



Bankwechsel und Inanspruchnahme einer Kontowechselhilfe

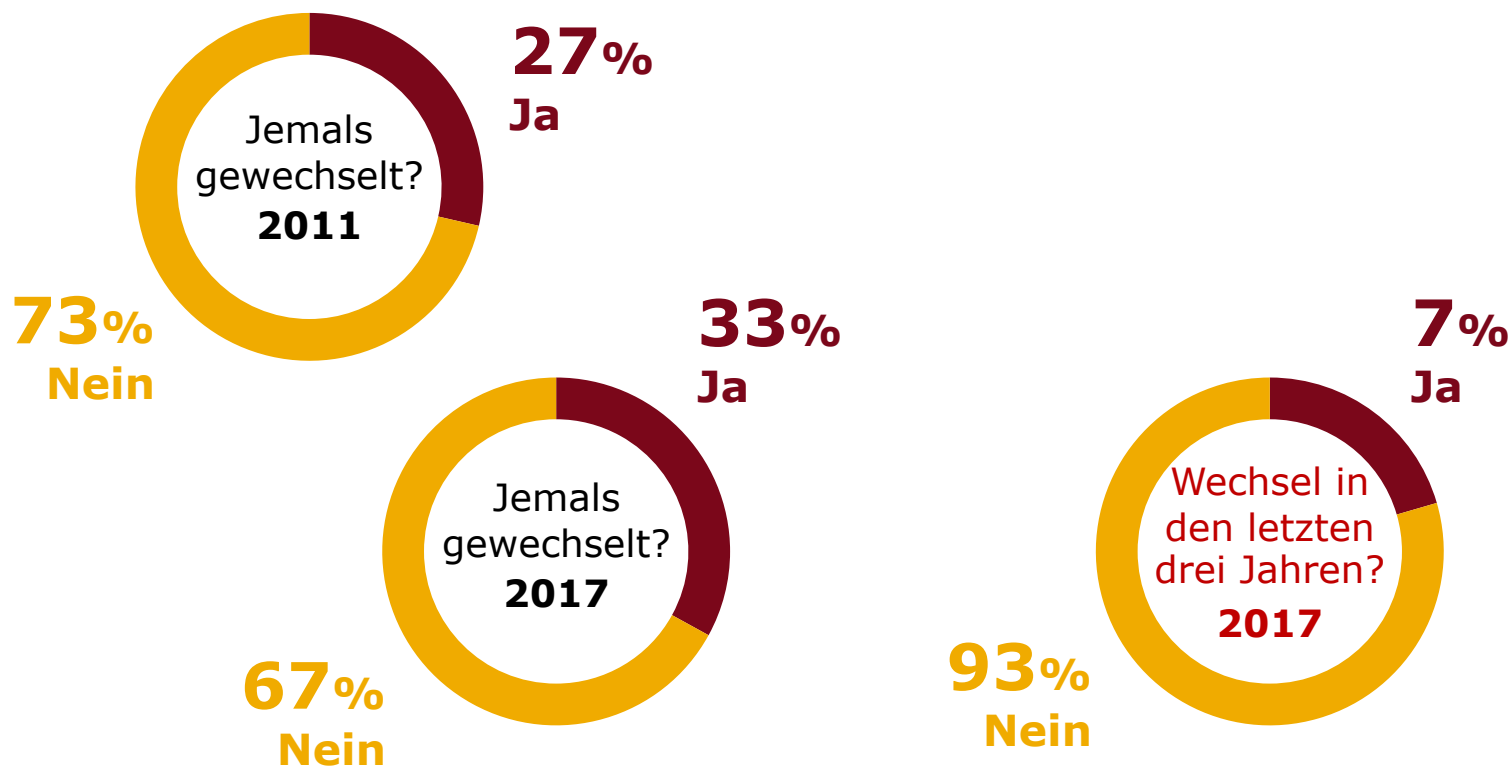
Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage
im Auftrag des Bankenverbands

