

02.01.2013 – 10:00 Uhr

Zwei von drei Bankkunden wollen Filiale vor Ort/ Aber: Jeder zweite Kunde fühlt sich in der Filiale seiner Bank unwohl

Frankfurt am Main (ots) -

Schon oft wurde das Ende der Filialbanken prophezeit. Doch das Gegenteil ist der Fall: 65 Prozent der Bankkunden ist eine Zweigstelle in der Nähe ihres Wohnorts wichtiger als die ständige Erreichbarkeit über Telefon oder Internet. Dies ist ein Ergebnis der repräsentativen Studie "Wie Kunden Bank wollen" der auf Finanzdienstleister spezialisierten Unternehmensberatung EUROGROUP CONSULTING.

Der Wunsch nach Filialen wird von allen Altersklassen geteilt. Selbst bei den 18- bis 24-Jährigen legen 64 Prozent Wert darauf, eine Zweigstelle ihrer Bank in der Nähe des eigenen Wohnorts vorzufinden. "Obwohl diese Gruppe den Umgang mit dem Internet gewohnt ist und dessen Vorteile kennt, möchte sie nicht auf einen festen Anlaufpunkt vor Ort verzichten. Damit zeigt sich, dass sich das Modell der Filialbank auch im Online-Zeitalter behauptet hat", sagt Heinrich Piermeier, Partner von EUROGROUP CONSULTING. Allerdings erwarten gerade jüngere Kunden, dass ihre Bank neben der Filiale auch Angebote im Internet bereithält. So ist fast die Hälfte der 18- bis 34-Jährigen der Meinung, dass eine Bank stärker auf Dienstleistungen und Angebote im Internet setzen muss, um sie als neue Kunden zu gewinnen.

Der hohe Zuspruch zum Filialmodell heißt allerdings nicht, dass die Mehrzahl der Kunden mit dem derzeitigen Konzept ihrer Hausbank zufrieden ist. So haben 59 Prozent das Gefühl, in der Filiale ihrer Bank nicht immer willkommen zu sein. Bei den 25- bis 34-Jährigen sind es sogar drei Viertel der Befragten. Dabei bietet gerade diese Gruppe ein großes Potenzial, auch wenn sie noch nicht über ausreichend Finanzkraft verfügt. 47 Prozent aller Kunden betreten darüber hinaus ungern ihre Bank, weil sie sich dort nicht wohl fühlen. Dies dürfte in vielen Fällen auch daran liegen, dass sich die Kreditinstitute nicht ausreichend um ihre Kundschaft kümmern. So geben 52 Prozent der Befragten an, dass sie Schwierigkeiten haben, den richtigen Ansprechpartner zu finden.

"Kreditinstitute sollten nicht den Fehler machen, angesichts der Unzufriedenheit vieler Kunden die Existenz der Filialen grundsätzlich in Frage zu stellen", sagt EGC-Finanzexperte Piermeier. Denn die Studie zeigt: Kunden wollen ihre Bankfilialen behalten, aber sie möchten, dass ihre Bedürfnisse stärker berücksichtigt werden. So wünschen sich 57 Prozent der Kunden einen persönlichen Ansprechpartner, an den sie sich jederzeit wenden können. Dies ist den meisten Befragten wichtiger als flexible Öffnungszeiten oder modern gestaltete Filialräume. Piermeier: "Banken müssen stärker darauf hören, was ihre Kunden wollen. Dann hat das Modell der Filialbank eine Zukunft."

Zur Studie:

Für die im Auftrag der EUROGROUP CONSULTING durchgeführte repräsentative Studie "Wie Kunden Bank wollen" wurden vom 25. bis zum 31. Oktober 2012 insgesamt 1.000 Bankkunden ab 18 Jahren mit Hauptwohnsitz in Deutschland befragt. Mehr Informationen zur Studie und Lösungswege für Banken und Sparkassen erhalten Sie unter www.eurogroupconsulting.de.

Über EUROGROUP CONSULTING:

EUROGROUP CONSULTING zählt zu den erfolgreichsten Newcomern im internationalen Consulting Business. Wir sind ein unabhängiges, partnerschaftlich strukturiertes Beratungsunternehmen und Teil einer europaweiten Beratungsgruppe mit 24 Geschäftsstellen in 18 Ländern. Mit mehr als 1.200 hoch qualifizierten Mitarbeitern beraten wir vor allem bei strategischen und operativen Fragen. Unsere Kunden in Deutschland und Österreich sind namhafte Unternehmen aus dem Finanzdienstleistungssektor: Banken, Sparkassen und Versicherungen. Europaweit beraten wir außerdem Unternehmen aus unterschiedlichen Industrie- und Dienstleistungsbranchen sowie aus dem öffentlichen Sektor. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Frankfurt am Main, ein weiterer Standort ist in Wien.

Pressekontakt:

Karim Schäfer
Faktenkontor GmbH
Tel: +49 (0)40 253 185-120
Fax: +49 (0)40 253 185-320
E-Mail: karim.schaefer@faktenkontor.de