

Stimmungsanalyse Banken – Image und Erwartungen Pressekonferenz am 4. Februar 2016

Studienbeschreibung

Thematik	Stimmungsanalyse Banken – Image und Erwartungen
Zielgruppe	ÖsterreicherInnen im Alter von 14-70 Jahren, die ein Privatkonto besitzen, repräsentativ nach Geschlecht, Alter, Schulbildung und Bundesland (Quotenverfahren)
Stichprobenmethode	Panel-Umfrage anhand des meinungsraum.at online-Panel (dzt. rund 30.000 PanelistInnen in ganz Österreich), die Quote für Bundesland wurde disproportional gesteuert und für die Gesamtergebnisse repropotionalisiert, also auf die tatsächlichen Größenverhältnisse rückgerechnet.
Nettostichprobe	1.000 Interviews (n=100 pro Bundesland und Wien: n=200)
Interviewdauer	ca. 12 Minuten
Responserate	49%
Feldzeit	11.01.2016 bis 18.01.2016

Geschäftsführung: Herbert Kling

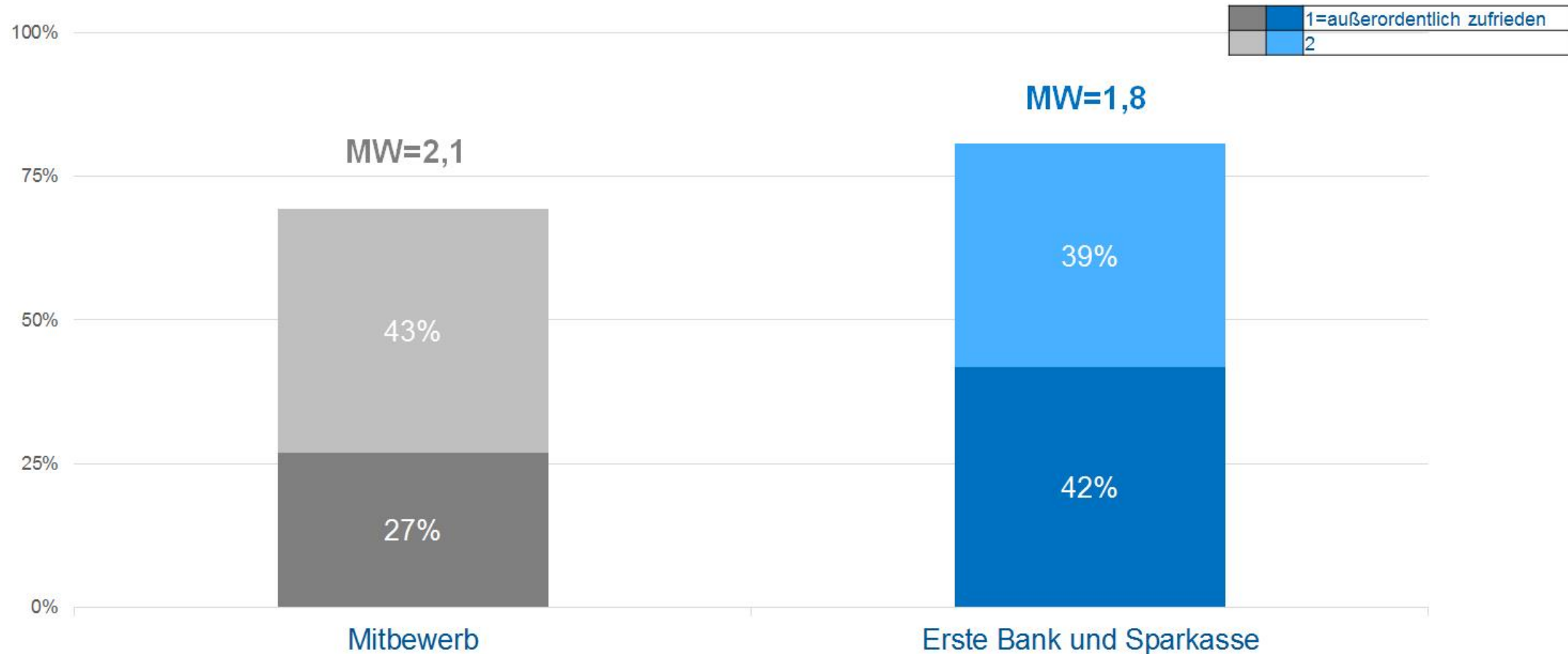
Tel +43 (0)1 512 8900 16

Mobill +43 (0) 650 319 18 39

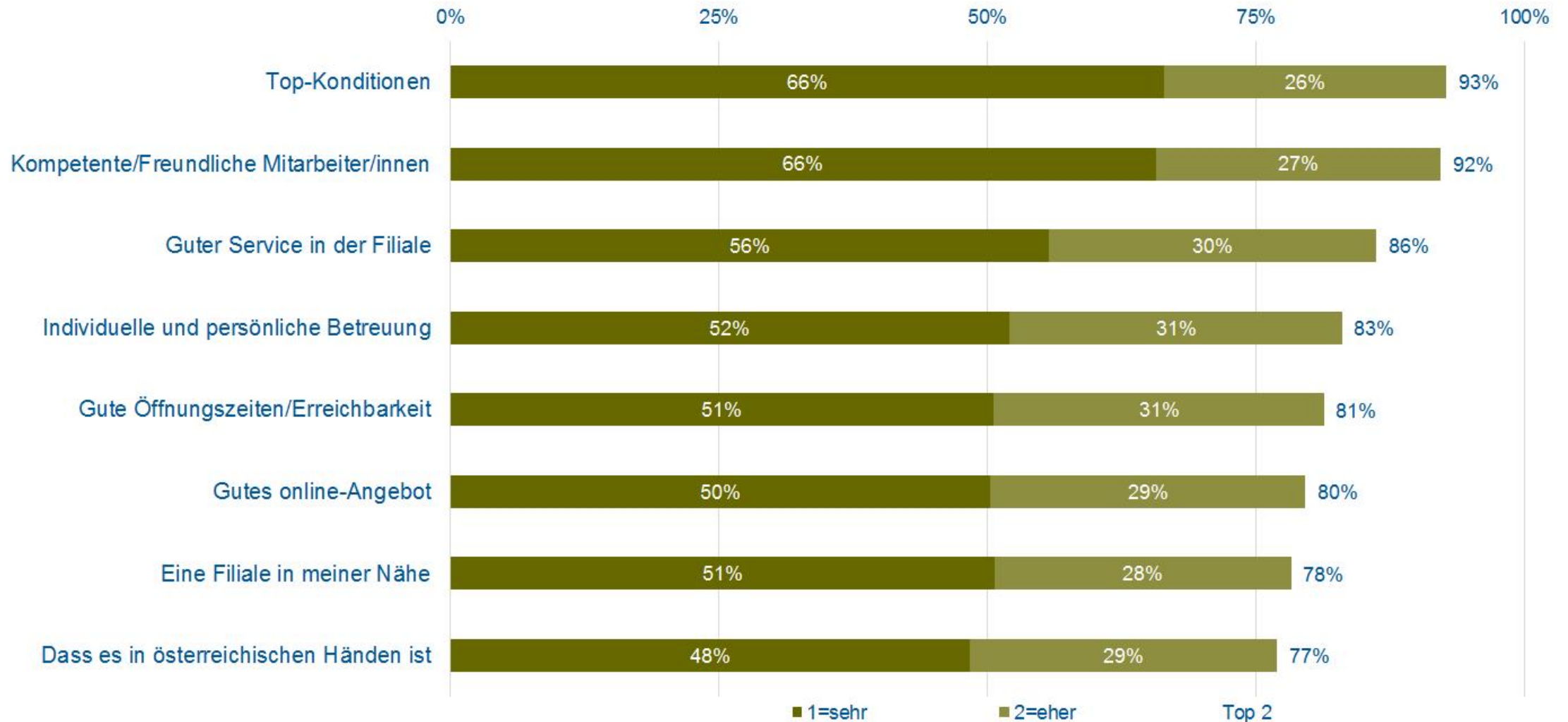
Mail: herbert.kling@meinungsraum.at

Web www.meinungsraum.at

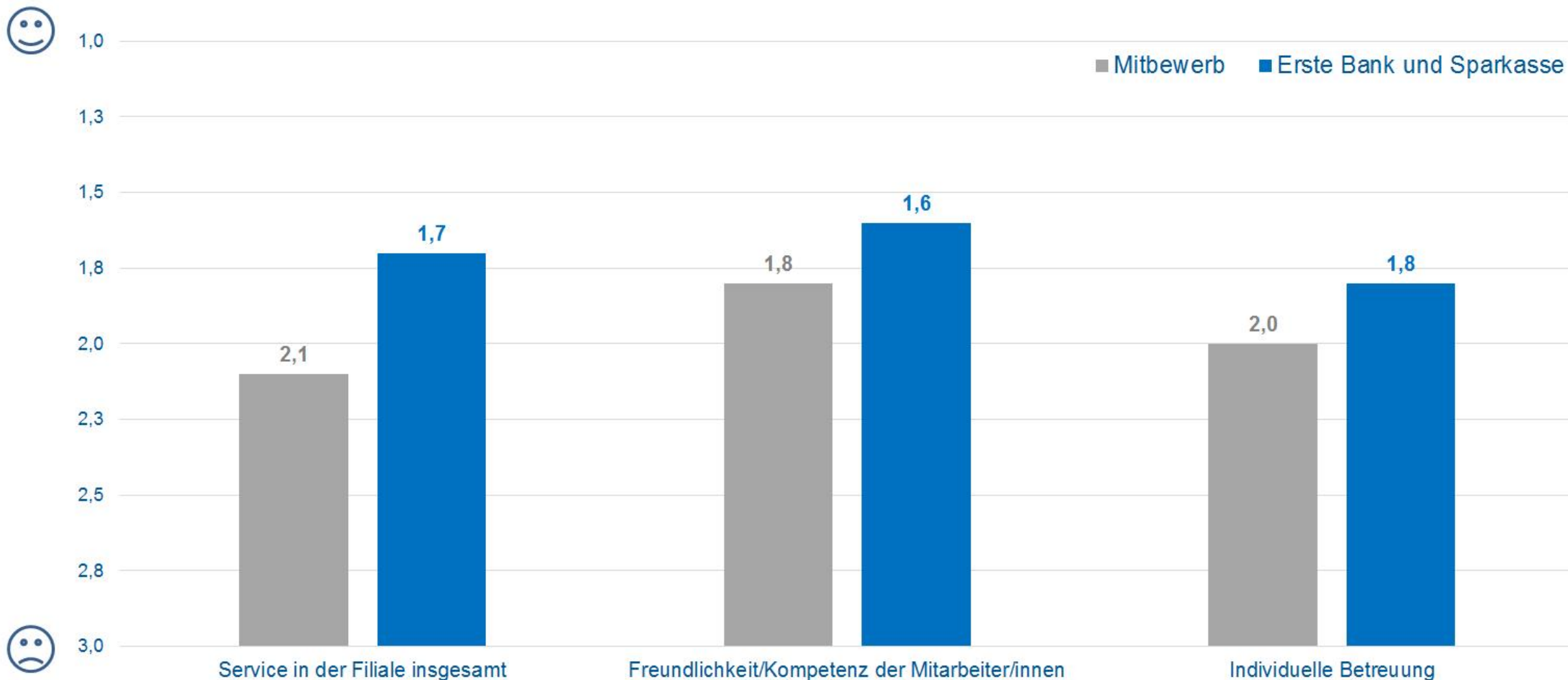
Knapp drei Viertel sind mit ihrer Hauptbank zufrieden, Erste Bank und Sparkassen liegen deutlich besser



