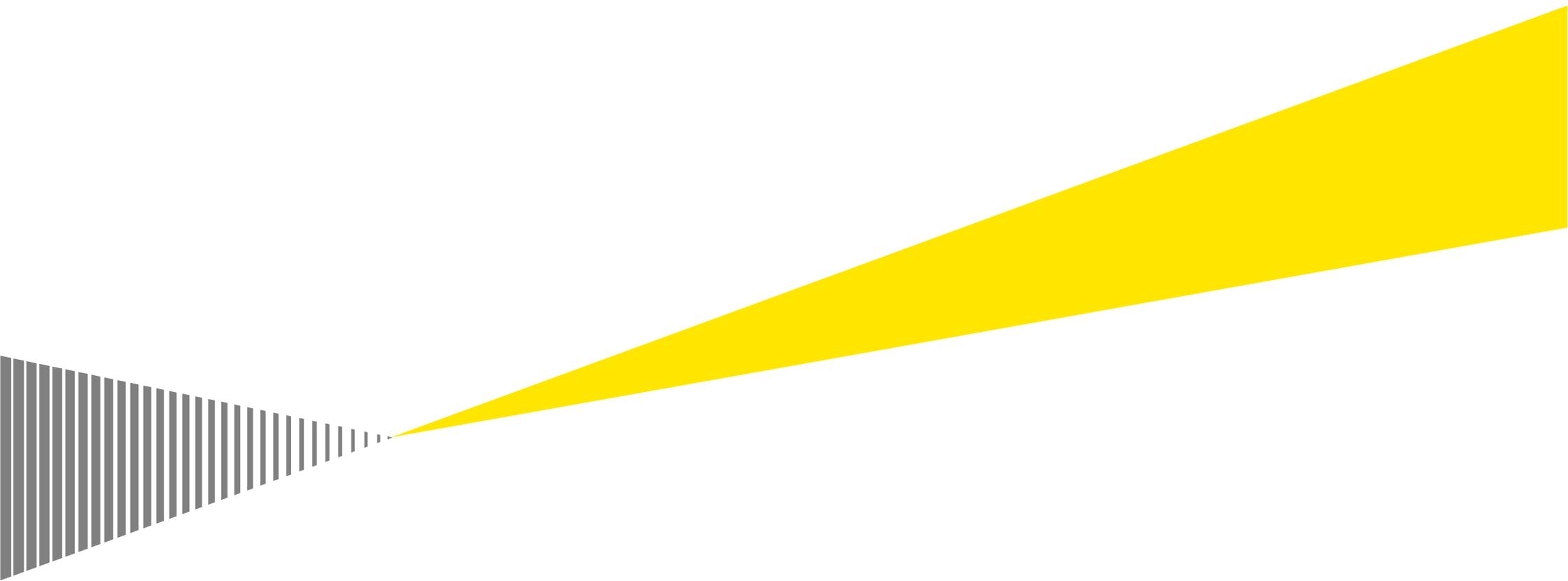


EY Global Consumer Banking Survey 2014

Ergebnisse Österreich



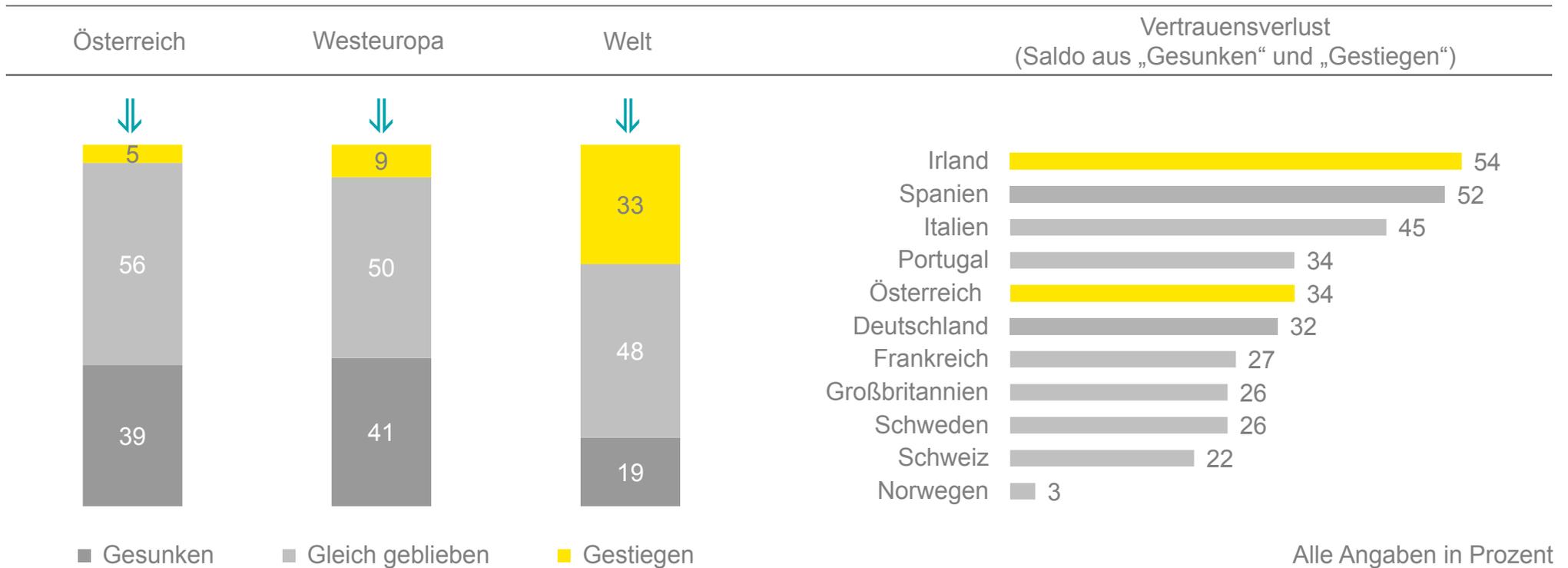
Design der Studie

- ▶ Für den Global Consumer Banking Survey werden seit 2010 jährlich weltweit Bankkunden befragt.
- ▶ Anfang 2014 wurden rund 33.000 volljährige Personen in 43 Ländern befragt, die selbst Finanzentscheidungen treffen. In Österreich wurden mehr als 400 Bankkunden befragt.
- ▶ Befragungssample in Österreich
 - ▶ Weibliche Befragte: 50 Prozent
Männliche Befragte: 50 Prozent
 - ▶ Altersstruktur
 - 18–34 Jahre: 25 Prozent
 - 35–49 Jahre: 27 Prozent
