

Loyal war gestern

Banking Survey: Kunden-Loyalität gegenüber Hausbank geht zurück – Junge sehen digitale Services als Hauptgrund für einen Bankwechsel.



© PantherMedia/peus

... Von Reinhard Krémer

Die Österreicher werden flexibler, wenn's um's Banking geht – und das ist nicht immer gut für die Hausbank: Mehr als zwei Drittel (78%) der Kunden verfügen über Konten bei mindestens zwei verschiedenen Banken. 20% davon sind sogar Kunden bei vier oder mehr Banken. Diese Ergebnisse zeitigte die aktuelle Global Consumer Banking Survey 2018 der Prüfungs- und Beratungsgesellschaft EY.

Vertrauen und Sicherheit

Einer der Gründe für die Wechselwilligkeit ist wohl auch eine Vertrauenskrise: Im Vergleich

64%

Face to Face

64% wollen vor dem Kauf eines Bankprodukts persönlich mit einem Bankberater sprechen.

zum Jahr 2014 ist nämlich das Vertrauen der Österreicher in ihre Hausbank weiter gesunken – während vor vier Jahren noch 42% volles und 47% moderates Vertrauen in ihren primären Finanzdienstleister hatten, sind es 2018 nur mehr 39%, die ihrer Bank zur Gänze vertrauen, 56% haben noch moderates Vertrauen.

Der Schutz der persönlichen und finanziellen Daten ist für die Hälfte der Befragten der bedeutendste Grund für das Vertrauen in Primärbanken. Dass das Geld auf der Bank sicher ist, ist für 48% ausschlaggebend, 46% empfinden den Schutz vor betrügerischen Transaktionen als wichtig. Für 37% ist die vollständige Transparenz bei Kosten

und Gebühren wesentlich, nur knapp ein Viertel (22%) empfindet die persönliche Beratung als essenziell.

Dennoch sind sich mehr als die Hälfte (52%) der Bankkunden einig, dass sie heutzutage weniger auf Banken angewiesen sind, da es mehr Möglichkeiten gibt, die eigenen Finanzen selbst zu verwalten.

Besonders die jungen Österreicher tun sich bei einem Bankwechsel noch leichter – hier stehen zweifellos die neuen Techniken im Vordergrund: Viele können sich vorstellen, zu einem (reinen) Online-Finanzdienstleister zu wechseln: Die Hälfte (50%) der 18- bis 34-Jährigen fühlt sich heute wohler dabei, einen Online-Anbieter als Fi-

Digital lockt

Genau ein Drittel der Österreicher würde wegen besserer digitaler Dienste ohne zu zögern die Bank wechseln.

33%