

Austauschbarkeit von Geldhäusern

Wie sich Banken von anderen
Geldinstituten abheben können.



Für die Hälfte der Kunden sind Finanzinstitute austauschbar. Banken sollten in Alleinstellungsmerkmale investieren.

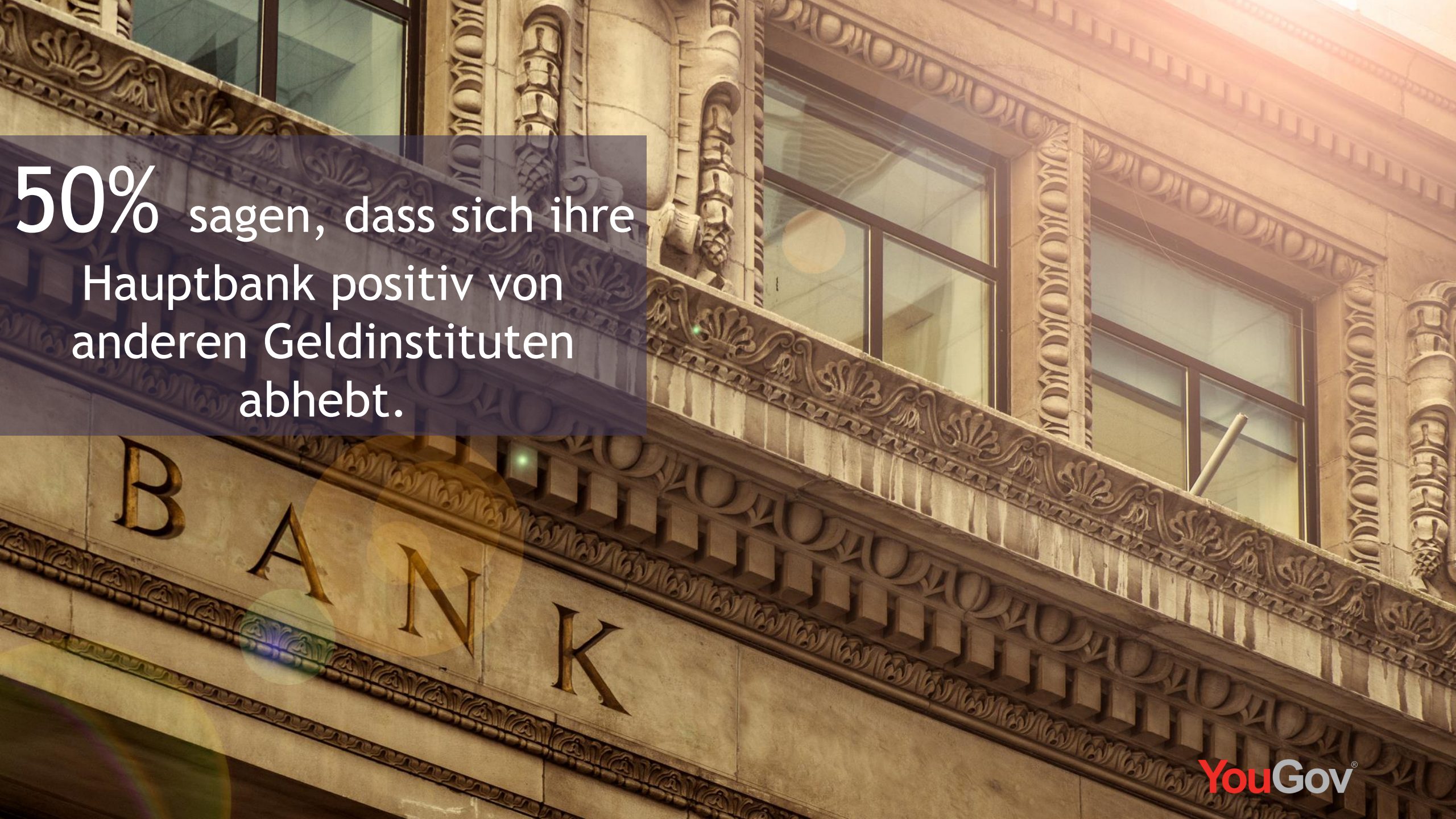
In Zeiten der bewegten Finanzbranche wird es für Banken und Sparkassen immer wichtiger, sich von anderen Geldinstituten abzuheben und für den Kunden etwas Besonderes zu sein.