 - 50 Jahre und älter: 48 Prozent

Vertrauen in die Bankenbranche weltweit gestiegen – in Westeuropa gesunken

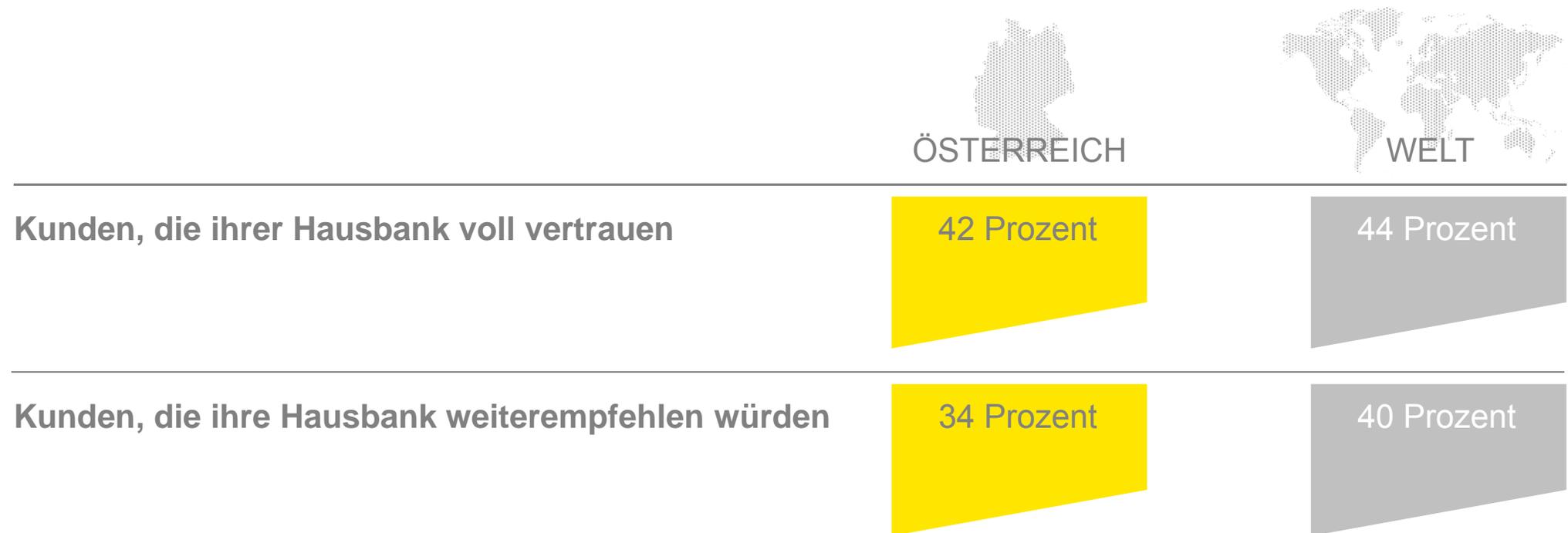


„Wie hat sich Ihr Vertrauen in die Bankenbranche in den vergangenen zwölf Monaten verändert?“



- ▶ Auch im siebten Jahr nach Ausbruch der Finanzkrise sinkt das Vertrauen der europäischen Kunden in die Banken, insbesondere in den Krisenländern. Weltweit hingegen ist das Ansehen der Bankenbranche 2013 gestiegen.
- ▶ In Österreich geben rund 40 Prozent der Befragten an, dass ihr Vertrauen in die Bankenbranche gesunken sei, von einem Vertrauensgewinn berichten nur 5 Prozent der Befragten.

