

MARKETAGENT.COM

WISSEN WAS BEWEGT

Handels-Check
„Banken & Kreditinstitute“



Mai 2009

Umfrage-Basics/ Studiensteckbrief

- _ **Methode:** Computer Assisted Web Interviews (CAWI)
- _ **Instrument:** Online-Interviews über die Marketagent.com reSEARCH Plattform
- _ **Respondenten:** webaktive Personen aus Österreich zwischen 14 und 59 Jahren
- _ **Sample-Größe:** n = 1.000 Netto-Interviews, Random Selection nach Quoten
- _ **Erhebungszeitraum:** 11.05.2009 – 19.05.2009
- _ **Screening:** Bekanntheit von Banken und Kreditinstituten
- _ **Grundgesamtheit:** webaktive Personen aus Österreich zwischen 14 und 59 Jahren
- _ **Incentives:** geldwerte Bonuspunkte
- _ **Umfang:** 37 offene/geschlossene Fragen
- _ **Studienleitung:** Marketagent.com, Mag. Daniela Karobath
- _ **Kontakt:** d.karobath@marketagent.com



Zusammensetzung des Samples:

Basis	Ausgangs-Sample		Kernzielgruppe	
	1.000	in %	984	in %
Geschlecht				
Männlich	486	48,6%	477	48,5%
Weiblich	514	51,4%	507	51,5%
Alter				
14 - 19 Jahre	112	11,2%	108	11,0%
20 - 29 Jahre	200	20,0%	194	19,7%
30 - 39 Jahre	226	22,6%	225	22,9%
40 - 49 Jahre	262	26,2%	257	26,1%
50 - 59 Jahre	200	20,0%	200	20,3%
Ausbildungsniveau				
Allgemeinbildende Pflichtschule	253	25,3%	246	25,0%
Lehre / Fachschule	469	46,9%	463	47,1%
Matura / Universität	278	27,8%	275	27,9%



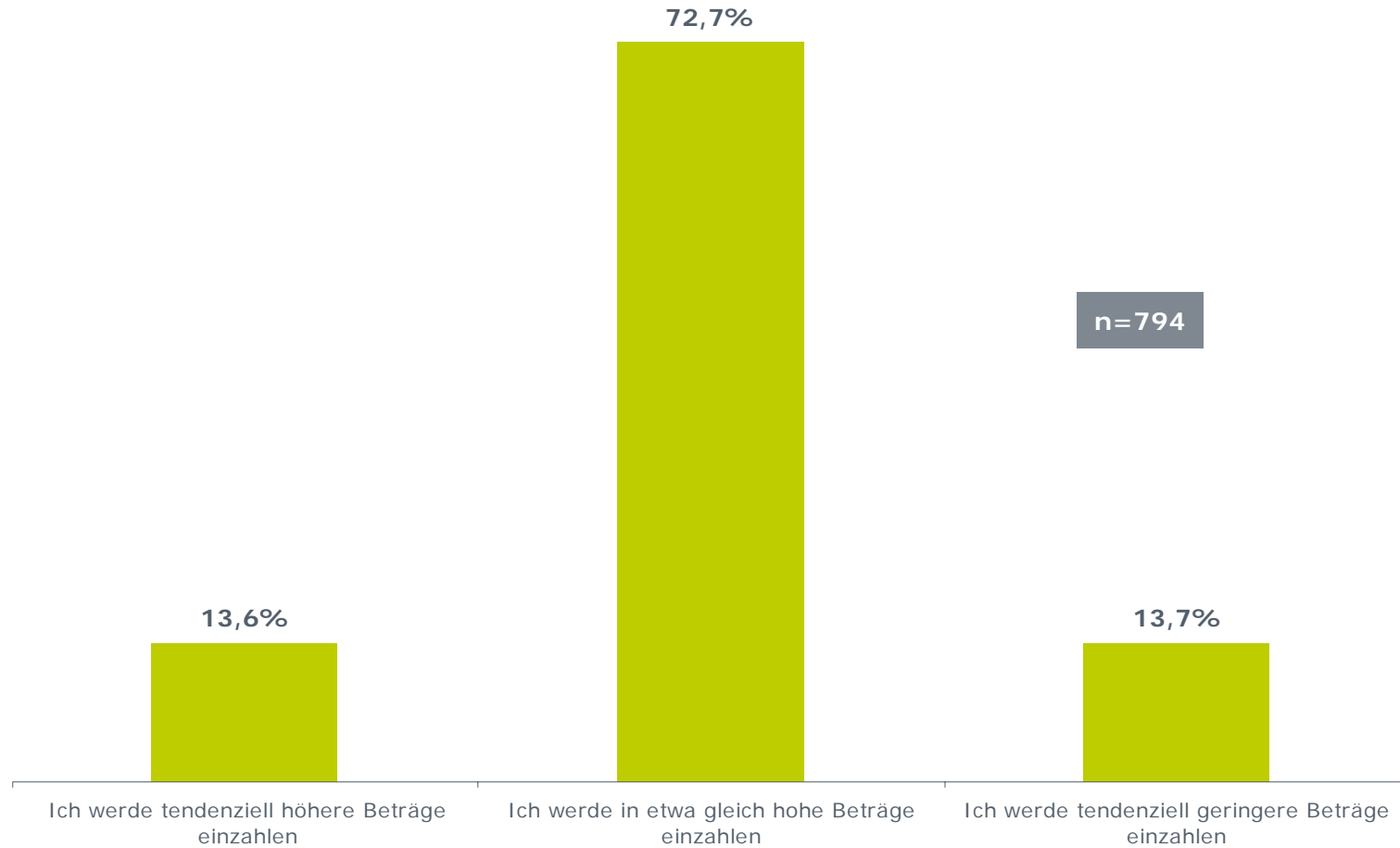
Die Ergebnisse:



10. Werden Sie in den nächsten 12 Monaten in Summe gefühlsmäßig höhere, gleich hohe oder geringere Beträge auf Ihr Sparbuch bzw. Ihr Sparkonto einzahlen als in den letzten 12 Monaten?

