

## Repräsentative Befragung zum Thema Finanzen, Beratung und Vertrauen

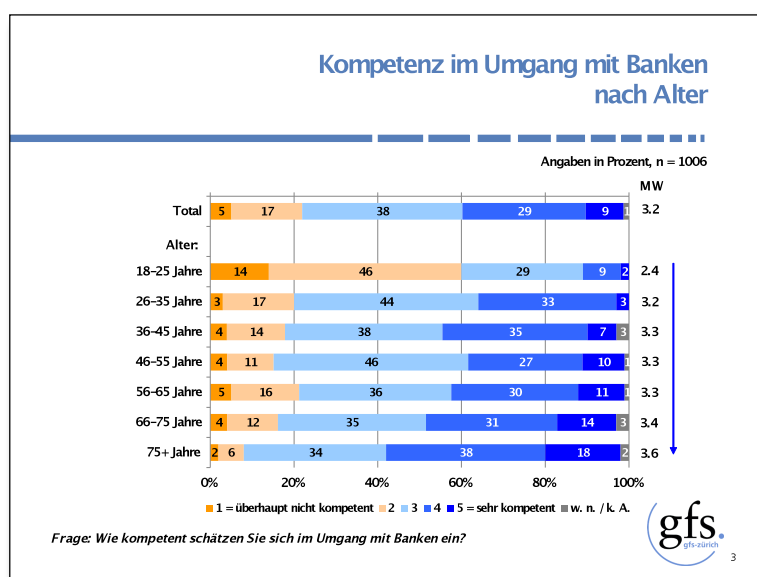
### Schweizer Bevölkerung mit hohen Erwartungen an die Finanzberatung

Zürich, Februar 2019. Schweizerinnen und Schweizer schätzen sich im Umgang mit Banken als mässig kompetent ein. Das Vertrauen in Banken, Anwälte und Versicherungen ist deutlich tiefer als jenes in Ärzte. Die Fachkompetenz ist bei der Finanzberatung eine besonders wichtige Eigenschaft von Beratern. Dies geht aus einer repräsentativen Befragung von gfs-zürich hervor.

#### Durchwachsene Kompetenz der Bevölkerung im Umgang mit Banken

1006 Schweizerinnen und Schweizer wurden gefragt, wie kompetent sie sich im Umgang mit Banken auf einer Skala von 1 «überhaupt nicht kompetent» bis 5 «sehr kompetent» einschätzen. Durchschnittlich antwortete die Bevölkerung mit einem Wert von 3.2. Gerade die jüngsten Befragten im Alter zwischen 18 und 25 Jahren schätzen sich mit 2.4 deutlich weniger kompetent ein als ältere Befragte. Am kompetentesten schätzen sich denn auch die Ältesten ein mit einem Mittelwert von 3.6.

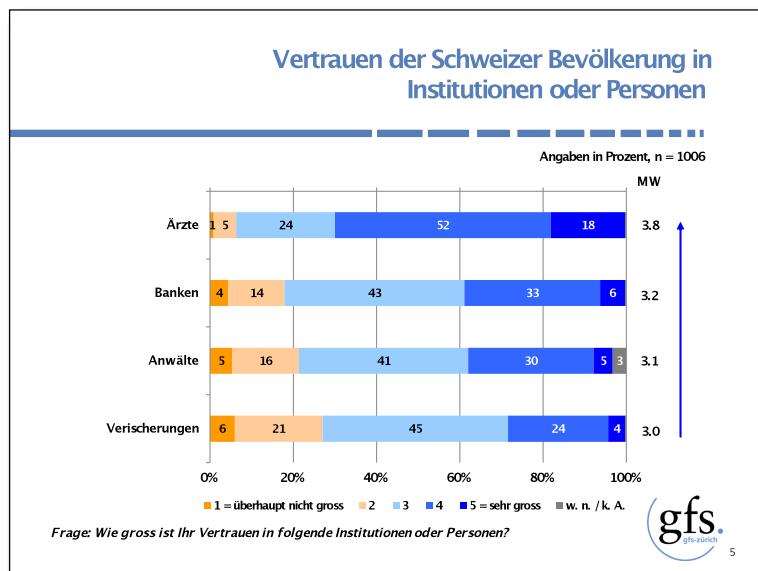
**Frage: Wie kompetent schätzen Sie sich im Umgang mit Banken ein auf einer Skala von 1 „überhaupt nicht kompetent“ bis 5 „sehr kompetent“?**