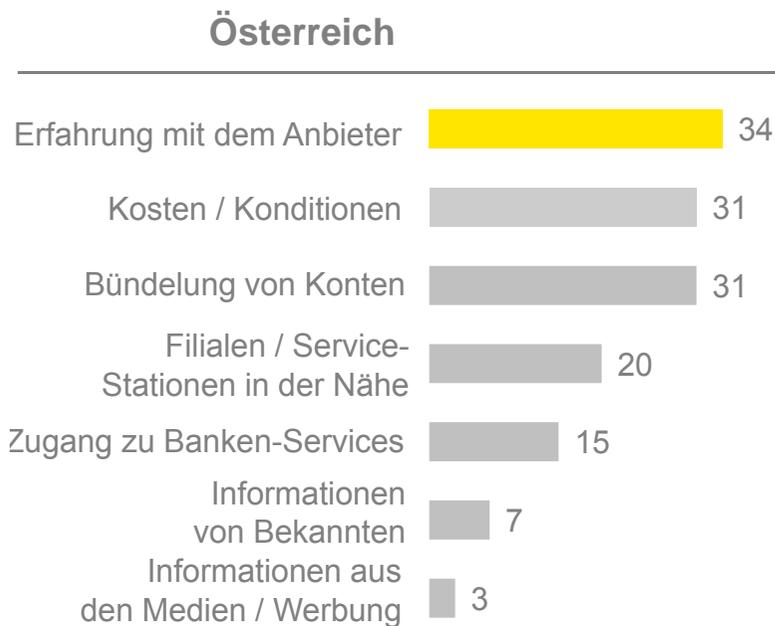
Nur jeder dritte österreichische Kunde würde seine Hausbank weiterempfehlen



- ▶ Das Misstrauen der österreichischen Bankkunden trifft nicht nur die Bankenbranche im allgemeinen, sondern auch die eigene Hausbank. So würde nur gut jeder dritte österreichische Kunde seine – selbst gewählte – Hausbank weiterempfehlen.
- ▶ Im weltweiten Durchschnitt würden immerhin vier von zehn Kunden ihre Hausbank weiterempfehlen.

Österreichische Bankkunden achten am meisten auf die Erfahrung ...

Gründe für die Neueröffnung von Konten in den vergangenen zwölf Monaten



Anteil „Kosten/Konditionen“

Deutschland	47
Großbritannien	45
Irland	43
Frankreich	39
Italien	37
Schweden	35
Norwegen	33
Spanien	33
Österreich	31
Schweiz	29
Portugal	29
Westeuropa	35
Welt	30

Alle Angaben in Prozent / Basis: Kunden in Österreich, die im vergangenen Jahr Konten eröffnet haben

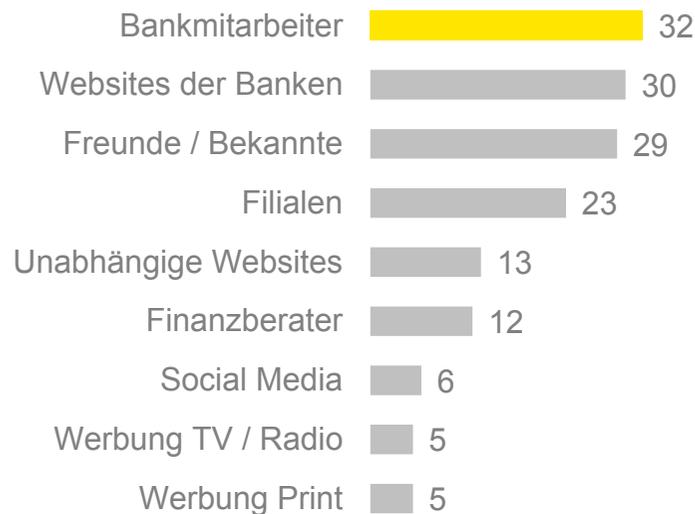
- ▶ Wenn österreichische Bankkunden ein neues Konto eröffnen, zählt vor allem die Erfahrung mit ihrem Anbieter: Etwas mehr als ein Drittel der Befragten gibt an, dass die bisherigen Erfahrungen bei der Neueröffnung von Konten im vergangenen Jahr eine wichtige Rolle gespielt haben.
- ▶ Auch interessant: In keinem anderen westeuropäischen Land ist die Preissensibilität so hoch wie in Deutschland.