Doch nur für die Hälfte der Kunden hebt sich ihre Hauptbank von anderen Instituten ab. Rund ein Drittel vermag keine Unterschiede zu erkennen. Diese [YouGov](#) Analyse in Zusammenarbeit mit [Der Bank Blog](#) beantwortet unter anderem die die Fragen, welche Alleinstellungsmerkmale Kunden bei ihrer Hauptbank besonders stark wahrnehmen und wie sich die Wahrnehmung der Differenzierungsfaktoren zwischen verschiedenen Bank-Typen unterscheiden.

Für welche Kunden hebt sich die eigene Hauptbank von anderen Banken ab?

Welches sind die wichtigsten Differenzierungsfaktoren?

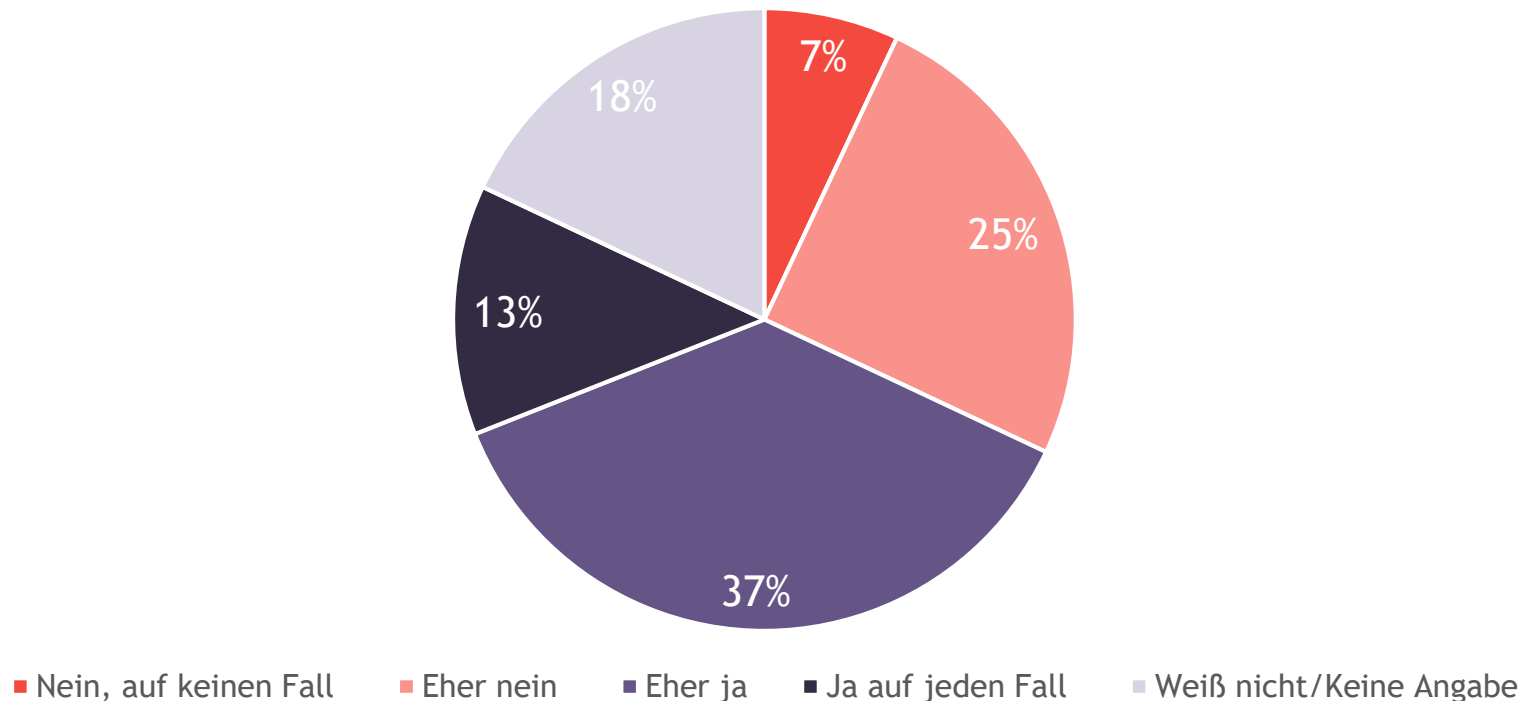
Wie unterscheiden sich die Alleinstellungsmerkmale nach Hauptbank-Typ?



