

Banken sind wenig innovativ



Bankenskyline von Frankfurt, Foto: dpa



Die Banken und Sparkassen in Deutschland werden von ihren Kunden als wenig innovativ wahrgenommen. Dieses ist eines der Kernergebnisse einer aktuellen Marktforschungsstudie unter 1015 Personen.

Demnach hält weniger als ein Drittel der Befragten (29 Prozent) das eigene Kreditinstitut für innovativ, ermittelte das Marktforschungsinstitut Innofact im Auftrag der Unternehmensberatung Vivaldi.

Gleichzeitig äußert sich ein Großteil der Befragten skeptisch hinsichtlich der Fähigkeit der eigenen Bank, passende Lösungen für die persönlichen Finanzangelegenheiten zu finden. Sogar 76,2 Prozent der Deutschen denken, dass die eigene Bank Produkte verkaufen will, die eher im Sinne der Bank als im Sinne des Kunden sind.

Noch mehr Bankkunden (92 Prozent) nutzen daher auch weitere Informationsquellen wie Bekannte, Fachzeitschriften oder das Internet, um bei wichtigen Finanzentscheidungen die Empfehlung der eigenen Bank abzusichern.

Leistung der Berater wird dennoch gut bewertet

Weiteres Ergebnis: Viele Kunden bemängeln eine zu starke Ausrichtung ihrer eigenen Bank auf das Neugeschäft: 71,5 Prozent der Befragten teilen die Einschätzung, dass die eigene Bank neuen Kunden attraktivere Angebote macht als den langjährigen Kunden.

Interessanterweise wird die Leistung des Beraters der eigenen Bank dennoch überwiegend sehr positiv beurteilt; 73,4 Prozent vergeben hier die Schulnoten „gut“ und „sehr gut“. Dabei geben insbesondere jüngere Bankkunden gute Noten, wie sich eine hohe Bewertung auch auf häufigeren Kontakt mit dem Berater zurückführen lässt.

[05.12.2007] st