

**MARKETAGENT.COM**

WISSEN WAS BEWEGT

# Handels-Check „Banken & Kreditinstitute“



Mai 2010

## Umfrage-Basics/ Studiensteckbrief:

---

- \_ **Methode:** Computer Assisted Web Interviews (CAWI)
- \_ **Instrument:** Online-Interviews über die Marketagent.com reSEARCH Plattform
- \_ **Respondenten:** web-aktive Personen aus Österreich zwischen 14 und 59 Jahren
- \_ **Sample-Größe:** n = 1.001 Netto-Interviews, Random Selection nach Quoten
- \_ **Erhebungszeitraum:** 07.05.2010 – 17.05.2010
- \_ **Screening:** Bekanntheit von zumindest einem der genannten Unternehmen
- \_ **Grundgesamtheit:** web-aktive Personen aus Österreich zwischen 14 und 59 Jahren
- \_ **Incentives:** geldwerte Bonuspunkte
- \_ **Umfang:** 34 offene/geschlossene Fragen
- \_ **Studienleitung:** Marketagent.com, Mag. Judith Leutgeb
- \_ **Kontakt:** j.leutgeb@marketagent.com



## Zusammensetzung des Samples:

| Basis                           | Ausgangs-Sample |       | Kernzielgruppe |       |
|---------------------------------|-----------------|-------|----------------|-------|
|                                 | 1.001           | in %  | 982            | in %  |
| <b>Geschlecht</b>               |                 |       |                |       |
| Männlich                        | 486             | 48,6% | 475            | 48,4% |
| Weiblich                        | 515             | 51,4% | 507            | 51,6% |
| <b>Alter</b>                    |                 |       |                |       |
| 14 - 19 Jahre                   | 117             | 11,7% | 112            | 11,4% |
| 20 - 29 Jahre                   | 197             | 19,7% | 194            | 19,8% |
| 30 - 39 Jahre                   | 230             | 23,0% | 227            | 23,1% |
| 40 - 49 Jahre                   | 257             | 25,7% | 252            | 25,7% |
| 50 - 59 Jahre                   | 200             | 20,0% | 197            | 20,1% |
| <b>Ausbildungsniveau</b>        |                 |       |                |       |
| Allgemeinbildende Pflichtschule | 251             | 25,1% | 243            | 24,7% |
| Lehre / Fachschule              | 468             | 46,8% | 461            | 46,9% |
| Matura / Universität            | 282             | 28,2% | 278            | 28,3% |



