

ING-DiBa. Die neue Generation Bank

Bankenstudie 2010:
Vertrauen in Anlageberatung stark zurückgegangen

Frankfurt, 20. Juli 2010



Studiensteckbrief

Hintergrund

- Traditionell zahlen Bankkunden in Deutschland keinen direkten Preis für eine Anlageberatung. Statt dessen zwacken die Banken bei verschiedenen Anlageprodukten unterschiedlich hohe Gebühren und Provisionen ab. Im Verlauf der Finanzkrise wurden die daraus entstehenden Interessenskonflikte bei dieser klassischen Form der Bankberatung heftig diskutiert.

Methode

- Online-Untersuchung (CAWI - Online-Access-Panel) von TNS infratest im Auftrag der ING-DiBa
- Thema: „Interessenskonflikte bei Bankberatung“

Untersuchungszeitraum

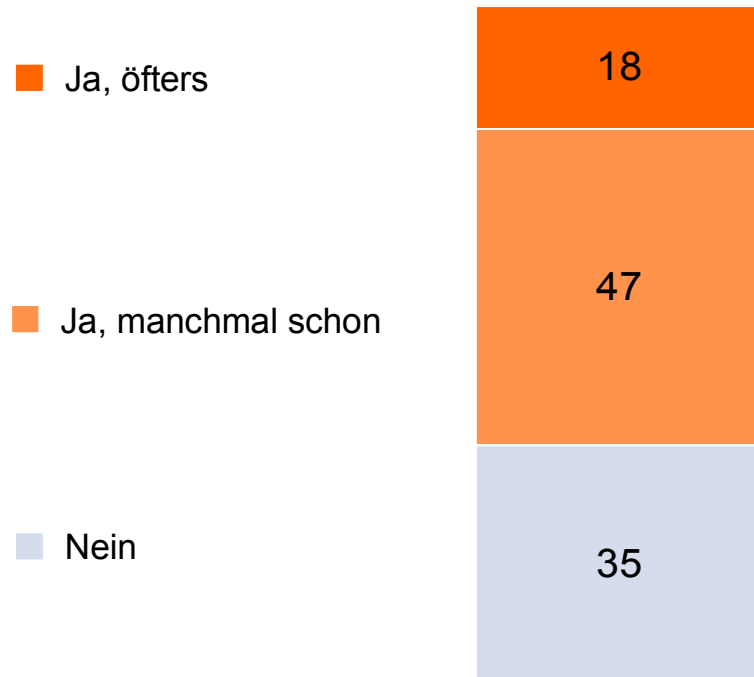
- 12. – 21. Mai 2010

Befragte

- Grundgesamtheit: Bevölkerung der Bundesrepublik Deutschland von 16 bis 64 Jahren
- Befragte: n= 2.500

Interessenskonflikt zwischen Bank und Kunde

[Originalfrage: Hatten Sie bei einer Anlageberatung Ihrer Bank/Sparkasse schon mal den Eindruck, dass ihre eigenen Interessen und die Interessen Ihrer Bank nicht übereinstimmen?]

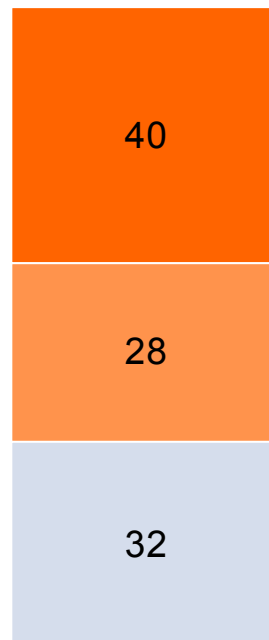


65% der Befragten haben bei der Anlageberatung schon einmal einen Konflikt zwischen ihren eigenen Interessen und den Bankinteressen bemerkt.

Wessen Interessen stehen beim Beratungsgespräch im Mittelpunkt?