Entwicklung des Einzahlverhaltens in den nächsten 12 Monaten

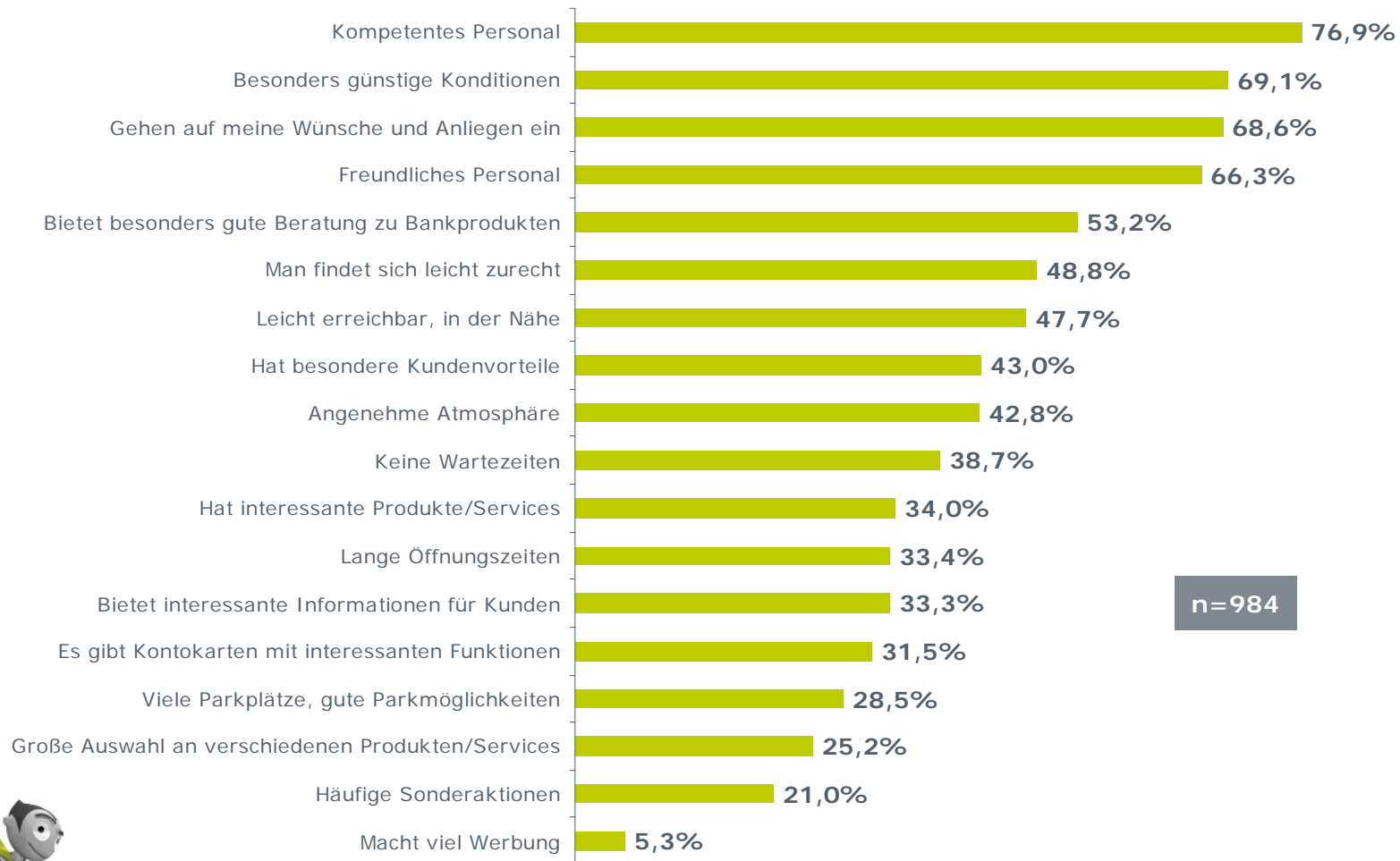
(Basis: Respondenten kennen mindestens eine/s der genannten Banken/ Kreditinstitute zumindest dem Namen nach und verfügen derzeit über ein Sparbuch bzw. ein Sparkonto)



13. Inwieweit sind die folgenden Kriterien für Sie persönlich wichtig, wenn Sie eine Bank bzw. ein Kreditinstitut besuchen? Bitte bewerten Sie von „sehr wichtig“ bis „überhaupt nicht wichtig“, dazwischen können Sie fein abstufen:

Top-Box: bewertet mit "sehr wichtig"

(Basis: Respondenten kennen mindestens eine/s der genannten Banken/ Kreditinstitute zumindest dem Namen nach)