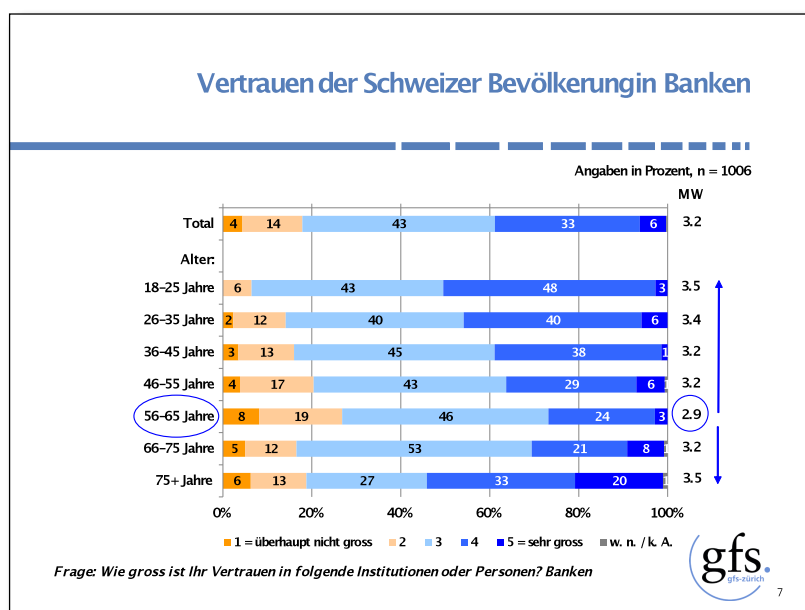
#### Vertrauen in Banken, Anwälte und Versicherungen signifikant tiefer als jenes in Ärzte

Als Nächstes wurde das Vertrauen der Bevölkerung auf einer Skala von 1 «überhaupt nicht gross» bis 5 «sehr gross» in verschiedene Institutionen und Personen erhoben. Es zeigt sich, dass das Vertrauen in die Referenzgruppe der Ärzte mit durchschnittlich 3.8 signifikant höher liegt als das Vertrauen in Banken (3.2), Anwälte (3.1) und Versicherungen (3.0). Während das Vertrauen in die Ärzte als zufriedenstellend eingestuft werden kann, deuten die Werte der übrigen drei Berufsgruppen zwischen 3.0 und 3.2 doch auf gewisse Bedenken, Skepsis oder Zweifel gegenüber diesen Berufsgruppen.

**Frage: Wie gross ist Ihr Vertrauen in folgende Institutionen oder Personen auf einer Skala von 1 = überhaupt nicht gross bis 5 = sehr gross?**



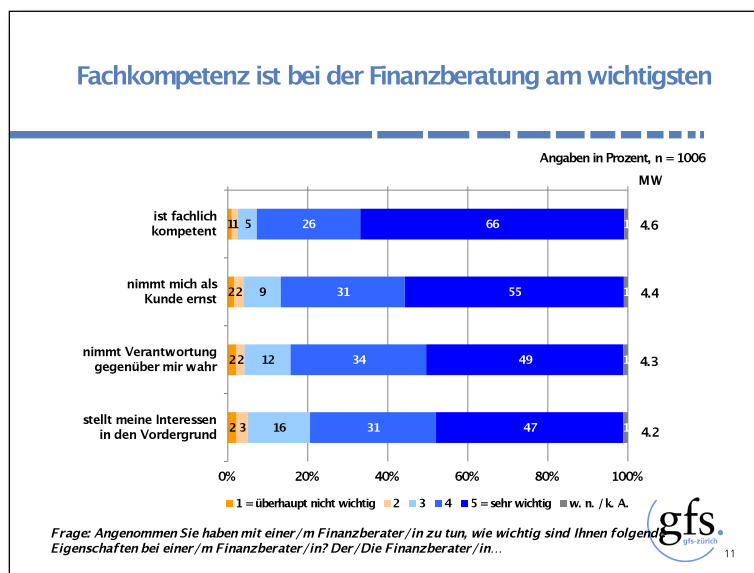
Schaut man sich das Vertrauen in die verschiedenen Institutionen und Personen in Anhängigkeit vom Alter der Befragten an, so fällt auf, dass das Vertrauen bei den jüngeren Befragten höher ist und dann bis zum Pensionsalter abnimmt. Bei den über 65-Jährigen steigt das Vertrauen dann wiederum an. Personen scheinen vor der Pensionierung also besonders kritisch zu sein, höchstwahrscheinlich weil viele finanzielle Angelegenheiten geregelt werden müssen mit dem Übertritt ins Rentenalter. Dieser Verlauf beim Vertrauen trifft auf alle vier Berufsgruppen (Banken, Anwälte, Versicherungen, Ärzte) zu. Bei den Banken liegt das Vertrauen bei den Jüngsten, den 18 bis 25-Jährigen, beispielsweise noch bei 3.5 und sinkt dann bis auf 2.9 bei den 56 bis 65-Jährigen, und steigt dann wieder an auf 3.5 bei Personen ab 75 Jahren.



