

Kundenerwartungen bei Geldinstituten und Versicherungen

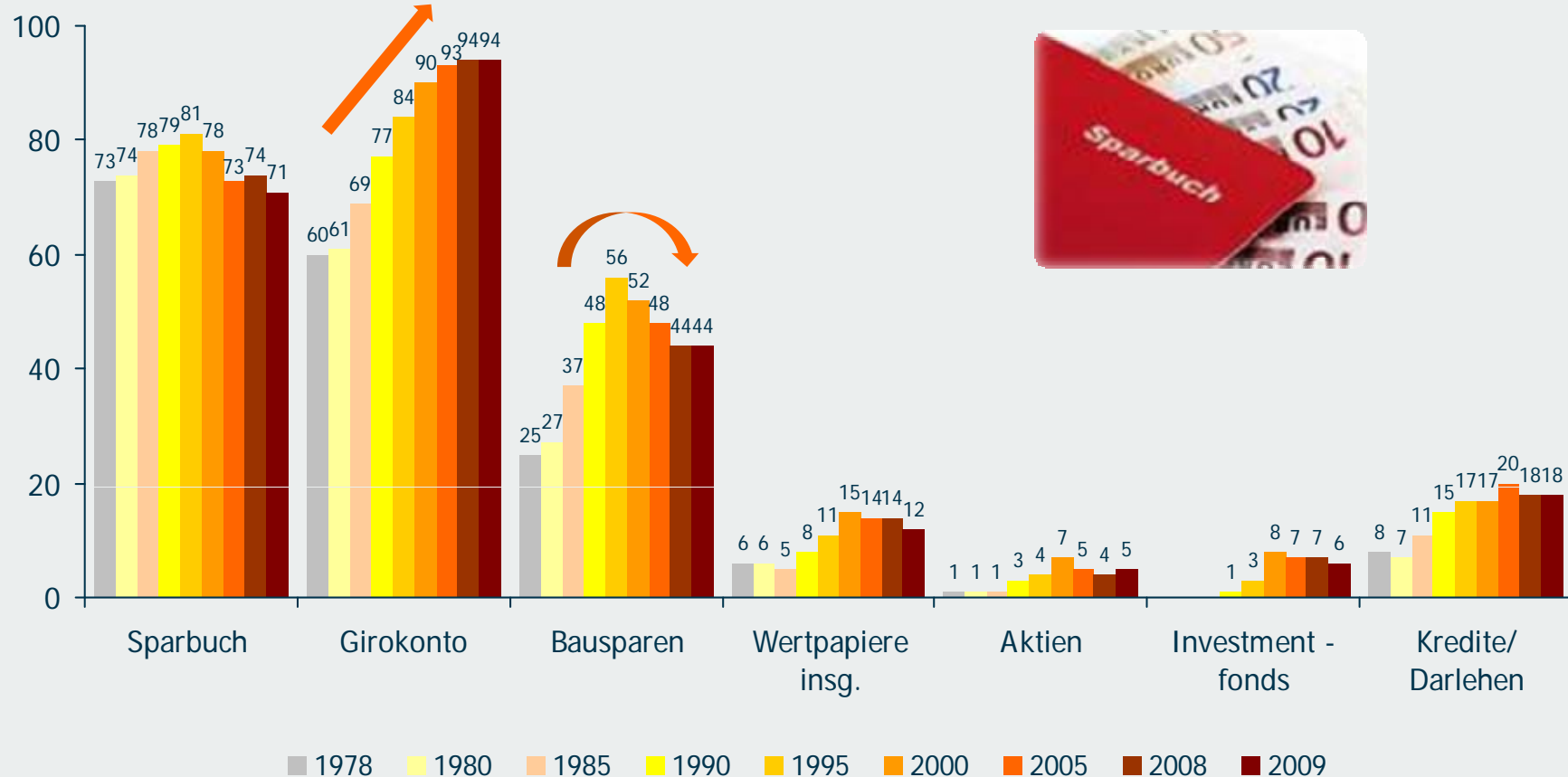
Eine Kooperationsstudie von FMVÖ und GfK Austria

Mag. Alexander Zeh, GfK Austria
19.05.2010

„Absicherung vor Risiko“

Das konservative Finanzdienstleistungsverhalten der Österreicher

2



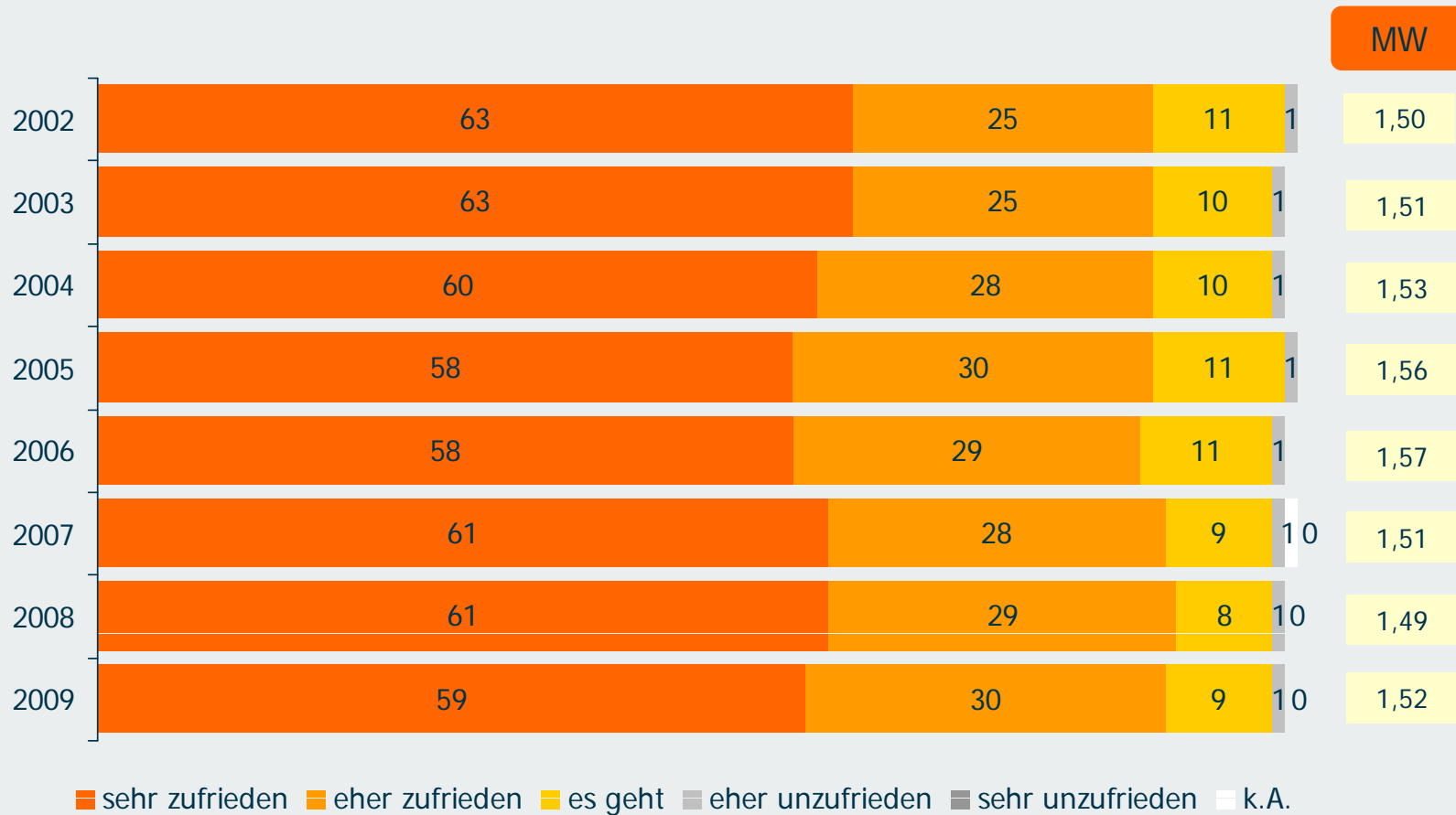
Quelle: GfK Finanzmarktdatenservice FMDS®