---

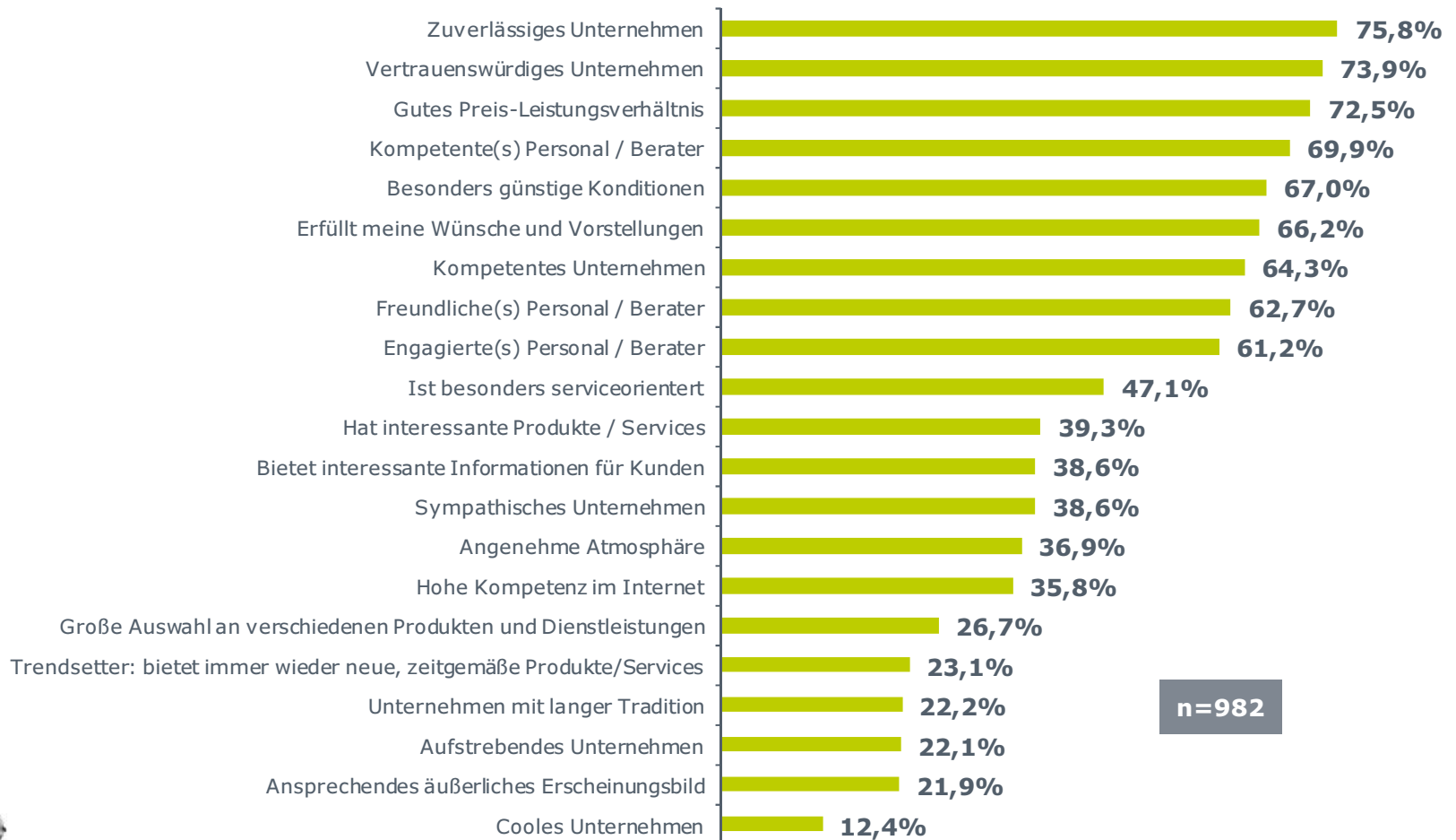
# Die Ergebnisse:



# 10. Inwieweit sind die folgenden Kriterien für Sie persönlich bei einer Bank bzw. einem Kreditinstitut wichtig? [...]

## Top-Box: bewertet mit "sehr wichtig"

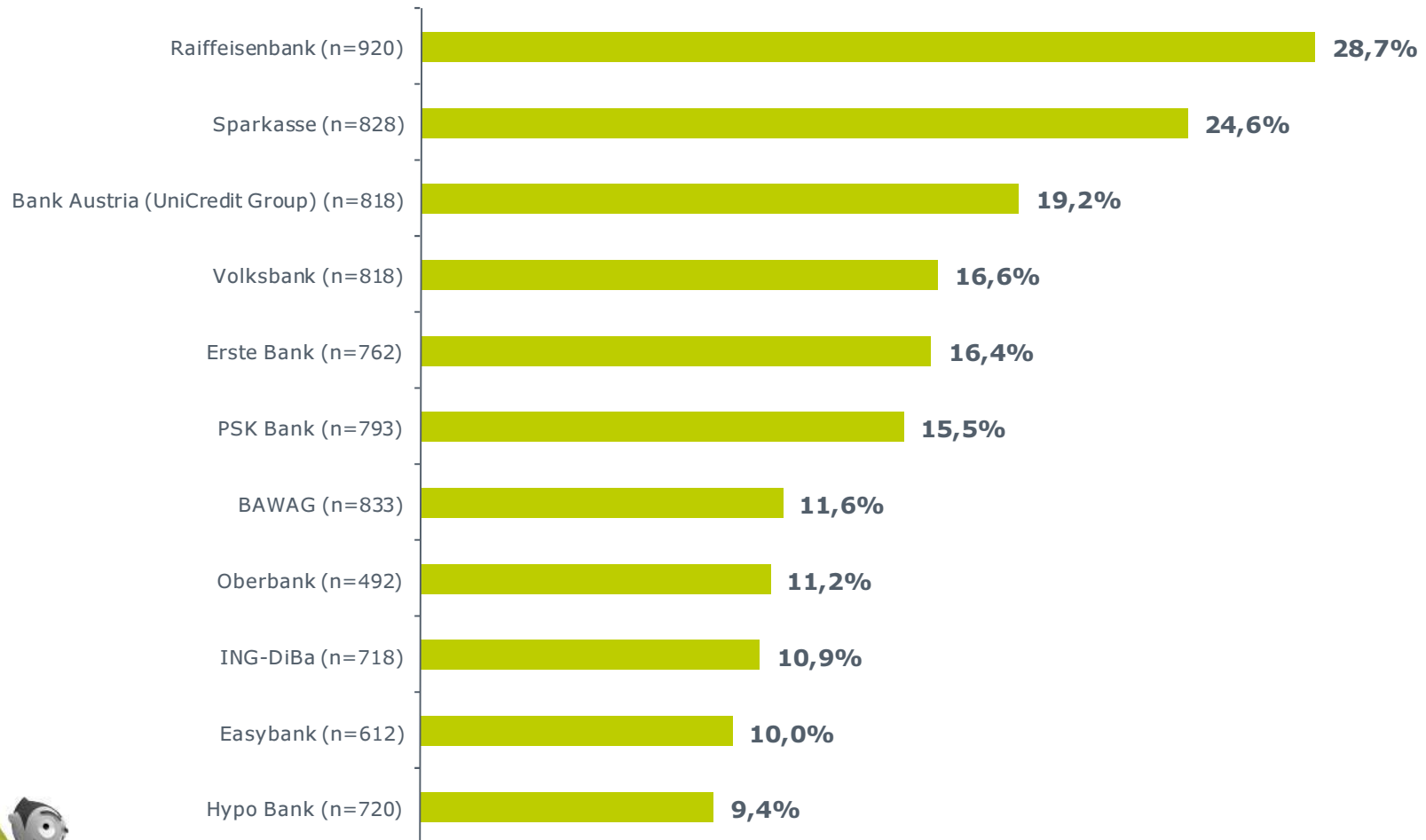
(Basis: Respondenten kennen mindestens eine/s der genannten Banken/ Kreditinstitute zumindest dem Namen nach)



