

Marktforschung

## „Customer Advocates“ in Europa: Deutsche Genossen vorn

Gar so schlecht sind deutsche Banken für den internationalen Wettbewerb offenbar gar nicht gerüstet. Zumindest beim Kundenvertrauen genießen sie einer Ende November veröffentlichten Studie von Forrester Research zufolge einen beträchtlichen Vorsprung. Während im Schnitt nur 29 Prozent der westeuropäischen Bankkunden glauben, dass ihre Bank in ihrem besten Interesse handelt, stimmen dem in Deutschland 37 Prozent der Kunden zu – den Genossen sei Dank. Denn es sind vor allem die Sparda-Banken und die Volks- und Raiffeisenbanken, die die Liste anführen.

Das in deutschen Umfragen immer so deutlich zutage tretende große Vertrauen in die Sparkassenorganisation schlägt

sich in der Studie, für die insgesamt 21 000 Bankkunden befragt und 46 Kreditinstitute evaluiert wurden, dagegen kaum nieder. Die deutschen Sparkassen werden zwar von 34 Prozent der befragten Kunden als Anwalt ihrer Kunden verstanden. Damit liegen sie im internationalen Vergleich aber doch nur auf Rang acht. Immerhin: Fünf der sechs in die Untersuchung einbezogenen deutschen Banken beziehungsweise Verbände platzieren sich in der Spitzengruppe der besten zehn. Lediglich die Postbank bewegt sich nur knapp über dem europäischen Durchschnitt. So eindeutig die deutschen Banken von ihren Kunden als kundenorientiert empfunden werden, so wenig gilt dies für britische: Sie besetzen die letzten zehn Plätze mit zwei Ausnahmen allein. **Red.**

### „Customer Advocacy 2008“: Die besten zehn europäischen Banken aus Kundensicht

„Meine Bank handelt in meinem Interesse“ – Zustimmung in Prozent der Befragten

Rang	Bank	Land	Zustimmung (2. Quartal 2008)
1	Sparda-Banken	Deutschland	54 Prozent
2	Nationwide Building Society	Großbritannien	46 Prozent
3	Volks- und Raiffeisenbanken	Deutschland	43 Prozent
4	First Direct	Großbritannien	40 Prozent
5	Bancaja	Spanien	38 Prozent
6	Caixa Catalunya	Spanien	36 Prozent
7	Ibercaja	Spanien	35 Prozent
8	Deutsche Bank	Deutschland	34 Prozent
8	Sparkasse	Deutschland	34 Prozent
9	Commerzbank	Deutschland	33 Prozent
9	Sparbanken (fristande)	Schweden	33 Prozent
10	Banque Populaire	Frankreich	32 Prozent
10	Crédit Mutuel	Frankreich	32 Prozent

Quelle: Forrester Research