... und informieren sich am häufigsten bei ihrem Bankmitarbeiter



„Über welche Quellen informieren Sie sich über potenzielle Finanzdienstleister?“
(Drei Nennungen möglich)

Anteil „Unabhängige Websites“



Großbritannien	27
Deutschland	22
Italien	20
Schweiz	16
Schweden	16
Frankreich	15
Irland	15
Österreich	13
Norwegen	12
Spanien	12
Portugal	6
Westeuropa	16
Welt	14

Alle Angaben in Prozent / Basis: Befragte in Österreich

- ▶ Beim Abschluss ihrer Bankgeschäfte vertrauen die österreichischen Bankkunden in erster Linie auf die Bankmitarbeiter und die Websites der Banken. Auch Freunde und Bekannte werden gerne konsultiert.
- ▶ Bei unabhängigen Websites sind die Österreicher noch vorsichtig. In Großbritannien und Deutschland hingegen ist dies schon eine beliebte Informationsquelle.

Hohe Wechselbereitschaft bei österreichischen Bankkunden

Geringes Vertrauen in die Bankenbranche

Geringe Loyalität zur eigenen Hausbank

Preissensibilität



**Hohe
Wechselbereitschaft**

27 Prozent
der österreichischen Kunden wollen in
den kommenden zwölf Monaten
Konten umschichten

Direkter Kontakt zu Bankberatern wird seltener

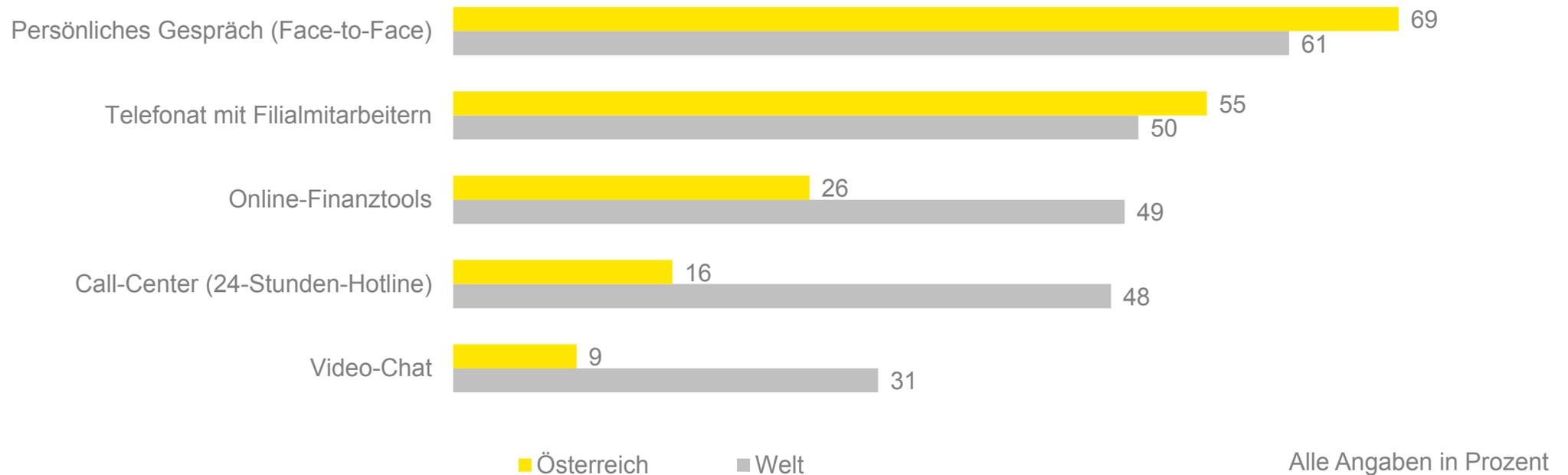
„Welche Kommunikations- bzw. Vertriebskanäle der Banken nutzen Sie mindestens einmal pro Woche?“



Persönliche Beratung bleibt gefragt



„Welches der folgenden Beratungsangebote ist für Sie interessant?“



- ▶ Die Offenheit für Online-Banking hält sich in Österreich noch in Grenzen. Knapp sieben von zehn Bankkunden in Österreich sind weiterhin an persönlicher Beratung in einer Filiale interessiert.
- ▶ Alternative Beratungsangebote wie Online-Tools, Call-Center und Video-Chats sind weniger beliebt, dies zeigt sich insbesondere im weltweiten Vergleich.

