

Marktforschung

## Brand Finance: Die ING-Diba ist Deutschlands vertrauenswürdigste Bank

Die ING-Diba ist die Bank in Deutschland, die am meisten Vertrauen genießt. Das geht aus einer Studie von Brand Finance hervor, für die Bankmarken in 22 Ländern untersucht wurden. Der ING-Diba sprachen dabei 80,8 Prozent ihrer Kunden und 75,0 Prozent der Befragten insgesamt das Vertrauen aus. Damit liegt sie vor den Volksbanken und Sparkassen, die 67,8 beziehungsweise 63,9 Prozent aller Befragten für vertrauenswürdig halten. Für die Commerzbank liegt der Wert bei 53,8 Prozent.

Für die Deutsche Bank sehen die Werte dagegen bescheiden aus. Nur 39,6 Prozent der Studienteilnehmer sprechen ihr das Vertrauen aus. Und selbst unter den eigenen Kunden liegt der Wert mit 46,8 Prozent nicht allzu viel höher. 13,6 Prozent ihrer Kunden planen der Studie zufolge, die Bank zu verlassen.

Die ING-Diba dagegen zeichnet sich auch durch hohe Kundenloyalität aus. 68,1 Pro-

zent der befragten Kunden bezeichneten einen Wechsel zu einer anderen Bank als „sehr unwahrscheinlich“. Unter denjenigen Kunden anderer Anbieter, die einen Bankwechsel ins Auge fassen, gaben 13,6 Prozent an, zur ING-Diba wechseln zu wollen. Das ist der höchste Wert in der Studie.

28 Prozent derjenigen deutschen Bankkunden, die den Anbieter wechseln wollen, so ein weiteres Ergebnis, sind jünger als 35 Jahre. In dieser Altersgruppe planen 28 Prozent einen Wechsel. Bei den über 55-Jährigen sind es nur 37 Prozent. Gewinner des Wechselkarussells sind dabei zum großen Teil innovative Anbieter. Die Angabe, dass 44 Prozent der potenziellen Wechsler nicht zu einer der sieben größten Banken wechseln wollen, ist für Deutschland möglicherweise nicht gar so aussagekräftig: Denn die kleineren Anbieter müssen nicht zwingend Fintechs sein. Es könnten auch Regionalbanken und Sparkassen sein. **Red.**