bank durch Finanzkrise	245

Tabelle 207: Entwicklung Zufriedenheit mit Bankberatung durch Finanzkrise	246
Tabelle 208: Entwicklung Zufriedenheit mit Bankberatung durch Finanzkrise	247
Tabelle 209: Vertrauen in einzelne Banken aus Kundensicht	248
Tabelle 210: Interessenkonflikte zwischen Banken und Kunden	249
Tabelle 211: Kundeneinschätzung Interessen bei Bankberatung	250
Tabelle 212: Kundeneinschätzung zu Beratung und Finanzprodukten	251
Tabelle 213: Kundeneinschätzung zu Beratung und Finanzprodukten	252
Tabelle 214: Genutzte Informationsquellen nach Geschlecht	254
Tabelle 215: Genutzte Informationsquellen nach Altersgruppen	255
Tabelle 216: Genutzte Informationsquellen nach Bankverbindungen	256
Tabelle 217: Genutzte Informationsquellen nach Regionen	257
Tabelle 218: Genutzte Informationsquellen in jüngeren Lebensphasen	258
Tabelle 219: Genutzte Informationsquellen in Familien	259
Tabelle 220: Genutzte Informationsquellen nach Einkommensgruppen	260
Tabelle 221: Genutzte Informationsquellen nach beruflicher Tätigkeit	262
Tabelle 222: Genutzte Informationsquellen nach beruflicher Tätigkeit	263
Tabelle 223: Genutzte Informationsquellen nach Bankengruppen	265
Tabelle 224: Informationswunsch Geldanlagen nach Region	266
Tabelle 225: Informationswunsch Geldanlagen nach Geschlecht	267
Tabelle 226: Informationswunsch Geldanlagen nach Altersgruppen	268
Tabelle 227: Informationswunsch Geldanlagen nach Einkommen	269
Tabelle 228: Informationswunsch Geldanlagen nach beruflicher Stellung	270
Tabelle 229: Informationswunsch Geldanlagen nach beruflicher Stellung	271
Tabelle 230: Informationswunsch Geldanlagen nach Bildungsstand	272
Tabelle 231: Informationswunsch Geldanlagen nach Bildungsstand	273
Tabelle 232: Informationswunsch Geldanlagen nach Haushaltsgröße	274
Tabelle 233: Wichtigkeit persönliche Beratung nach Region	277
Tabelle 234: Wichtigkeit persönliche Beratung nach Geschlecht	278
Tabelle 235: Wichtigkeit persönliche Beratung nach Altersgruppen	279
Tabelle 236: Wichtigkeit persönliche Beratung nach Einkommen	280
Tabelle 237: Wichtigkeit persönliche Beratung nach beruflicher Stellung	281
Tabelle 238: Wichtigkeit persönliche Beratung nach beruflicher Stellung	282
Tabelle 239: Wichtigkeit persönliche Beratung nach Bildungsstand	283
Tabelle 240: Wichtigkeit persönliche Beratung nach Bildungsstand	284
Tabelle 241: Wichtigkeit persönliche Beratung nach Haushaltsgröße	285
Tabelle 242: Kundenmeinungsprofil Beratungsprotokoll	286
Tabelle 243: Meinungsprofil Bankkunden zum Thema Bankberatung	288
Tabelle 244: Veränderung Anlageverhalten durch Finanzkrise	289
Tabelle 245: Zahlungsbereitschaft Honorarberatung nach Geschlecht	291
Tabelle 246: Zahlungsbereitschaft Honorarberatung nach Altersgruppen	292
Tabelle 247: Zahlungsbereitschaft Honorarberatung nach Bankverbindungen	293
Tabelle 248: Zahlungsbereitschaft Honorarberatung nach Postleitzone	294