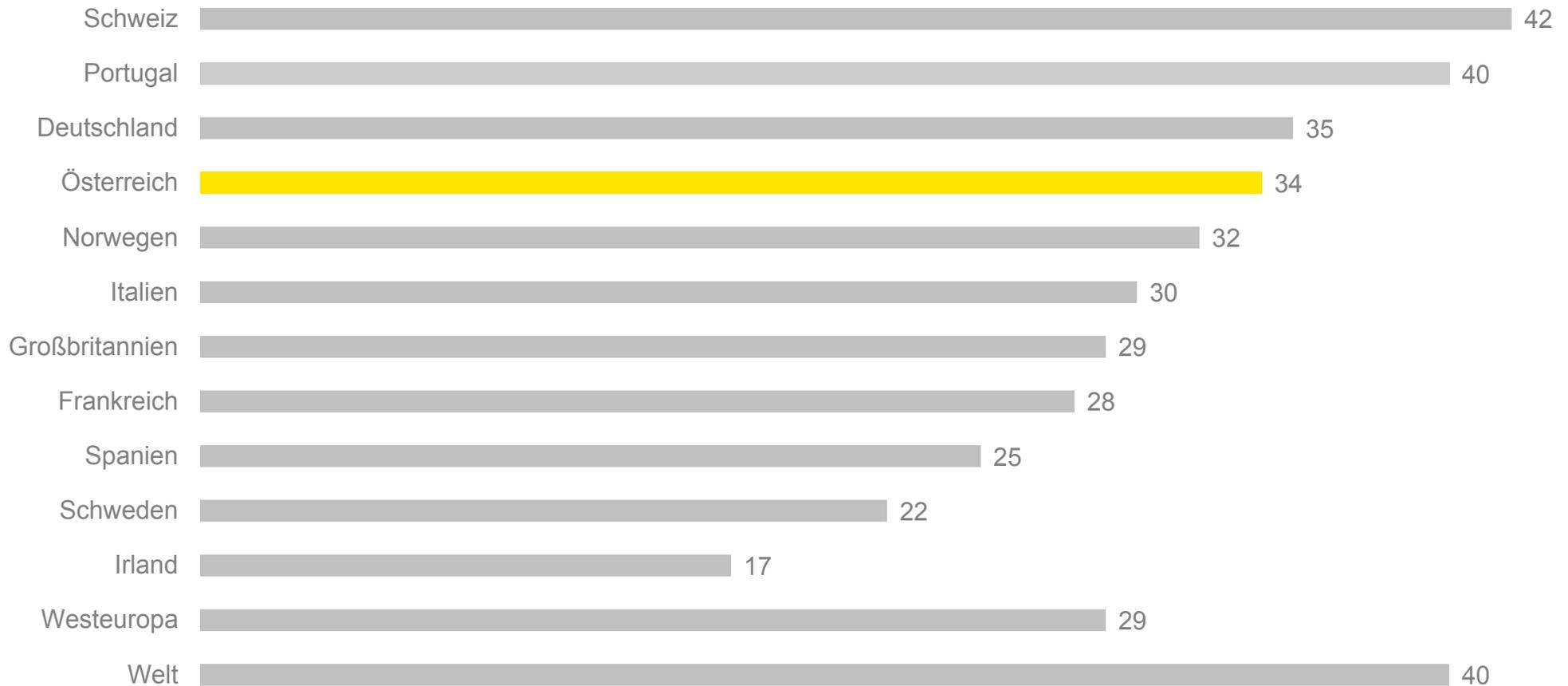
Anhang



Zufriedenheit mit der Hausbank: Europa-Vergleich



„Würden Sie Ihre Hausbank weiterempfehlen?“
Antwort: „Ja, sehr wahrscheinlich“

