

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Bank des Jahres 2017

Neue technische Finanzdienste wenig geläufig – Fintechs bei über drei Viertel der Bankkunden noch unbekannt

Hamburg, 14.11.2017 – Banking, Geldanlage, digitale Währungen, Bezahlverfahren oder Versicherungen – Fintech-Unternehmen bieten in vielen Bereichen oft innovative Lösungsansätze. Doch was in der Finanzbranche für Bewegung sorgt, scheint beim Kunden nicht anzukommen. Das zeigt die große Online-Befragung „Bank des Jahres“ mit über 20.000 Kundenmeinungen, die das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv durchgeführt hat (*Veröffentlichung der Ergebnisse: Mittwoch, 15.11.2017; TV-Berichterstattung: n-tv Ratgeber – Geld, 18:35 Uhr*).

Fintech-Interesse bei nicht einmal jedem zehnten Bankkunden

Auf die Frage „Sind Lösungen von Fintechs für Sie eine Alternative zu klassischen Bankprodukten?“ wählen 76,2 Prozent der Befragungsteilnehmer die Antwortoption „Das Thema ist mir nicht bekannt“. Nur 7,6 Prozent antworten mit „Ja“. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Viele Start-ups richten ihr Angebot gerade an den Endverbraucher. Dass Kunden gegenüber Fintechs, die nicht im Namen großer Banken agieren, eine gewisse Skepsis aufbringen, ist nachvollziehbar. Es überrascht aber, dass mehr als drei Viertel der Befragten mit dem Thema Fintechs noch gar nichts anfangen können.“

Bei dem geringen Anteil an Befragungsteilnehmern, die Fintechs nutzen oder sich diese vorstellen können, stehen insbesondere Paymentlösungen wie Paypal, Klarna oder Giropay hoch im Kurs. Mit großem Abstand folgt der Bereich Geldanlage/Sparen mit Anbietern wie beispielsweise Savedo, Weltsparen oder Zinspilot.

Die Online-Befragung „Bank des Jahres 2017“ erfolgte im Zeitraum von August bis Oktober 2017 über die Websites des Nachrichtensenders n-tv und des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Es gingen insgesamt 20.509 Bewertungen von Kunden ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297