## 12. Und wie vertrauenswürdig sind für Sie die folgenden Banken und Kreditinstitute? [...]

### Top-Box: bewertet mit "sehr vertrauenswürdig"

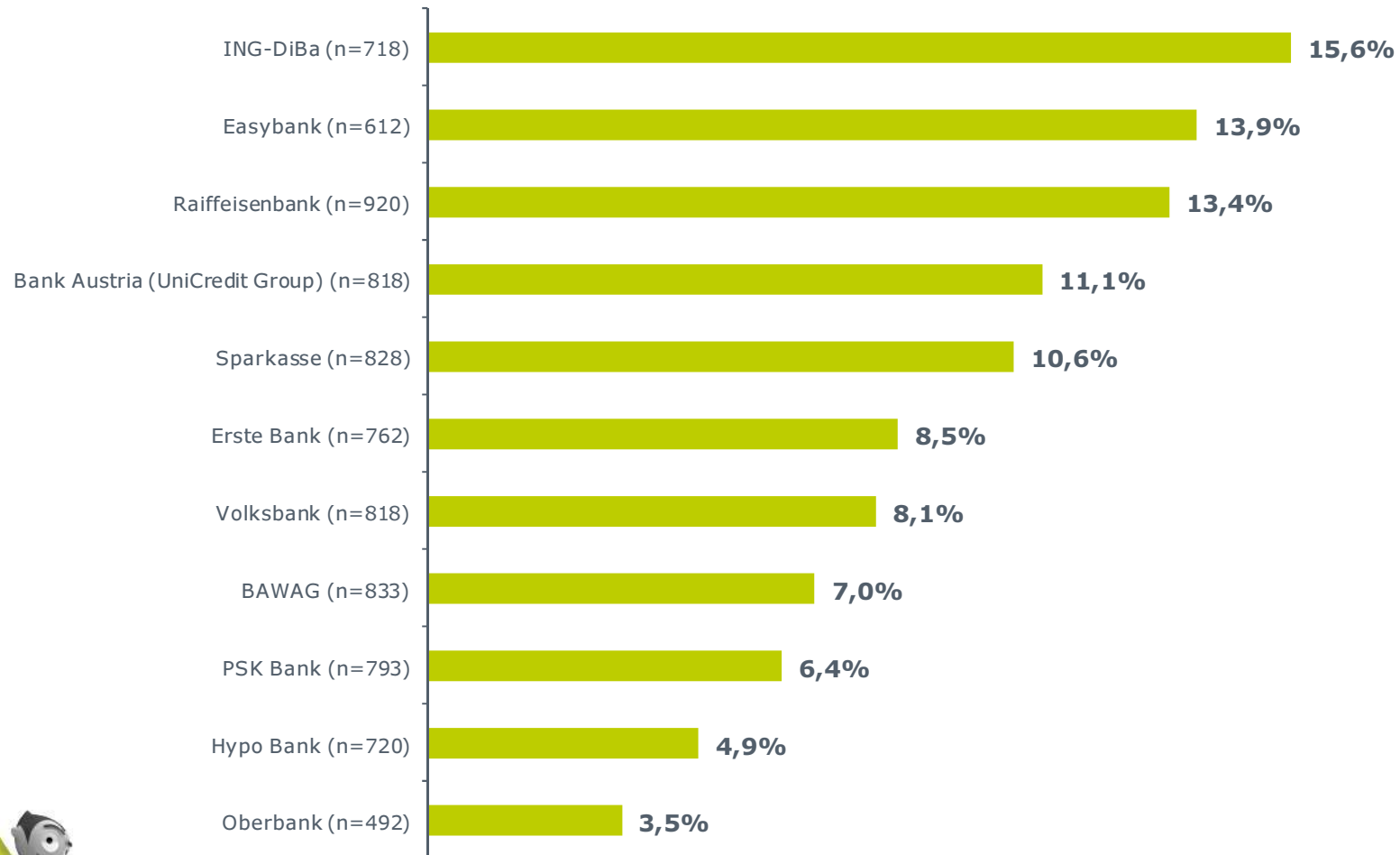
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Banken/ Kreditinstitute zumindest dem Namen nach)