Basis: Besitz von Produkten; Bevölkerung 15+; 20.000 Interviews per anno

Die Kundenzufriedenheit der Österreicher mit ihren Geldinstituten ist langfristig sehr hoch

3

Wenn Sie an alle Erfahrungen und Erlebnisse mit Ihrer Hauptbank denken. Wie zufrieden sind Sie da alles in allem mit der Zweigstelle oder der Stelle, mit der Sie am meisten zu tun haben?



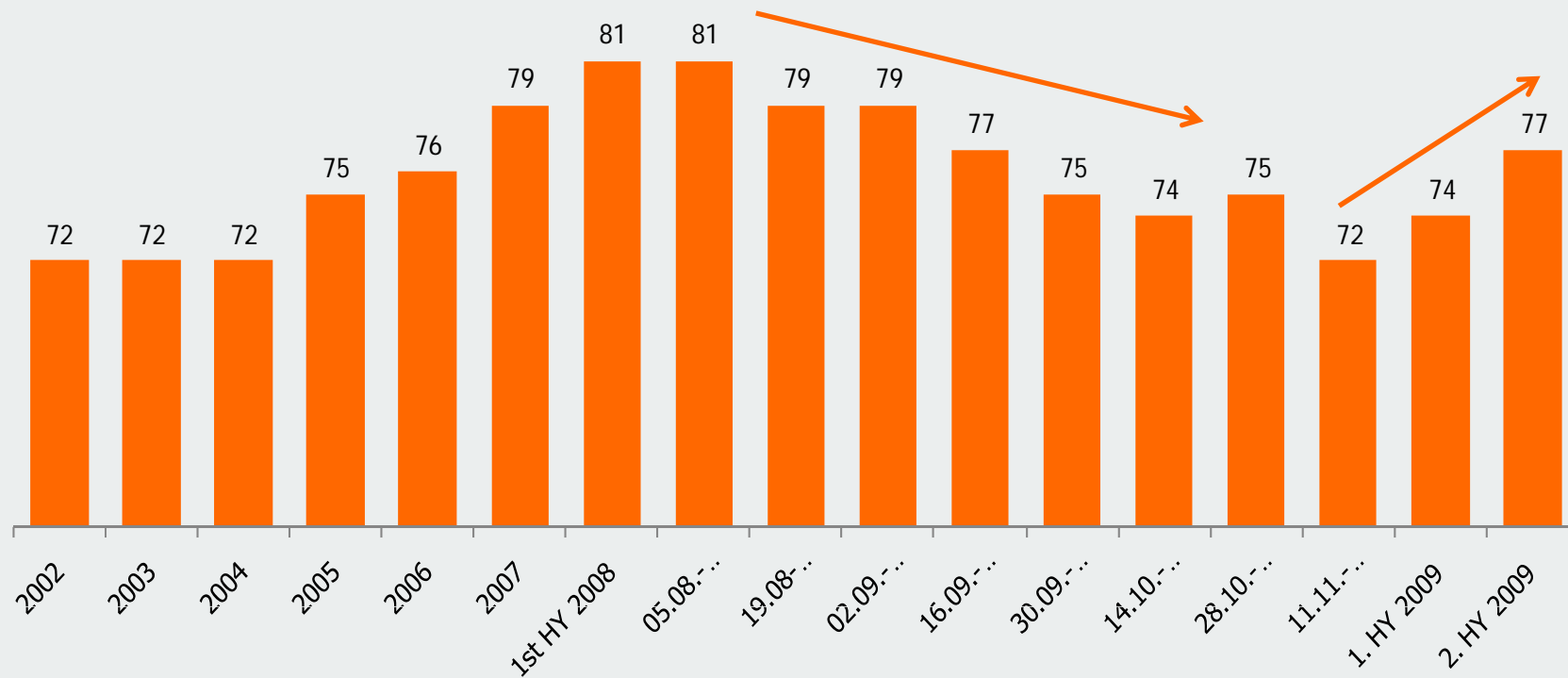
Angaben in Prozent
Basis: Total Hauptkunden; Quelle: FMDS Kundenzufriedenheit

Und dann kam die Krise...



Das Vertrauen in die Sicherheit von Österreichs Banken ging zurück, aber auch nur auf den Stand von 2004.... und steigt sogar wieder an Zustimmung zum Item „gewährleisten besonders hohe Sicherheit“

5



Quelle: GfK Finanzmarktdatenservice FMDS®

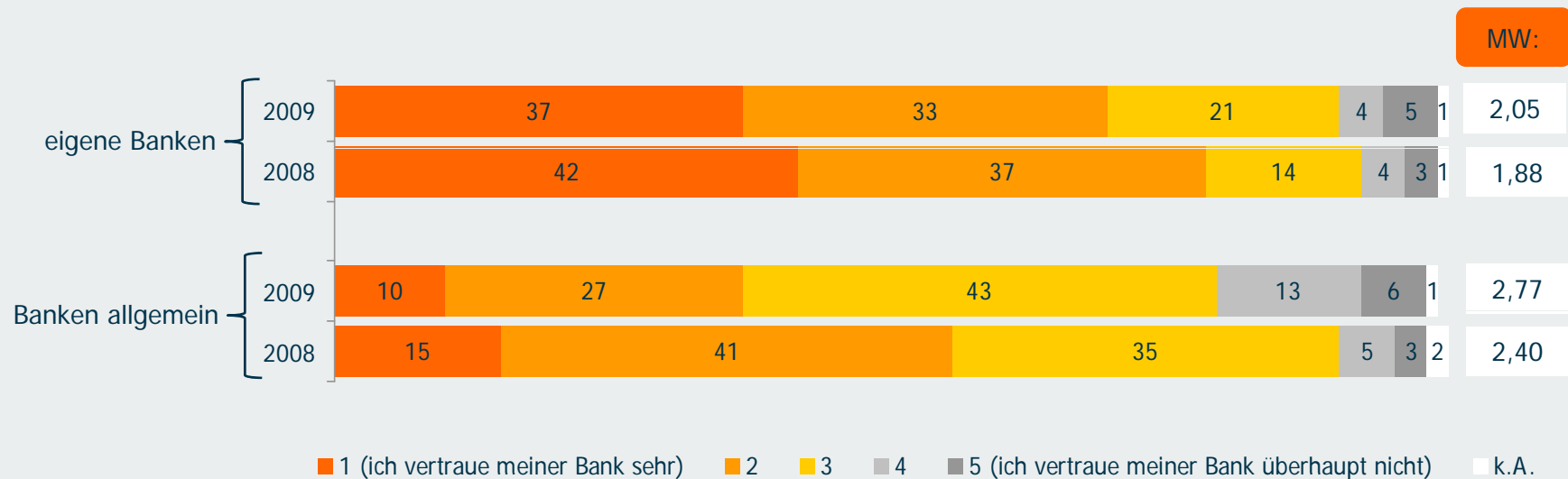
Basis: Bevölkerung 15+; 20.000 Interviews per anno