50% sagen, dass sich ihre
Hauptbank positiv von
anderen Geldinstituten
abhebt.

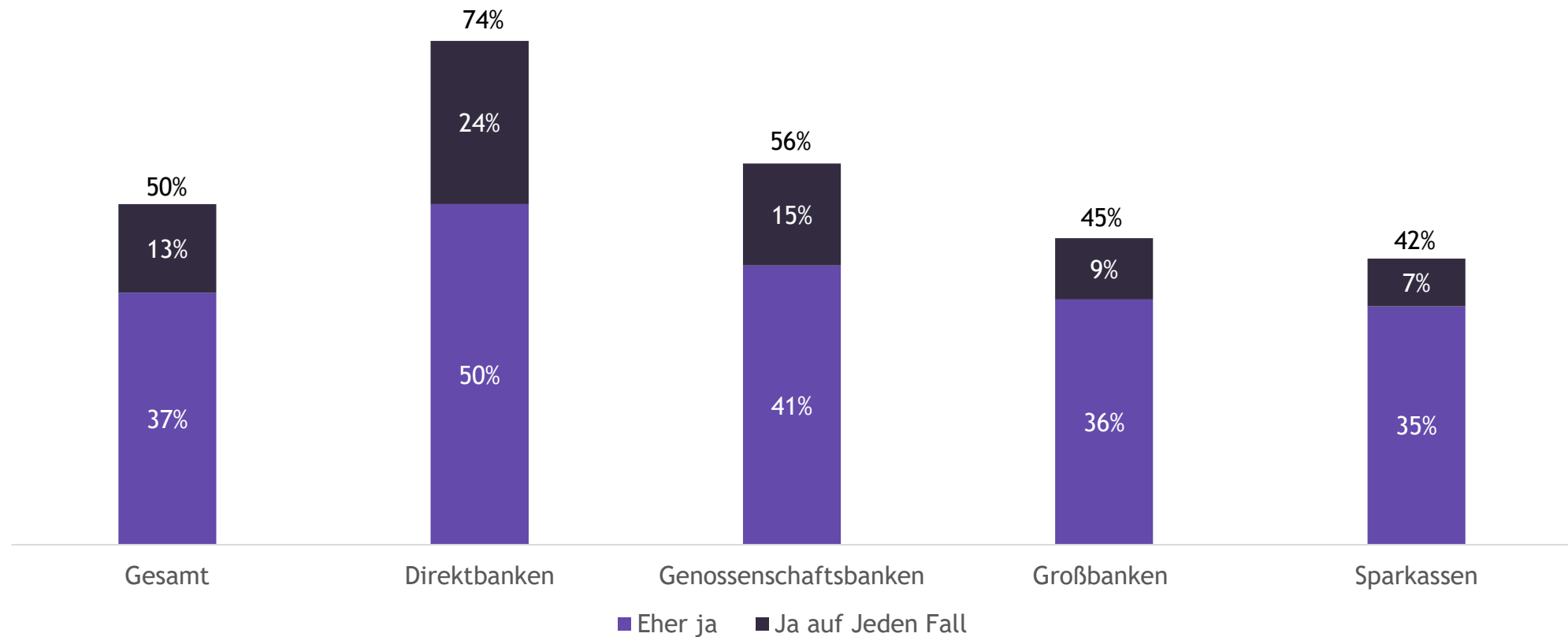
Nur die Hälfte der Deutschen sieht einen Unterschied zwischen ihrer Hauptbank und anderen Kreditinstituten

Bitte denken Sie an Ihre Hauptbank, d.h. die Bank, bei der Sie Ihr Gehalts- bzw. Girokonto führen. Hebt sich diese Bank Ihrer Meinung nach positiv von anderen Geldinstituten ab?



Direktbanken und Genossenschaften differenzieren sich deutlich stärker aus Sicht ihrer Kunden als Großbanken oder Sparkassen

Bitte denken Sie an Ihre Hauptbank, d.h. die Bank, bei der Sie Ihr Gehalts- bzw. Girokonto führen. Hebt sich diese Bank Ihrer Meinung nach positiv von anderen Geldinstituten ab?