Tabelle 249:	Zahlungsbereitschaft Honorarberatung nach Einkommen	295
Tabelle 250:	Zahlungsbereitschaft Honorarberatung jüngere Lebensphasen	296
Tabelle 251:	Zahlungsbereitschaft Honorarberatung ältere Lebensphasen	297
Tabelle 252:	Zahlungsbereitschaft Honorarberatung nach beruflicher Tätigkeit	298
Tabelle 253:	Zahlungsbereitschaft Honorarberatung nach beruflicher Tätigkeit	300
Tabelle 254:	Zahlungsbereitschaft Honorarberatung nach Bankengruppen	301
Tabelle 255:	Angebotsvergleiche bei Geldanlagen nach Region	304
Tabelle 256:	Angebotsvergleiche bei Geldanlagen nach Geschlecht	305
Tabelle 257:	Angebotsvergleiche bei Geldanlagen nach Altersgruppen	306
Tabelle 258:	Angebotsvergleiche bei Geldanlagen nach Einkommen	306
Tabelle 259:	Angebotsvergleiche bei Geldanlagen nach beruflicher Stellung	307
Tabelle 260:	Angebotsvergleiche bei Geldanlagen nach beruflicher Stellung	308
Tabelle 261:	Angebotsvergleiche bei Geldanlagen nach Bildungsstand	309
Tabelle 262:	Angebotsvergleiche bei Geldanlagen nach Bildungsstand	311
Tabelle 263:	Angebotsvergleiche bei Geldanlagen nach Haushaltsgröße	312
Tabelle 264:	Risikobereitschaft bei Geldanlagen nach Region	313
Tabelle 265:	Risikobereitschaft bei Geldanlagen nach Geschlecht	314
Tabelle 266:	Risikobereitschaft bei Geldanlagen nach Altersgruppen	315
Tabelle 267:	Risikobereitschaft bei Geldanlagen nach Einkommen	316
Tabelle 268:	Risikobereitschaft bei Geldanlagen nach beruflicher Stellung	317
Tabelle 269:	Risikobereitschaft bei Geldanlagen nach beruflicher Stellung	318
Tabelle 270:	Risikobereitschaft bei Geldanlagen nach Bildungsstand	319
Tabelle 271:	Risikobereitschaft bei Geldanlagen nach Bildungsstand	320
Tabelle 272:	Risikobereitschaft bei Geldanlagen nach Haushaltsgröße	321
Tabelle 273:	Bedeutung von Sicherheit und Rendite bei Geldanlagen	322
Tabelle 274:	Bedeutung einzelner Kriterien bei Geldanlagen	323
Tabelle 275:	Planung von Geldanlagen nach Geschlecht	326
Tabelle 276:	Planung von Geldanlagen nach Altersgruppen	327
Tabelle 277:	Planung von Geldanlagen nach Bankverbindungen	328
Tabelle 278:	Planung von Geldanlagen nach Regionen	329
Tabelle 279:	Planung von Geldanlagen nach Einkommensgruppen	330
Tabelle 280:	Planung von Geldanlagen in jüngeren Lebensphasen	331
Tabelle 281:	Planung von Geldanlagen in Familien	332
Tabelle 282:	Planung von Geldanlagen nach beruflicher Tätigkeit	333
Tabelle 283:	Planung von Geldanlagen nach beruflicher Tätigkeit	335
Tabelle 284:	Planung von Geldanlagen nach Bankengruppen	336
Tabelle 285:	Nutzung von ethischen und ökologischen Geldanlagen	337
Tabelle 286:	Genutzte Finanzprodukte von Bankkunden	340
Tabelle 287:	Nutzung von ethischen und ökologischen Geldanlagen	343
Tabelle 288:	Genutzte Finanzprodukte von Bankkunden	346
Tabelle 289:	Einschätzung Folgen Finanzkrise nach Geschlecht	347
Tabelle 290:	Einschätzung Folgen Finanzkrise nach Altersgruppen	348