Vertrauen in eigene Bank wesentlich höher als in die Branche

6

Ich möchte Ihnen ein paar Fragen zum Thema Geldinstitute stellen. Wenn Sie an alle Erfahrungen und Erlebnisse mit Ihrer eigenen Bank denken. Wie würden Sie Ihr Vertrauen in Ihre Bank beurteilen?
Versus

Wenn Sie an alle Erfahrungen und Erlebnisse mit Banken denken. Wie würden Sie Ihr Vertrauen in Banken beurteilen, wenn 1 bedeutet „ich vertraue Banken sehr“ und 5 bedeutet „ich vertraue Banken überhaupt nicht. Dazwischen können Sie abstufen.



Angaben in Prozent
Basis: Total n=500; Bevölkerung 15+; 29.9.-01.10.2009

Daten zur Untersuchung

7

Befragungszeitraum

31. März bis 20. April 2010

Befragungsmethode

CAPI – Computer Assisted Personal Interviews

Grundgesamtheit

Österreichische Bevölkerung 15 Jahre und älter

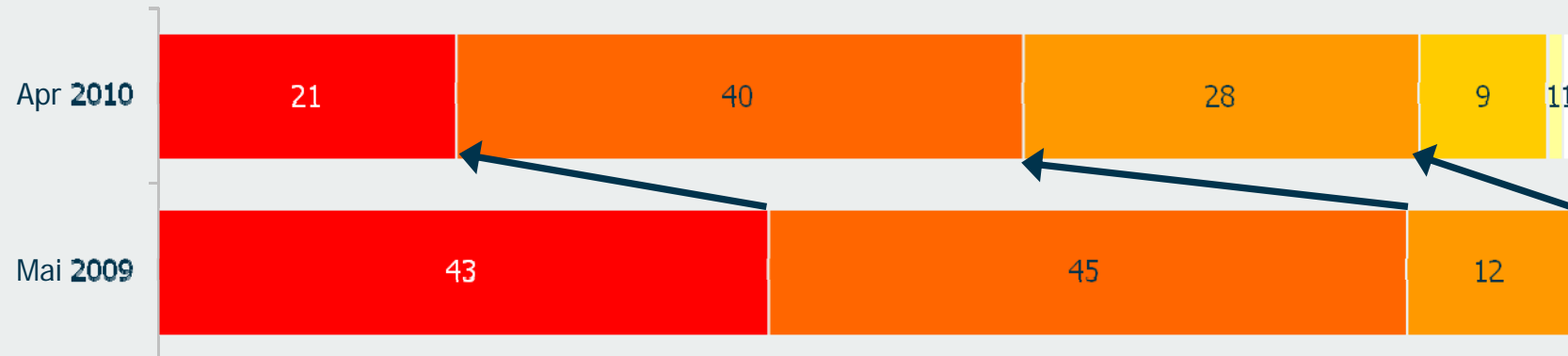
Stichprobe

1.000 Interviews rep. für Österreich

Nachlassende Wahrnehmung der Wirtschafts- und Finanzkrise in den Medien

F1: In letzter Zeit wurde in den Medien sehr intensiv über die aktuelle Finanz- und Wirtschaftskrise und ihre Auswirkungen berichtet. Wenn Sie daran denken, welche der folgenden Aussagen trifft am besten auf Sie persönlich zu?

8



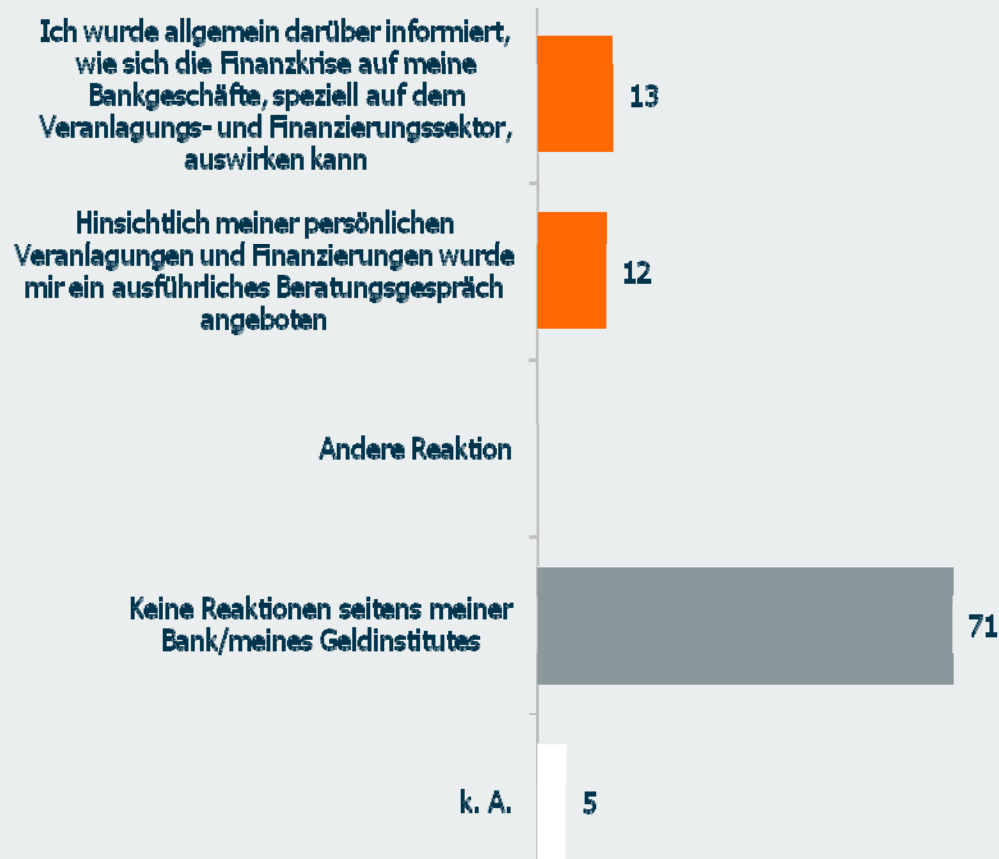
- die Berichterstattung sehr interessiert und bewusst verfolgt
- gelegentlich ein paar Berichte interessiert mit verfolgt
- nur am Rande davon gehört, aber mich nicht weiter damit beschäftigt
- davon eigentlich so gut wie nichts mitbekommen
- noch gar nichts davon gehört
- k. A.