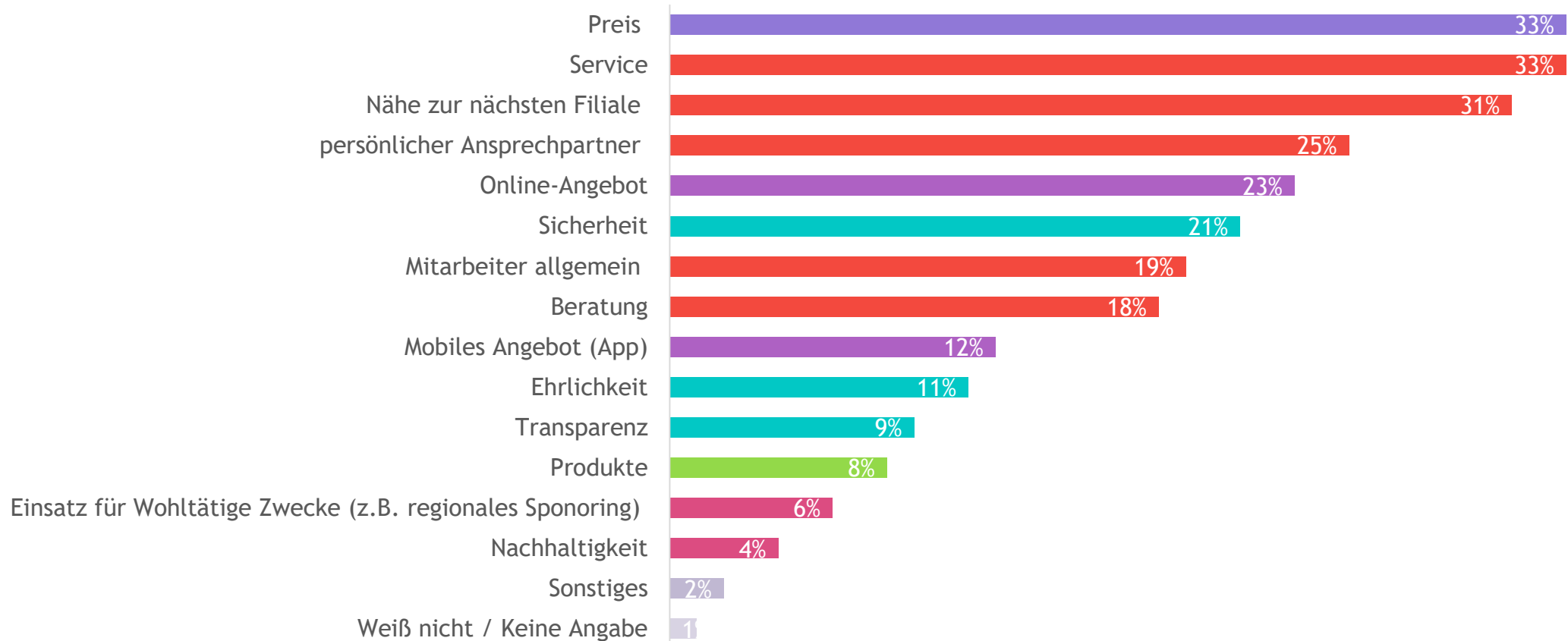
25% sagen, dass ein
persönlicher Ansprechpartner
ihre Hauptbank von anderen
Geldinstituten abhebt.



Preise stehen zwar an erster Stelle der Differenzierungsfaktoren, mehrheitlich werden jedoch qualitative Faktoren genannt

Sie haben angegeben, dass Ihre Hauptbank anders als andere Geldinstitute ist. Was hebt diese Ihrer Ansicht nach von anderen Banken ab?

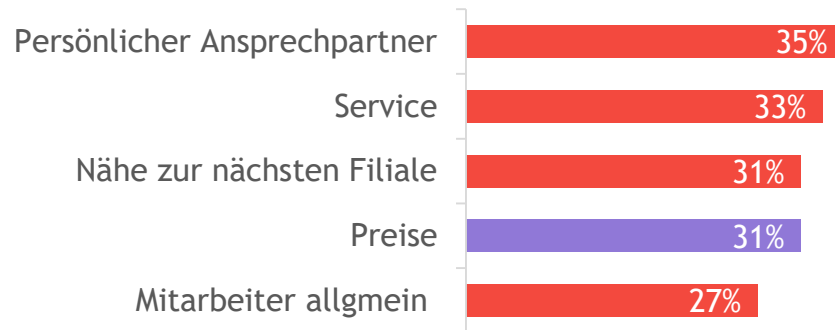
Bitte wählen Sie bis zu drei besondere Merkmale aus.