## 16. Inwieweit sind die folgenden Banken und Kreditinstitute für Sie aufstrebende Unternehmen? [...]

### Top-Box: bewertet mit "deutlich aufstrebend"

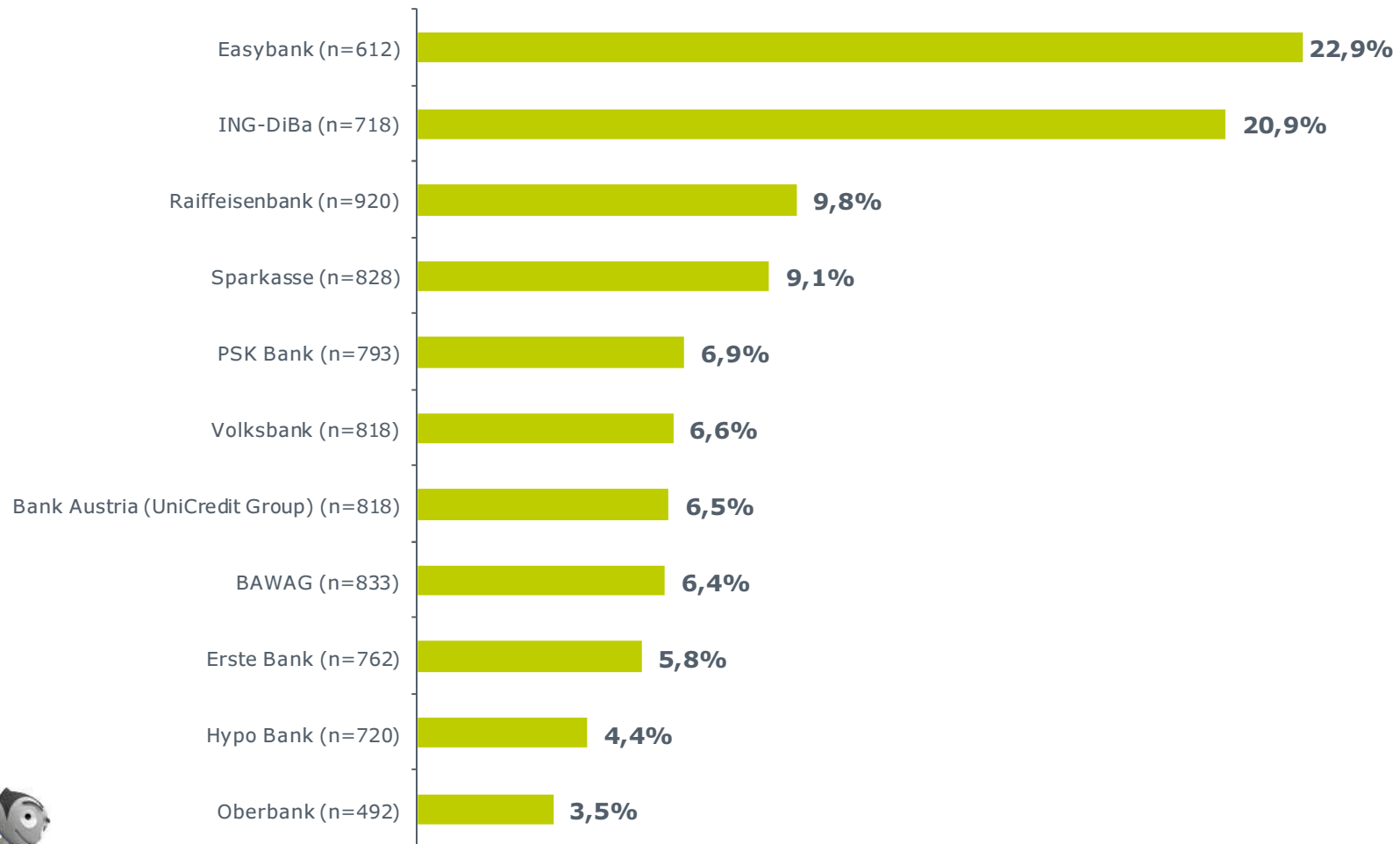
(Basis: Respondenten kennen die jeweiligen Banken/ Kreditinstitute zumindest dem Namen nach)