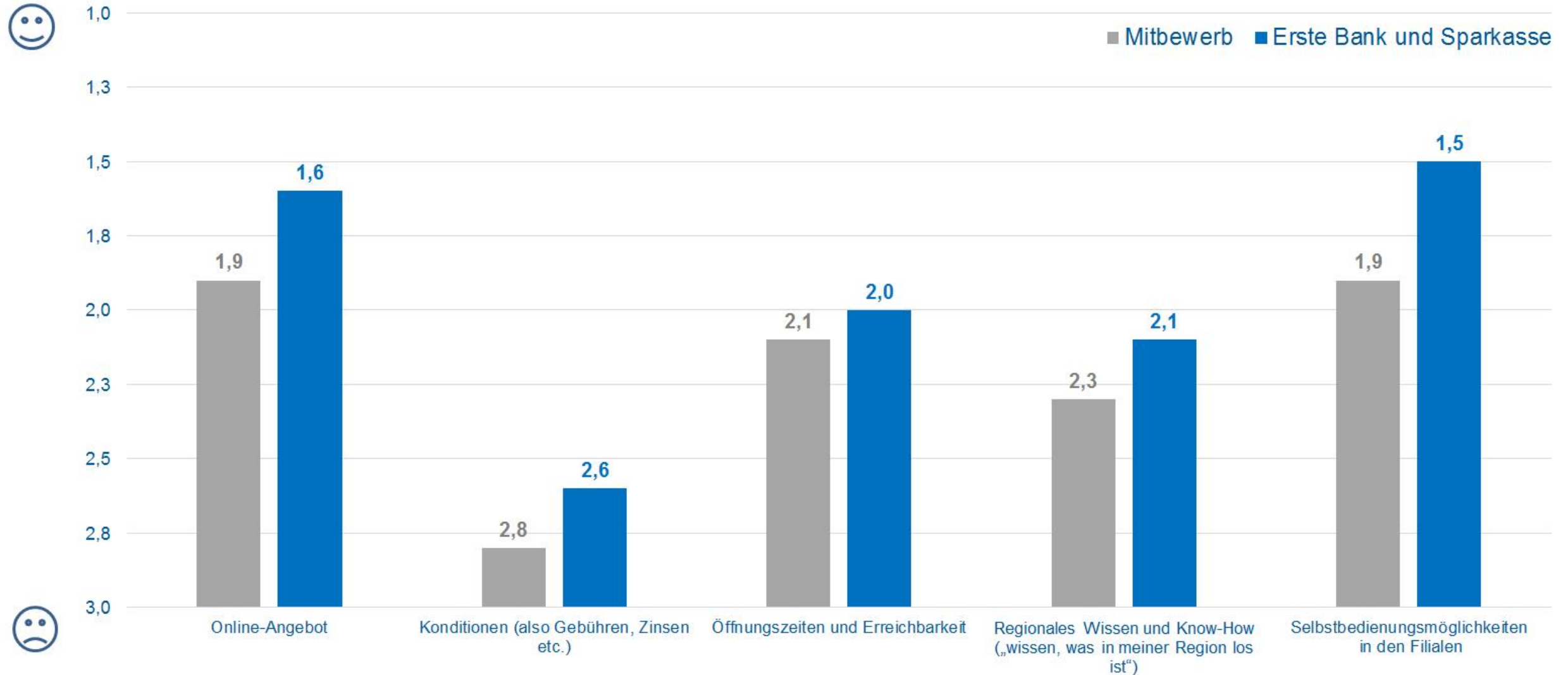
Kunden erwarten sich Top-Konditionen und kompetente, freundliche Mitarbeiter/innen