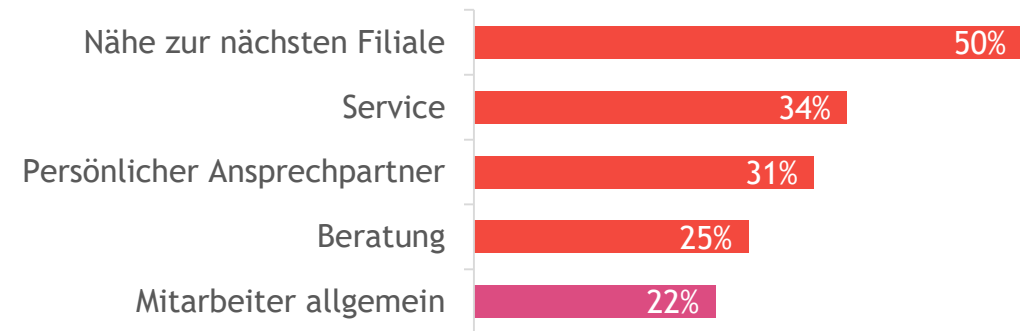
Je nach Hauptbankverbindung werden unterschiedliche Differenzierungsfaktoren wahrgenommen

Die fünf wichtigsten Differenzierungsfaktoren aus Kundensicht nach Hauptbankverbindung