Tabelle 291: Einschätzung Folgen Finanzkrise nach Bankverbindungen	349
Tabelle 292: Einschätzung Folgen Finanzkrise nach Einkommensgruppen	350
Tabelle 293: Einschätzung Folgen Finanzkrise nach Regionen	351
Tabelle 294: Einschätzung Folgen Finanzkrise in jüngeren Lebensphasen	352
Tabelle 295: Einschätzung Folgen Finanzkrise in Familien	353
Tabelle 296: Einschätzung Folgen Finanzkrise nach beruflicher Tätigkeit	354
Tabelle 297: Einschätzung Folgen Finanzkrise nach beruflicher Tätigkeit	355
Tabelle 298: Einschätzung Folgen Finanzkrise nach Bankengruppen	357
Tabelle 299: Sorgen zur Entwicklung der Finanzmärkte nach Region	358
Tabelle 300: Sorgen zur Entwicklung der Finanzmärkte nach Geschlecht	359
Tabelle 301: Sorgen zur Entwicklung der Finanzmärkte nach Altersgruppen	360
Tabelle 302: Sorgen zur Entwicklung der Finanzmärkte nach Einkommen	361
Tabelle 303: Sorgen zur Entwicklung der Finanzmärkte nach Berufsstellung	362
Tabelle 304: Sorgen zur Entwicklung der Finanzmärkte nach Berufsstellung	363
Tabelle 305: Sorgen zur Entwicklung der Finanzmärkte nach Bildungsstand	364
Tabelle 306: Sorgen zur Entwicklung der Finanzmärkte nach Bildungsstand	365
Tabelle 307: Sorgen zur Entwicklung der Finanzmärkte nach Haushaltsgröße	366

### **Abbildungsverzeichnis:**

Abbildung 1: Zufriedenheit mit Bankverbindung nach Bankengruppen	7
Abbildung 2: Veränderung Zufriedenheit nach Bankengruppen	31
Abbildung 3: Zufriedenheit nach Bereichen	40
Abbildung 4: Zufriedenheit Kontaktmöglichkeiten nach Bankengruppen	52
Abbildung 5: Erwartungen an Bankverbindung	68
Abbildung 6: Auswahlkriterien Bankverbindung	136
Abbildung 7: Häufigkeit des Filialbesuches nach Altersgruppen	152
Abbildung 8: Grund letzter Filialbesuch nach Geschlecht	167
Abbildung 9: Wechsel Hauptbankverbindung nach Bankengruppen	175
Abbildung 10: Absicht zum Bankwechsel nach Einkommenshöhe	186
Abbildung 11: Geplanter Bankwechsel	201
Abbildung 12: Gründe für Bankwechsel	214
Abbildung 13: Zufriedenheit Angebote Hausbank nach Bankgruppen-Kunden	219
Abbildung 14: Unzufriedenheit Angebote Hausbank nach Bankgruppen	221
Abbildung 15: Beratungspräferenzen nach Bankgruppen-Kunden	234
Abbildung 16: Genutzte Informationsquellen nach Altersgruppen	264
Abbildung 17: Zahlungsbereitschaft Honorarberatung	299
Abbildung 18: Planung von Geldanlagen nach Einkommenshöhe	334
Abbildung 19: Einschätzung Folgen Finanzkrise	356

# bbw... Ihr Institut für Finanzstudien!

Weitere Informationen zu vielen weiteren Publikationen finden Sie im Internet unter [www.bbwmkt.de](http://www.bbwmkt.de)! Beachten Sie bitte auch im Internet die Darstellung der weiteren

**Repräsentativbefragungen** von bbw Marketing Dr. Vossen & Partner:

## **Auftrags - Coupon (Fax via AMC: 0221 - 99786820)**

Die bbw Studie „**Kundenfocus Banken 2010**“ ist in Form einer CD-ROM zum Preis von 990,- € plus Mehrwertsteuer zu beziehen bei:

**bbw Marketing Dr. Vossen & Partner, Liebigstraße 23, D-41464 Neuss**

**Fon: 02131/298 97 22 – Fax: 02131/298 97 21 – mail: [bbwmkt@email.de](mailto:bbwmkt@email.de)**

Ich bestelle die Studie „**Kundenfocus Banken 2010**“ in Form einer CD-ROM

zum Preis von 990,- € **abzgl. 10% AMC-Rabatt = 891,- Euro** zzgl. 19 % MwSt.

Unternehmen \_\_\_\_\_

Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift \_\_\_\_\_

bbw Marketing, Dr. Vossen & Partner

Liebigstraße 23, D-41464 Neuss

Fon 02131/2989722 – Fax 02131/2989721 – [bbwdr.vossen@email.de](mailto:bbwdr.vossen@email.de)