Zentrale Ergebnisse

1. Zwei Drittel der Verbraucher (67%) haben noch nie ihre Bank gewechselt; ein Drittel hat es immerhin schon mindestens einmal getan, aber nur sieben Prozent innerhalb der letzten drei Jahre.
2. Etwas weniger als die Hälfte der Befragten (45%) gibt an, schon von der gesetzlichen „Kontowechselhilfe“ gehört zu haben, aber nur 13 Prozent derjenigen, die ihre Hauptbank schon gewechselt haben, sagen, sie hätten die Wechselhilfe auch schon in Anspruch genommen; das entspricht etwa vier Prozent der Gesamtbevölkerung.
3. Die wenigen, die bislang schon einmal ihre Bank gewechselt haben (33%), geben als Gründe dafür jeweils mit rund einem Drittel „Unzufriedenheit mit der Bank“ (33%), „Kostengründe“ (31%) und „Wohnortwechsel“ (31%) an.
4. Die Zufriedenheit der Kunden mit den Dienstleistungen ihrer Bank ist hoch: 84% sind mit den Leistungen „zufrieden“ (56%) oder sogar „sehr zufrieden“ (28%).

Wechsel der Hauptbank: Schon jemals gewechselt? Innerhalb der letzten drei Jahre gewechselt?

Die Neigung der Deutschen, ihre Bank zu wechseln, ist nach wie vor gering.



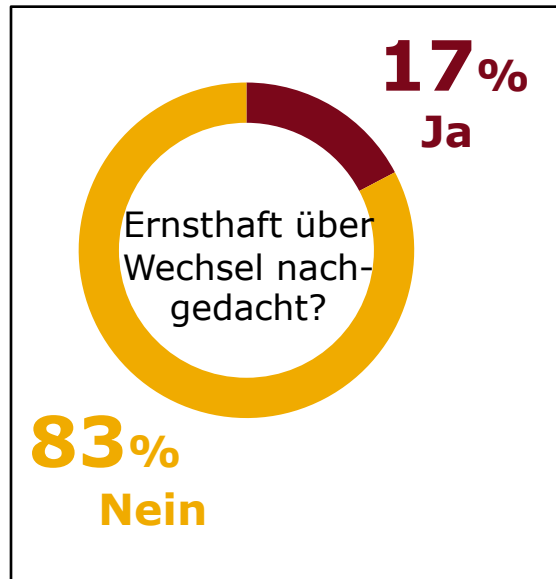
D23: Haben Sie schon einmal die Bank, bei der Sie Ihr Hauptkonto führen, gewechselt?
D24: Und hat der Wechsel innerhalb der letzten drei Jahre stattgefunden?

Nachdenken über einen Bankwechsel

Von den Kunden, die ihre Bank noch nie gewechselt haben, hat nur rund ein Fünftel (17%) schon einmal ernsthaft darüber nachgedacht, dies doch zu tun.