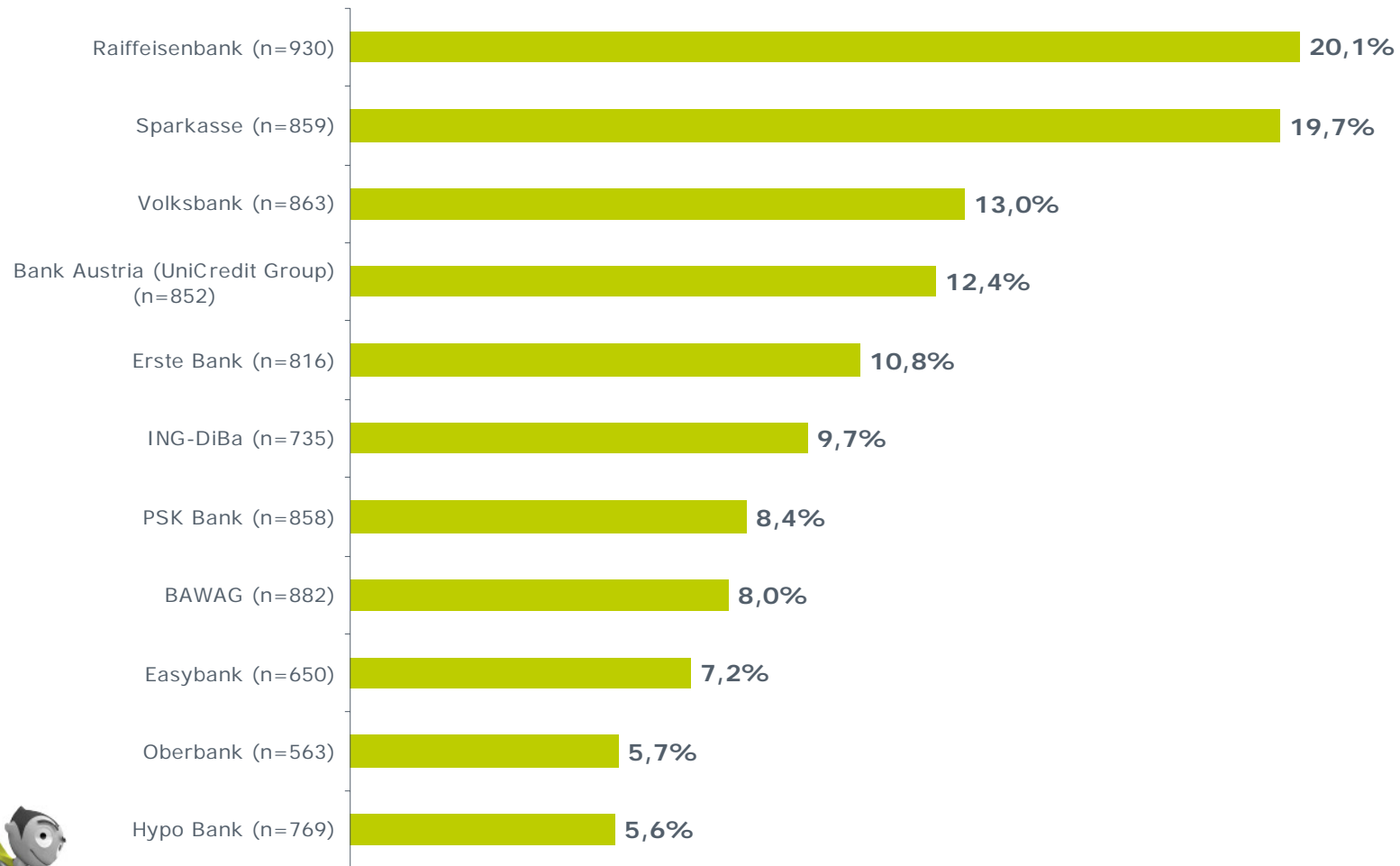
n=984



14. Inwieweit sind Ihnen die folgenden Banken und Kreditinstitute sympathisch? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr sympathisch“ bis „überhaupt nicht sympathisch“, dazwischen können Sie fein abstufen:

Top-Box: bewertet mit "sehr sympathisch"

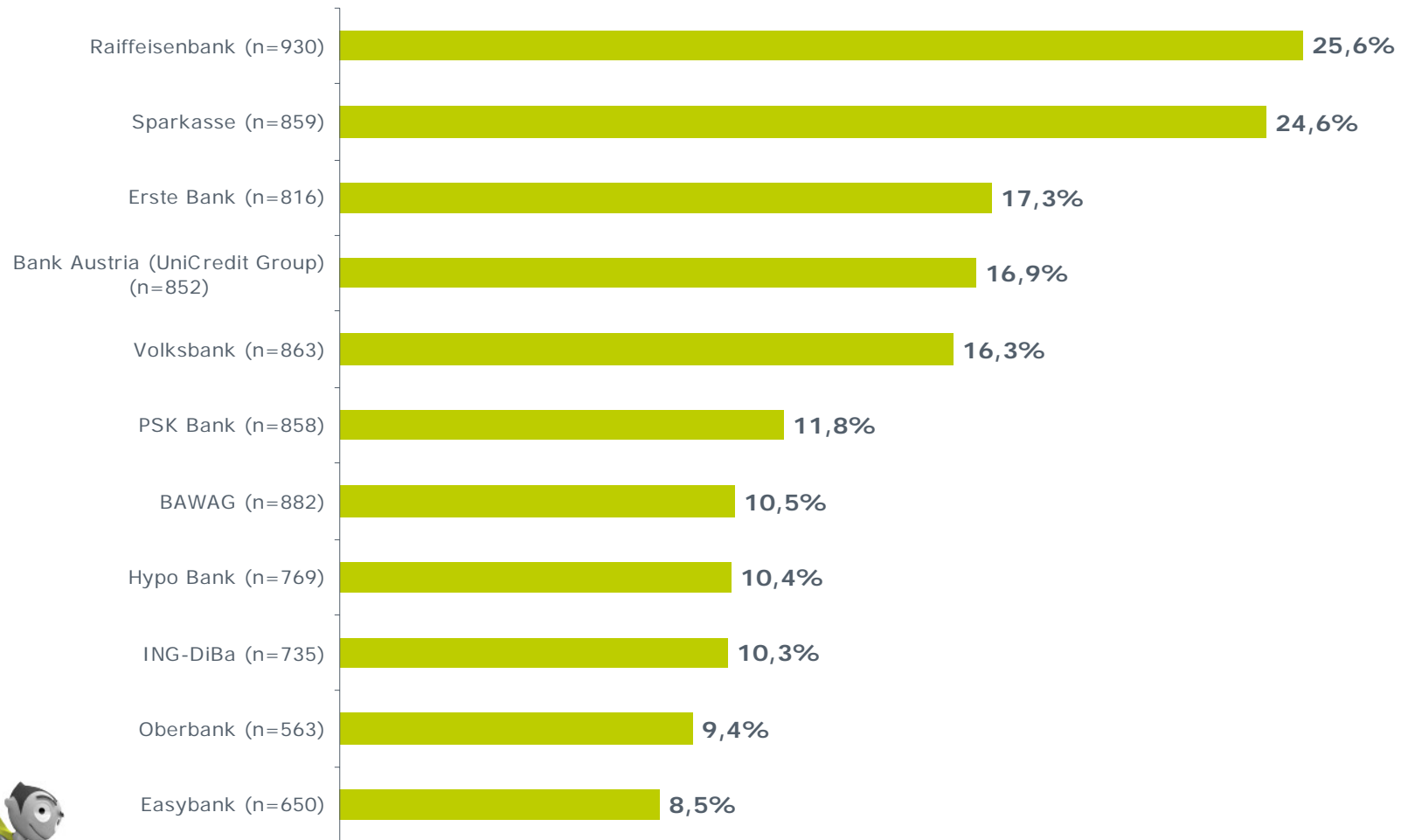
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Banken/ Kreditinstitute zumindest dem Namen nach)