Aktive Kommunikation in Krisenzeiten? Nur für jeden Zehnten Kunden!

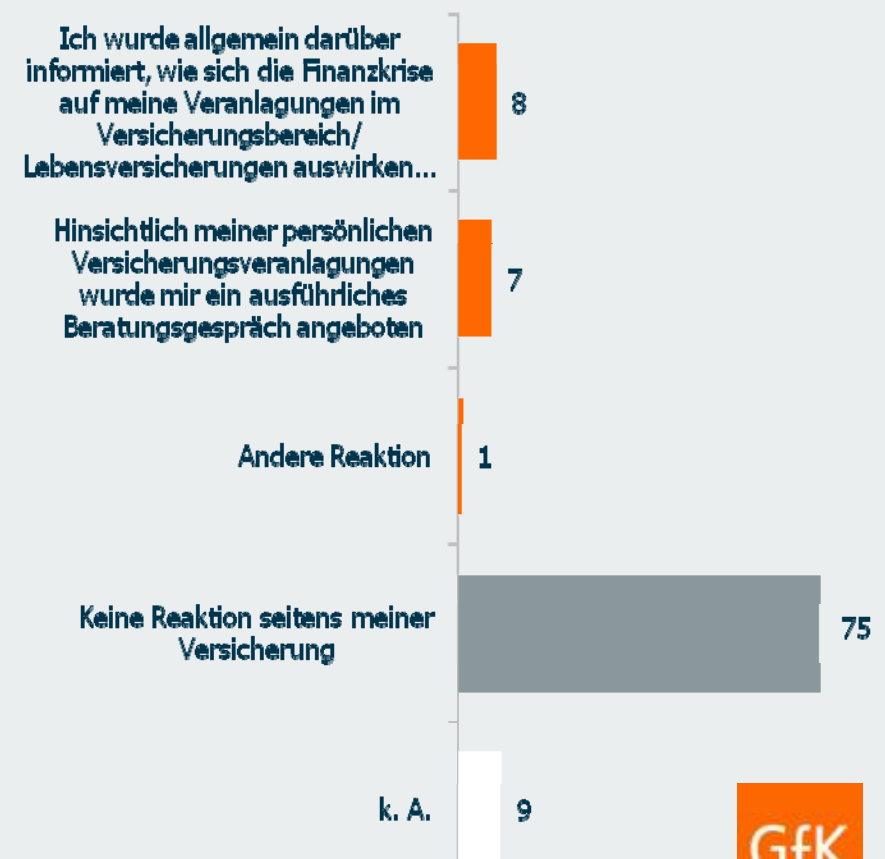
F2/F3: In finanziell schwierigen Zeiten ist die Kommunikation von Geldinstituten und Versicherungen mit ihren Kunden von großer Bedeutung. Wie haben jene Geldinstitute, mit denen Sie in Verbindung stehen, Ihnen persönlich gegenüber auf die Finanzkrise reagiert?

9

Geldinstitute



Versicherungsinstitute



Angaben in Prozent; Basis: Total

...das Ergebnis: Vertrauensverlust

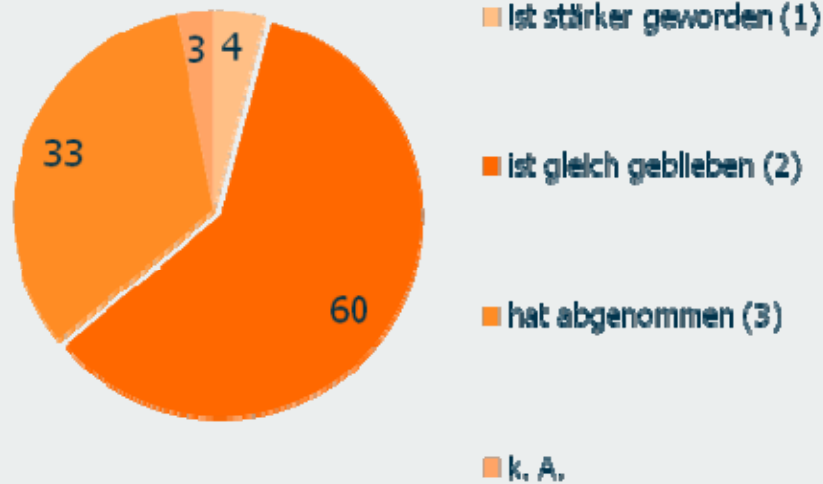
F5: Hat sich Ihr Vertrauen in Geldinstitute ganz allgemein durch die Finanzkrise verändert?

F6: Hat sich Ihr Vertrauen in Versicherungen ganz allgemein durch die Finanzkrise verändert?