## 28. Und inwieweit haben die folgenden Banken und Kreditinstitute günstige Konditionen? [...]

### Top-Box: bewertet mit "sehr günstige Konditionen"

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



## Erkenntnisinhalte / Themen der Handels-Check-Studienreihe

---

- **Bekanntheit der Institute**
- **Hauptinstitut**
- **Werbeerinnerung**
- **Werbegefälligkeit**
- **Sympathie der Institute**
- **Vertrauenswürdigkeit**
- **Kompetenz**
- **Zuverlässigkeit**
- **Coolness**
- **Aufstrebende Institute**
- **Lange Tradition**
- **Erfüllung persönlicher Wünsche und Vorstellungen**
- **Service-Orientierung**
- **Interessante Informationen für Kunden**
- **Freundlichkeit des Personals/der Berater**
- **Kompetenz des Personals/der Berater**
- **Engagement des Personals/der Berater**
- **Umfang des Produktangebots**
- **Trendsetter/Innovationsführer**
- **Interessante Produkte/Services**
- **Preis-Leistungsverhältnis**
- **Günstige Konditionen**
- **Atmosphäre**
- **Äußerliches Erscheinungsbild**
- **Kompetenz im Internet**
- **Top-Unternehmen**
- **Loyalität**
- **Weiterempfehlungsabsicht**
- **Image**
- **Wichtige Branchenkriterien**
- **Schlechte Erfahrungen**
- **uvm.**



## Original-Fragestellungen [1]

---

- In unserer aktuellen Online Umfrage geht es um die österreichische Finanzlandschaft. Konkret wollen wir uns heute mit „Banken und Kreditinstituten“ auseinandersetzen. Bitte denken Sie im Folgenden SOWOHL an Banken und Kreditinstitute mit Filialen, ALS AUCH an Direktbanken, die Bankgeschäfte ohne eigenes Filialnetz anbieten (Online, per Telefon, etc.). Bitte klicken Sie auf den „Weiter“-Button, um mit der Befragung zu beginnen.
- Welche Banken und Kreditinstitute kennen Sie, welche sind Ihnen zumindest dem Namen nach bekannt? Bitte denken Sie im Folgenden SOWOHL an Banken und Kreditinstitute mit Filialen, ALS AUCH an Direktbanken, die Bankgeschäfte ohne eigenes Filialnetz anbieten (Online, per Telefon, etc.).
- 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 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 Spargbuch, ein Konto, einen Kredit oder etwas Ähnliches? Damit meinen wir: Mit welchen Banken bzw. Kreditinstituten stehen Sie persönlich in irgendeiner geschäftlichen Verbindung?



## Original-Fragestellungen [2]

---

- Und welche(s) der Banken und Kreditinstitute, mit denen Sie zu tun haben, ist sozusagen Ihr Hauptinstitut?
- 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.“:
- 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:
- Haben Sie mit einer/m oder mehreren der folgenden Banken und Kreditinstituten in den letzten 12 Monaten schlechte Erfahrungen gemacht? Bitte selektieren Sie jene Unternehmen, mit denen Sie im letzten Jahr schlechte Erfahrungen gemacht haben.
- Inwieweit sind die folgenden Kriterien für Sie persönlich bei einer Bank bzw. einem Kreditinstitut wichtig? 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:
- Und wie steht es mit der Kompetenz der folgenden Banken und Kreditinstitute? Bitte bewerten Sie die einzelnen Unternehmen von „sehr kompetent / fachkundig“ bis „überhaupt nicht kompetent / fachkundig“, dazwischen können Sie wieder abstufen:
- Inwieweit würden Sie die folgenden Banken und Kreditinstitute als zuverlässig einstufen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr zuverlässig“ bis „überhaupt nicht zuverlässig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen als cool bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr cool“ bis „überhaupt nicht cool“, dazwischen können Sie fein abstufen.



