

## Pressemitteilung 09/2009

### Banken haben aus der Krise nichts gelernt

#### Ein Jahr nach dem Beginn der Finanzkrise: Kunden urteilen sehr negativ

Nürnberg, 18. September 2009      Drei von vier Bankkunden sind der Meinung, die Banken haben nichts aus der Finanzkrise gelernt, und würden ihre Kunden „wie immer“ behandeln. Das ist das Ergebnis einer Umfrage auf dem Informationsportal Geld-Magazin.de zum Jahrestag der Lehman-Insolvenz, 15. September 2009.

24 % differenzieren immerhin und beurteilen nicht alle Banken gleich. Einige hätten ihr Verhalten geändert, andere nicht.

Anette Rehm, Geschäftsführerin Geld-Magazin.de: „Das absolut Erschreckende aber ist, dass kein einziger Umfrageteilnehmer das Gefühl hatte, die Kreditinstitute bemühten sich mehr um die Kunden!“

Hier scheint eine grosse Lücke zwischen der Kommunikation sowie dem Verhalten der Kreditinstitute und dem, was gespürt beim Verbraucher ankommt, zu klaffen. Rehm sieht auch keinen Widerspruch zu aktuellen Kundenzufriedenheitsstudien, in denen einzelne Geldhäuser sehr gut bewertet werden. „Diese Kunden waren zufrieden, sind es jetzt weiter. Für sie hat sich das Verhalten „ihrer“ Bank nicht geändert. Insgesamt aber überwiegt der negative Eindruck.“

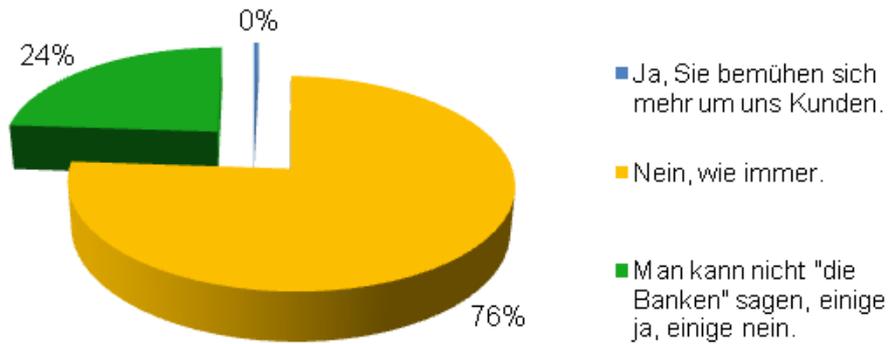
Die vollkommene Markttransparenz, die der Verbraucher inzwischen durch das Medium Internet hat, trage ihr Übriges zu der Meinung der Verbraucher bei, so Rehm. „Gerade in vielen Foren und Blogs schneiden Kreditinstitute eher schlecht ab; dieses Bild setzt sich beim Bankkunden fest.“

**Über Geld-Magazin:** Gegründet April 2008, bietet das unabhängige Internet-Portal dem privaten Nutzer rund ums Geld Informationen, Tipps und Services.

Der USP von Geld-Magazin.de ist, in normalen, leicht verständlichen Worten auch komplexe Themenstellungen aufzugreifen. User können kommentieren, redaktionelle Beiträge bewerten und Finanzprodukte zum Test vorschlagen.

**Kontakt:** Geld-Magazin, Anette Rehm, Telefon 0911 / 5614697 oder 0151 / 12427210, rehm@geld-magazin.de, <http://www.geld-magazin.de>

### Haben Banken etwas aus der Finanzkrise gelernt?



Frage: Haben Sie das Gefühl, die Banken haben aus der Finanzkrise gelernt?  
Umfrage auf Geld-Magazin.de, September 2009, 527 Teilnehmer