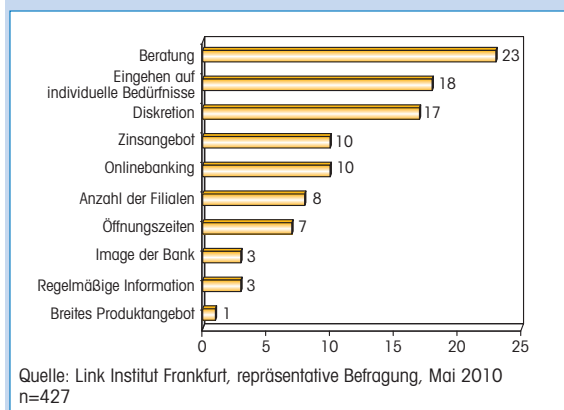


Marktforschung

Beratung ist das Wichtigste

Die gute Nachricht zuerst: Wenn sie an ihre Hausbank denken, ist 41 Pro-

Was Kunden an ihrer Hausbank am wichtigsten ist (Angaben in Prozent)



zent aller Bankkunden die individuelle Beratung das Wichtigste. Als nächstes folgt die Diskretion (17 Prozent), dann erst kommen mit deutlichem Abstand die

Konditionen. Onlinebanking, Anzahl der Filialen oder die Öffnungszeiten spielen dagegen nur im Mittelfeld der Anforderungen. Zu diesem Ergebnis kommt eine repräsentative Umfrage der Link Value GmbH, Frankfurt am Main, vom Mai dieses Jahres.

Gerade bei der so wichtigen Beratung hapert es freilich mit der Zufriedenheit. So bezeichnen sich nur 61,2 Prozent der Befragten als zufrieden oder sehr zufrieden mit dem Eingehen auf die individuellen Bedürfnisse. Bei den Kunden mit einem Haushaltsnettoeinkommen über 3 000 Euro ist der Anteil sogar noch geringer: Hier ist jeder Zweite nur eingeschränkt zufrieden bis hin zu sehr unzufrieden.

Red.