Zufriedenheit im Bereich Mitarbeiter und Service

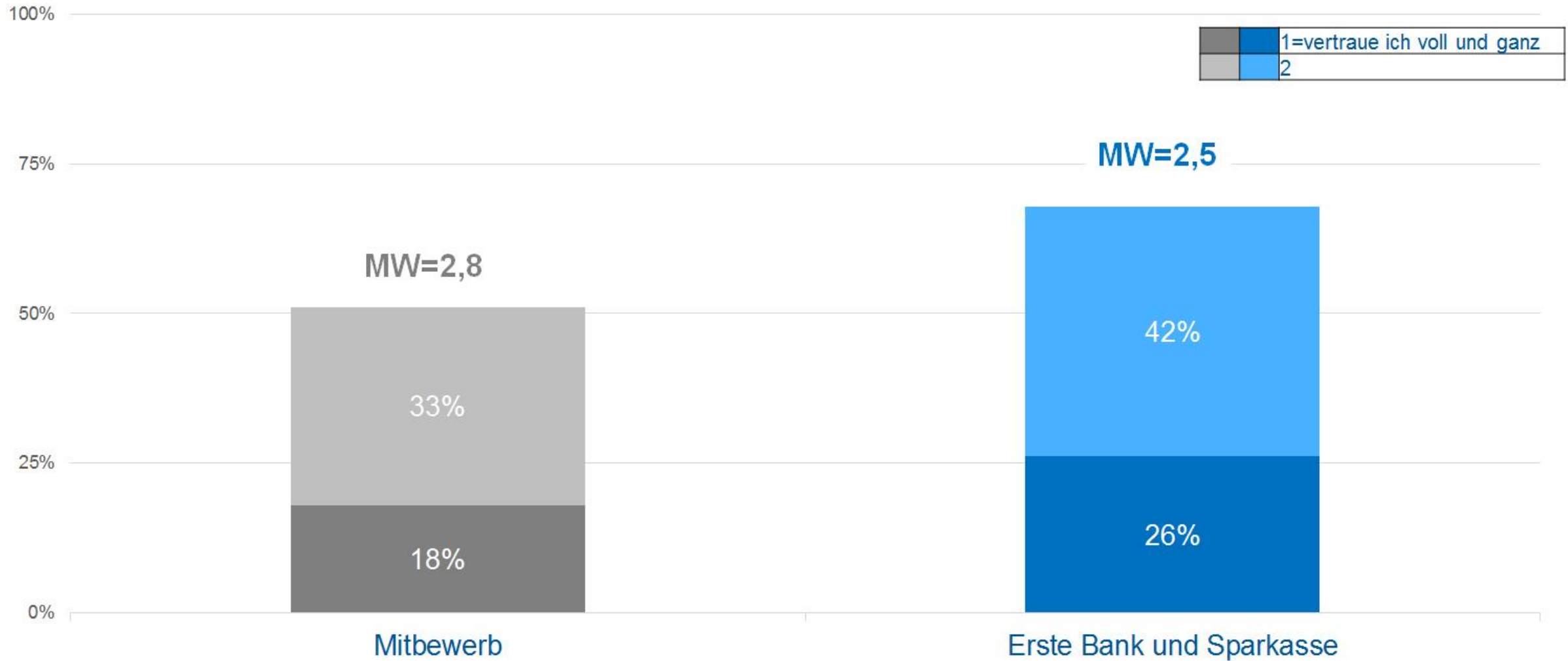


Zufriedenheit im Bereich Angebote



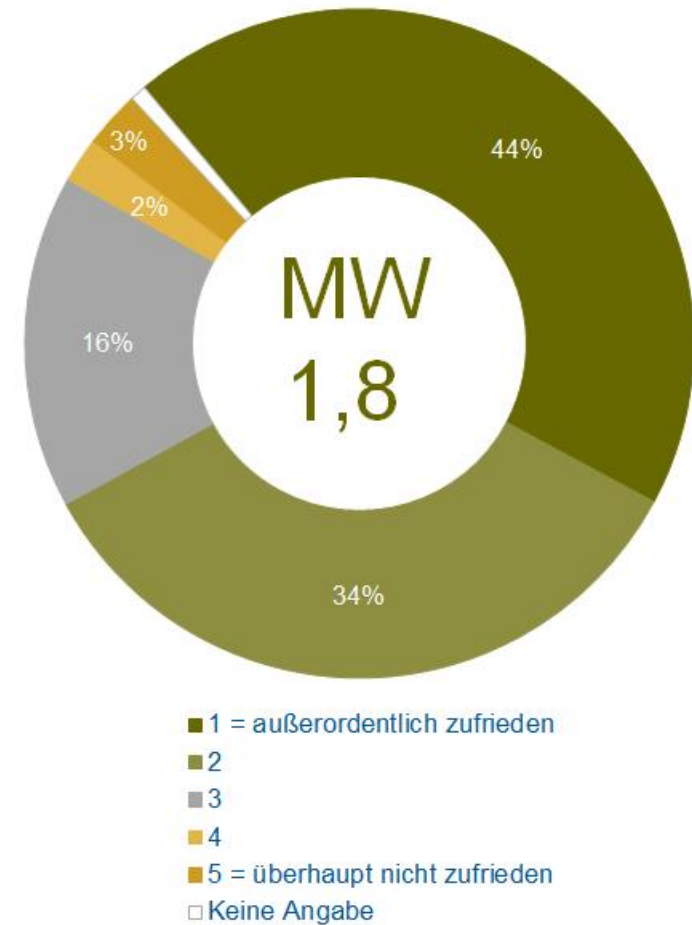
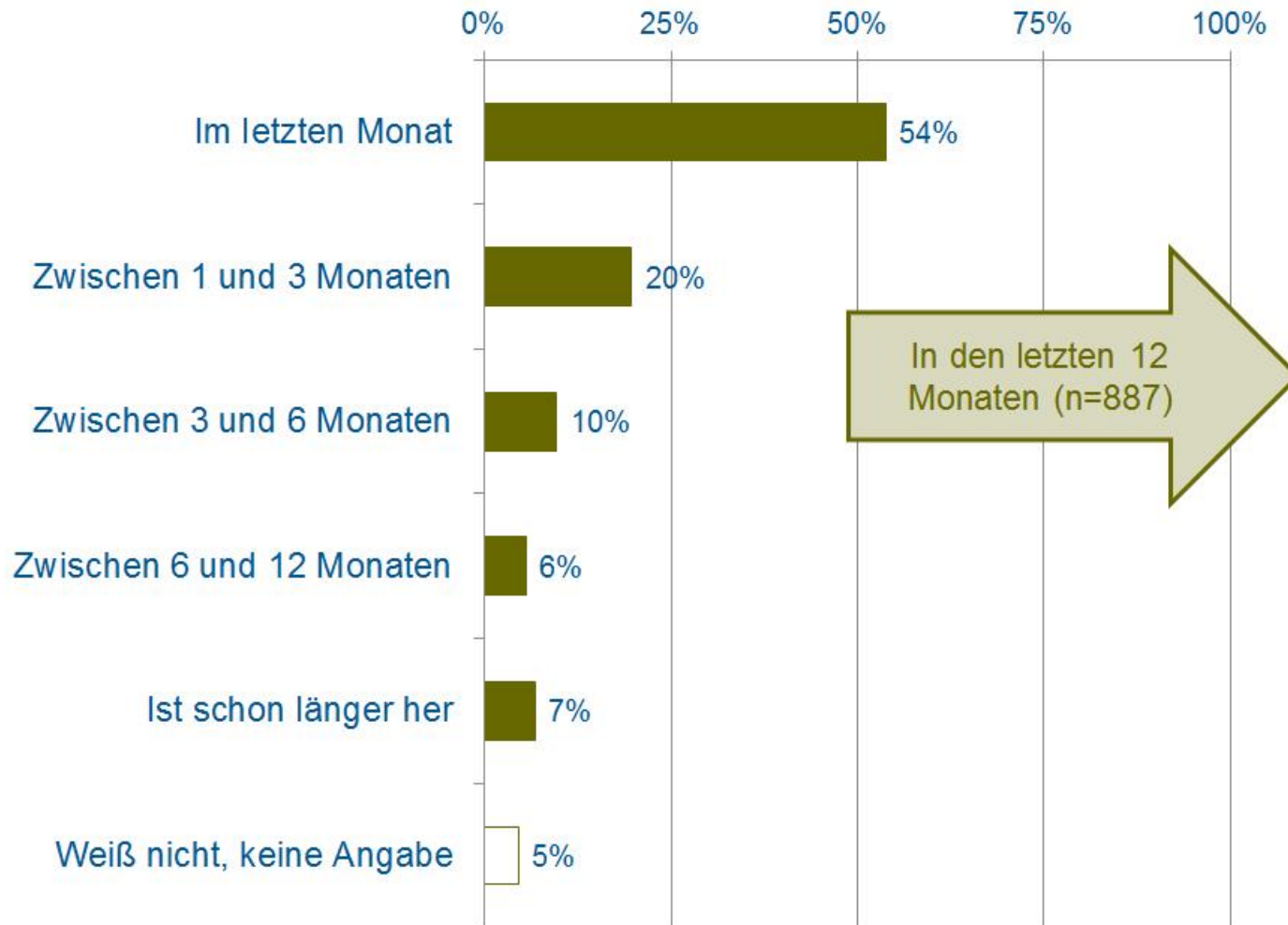
Und wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Hauptbank in Bezug auf folgende Kriterien? (5er-Skala, 1=außerordentlich zufrieden, 5=überhaupt nicht zufrieden), n=1.000