**15. Und wie vertrauenswürdig sind für Sie die folgenden Banken und Kreditinstitute?
Bitte verwenden Sie hierzu eine Skala von „sehr vertrauenswürdig“ bis „überhaupt nicht
vertrauenswürdig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:**

Top-Box: bewertet mit "sehr vertrauenswürdig"

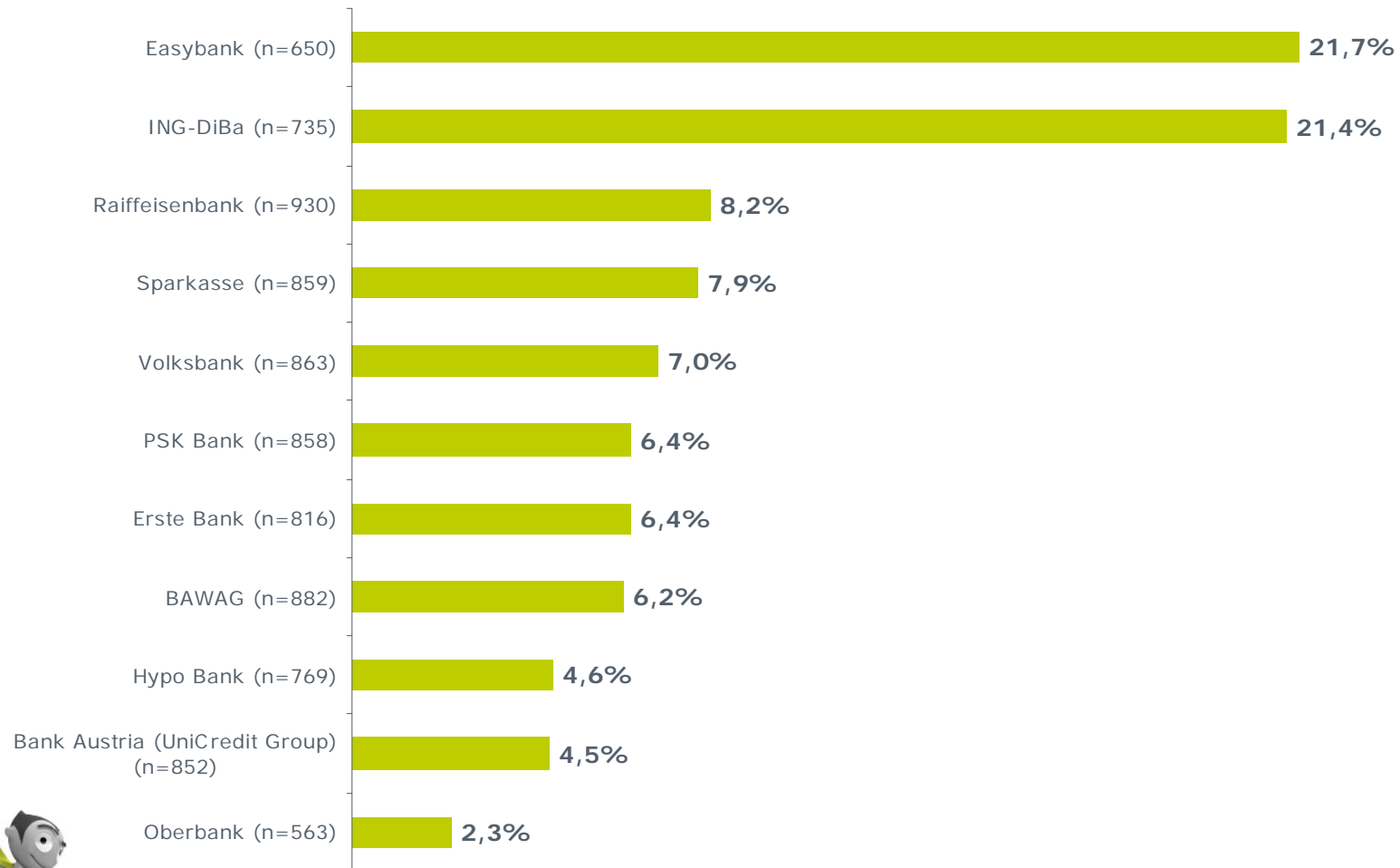
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Banken/ Kreditinstitute zumindest dem Namen nach)



17. Und inwieweit haben die folgenden Banken und Kreditinstitute günstige Konditionen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr günstige Konditionen“ bis „überhaupt keine günstigen Konditionen“, dazwischen können Sie fein abstufen:

Top-Box: bewertet mit "sehr günstige Konditionen"