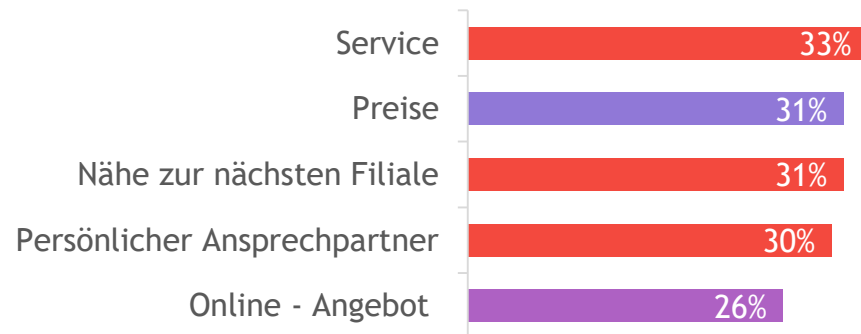
Genossenschaftsbanken



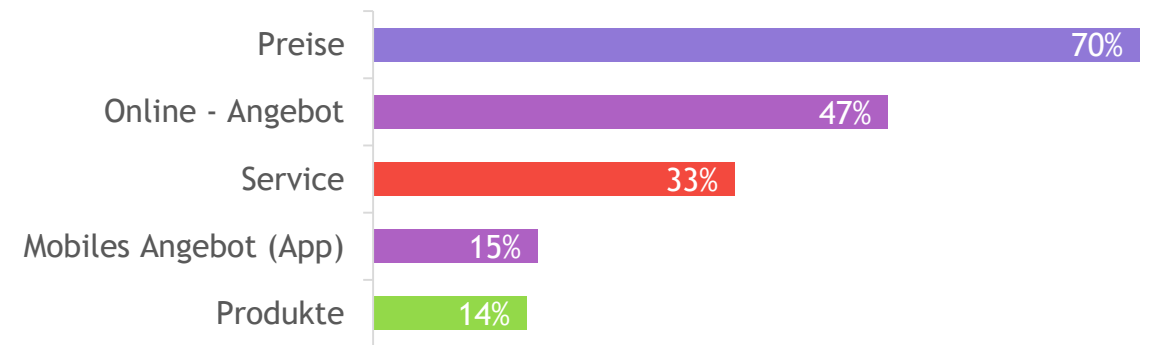
Sparkasse



Großbanken

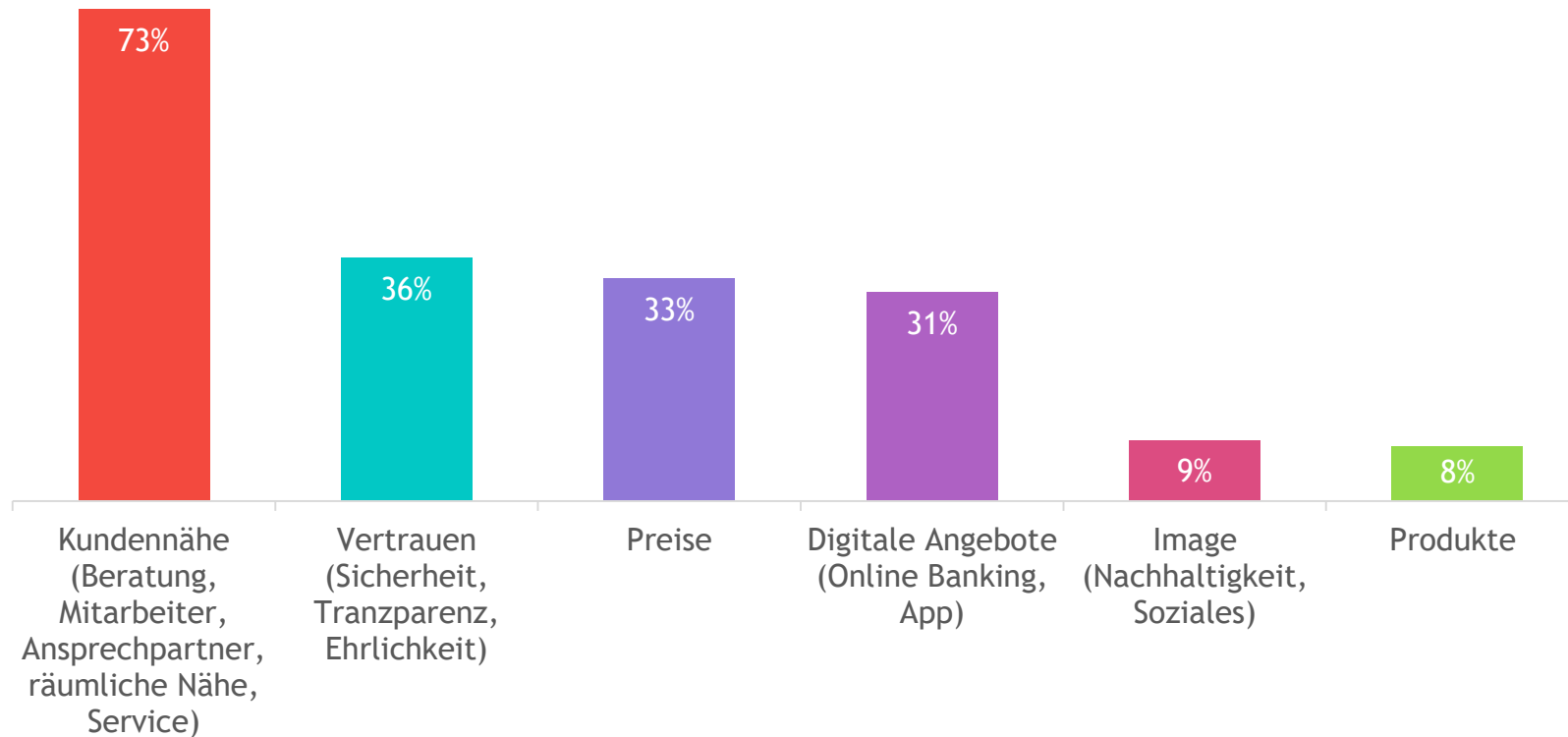


Direktbanken



Kundennähe ist das entscheidende Differenzierungsmerkmal im Finanzbereich

Eine Gruppierung der Merkmale in die sechs Eigenschaften Kundennähe, Vertrauen, Preise, Digitale Angebote, Image und Produkte zeigt, dass qualitative Elemente entscheidend für eine erfolgreiche Differenzierung im Finanzsektor sind.