10

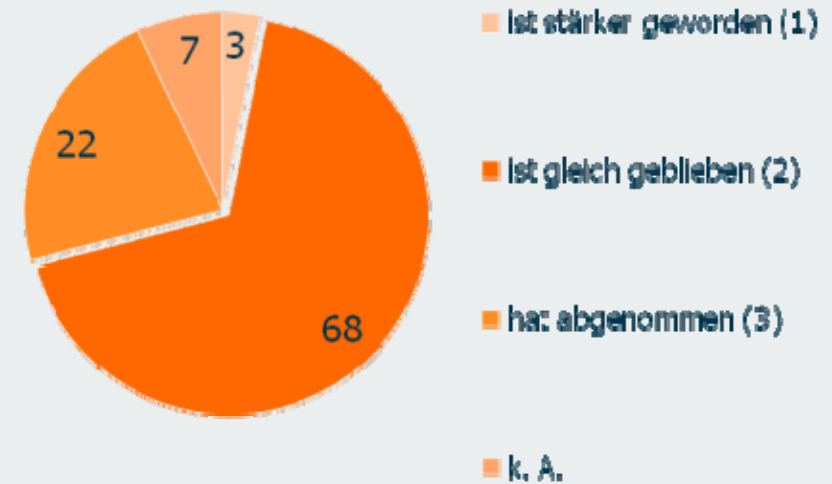
Geldinstitute

MW: 2,30



Versicherungsinstitute

MW: 2,21

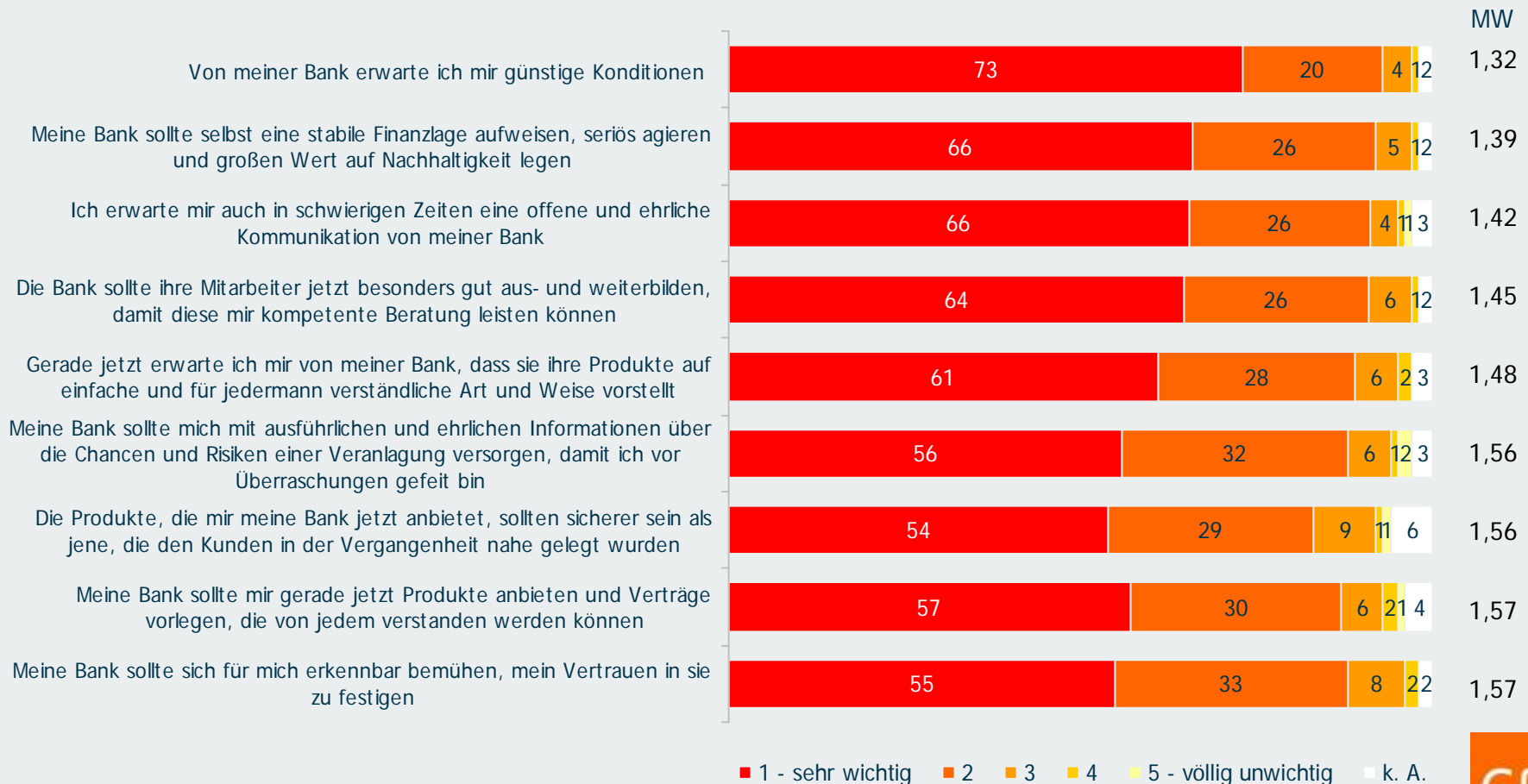


Angaben in Prozent; Basis: Total

Erwartungen an Geldinstitute: Ehrlichkeit und das Bemühen um den Kunden...

F4: Ganz allgemein: Welche Erwartungen haben Sie gerade jetzt an ein Geldinstitut?
Bitte beurteilen Sie die Wichtigkeit Ihrer Erwartungen anhand einer Skala von 1 bis 5, wobei 1 bedeutet „sehr wichtig“ und 5 bedeutet „völlig unwichtig“.

11

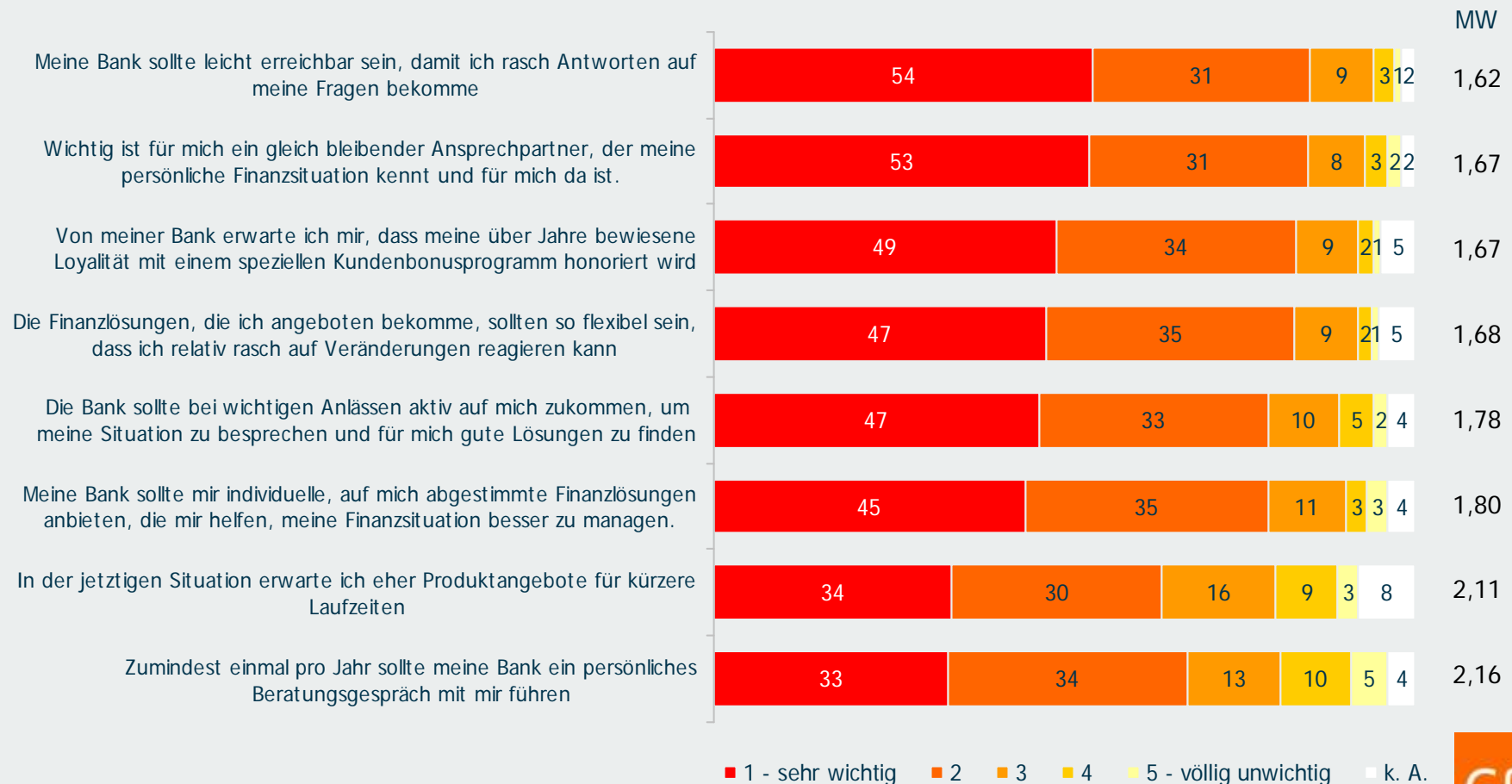


...sowie Kommunikationsbereitschaft und Flexibilität

F4: Ganz allgemein: Welche Erwartungen haben Sie gerade jetzt an ein Geldinstitut?