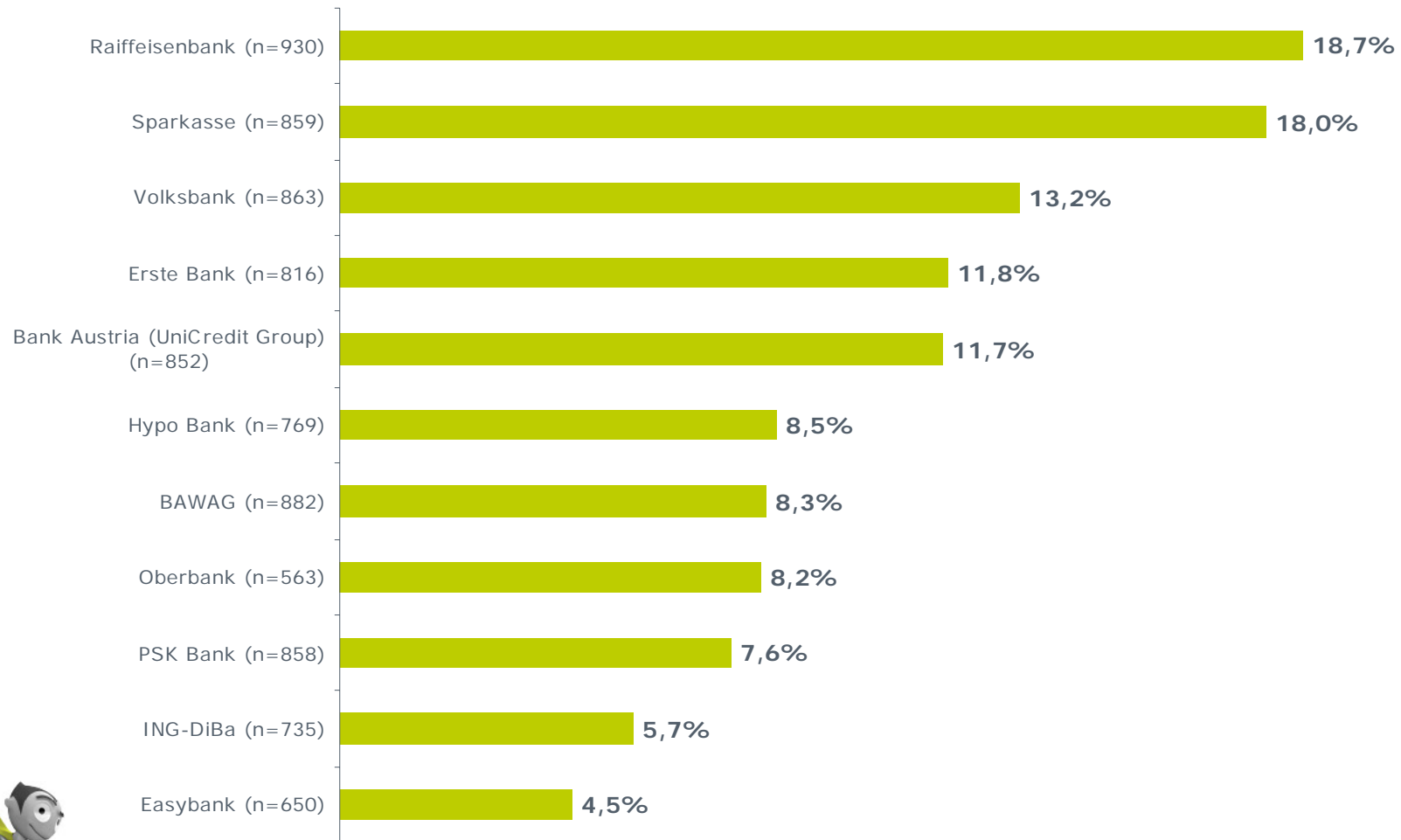
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Banken/ Kreditinstitute zumindest dem Namen nach)



34. Wie würden Sie die Atmosphäre in den folgenden Unternehmen bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr angenehme Atmosphäre“ bis „überhaupt keine angenehme Atmosphäre“, dazwischen können Sie fein abstufen:

Top-Box: bewertet mit "sehr angenehmen Atmosphäre"