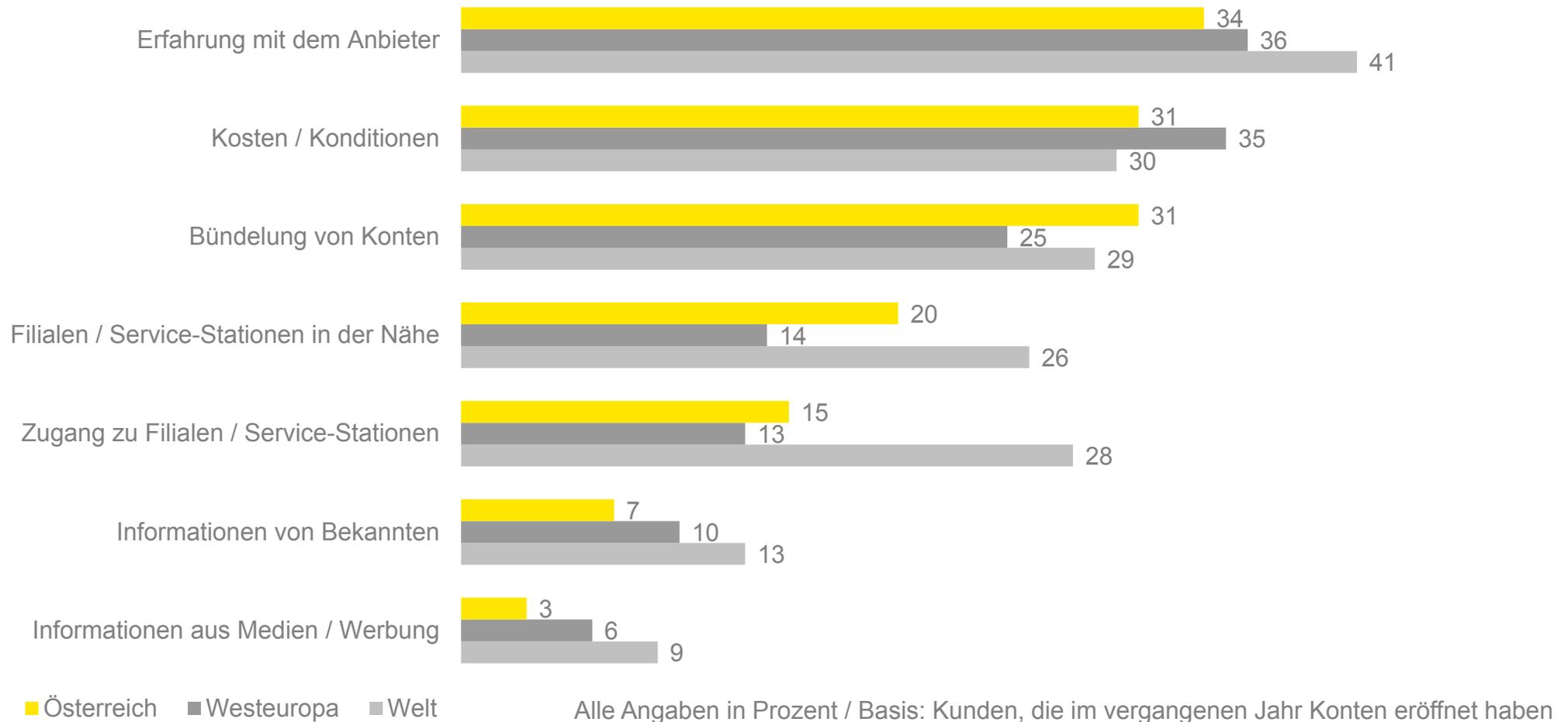


Alle Angaben in Prozent

Gründe für die Neueröffnung von Konten



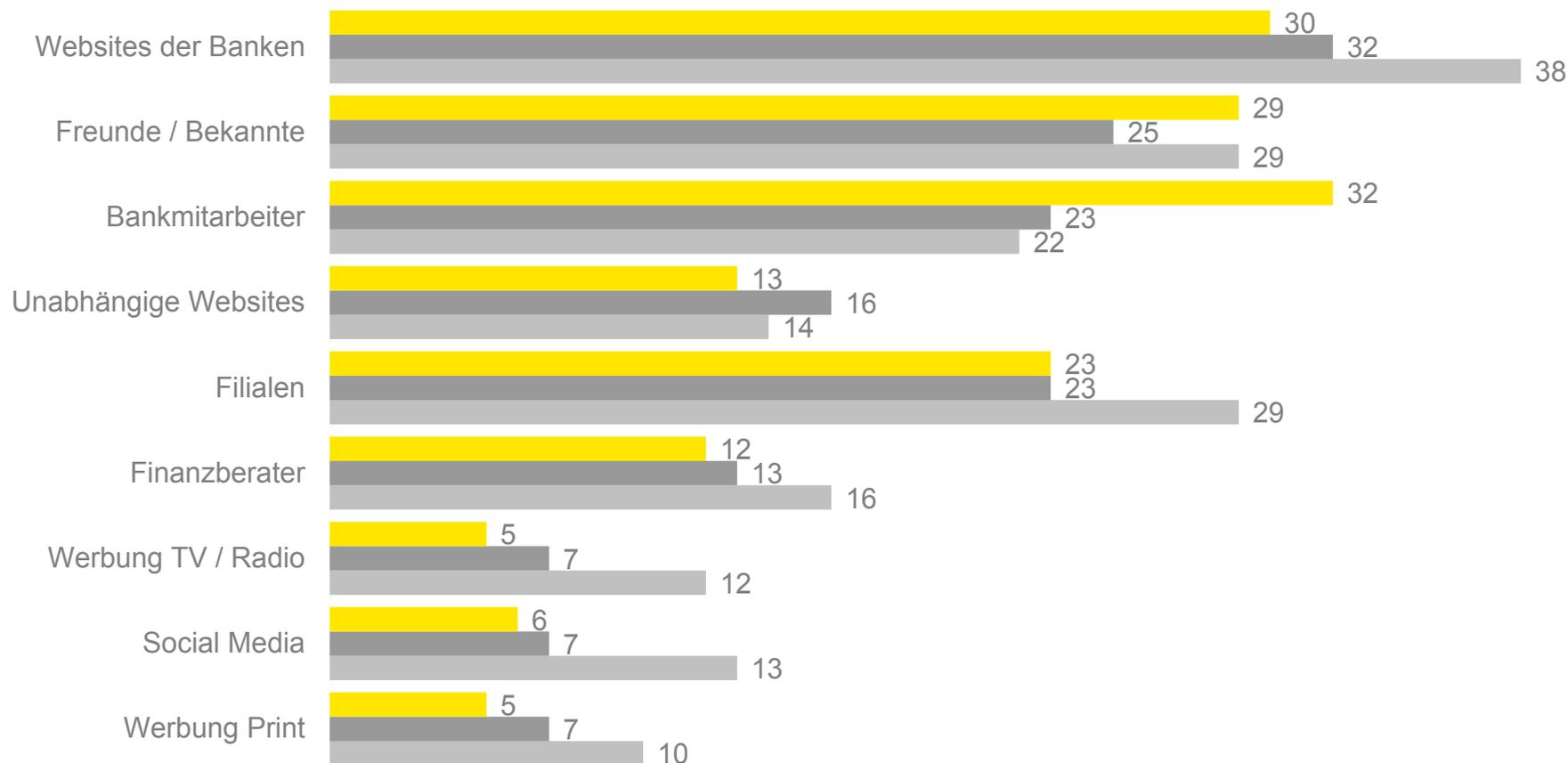
Gründe für die Neueröffnung von Konten in den vergangenen zwölf Monaten