67% ▶

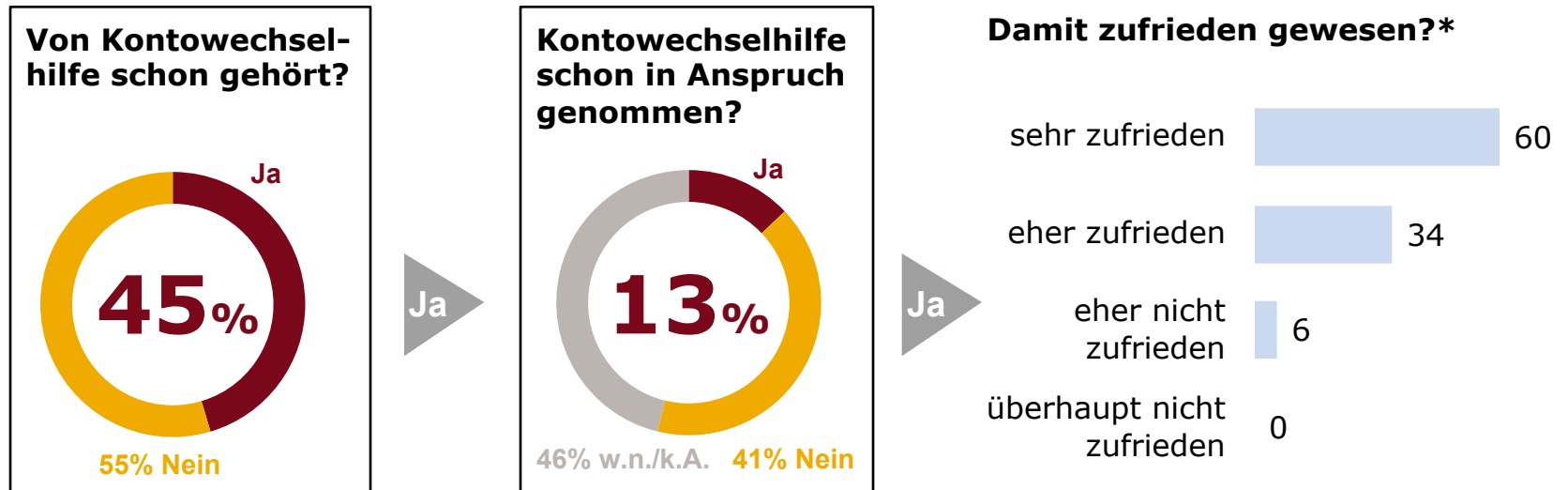
„Habe noch nie die Hauptbank gewechselt“



D26: Und haben Sie schon einmal ernsthaft darüber nachgedacht, die Bank zu wechseln?

Kennntnis und Inanspruchnahme „Kontowechselhilfe“

45% der Befragten geben an, von der „Kontowechselhilfe“ schon gehört zu haben, aber nur 13% der „Bankwechsler“ haben sie bisher in Anspruch genommen.

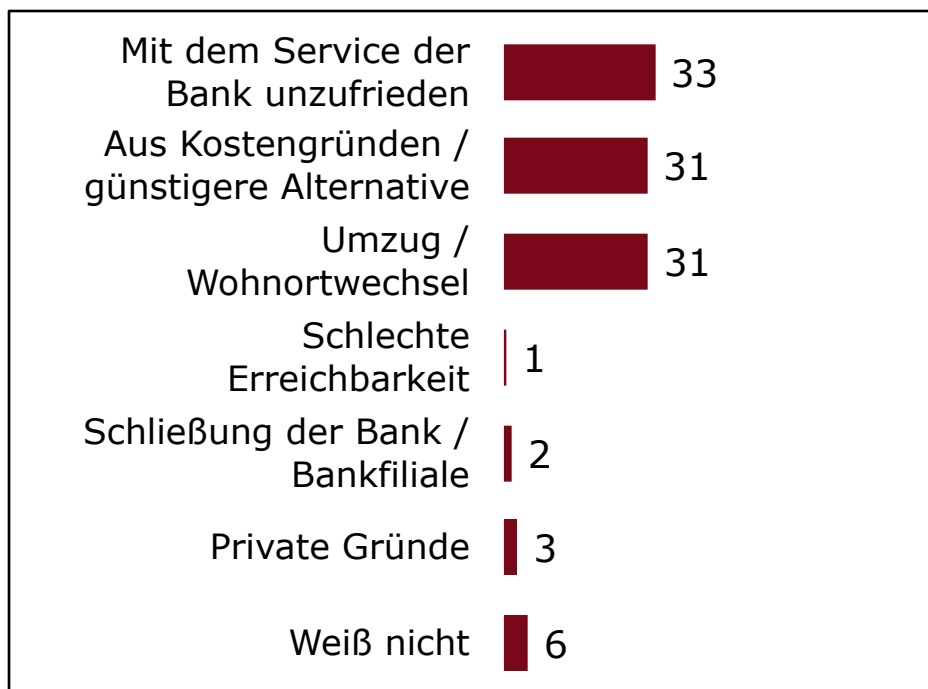


D27: Banken müssen bei einem Bankwechsel eine „Kontowechselhilfe“ anbieten. Haben Sie davon schon einmal gehört?
D28: Und haben Sie eine solche Hilfe schon einmal in Anspruch genommen?; D29: Waren Sie damit ...?