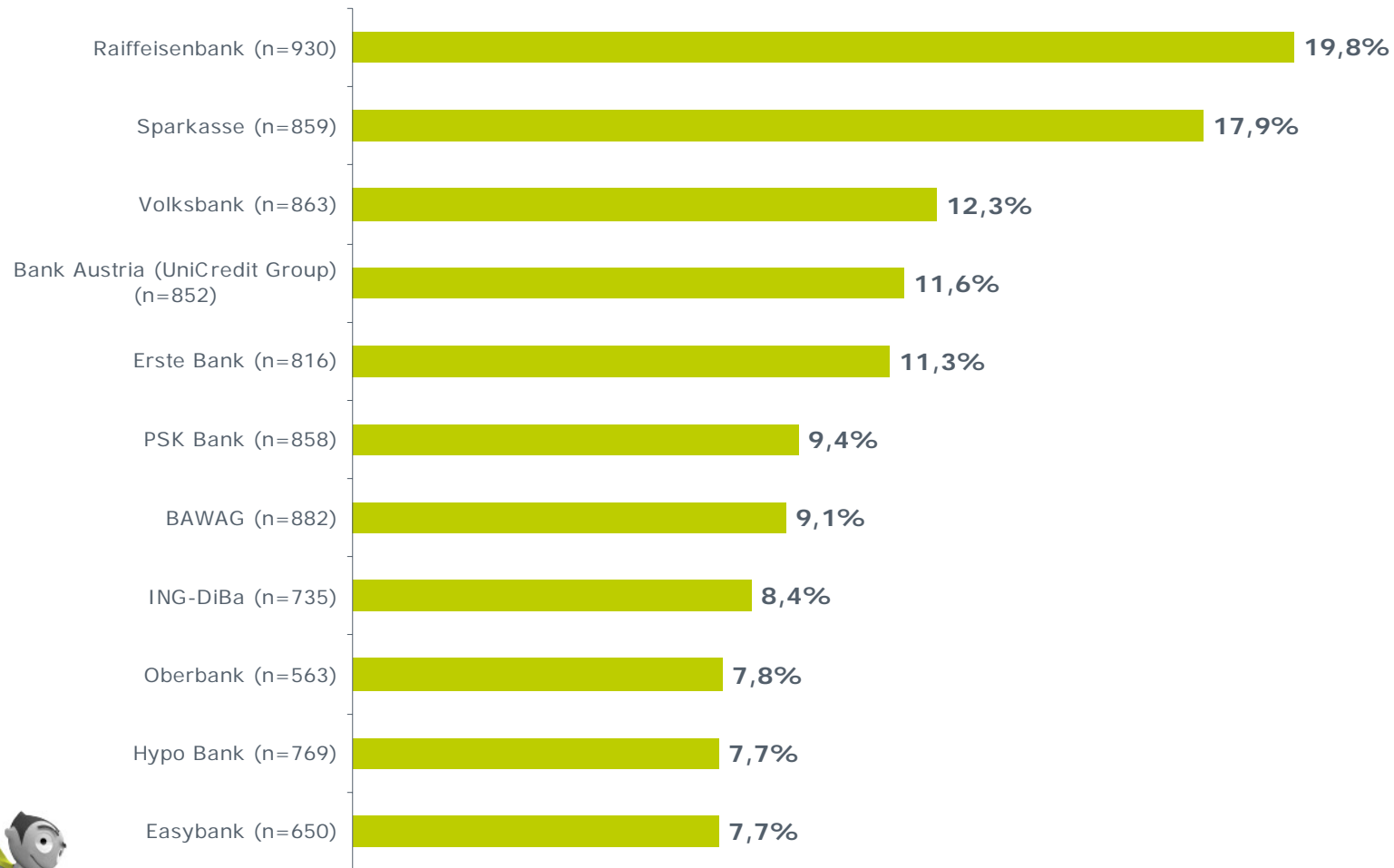
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Banken/ Kreditinstitute zumindest dem Namen nach)



35. Insgesamt gesehen, inwieweit würden Sie sagen, dass die folgenden Banken und Kreditinstitute auf Ihre Wünsche und Anliegen eingehen? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „voll und ganz“ bis „überhaupt nicht“:

Top-Box: bewertet mit "voll und ganz zu"

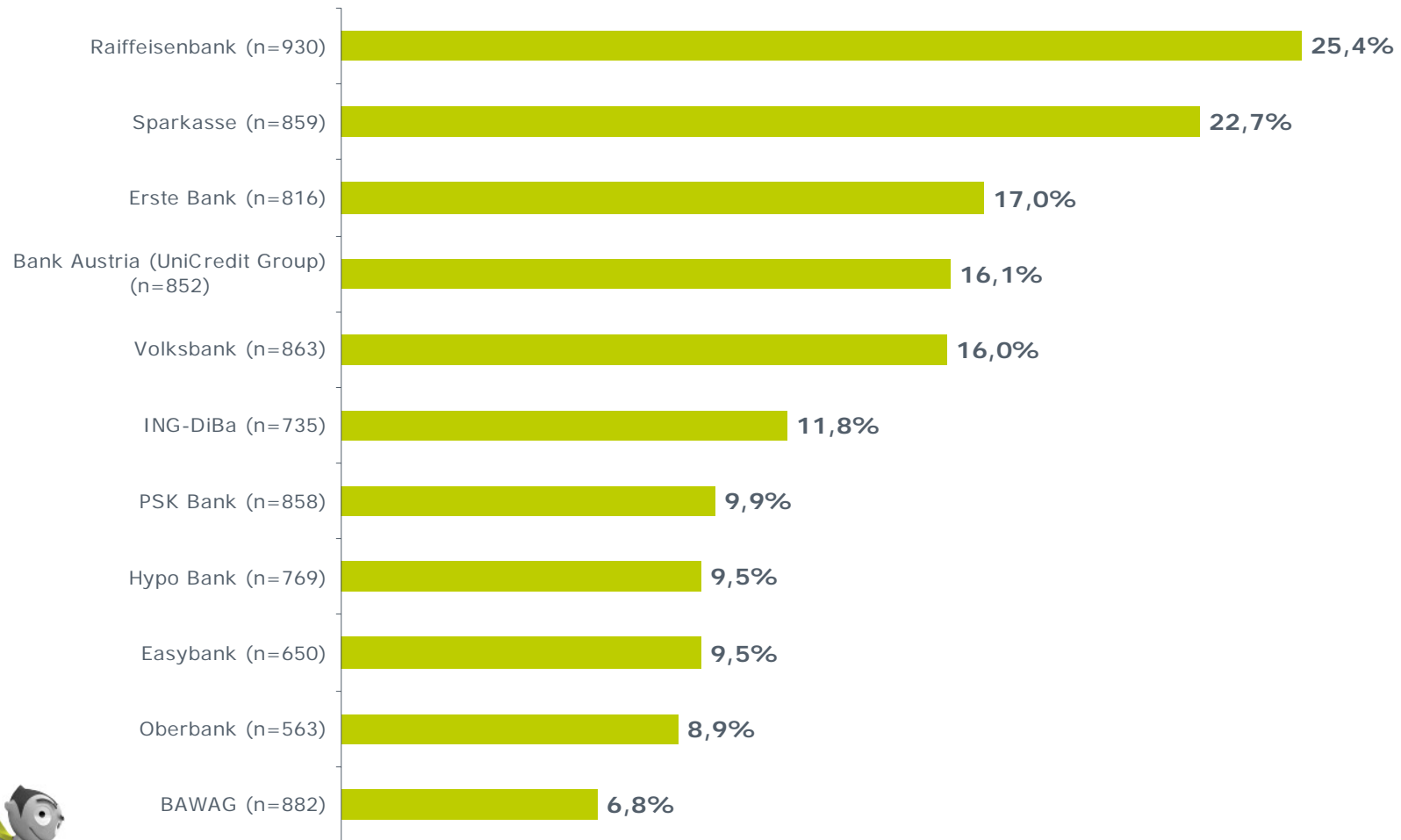
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Banken/ Kreditinstitute zumindest dem Namen nach)