Vertrauen zu Erste Bank und Sparkasse besser als beim Mitbewerb

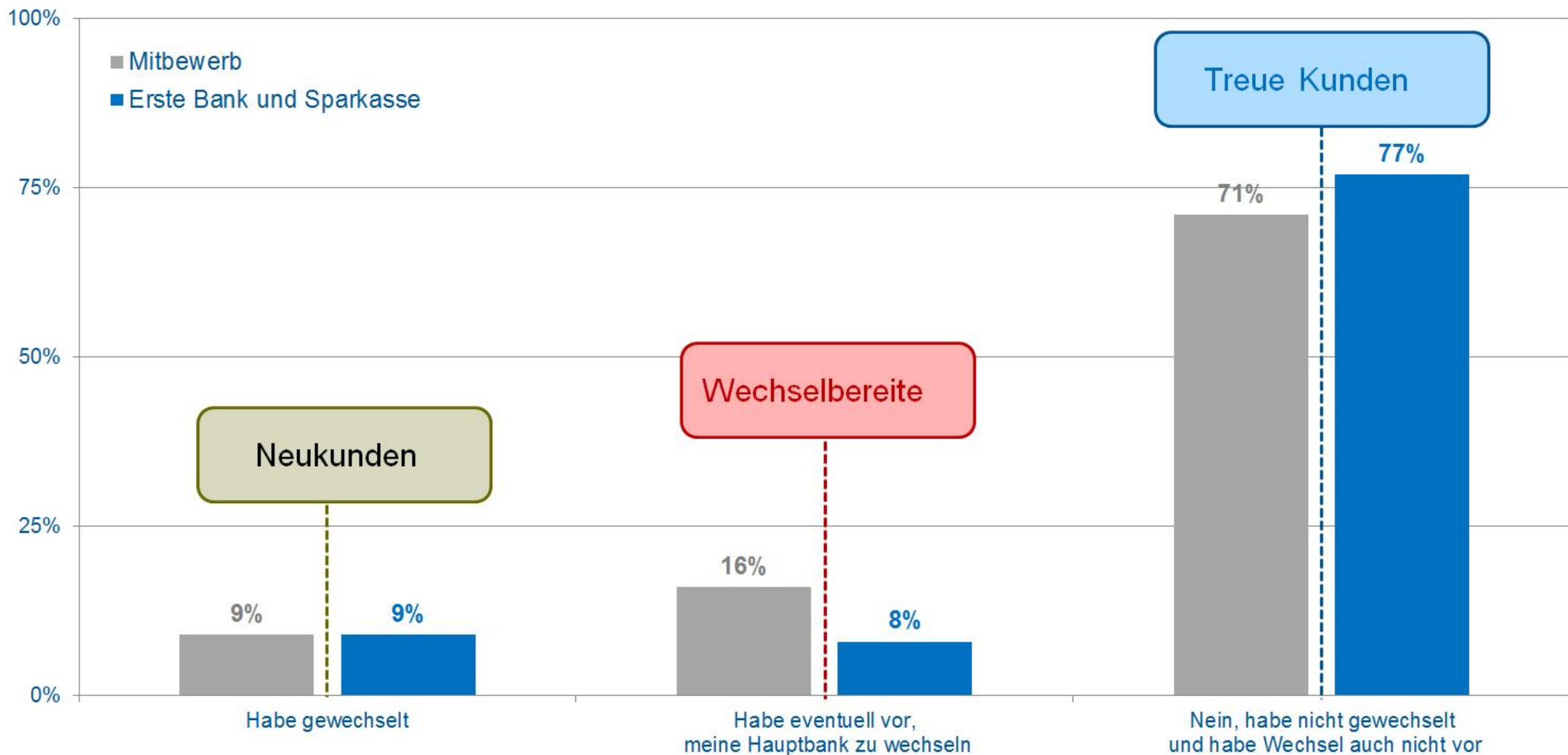


Jede/r Zweite hat im letzten Monat seine Hauptbank besucht

Zufriedenheit ist gegeben



Erste Bank und Sparkassen haben die loyalsten Kunden in Österreich



Die Hauptgründe für einen Wechsel

Schlechte Betreuung in der Filiale: 57%

Schlechte Konditionen: 57%

Interessante Online-Angebote der neuen Bank: 52%