Gründe für den Bankwechsel

Als Gründe für einen Wechsel geben die Befragten mit jeweils rund einem Drittel Unzufriedenheit, Kostengründe und Wohnortwechsel an.

33% ▶
Schon einmal
die Bank ge-
wechselt

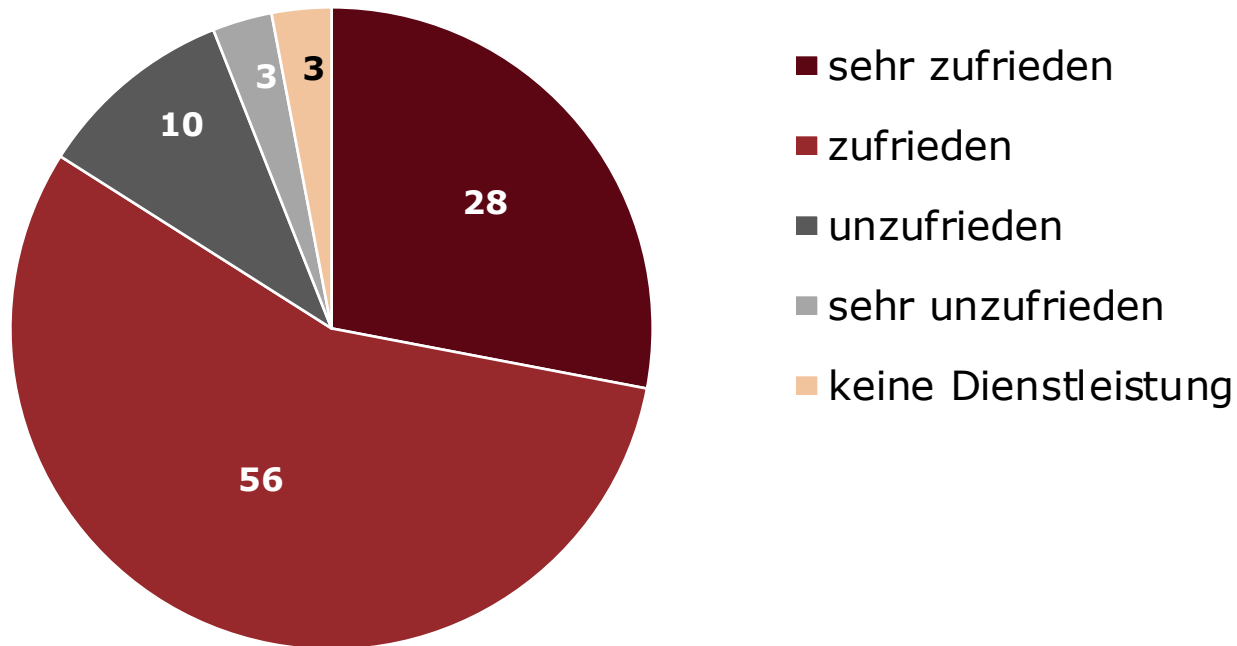


D25: Und was war der Grund für den Wechsel?

Zufriedenheit mit der eigenen Bank

Insgesamt ist die Zufriedenheit der Kunden mit der eigenen Bank hoch: 84% sind mit deren Leistungen „zufrieden“ (56%) oder „sehr zufrieden“ (28%).

„Mit den Dienstleistungen meiner Bank bin ich ...“



Informationen zur Umfrage

Erhebungszeitraum:	Oktober 2017
Stichprobe:	1.004 Befragte (deutschsprachige Wohnbevölkerung) ab 18 Jahre
Erhebungsmethode:	CATI - Computer-Assisted Telephone Interview
Auftraggeber:	Bundesverband deutscher Banken, Berlin
Erhebung:	GfK – Gesellschaft für Konsumforschung, Nürnberg

Die Ergebnisse der Studie sind repräsentativ für die erwachsene deutschsprachige Wohnbevölkerung in Deutschland. Alle Angaben in Prozent. Fehlende Prozentpunkte zu 100 % = „weiß nicht“/keine Angabe.