37. Und wie würden Sie das Image der folgenden Banken und Kreditinstitute alles in allem bewerten? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „sehr gut“ bis „überhaupt nicht gut“, dazwischen können Sie abstufen:

Top-Box: bewertet mit "sehr gut"

(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Banken/ Kreditinstitute zumindest dem Namen nach)



Erkenntnisinhalte / Themen der Handels-Check-Studienreihe Banken & Kreditinstitute

- Bekanntheit der Unternehmen
- Genutzte Unternehmen
- Werbeerinnerung
- Werbegefälligkeit
- Sympathie der Unternehmen
- Vertrauenswürdigkeit
- Gute Konditionen
- Loyalität
- Kompetenz
- Zuverlässigkeit
- Flexibilität
- Produktqualität
- Beratungsqualität
- Umfang des Produktangebots
- Top-Unternehmen
- Aufstrebende Unternehmen
- Trendsetter/Innovationsführer
- Lange Tradition
- Coolness
- Service-Orientierung
- Freundlichkeit des Personals
- Kompetenz des Personals
- Engagement des Personals
- Äußerliches Erscheinungsbild
- Atmosphäre
- Weiterempfehlung
- Image
- Kundenzufriedenheit
- Beratungs-/Informationsquellen
- Optimale Entfernung v. Wohnort der Unternehmen
- Wichtige Kriterien
- Durchschnittliche monatlicher Ansparbetrag
- uvm.



Original-Fragestellungen [1]

- Herzlich willkommen zu unserer heutigen Befragung. In unserer aktuellen Online Umfrage geht es um die österreichische Finanzlandschaft. Konkret wollen wir uns heute mit „Banken und Kreditinstituten“ auseinandersetzen. Welche Banken und Kreditinstitute kennen Sie, welche sind Ihnen zumindest dem Namen nach bekannt?
- Oft kann man sich an bestimmte Unternehmen nicht gleich erinnern. Wir zeigen Ihnen daher im Folgenden eine Liste mit den bekanntesten „Banken und Kreditinstituten“. Welche dieser Banken und Kreditinstitute sind Ihnen zumindest namentlich bekannt?
- Wo haben Sie persönlich ein Sparbuch, ein Konto, einen Kredit oder etwas Ähnliches? Damit meinen wir: Mit welchen Banken bzw. Kreditinstituten stehen Sie persönlich in irgendeiner geschäftlichen Verbindung?
- Und welche(s) der Banken und Kreditinstitute mit denen Sie zu tun haben, ist sozusagen Ihr Hauptinstitut?
- Von welchen Banken und Kreditinstituten können Sie sich an Werbung erinnern? Damit meinen wir, von welchen Banken haben Sie in den letzten 4 Wochen Werbung gesehen, gelesen oder gehört?
- Oft kann man sich an bestimmte Unternehmen oder Werbungen nicht erinnern. Wir zeigen Ihnen daher im Folgenden eine Liste der Ihnen bekannten Banken und Kreditinstitute. Von welchen dieser Banken und Kreditinstitute haben Sie in den letzten 4 Wochen Werbung (Prospekt, Flugblatt, Inserat, persönlich adressierte Werbepost, Plakat, TV, Radio, Online, etc.) gesehen bzw. gehört? Bitte nennen Sie jene Banken und Kreditinstitute, von welchen Sie sagen können: „Ja, ich kann mich an Werbung von diesem Unternehmen erinnern.“:



Original-Fragestellungen [2]

- Und wie haben Ihnen die Werbungen der folgenden Banken und Kreditinstitute „alles in allem“ gefallen? Bitte beurteilen Sie die Werbungen insgesamt von „sehr gut“ bis „überhaupt nicht gut“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Verfügen Sie derzeit über ein Sparbuch oder ein Sparkonto, auf das Sie fallweise oder regelmäßig ansparen?
- Wie viel sparen Sie durchschnittlich pro Monat auf ein Sparbuch oder Sparkonto an? Sollten Sie mehrere Sparbücher bzw. Sparkonten besitzen, zählen Sie bitte alle Beträge zusammen. Bitte machen Sie Ihre Angabe in Euro in ganzen Zahlen, Ihre beste Schätzung genügt uns hier. Sollten Sie dazu keine Angabe machen wollen, klicken Sie bitte einfach auf den „Weiter“-Button.
- Werden Sie in den nächsten 12 Monaten in Summe gefühlsmäßig höhere, gleich hohe oder geringere Beträge auf Ihr Sparbuch bzw. Ihr Sparkonto einzahlen als in den letzten 12 Monaten?
- Wie häufig suchen Sie normalerweise eine Bank- bzw. Kreditinstitut-Filiale auf? Damit meinen wir nicht den Zugriff über Online Banking, sondern den Besuch einer Filiale.
- Wie weit sollte/darf eine Bank- bzw. Kreditinstitut-Filiale, mit der Sie in irgendeiner geschäftlichen Verbindung stehen, von Ihrem Wohnort entfernt sein? Bitte geben Sie uns die Werte für die folgenden Kategorien in Meter an (1.000 Meter = 1 km).
- Inwieweit sind die folgenden Kriterien für Sie persönlich wichtig, wenn Sie eine Bank bzw. ein Kreditinstitut besuchen? Bitte bewerten Sie von „sehr wichtig“ bis „überhaupt nicht wichtig“, dazwischen können Sie fein abstufen:



