

Kundenmonitor Vermögensverwaltung 2010

Vermögende Privatkunden drohen Banken mit Wechsel

17/05/2010

Die vermögenden Privatkunden in Deutschland sind mit ihren Banken und Vermögensverwaltern insgesamt zufrieden, aber trotzdem zieht fast die Hälfte der Kunden (43%) einen Wechsel zu einem anderen Anbieter in Betracht. Dies ist das zentrale Ergebnis des MyPrivateBanking „[Kundenmonitor Vermögensverwaltung 2010](#)“, für den über 300 vermögende Privatkunden in Deutschland befragt wurden. In Bezug auf die Vergangenheit bewerten die befragten Kunden die Angebote und Leistungen ihrer Banken mit durchschnittlich 4,1 Punkten (von maximal 5 Punkten) und stellen den deutschen Banken und Vermögensverwaltern somit ein gutes Zeugnis aus. Die Finanzkrise hat somit bei der Kundenzufriedenheit keine grösseren negativen Auswirkungen gehabt. Für die Zukunft müssen die Banken sich jedoch wappnen, denn trotz Zufriedenheit sehen Kunden ihre Bank durchaus kritisch und sind zu einem Wechsel bereit, sollten sich bei einem Wettbewerber bessere Konditionen finden.

So sehen knapp die Hälfte (49%) der befragten Kunden einen Interessenkonflikt bei der Beratung, da die Bank und der Berater für eine Vielzahl von Produkten Provisionen erhält. Eine weitere Bedrohung für die Anbieter ist die geringe Loyalität, die vor allem die sehr vermögenden sowie die jüngeren Kunden zu ihrer Bank haben. Unter den Kunden mit einem investierbaren Vermögen über 500 Tausend Euro erwägen 47% einen Wechsel und bei den Kunden bis 35 Jahren liegt dieser Anteil sogar bei 57%. Obwohl die Finanzkrise von den meisten Vermögensverwaltern gut überstanden wurde, zeigt sich hiermit eine langfristige Erosion der Kundenloyalität. Insbesondere die so wichtige Zielgruppe der jungen, vermögenden Kunden ist heute viel schneller bereit bei einem besseren Angebot der Wettbewerber, die Bank zu wechseln.

Bei der Bewertung der einzelnen Banken und Bankengruppen konnten sich die kleinen und mittleren Privatbanken als Gruppe durchsetzen. Die Kunden dieser Gruppe vergaben im Durchschnitt einen Punktwert von 4,7 bei maximal 5 Punkten. Direkt danach folgt die Direktbank ING-DiBa mit 4,6 Punkten. Die Grossbanken Deutsche Bank, Commerzbank/Dresdner Bank, die Sparda Bank und die Volksbanken finden sich bei der Kundenzufriedenheit im Mittelfeld. Das Schlusslicht bei den vermögenden Kunden bilden die Postbank mit 3,6 Punkten und die Sparkassen mit 3,9 Punkten.

Bank/Gruppe	Kundenzufriedenheit (max. 5 Punkte)
Privatbanken	4.7
ING-DiBa	4.6
Sparda Bank	4.2
Durchschnitt	4.1
Deutsche Bank	4.1

Commerzbank/Dresdner Bank	4.1
Volks-/Raiffeisenbanken	4.0
Sparkassen	3.9
Sonstige	3.9
Postbank	3.6

Die Bewertungen zeigen, dass die Banken, die sich im Markt klar positionieren die zufriedensten Kunden haben. Privatbanken differenzieren sich im Urteil des Kunden mit als kompetent angesehenen Beratern und einem auf die Vermögensverwaltung fokussierten Angebot. Die ING-Diba hat eine klare Positionierung als Kostenführer. Fehlende Differenzierungsmerkmale führen dagegen bei Kunden zu geringer Loyalität und Zufriedenheit.

MyPrivateBanking empfiehlt allen Banken und Vermögensverwaltern eine Überprüfung ihrer strategischen Positionierung. Besonders für die bedeutenden Kundengruppen der jüngeren Vermögenden und der besonders vermögenden Privatkunden müssen bedürfnisgerechte Angebote geschaffen werden, damit sie zukünftig ihrer Bank gegenüber loyal bleiben. Umgekehrt bedeutet die nachlassende Kundentreue aber auch eine Chance für eine offensive Neukundengewinnung derjenigen Banken und Vermögensverwalter, die mit einer adäquaten Kundenansprache und Betreuung am schnellsten an die neuen Herausforderungen reagieren.

Über die Studie: Der Kundenmonitor Vermögensverwaltung von MyPrivateBanking Research stellt eine umfassende Analyse von Kundenbedürfnissen und Kundenzufriedenheit für den deutschen Vermögensverwaltungsmarkt dar und wird jährlich veröffentlicht. Für die Studie wurden in Deutschland 300 vermögende Privatkunden mit einem Vermögen von mehr als 250 Tausend Euro und/oder einem Bruttoeinkommen von mehr als 150 Tausend Euro befragt. Die Bedürfnisse, Einstellungen und die Zufriedenheit der Kunden werden in umfassender Breite und Tiefe analysiert. Für die acht grössten Banken und Bankengruppen der vermögenden Privatkunden werden Zufriedenheitsprofile, Wechselbereitschaft der Kunden und andere wesentliche Daten im Detail dargestellt. [Mehr Infos](#)