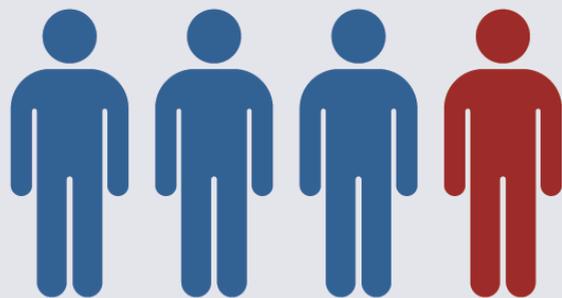


# Bankfiliale: Liebe auf Distanz

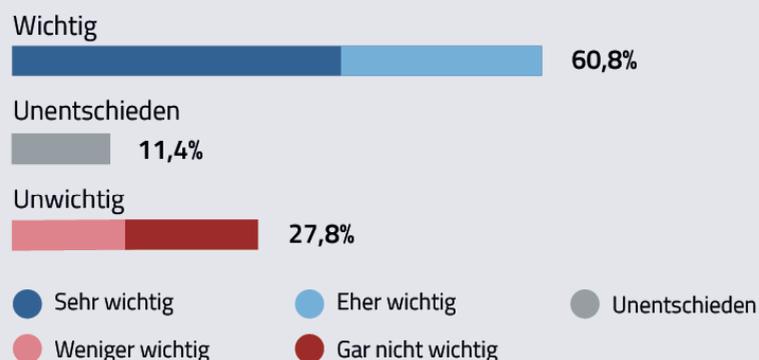
Etwa jeder **vierte** Deutsche

war länger als ein Jahr nicht mehr bei einer Hausbank-Filiale

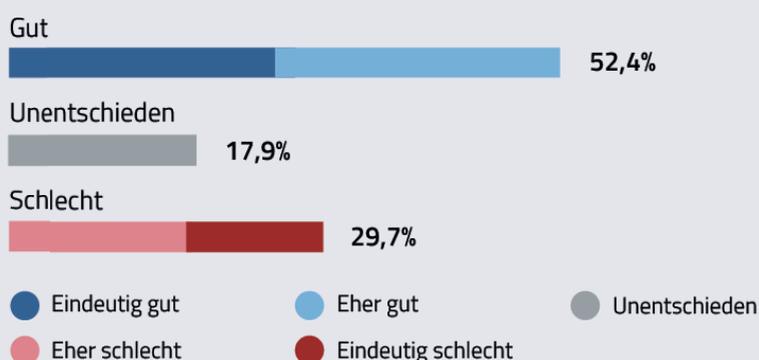


Obwohl die Deutschen immer seltener in die Filiale kommen, spielt die physische Nähe zur Hausbank nach wie vor eine große Rolle. Mehr als die Hälfte der Befragten bezeichneten die Erreichbarkeit von Filialen als wichtigen Faktor bei der Auswahl ihrer Hausbank. Dabei bewerten fast ein Drittel die aktuelle Erreichbarkeit in ihrer Region als schlecht. Setzen Banken ihren derzeitigen Kurs beim Filialabbau fort, riskieren sie Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

## Wie wichtig ist den Deutschen die räumliche Nähe zu Filialen ihrer Hausbank?



## Wie bewerten die Deutschen die Erreichbarkeit von Hausbank-Filialen in ihrer Region?

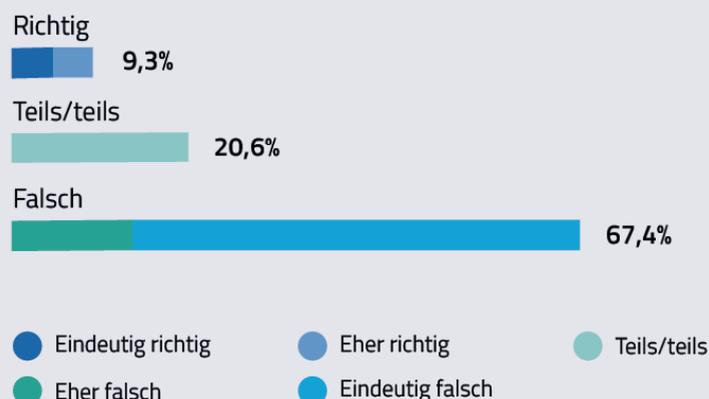


## Welche Bankdienstleistungen nutzen Online/Mobile-Banking-Nutzer eher online oder telefonisch?



Es zeigt sich: Für Bankdienstleistungen wie Überweisungen oder Kontoauszüge gehen Kunden immer seltener in die Filiale und setzen dafür lieber auf Telefon- oder Online-Banking. Beratungsdienstleistungen werden dagegen noch von den wenigsten Kunden online genutzt. Hierfür verlassen sie sich nach wie vor primär auf die Filiale vor Ort, wenn auch nicht wöchentlich oder monatlich. Daher ist es wenig überraschend, dass mehr als zwei Drittel der befragten Kunden den zunehmenden Filialabbau als falsch ansehen. Etwa ein Drittel würde deswegen sogar in Betracht ziehen, die Hausbank zu wechseln.

## Wie bewerten die Deutschen die Tatsache, dass immer mehr Banken ihre Filialen schließen?



## Würden Bankkunden die Hausbank wechseln, wenn die nächste Filiale in ihrer Nähe schließen würde?