Original-Fragestellungen [3]

- Wir möchten Sie im Folgenden etwas genauer zu jenen Unternehmen befragen, die Sie zumindest dem Namen nach kennen. Ihre Beurteilung kann auf eigener Erfahrung mit den Unternehmen beruhen oder auf dem, was Sie von anderen Personen gehört haben. Inwieweit sind Ihnen die folgenden Banken und Kreditinstitute sympathisch? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr sympathisch“ bis „überhaupt nicht sympathisch“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Und wie vertrauenswürdig sind für Sie die folgenden Banken und Kreditinstitute? Bitte verwenden Sie hierzu eine Skala von „sehr vertrauenswürdig“ bis „überhaupt nicht vertrauenswürdig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit haben die folgenden Banken und Kreditinstitute Ihrer Meinung nach interessante Produkte/Services? Bitte bewerten Sie von „sehr interessante Produkte/Services“ bis „überhaupt keine interessanten Produkte/Services“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Und inwieweit haben die folgenden Banken und Kreditinstitute günstige Konditionen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr günstige Konditionen“ bis „überhaupt keine günstigen Konditionen“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Bei welchen dieser Banken und Kreditinstitute wären Sie besonders enttäuscht, wenn es diese nicht mehr am Markt geben würde?
- Und wie steht es mit der Kompetenz der Banken und Kreditinstitute? Bitte bewerten Sie die einzelnen Unternehmen von „sehr kompetent / fachkundig“ bis „überhaupt nicht kompetent / fachkundig“, dazwischen können Sie wieder abstufen:



Original-Fragestellungen [4]

- Wie würden Sie den Umfang der angebotenen Produkte und Dienstleistungen der folgenden Banken und Kreditinstitute bewerten? Bitte bewerten Sie von „sehr umfangreich/große Auswahl“ bis „überhaupt nicht umfangreich/kleine Auswahl“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Wie würden Sie die Beratung in den folgenden Banken und Kreditinstituten bewerten? Bitte stufen Sie zwischen "sehr gut" und "überhaupt nicht gut" ab:
- Und inwieweit würden Sie die folgenden Banken und Kreditinstitute als Trendsetter oder Innovationsführer bezeichnen (d.h. bieten immer wieder neue zeitgemäße Produkte und Services an)? Bitte bewerten Sie die folgenden Banken von „sehr innovativ / sehr zukunftsweisend“ bis „sehr konservativ / wenig zukunftsweisend“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Welche der folgenden Banken und Kreditinstitute sind für Sie besonders aufstrebende Unternehmen? Bitte bewerten Sie die folgenden Banken und Kreditinstitute von „deutlich aufstrebend“ bis „deutlich absteigend“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie sagen, die folgenden Unternehmen haben eine lange Tradition? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr lange Tradition“ bis „überhaupt keine lange Tradition“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Welche der folgenden Banken und Kreditinstitute würden Sie als besonders serviceorientiert einstufen? Bitte bewerten Sie die folgenden Banken und Kreditinstitute von „sehr gutes Service“ bis „ungenügendes Service“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:



Original-Fragestellungen [5]

- Inwieweit würden Sie die folgenden Banken und Kreditinstitute als zuverlässig einstufen? Bitte bewerten Sie die folgenden Banken und Kreditinstitute von „sehr zuverlässig“ bis „überhaupt nicht zuverlässig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie die folgenden Banken und Kreditinstitute als flexibel bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr flexibel“ bis „überhaupt nicht flexibel“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Welche der folgenden Banken und Kreditinstitute würden Sie als Top-Unternehmen einordnen? Bei welchen dieser Unternehmen würden Sie sagen: „Ja, das ist für mich eine Top-Bank/ein Top-Kreditinstitut.“?
- Wie würden Sie die Freundlichkeit des Personals in den folgenden Banken und Kreditinstituten beurteilen? Bitte bewerten Sie von „sehr freundlich“ bis „überhaupt nicht freundlich“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Wie würden Sie die Kompetenz des Personals in den folgenden Banken und Kreditinstituten beurteilen? Bitte bewerten Sie von „sehr kompetentes Personal“ bis „überhaupt nicht kompetentes Personal“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Inwieweit würden Sie das Personal der folgenden Banken und Kreditinstitute als engagiert bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr engagiert“ bis „überhaupt nicht engagiert“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Und welche der folgenden Unternehmen würden Sie als cool bezeichnen?



Original-Fragestellungen [6]

- Wie gefällt Ihnen das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Banken und Kreditinstitute? Würden Sie persönlich sagen, das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Banken und Kreditinstitute gefällt mir...
- Wie würden Sie die Atmosphäre in den folgenden Unternehmen bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr angenehme Atmosphäre“ bis „überhaupt keine angenehme Atmosphäre“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Insgesamt gesehen, inwieweit würden Sie sagen, dass die folgenden Banken und Kreditinstitute auf Ihre Wünsche und Anliegen eingehen? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „voll und ganz“ bis „überhaupt nicht“:
- Wenn Sie mit jemandem über Banken und Kreditinstitute sprechen, inwieweit würden Sie die folgenden Banken und Kreditinstitute weiter empfehlen? Bitte bewerten Sie von „auf jeden Fall weiter empfehlen“ bis „auf keinen Fall weiter empfehlen“:
- Und wie würden Sie das Image der folgenden Banken und Kreditinstitute alles in allem bewerten? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „sehr gut“ bis „überhaupt nicht gut“, dazwischen können Sie abstufen:



Kontakt / Feedback / Rückfragen ...

Daniela Karobath, Mag.
d.karobath@marketagent.com
02236 – 205 886 – 33

Brown Boveri Strasse 8/1
A-2351 Wiener Neudorf

www.marketagent.com

