



MBVO.de

In Zusammenarbeit mit



Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG  
c/o Meine Bank vor Ort.de  
Landsberger Straße 98  
80339 München  
Deutschland

Name Ihrer Bank:

Ort Ihrer Bank:

Sie sind

männlich

weiblich

Bitte beantworten Sie folgende Fragen zu Ihrer Bank:

**VOR- UND NACHBETREUUNG:** Wenn Sie an Ihre Bankbesuche und Kundenbetreuung denken, inwiefern treffen folgende Aussagen zur Atmosphäre Ihrer Bank zu?

Die Wartezeiten am Bankschalter sind kurz

- trifft voll und ganz zu  
  trifft eher zu  
  teils teils  
  trifft eher nicht zu  
  trifft überhaupt nicht zu  
  kann ich nicht beurteilen

Ich kann bei Bedarf meinen Bankberater schnell telefonisch erreichen

- trifft voll und ganz zu  
  trifft eher zu  
  teils teils  
  trifft eher nicht zu  
  trifft überhaupt nicht zu  
  kann ich nicht beurteilen

Die Mitarbeiter sind sehr freundlich

- trifft voll und ganz zu  
  trifft eher zu  
  teils teils  
  trifft eher nicht zu  
  trifft überhaupt nicht zu  
  kann ich nicht beurteilen

Ich erhalte mindestens alle 12 Monate allgemeine Informationen von meiner Bank (Beispiele: bei steuerlichen Veränderungen oder gesellschaftlichen Veränderungen)

- trifft voll und ganz zu  
  trifft eher zu  
  teils teils  
  trifft eher nicht zu  
  trifft überhaupt nicht zu  
  kann ich nicht beurteilen

Meine Bank hat mich in den letzten 12 Monaten beraten

- trifft voll und ganz zu  
  trifft eher zu  
  teils teils  
  trifft eher nicht zu  
  trifft überhaupt nicht zu  
  kann ich nicht beurteilen

Ausgehändigte Unterlagen nach einem Beratungsgespräch sind hilfreich

- trifft voll und ganz zu  
  trifft eher zu  
  teils teils  
  trifft eher nicht zu  
  trifft überhaupt nicht zu  
  kann ich nicht beurteilen

**ATMOSPHERE UND INTERAKTION:** Wenn Sie an Ihre Bank denken, inwiefern treffen folgende Aussagen zur Atmosphäre in Ihrer Bank zu?

Die Räumlichkeiten meiner Filiale sind ansprechend

- trifft voll und ganz zu  
  trifft eher zu  
  teils teils  
  trifft eher nicht zu  
  trifft überhaupt nicht zu  
  kann ich nicht beurteilen

In meiner Bank kann man gut ein vertrauliches Gespräch führen

- trifft voll und ganz zu  
  trifft eher zu  
  teils teils  
  trifft eher nicht zu  
  trifft überhaupt nicht zu  
  kann ich nicht beurteilen

Ich werde in der Bankfiliale mit Namen begrüßt

- trifft voll und ganz zu  
  trifft eher zu  
  teils teils  
  trifft eher nicht zu  
  trifft überhaupt nicht zu  
  kann ich nicht beurteilen

Ich kenne meinen persönlichen Ansprechpartner

- trifft voll und ganz zu  
  trifft eher zu  
  teils teils  
  trifft eher nicht zu  
  trifft überhaupt nicht zu  
  kann ich nicht beurteilen

**KUNDENGERECHTIGKEIT:** Inwiefern treffen folgende Aussagen auf die Bank bzw. die Berater zu?

Meine Bank ist über meine komplette finanzielle Situation gut informiert

trifft voll und ganz zu  trifft eher zu  teils teils  trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  kann ich nicht beurteilen

Meine Bank kennt meine persönliche Lebenssituation (beruflich und privat)

trifft voll und ganz zu  trifft eher zu  teils teils  trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  kann ich nicht beurteilen

Ich verstehe die Erläuterungen der Bankmitarbeiter

trifft voll und ganz zu  trifft eher zu  teils teils  trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  kann ich nicht beurteilen

Mein Berater wirkt in Gesprächen immer sehr engagiert

trifft voll und ganz zu  trifft eher zu  teils teils  trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  kann ich nicht beurteilen

Mein Berater weist mich auch von sich aus auf für mich relevante Produkte hin

trifft voll und ganz zu  trifft eher zu  teils teils  trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  kann ich nicht beurteilen

Von meinem Berater empfohlenen Produkte passen stets zu meinem Bedarf

trifft voll und ganz zu  trifft eher zu  teils teils  trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  kann ich nicht beurteilen

**SACHGERECHTIGKEIT:** Inwiefern treffen folgende Aussagen auf Ihre Gespräche mit Bankmitarbeitern zu?

In Beratungsgesprächen verwendet der Berater Demonstrationshilfen z.B. PC, Skizzen, Zeichnungen, Beratungsprogramme

trifft voll und ganz zu  trifft eher zu  teils teils  trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  kann ich nicht beurteilen

Die Produktempfehlungen der Bank werden verständlich erläutert

trifft voll und ganz zu  trifft eher zu  teils teils  trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  kann ich nicht beurteilen

Bei Produktempfehlungen werde ich auch über etwaige Risiken oder Nachteile informiert

trifft voll und ganz zu  trifft eher zu  teils teils  trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  kann ich nicht beurteilen

Bei Finanzprodukten wird auch die steuerliche Behandlung angesprochen

trifft voll und ganz zu  trifft eher zu  teils teils  trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  kann ich nicht beurteilen

Der Berater zeigt sich bei Produkten und Sachverhalten stets fachlich sicher

trifft voll und ganz zu  trifft eher zu  teils teils  trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  kann ich nicht beurteilen

**GLOBALFRAGEN:** Inwiefern treffen folgende, generelle Aussagen auf Ihre Hausbank zu?

Ich würde meine Hausbank weiterempfehlen

trifft voll und ganz zu  trifft eher zu  teils teils  trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  kann ich nicht beurteilen

Ich bin mit meiner Hausbank voll und ganz zufrieden

trifft voll und ganz zu  trifft eher zu  teils teils  trifft eher nicht zu  trifft überhaupt nicht zu  kann ich nicht beurteilen

**SOZIODEMOGRAFIE:** Wie alt sind Sie?

bis 20 Jahre  21-30 Jahre  31-40 Jahre  
 41-50 Jahre  51-60 Jahre  älter als 60 Jahre

**SCHULABSCHLUSS:** Welchen Schulabschluss haben Sie bzw. streben Sie momentan an?

kein Abschluss  Haupt-Volksschulabschluss  Realschulabschluss  
 Fachabitur / Abitur  Fach-/ Hochschulabschluss