12

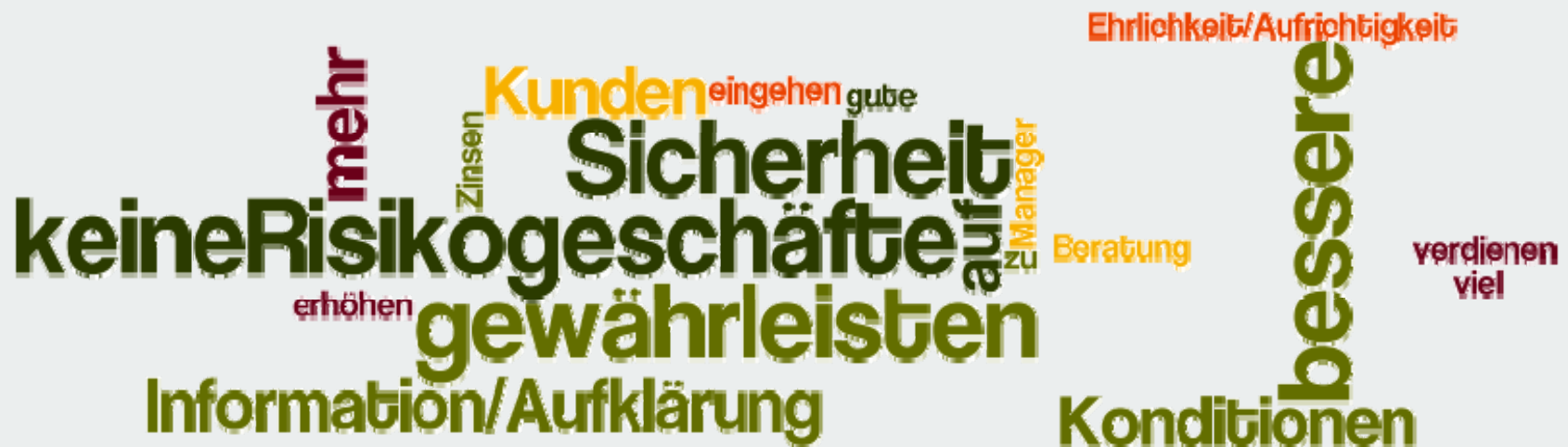
Bitte beurteilen Sie die Wichtigkeit Ihrer Erwartungen anhand einer Skala von 1 bis 5, wobei 1 bedeutet „sehr wichtig“ und 5 bedeutet „völlig unwichtig“.



Kundenerwartungen an Geldinstitute auf einen Blick

F9: Was sollten Geldinstitute nach der Finanzkrise nun Ihrer Meinung nach tun? Was haben Sie im Besonderen vermisst, was hätte man anders machen sollen? Bitte denken Sie an unterschiedliche Dimensionen, z.B. auch wie man Vertrauen wieder zurückgewinnen kann.

13

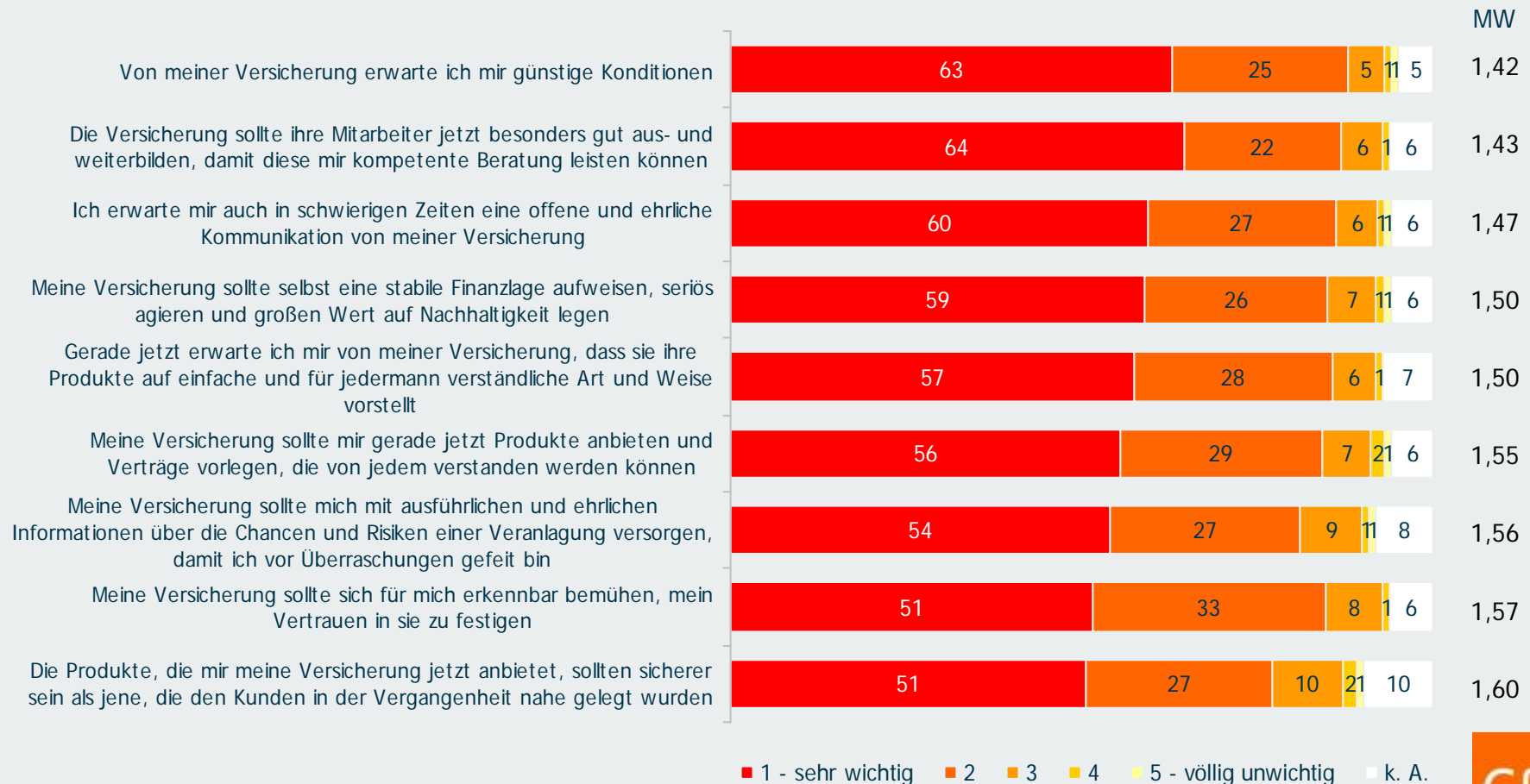


Erwartungen an Versicherungen: Kompetente Beratung und Kommunikation...

