

## Umfrage zu Banken-Image

# Kunden fordern viel mehr Kontrollen

### Vertrauensverlust

Zu welcher der folgenden Berufsgruppen haben Sie besonderes Vertrauen?

■ Juli 2010

■ Oktober 2009



KURIER GRAFIK: ULRIKE DRESSSEL / QUELLE: S. KARMAVIN



FOTO: JOFG CHRISTANDL

### Die veränderten Verhaltensweisen im Finanzdienstleistungsbereich

Welche Veränderungen in Ihrem Verhalten bzw. in Ihrer Einstellung zu Banken gibt es aufgrund der Finanz- und Wirtschaftskrise?



N = 500

**Bankkunden fordern eine stärkere Aufsicht und objektive Beratung, um den Instituten wieder vertrauen zu können.**

VON CHRISTINE KLAFEL

Was Ärzte jetzt noch haben, das hatten früher auch Bankmitarbeiter – nahezu unumschränktes Vertrauen ihrer Kundschaft. Jetzt scheint sich das Misstrauen Banken gegenüber als Status quo einzuschleifen.“ Motivforscherin Sophie Karmasin hat nach einer Umfrage im vergangenen Oktober jetzt erneut unter die Lupe genommen, wie Geldinstitute wahrgenommen werden. Das Ergebnis: Das Banken-Image hat sich seit Herbst weiter verschlechtert, den

Geldhäusern wird noch mehr Skepsis entgegengebracht.

Sicherheit ist für Bankkunden besonders wichtig. Nach Finanzkrise, einer Reihe von Anlegerskandalen rund um Meiri, AvW, Immobilien oder AWD und der Fast-Pleite der Hypo Alpe-Adria herrscht aber viel Verunsicherung. Ein Ausdruck dieses Misstrauens: Auf eine ausführliche Beratung durch die Bank setzen jetzt nur noch 22 Prozent der Befragten. Vergangenen Herbst waren es noch 38 Prozent. Auch das Vertrauen zur Hausbank hat rapide abgenommen (siehe Grafik).

**Beziehung** „Das ist wie bei einer Freundschaftsbeziehung. Man muss Maßnahmen setzen, um wieder Vertrauen zu schaffen. Das dauert länger als das Zerstören“, weiß die Motivforscherin. Die Kunden wüssten dabei ganz genau, wie die Freund-

schaft wieder funktionieren könnte: Sie fordern mehr externe und interne Kontrollen und eine stärkere Finanzmarktaufsicht. Sie wollen härtere Strafen bei Vergehen. Sie wollen eine Deckelung der Manager-Boni und



SOPHIE KARMAVIN

**„Der, der sich als Erster mit Vertrauenswürdigkeit positioniert, der gewinnt.“**

Sophie Karmasin Motivforscherin

überhaupt eine Banker-Entlohnung, die sich nicht an kurzfristigen Profiten orientiert. Zudem fordern sie objektive Beratung und ehrliche Hinweise auf Risiken ein. „Die Banken müssen dem Kunden das Gefühl geben, dass nicht alles rein auf Margen beruht“, so Karmasin. Umfassendes Mystery Shopping und bessere Ausbildung der Bankmitarbeiter werden ebenfalls als nötige Maßnahmen genannt. Und nicht zuletzt wird viel Wert auf sichere Produkte gelegt.

**Qualität** „Die Banken haben Chancen genug, sie müssen sie aber auch ergreifen“, meint Karmasin. „Qualitätssicherung und Kundenorientierung – diesen Weg muss beschritten werden. Die Frage ist nur, wer ist der Erste.“ Institute, die interne Veränderungen auch nach außen transportieren können, würden jedenfalls profitieren.

„Die Kunden sind sicher noch länger kritisch eingestellt“, ist sich Bank-Austria-Chef Willibald Cernko bewusst. Jetzt würde sehr genau darauf geachtet, wie sich Banken der Gesellschaft gegenüber verhalten. „Soziales und kulturelles Engagement und eine vorsichtige Dividendenpolitik, all das zählt man als Bank auf das Konto Vertrauen ein.“ Cernko ist dabei durchaus optimistisch, dass sein Haus das Kundenvertrauen zurückgewinnen wird. „Aber es wird zwei bis drei Jahre dauern“, bleibt er realistisch.

„Das Vertrauen der Menschen ist mit einem Fingerschnipp nicht wieder herzubekommen, das braucht Zeit“, meint auch Thomas Uher, Vorstandssprecher der Erste Bank Österreich. Die Erste investiert „diese Zeit sehr bewusst in die Beratung“ und hat die Beratungszeiten auf 19 Uhr ausgeweitet.