Informationsquellen zu Finanzdienstleistern



„Über welche Quellen informieren Sie sich über potenzielle Finanzdienstleister?“
(Jeweils drei Nennungen möglich)



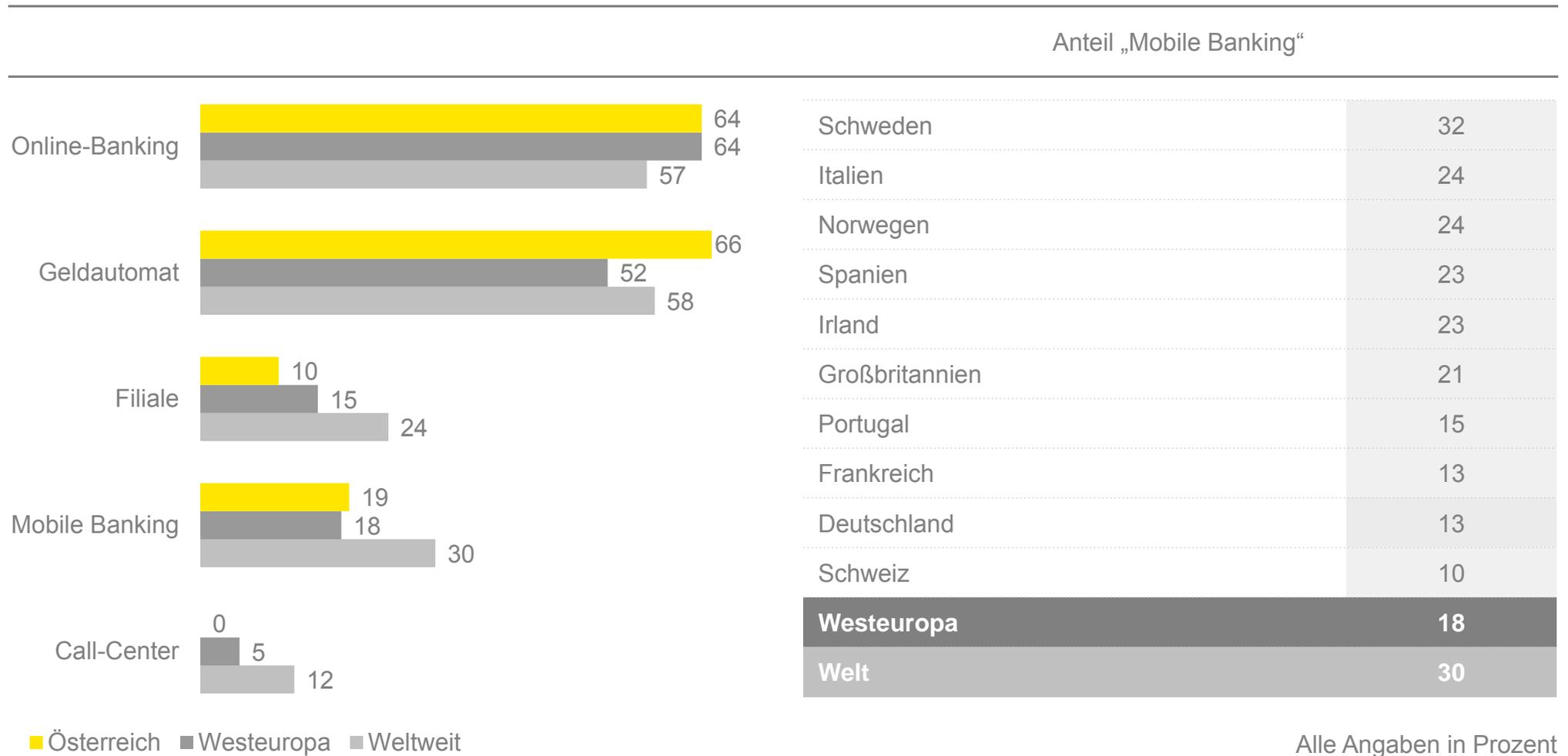
■ Österreich ■ Westeuropa ■ Welt

Alle Angaben in Prozent

Nutzungsverhalten: Vertriebskanäle der Banken