F4a: Und welche Erwartungen haben Sie gerade jetzt an eine Versicherung?

Bitte beurteilen Sie die Wichtigkeit Ihrer Erwartungen anhand einer Skala von 1 bis 5, wobei 1 bedeutet „sehr wichtig“ und 5 bedeutet „völlig unwichtig“.

14

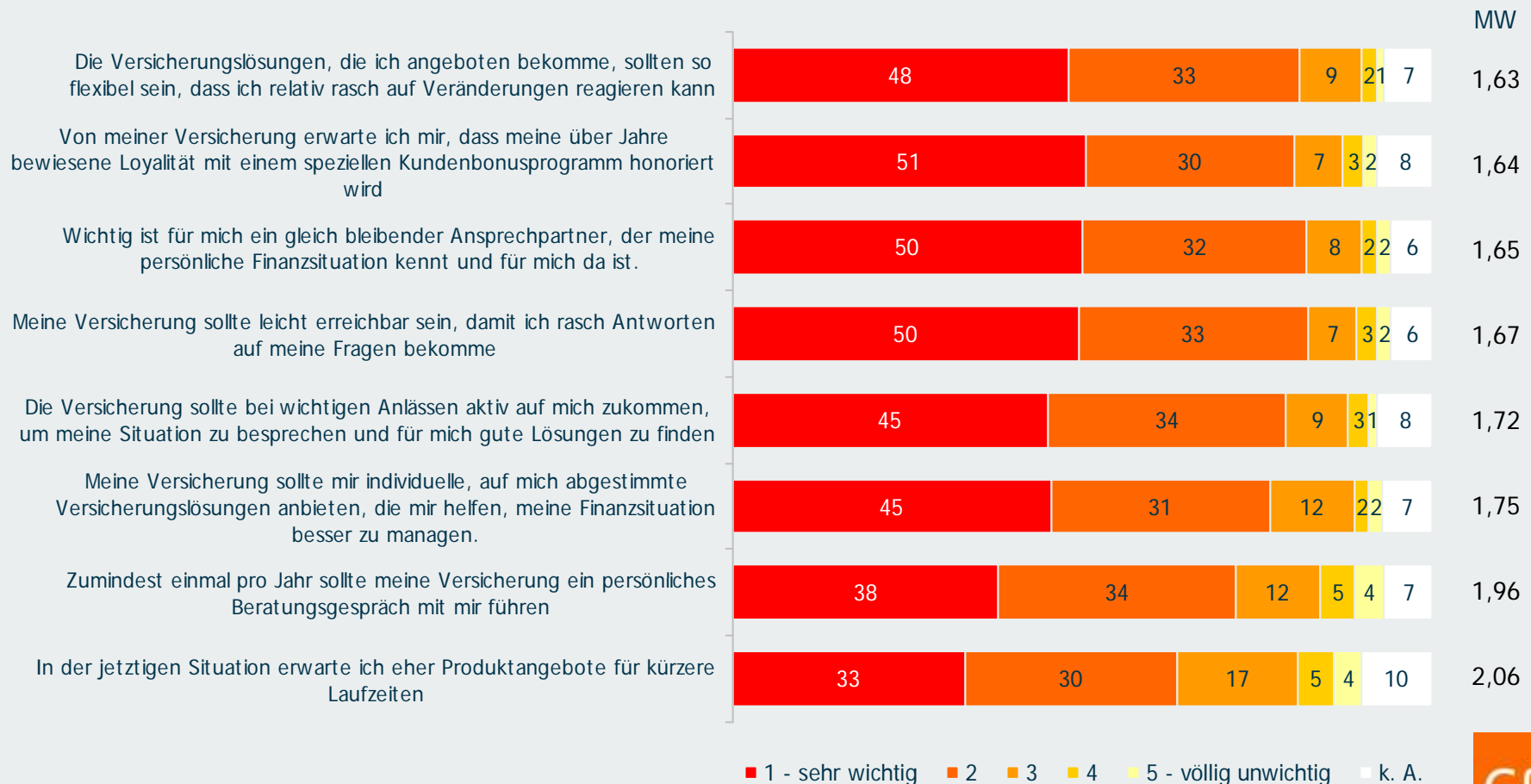


...sowie günstige Konditionen und Flexibilität

F4a: Und welche Erwartungen haben Sie gerade jetzt an eine Versicherung?

15

Bitte beurteilen Sie die Wichtigkeit Ihrer Erwartungen anhand einer Skala von 1 bis 5, wobei 1 bedeutet „sehr wichtig“ und 5 bedeutet „völlig unwichtig“.



Kundenerwartungen an Versicherungen auf einen Blick

F10: Was sollten Versicherungen nach der Finanzkrise nun Ihrer Meinung nach tun? Was haben Sie im Besonderen vermisst, was hätte man anders machen sollen? Bitte denken Sie an unterschiedliche Dimensionen, z.B. auch wie man Vertrauen wieder zurückgewinnen kann.

16



Geldinstitute und Versicherungen verbesserten aus Sicht jedes zweiten Österreichers nur wenig im Umgang mit ihren Kunden

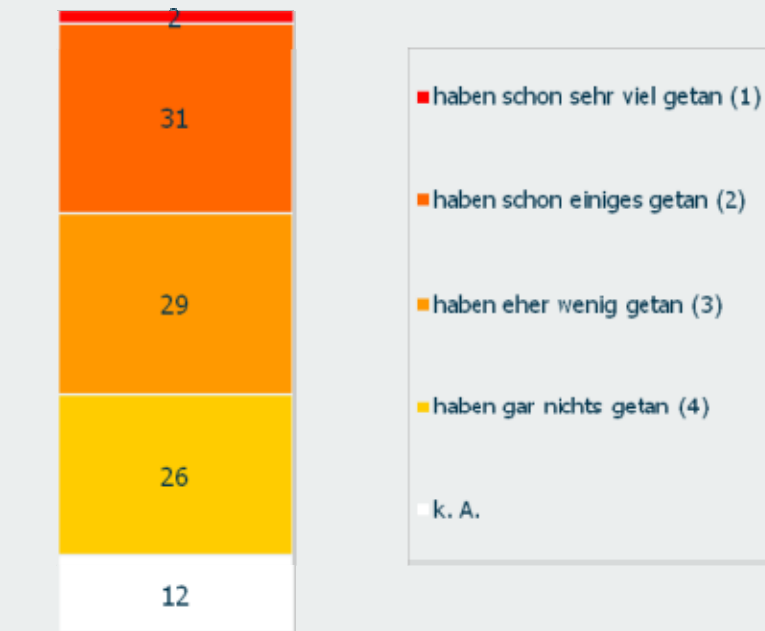
F7: Ausnahmesituationen so wie jetzt die Finanzkrise, bieten Unternehmen immer die Chance etwas im Umgang mit ihren Kunden zu verbessern. Was glauben Sie, haben Geldinstitute in den letzten Monaten schon etwas getan, um die Kundenbetreuung zu verbessern?