Kontowechselservice: 51%

24-Stunden-Erreichbarkeit meiner neuen Hauptbank: 44%

Was würde loyale Bank-Kunden zu einem Kontowechsel bewegen



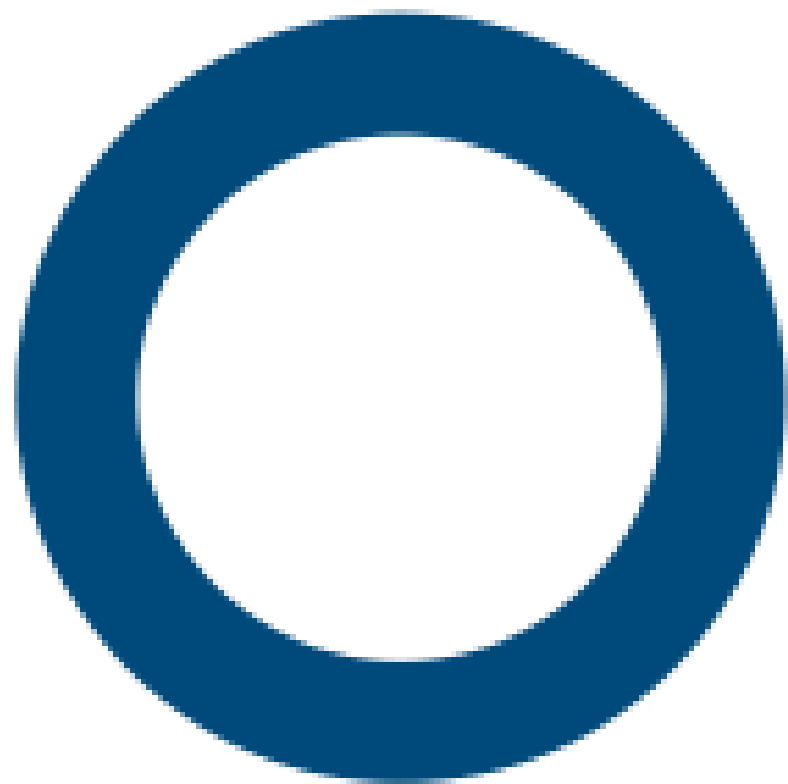
Willkommen bei uns.

- ⦿ Modernstes Banking Österreichs
- ⦿ 8.000 KundenbetreuerInnen
- ⦿ Kontowechselservice





TESTEN SIE
DAS MODERNSTE
BANKING
ÖSTERREICH!



**Und dann
kam George**

Willkommen bei uns