## Original-Fragestellungen [4]

---

- Inwieweit sind die folgenden Banken und Kreditinstitute für Sie aufstrebende Unternehmen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „deutlich aufstrebend“ bis „deutlich absteigend“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie sagen, die folgenden Banken und Kreditinstitute haben eine lange Tradition? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr lange Tradition“ bis „überhaupt keine lange Tradition“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Insgesamt gesehen, inwieweit würden Sie sagen, dass die folgenden Unternehmen Ihre Wünsche und Vorstellungen von einer Bank / einem Kreditinstitut erfüllen? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „voll und ganz“ bis „überhaupt nicht“:
- Inwieweit würden Sie die folgenden Banken und Kreditinstitute als besonders serviceorientiert einstufen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr gutes Service“ bis „ungenügendes Service“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie sagen, dass die folgenden Banken und Kreditinstitute interessante Informationen für Kunden bieten? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr interessante Informationen für Kunden“ bis „überhaupt keine interessanten Informationen für Kunden“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:



## Original-Fragestellungen [5]

---

- Wie würden Sie die Freundlichkeit des Personals / der Berater 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 / der Berater in den folgenden Banken und Kreditinstituten beurteilen? Bitte bewerten Sie von „sehr kompetente/s Personal/Berater“ bis „überhaupt nicht kompetente/s Personal/Berater“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Inwieweit würden Sie das Personal / die Berater der folgenden Unternehmen als engagiert bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr engagiert“ bis „überhaupt nicht engagiert“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- 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:
- 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 Unternehmen von „sehr innovativ / sehr zukunftsweisend“ bis „sehr konservativ / wenig zukunftsweisend“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:



## Original-Fragestellungen [6]

---

- 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:
- Inwieweit bieten die folgenden Banken und Kreditinstitute ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis an? Bitte bewerten Sie von „sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“ bis „überhaupt kein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“, 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:
- Wie würden Sie die Atmosphäre in den folgenden Banken und Kreditinstituten bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr angenehme Atmosphäre“ bis „überhaupt keine angenehme Atmosphäre“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Wie gefällt Ihnen das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Banken und Kreditinstitute? Würden Sie persönlich sagen, das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Unternehmen gefällt mir...
- Wie würden Sie die Kompetenz im Internet der folgenden Banken und Kreditinstitute einstufen? Bitte bewerten Sie die einzelnen Unternehmen von „sehr hohe Internet-Kompetenz“ bis „sehr geringe Internet-Kompetenz“, dazwischen können Sie wieder abstufen:



## Original-Fragestellungen [7]

---

- Welche der folgenden Banken und Kreditinstitute würden Sie als "Top-Unternehmen" einordnen? Inwieweit würden Sie bei den folgenden Unternehmen sagen: „Ja, das ist für mich ein Top-Unternehmen.“? Bitte bewerten Sie von „auf jeden Fall“ bis „auf keinen Fall“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Inwieweit wären Sie bei den folgenden Unternehmen enttäuscht, wenn es diese nicht mehr am Markt geben würde? Bitte bewerten Sie die einzelnen Unternehmen von „sehr enttäuscht“ bis „überhaupt nicht enttäuscht“, dazwischen können Sie wieder abstufen:
- Wenn Sie mit jemandem über Banken und Kreditinstitute sprechen, inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen weiter empfehlen? Bitte bewerten Sie von „auf jeden Fall weiter empfehlen“ bis „auf keinen Fall weiter empfehlen“, dazwischen können Sie fein abstufen:



**Kontakt / Feedback / Rückfragen ...**

---

**Judith Leutgeb, Mag.  
j.leutgeb@marketagent.com  
+43 (0) 2236 – 205 886 – 26**

**Brown Boveri Strasse 8/1  
A-2351 Wiener Neudorf**

**[www.marketagent.com](http://www.marketagent.com)**