17

F8: Bezogen auf Versicherungen - was glauben Sie, haben diese in den letzten Monaten schon etwas getan, um die Kundenbetreuung zu verbessern?

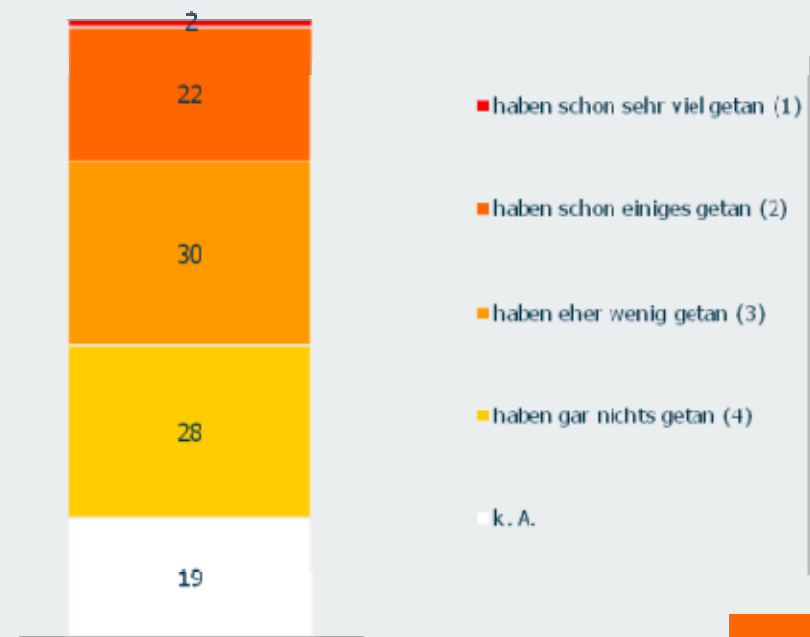
Geldinstitute

MW: 2,89



Versicherungsinstitute

MW: 3,03



Angaben in Prozent; Basis: Total

Resumée

18

- Die Österreicher haben traditionell ein sehr konservatives Finanzdienstleistungsverhalten und sind mit ihrem Geldinstitut bzw. Ihrer Versicherung sehr zufrieden.
- Die Krise hat das Vertrauen in die Branche deutlich beeinträchtigt.
- Selbst wenn der Berichterstattung in den Medien aktuell weniger Beachtung geschenkt wird als noch in den letzten beiden Jahren, ist der Vertrauensverlust in der Bevölkerung signifikant.
- Aktive Kommunikation von Seiten der Geldinstitute und Versicherungen wurde nicht wahrgenommen. Umso gefährlicher, da proaktive Kontaktaufnahme zu den Top Erwartungen an Finanzdienstleister zählt.
- In den Augen der Bevölkerung haben Geldinstitute und noch deutlicher Versicherungen viel zu wenig im Umgang mit ihren Kunden getan.
- Fazit: Die (Krisen-) Kommunikation muss jedenfalls überdacht werden.

Kontakt

19



**Prok. Mag.
Alexander Zeh**
Division Manager
Client Services

GfK Custom Research

Tel. + 43 1 71710 – 228
Fax. + 43 1 71710 – 189
alexander.zeh@gfk.com
www.gfk.at

**Mag.
Lukas Thumser**
Account Manager
GfK Austria Finanzmarktforschung

Tel. + 43 1 71710 – 134
Fax. + 43 1 71710 – 189
lukas.thumser@gfk.com
www.gfk.at



Backup

Kundenerwartungen Geldinstitute

21

backup

Sicherheit gewährleisten, keine Risikogeschäfte eingehen	15%
mehr Information/Aufklärung auf Kunden eingehen	9%
bessere Konditionen	9%
Ehrlichkeit/Aufrichtigkeit	8%
Zinsen erhöhen	7%
gute, bessere Beratung	5%
Manager verdienen zu viel	4%
keine Angabe	40%

Kundenerwartungen Versicherungen

22

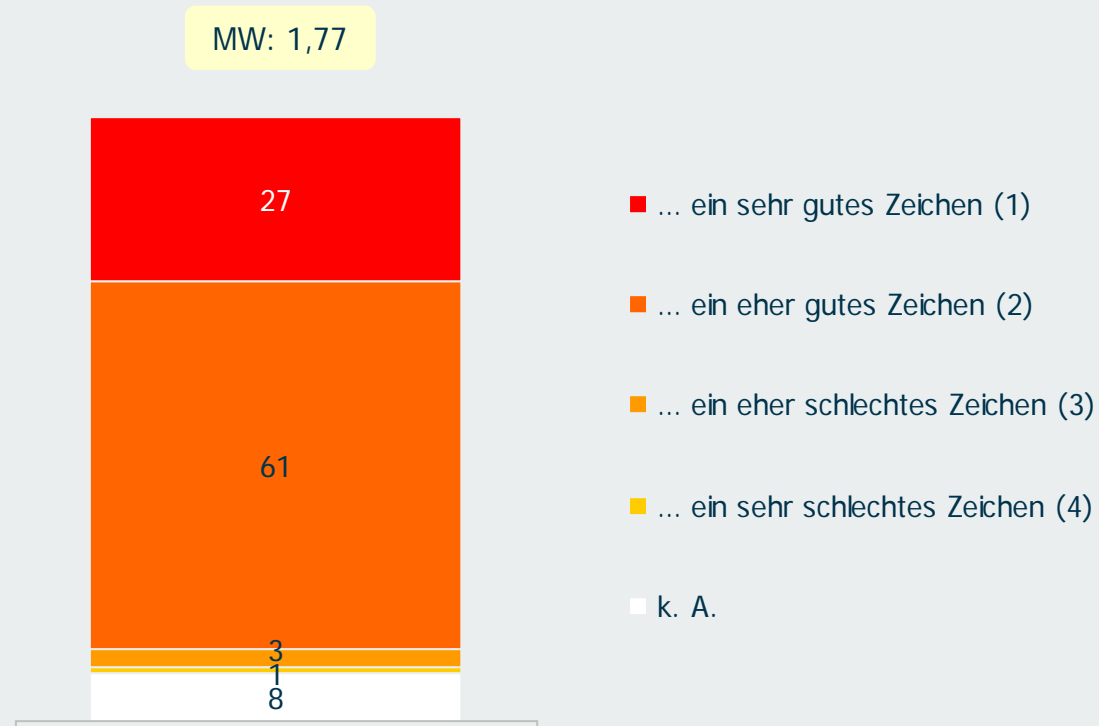
backup

bessere Beratung	8%
Ehrlichkeit	5%
mehr Information	4%
billiger werden	4%
mehr Transparenz	3%
keine riskanten Produkte anbieten	3%
Sparen	3%
Sicherheit vermitteln	3%
keine Angabe	56%

Auswirkung der Ertragslage

F11: Angenommen Ihre Bank oder Versicherung hat jetzt eine gute Ertragslage: Ist das für Sie als Kunde ...

23



Angaben in Prozent; Basis: Total