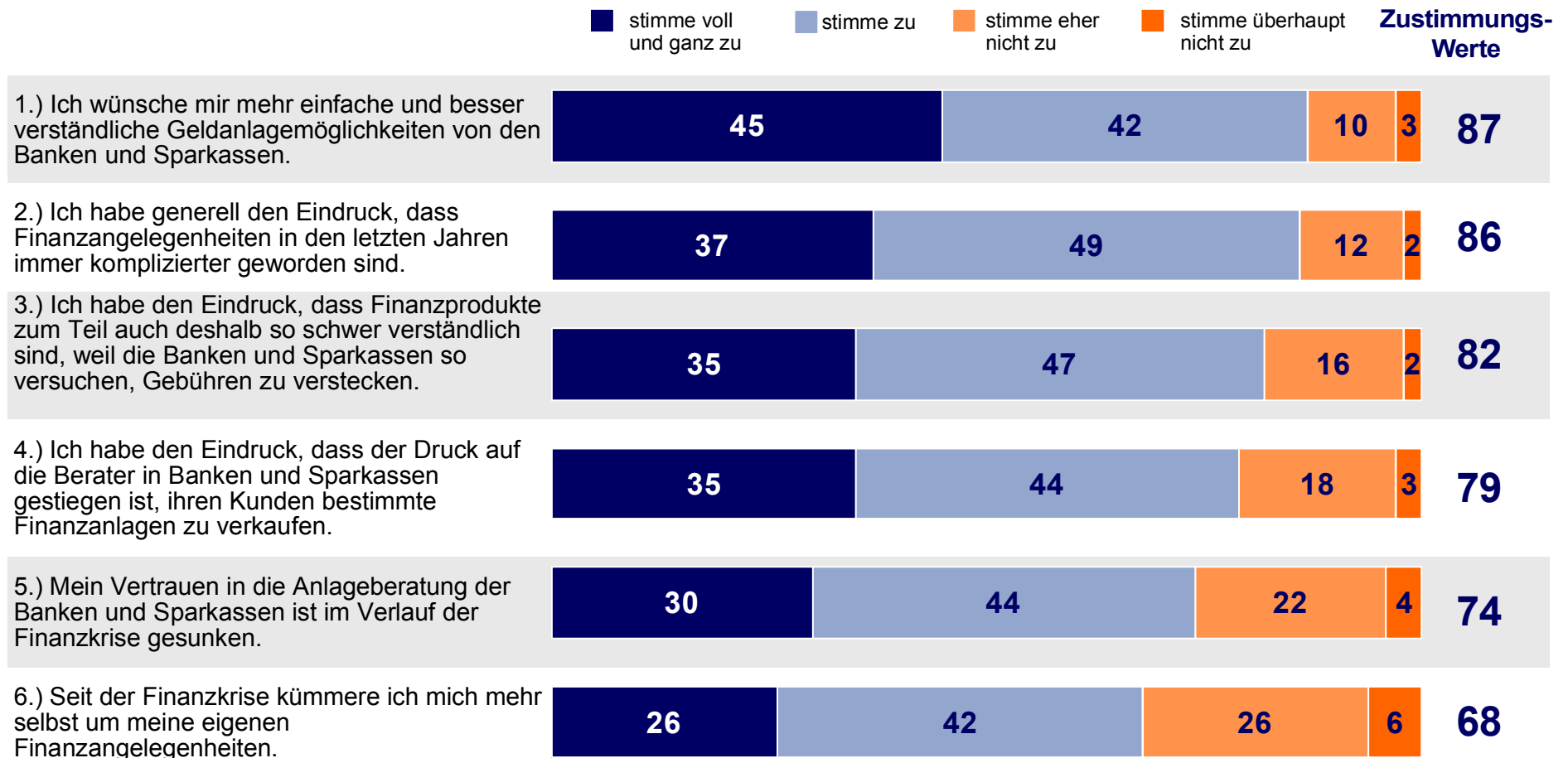
[Originalfrage: Wenn Sie Ihre Erfahrungen mit Beratungen zu Geld- und Kapitalanlagen bei Ihrer Bank/Sparkasse mal insgesamt bewerten würden; Würden Sie sagen, dass da Ihrer Meinung nach:]

- insgesamt eher die Interessen des Beraters bzw. der Bank als Anbieter im Vordergrund standen
- die Interessen des Kunden und der Bank etwa ausgeglichen berücksichtigt wurden
- im großen und ganzen Ihre Interessen als Kunde im Vordergrund der Beratung und der Empfehlungen standen



40% der Befragten geben an, bei der Anlageberatung die Interessen der Bank im Vordergrund standen.

Meinungen zu Finanzthemen



Fazit

1. Rund drei Viertel (74%) vertreten die Aussage, dass ihr Vertrauen in die Beratungsqualität der Banken und Sparkassen im Verlauf der Krise gesunken ist. Fast genauso viele (68%) kümmern sich seither mehr selbst um die eigenen Geldanlagen.
2. Bei den Empfehlungen der Berater empfand eine Mehrheit von 40%, dass das Interesse der Bank im Vordergrund steht; nur 32% hatten den Eindruck, dass die Kundeninteressen Priorität hatten.
3. Gut drei Viertel der Befragten (79%) haben den Eindruck, dass die Bankberater in den letzten Jahren unter einen stärkeren Verkaufsdruck ihres Arbeitgebers geraten sind, ihren Kunden bestimmte Geldanlagen zu verkaufen.
4. Eine große Mehrheit (82%) stimmt zudem der Aussage zu, dass die Anbieter ihre Produkte absichtlich kompliziert gestalten, um dadurch ihre Gebühren besser verstecken zu können.
5. Das weit verbreitete Empfinden, dass Finanzangelegenheiten generell immer komplizierter werden (86%), führt ferner zu dem von 87% vertretenen Wunsch an die Kreditinstitute, den Kunden einfachere und verständliche Produkte zu bieten.