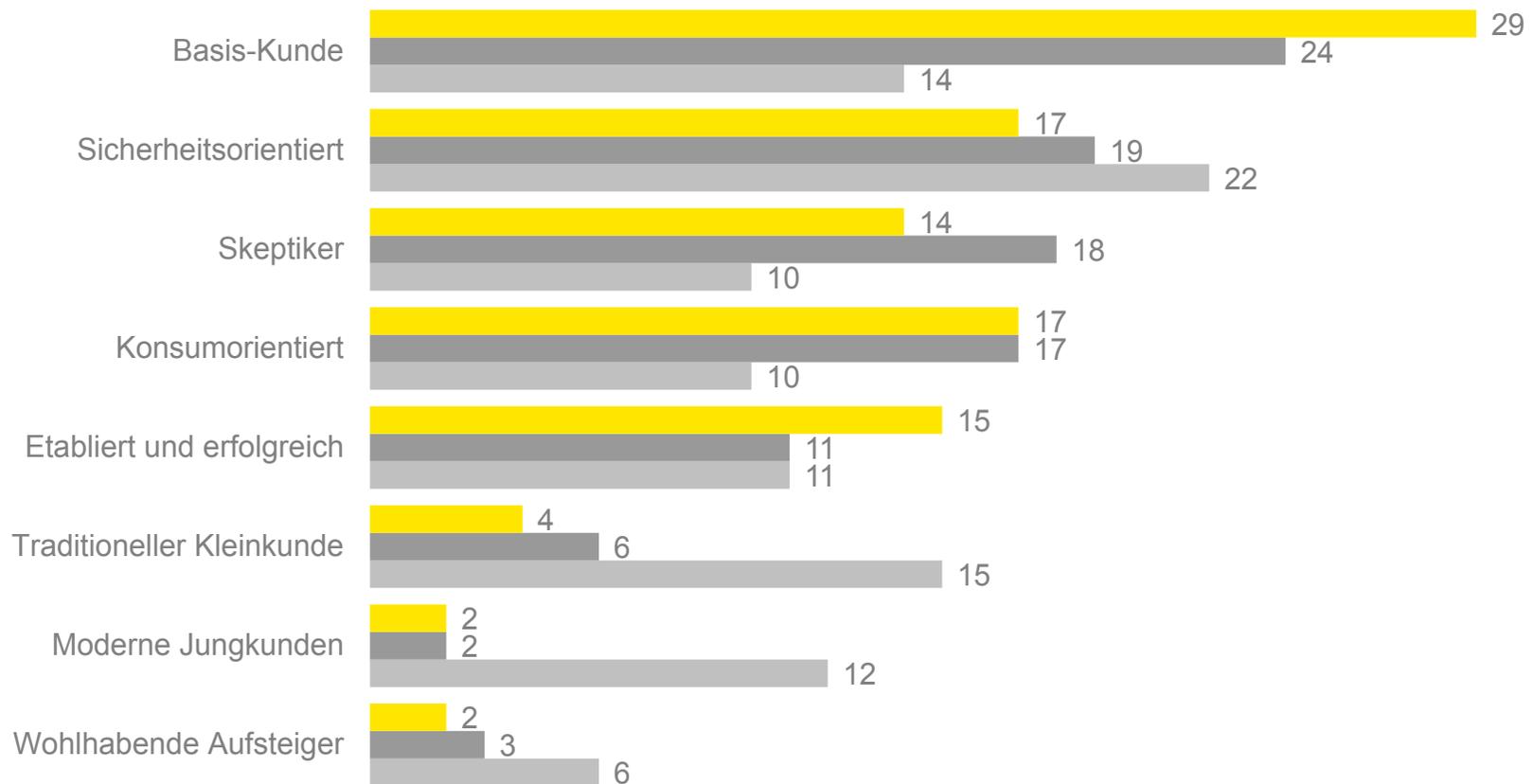
„Welche Vertriebskanäle der Banken nutzen Sie mindestens einmal pro Woche?“



Kundensegmente in Österreich, Westeuropa und weltweit



Einteilung der Bankkunden nach Kundensegmenten



■ Österreich ■ Westeuropa ■ Welt

Alle Angaben in Prozent