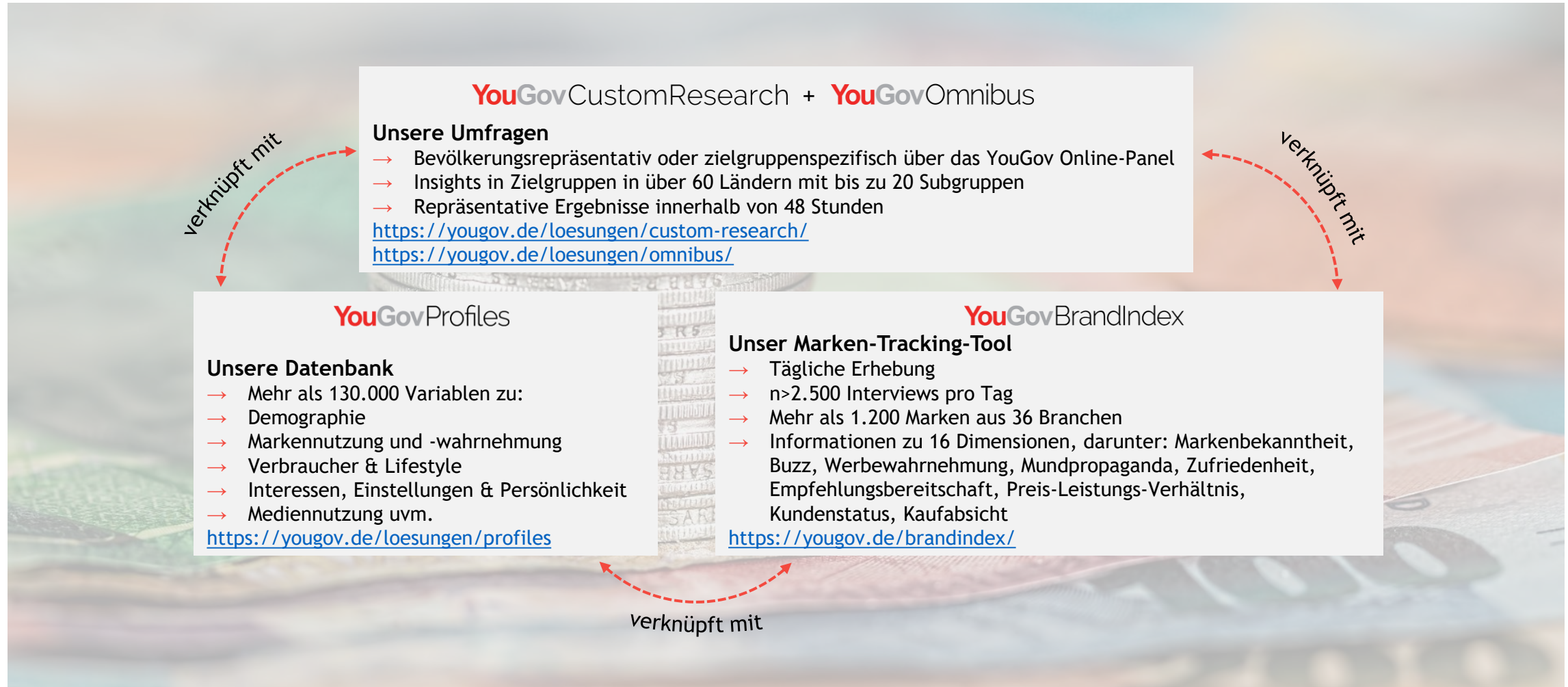
Methode

Für diese Analyse wurden in zwei Wellen Daten mit unserem YouGov Omnibus erhoben. An den Befragungen vom 05. bis 08. November und vom 30. November bis 04. Dezember nahmen insgesamt 2.212 Personen teil. Die Ergebnisse sind gewichtet und repräsentativ für die deutsche Bevölkerung (Alter 18+).

Für eine tiefergehende Analyse nach Bankkunden wurden die Ergebnisse mit Daten unseres tagesaktuellen Marken-Trackers YouGov BrandIndex verknüpft und mit unserem Zielgruppen-Segmentierungs-Tool YouGov Profiles analysiert.

Für weitere Einblicke sprechen Sie uns an!

Tiefere Erkenntnisse durch Connected Data



YOU GOV IN ZAHLEN

Mehr als

6 MILLIONEN

PANEL-MITGLIEDER WELTWEIT

Gegründet in 2000

35

YOU GOV
STANDORTE
WELTWEIT

800

MITARBEITER
AUF DER
GANZEN WELT

25 MILLIONEN

ABGESCHLOSSENE UMFRAGEN IM LETZTEN JAHR

>40000

PRESSENENNUNGEN IM
LETZTEN JAHR

>2500

KUNDENBEZIEHUNGEN IM
LETZTEN JAHR

42

YOU GOV -
PANELS
WELTWEIT

Eines der
Top 10

Marktforschungs-
netzwerke
weltweit

Ihr Kontakt bei YouGov



Bild: © Markus Bollen



Peter Mannott
Team Manager Custom Political

T +49 221 42061 - 370
Peter.Mannott@yougov.de



Lisa Inhoffen
Data Journalist

T +49 221 42061 - 236
Lisa.Inhoffen@yougov.de