### Fachkompetenz des Finanzberaters als A und O eines jeden Beratungsgespräches

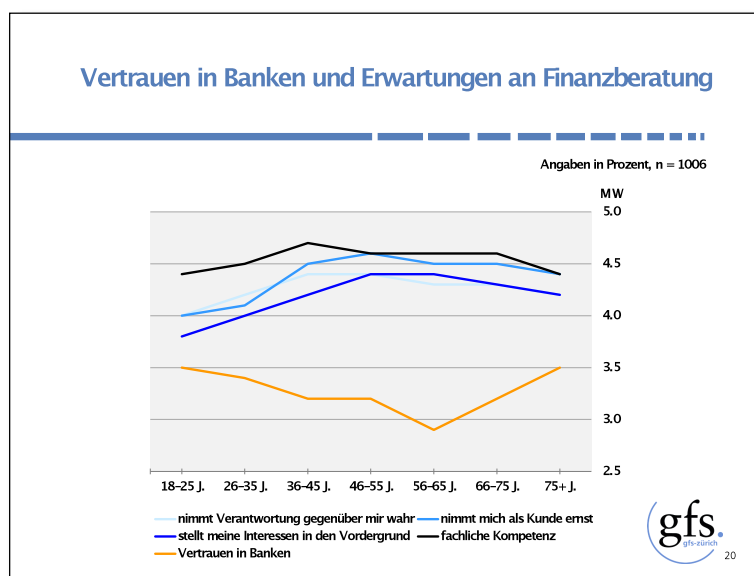
Weiter konnten die Befragten die Wichtigkeit von vier Eigenschaften einer Finanzberaterin oder eines Finanzberaters auf einer Skala von 1 «überhaupt nicht wichtig» bis 5 «sehr wichtig» beurteilen. Von den vier abgefragten Eigenschaften wird die fachliche Kompetenz mit einem Mittelwert von 4.6 als am Wichtigsten eingestuft. Den Kunden ernst nehmen (4.4), Verantwortung gegenüber dem Kunden wahrnehmen (4.3) und die Interessen des Kunden in den Vordergrund stellen (4.2) werden ebenfalls als sehr wichtig eingestuft, jedoch leicht weniger wichtig als die fachliche Kompetenz.

**Frage: Angenommen Sie haben mit einer/m Finanzberater/in zu tun, wie wichtig sind Ihnen folgende Eigenschaften bei einer/m Finanzberater/in? Der/Die Finanzberater/in...**



## Vertrauen in Banken und Erwartungen an die Finanzberatung

Analysiert man die Erwartungen der Bevölkerung an die Finanzberaterinnen und Finanzberater etwas genauer, so erkennt man, dass die jüngsten und die ältesten Befragten die Wichtigkeit der vier Eigenschaften allesamt etwas tiefer einschätzen als die Personen zwischen 36 und 65 Jahren.



Ferner hat das Vermögen von Personen einen Einfluss auf die Erwartungshaltung an die Finanzberatung. Personen mit einem Vermögen von über 200'000 Schweizer Franken stufen die Wichtigkeit der vier abgefragten Eigenschaften von Finanzberaterinnen und Finanzberater höher ein als Personen mit geringerem Vermögen.

## Studiendesign

Das Forschungsinstitut gfs-zürich realisierte vom 21. September bis zum 16. November 2018 insgesamt 1006 telefonische Interviews. Die Befragung ist repräsentativ für die erwachsene Bevölkerung in der Deutsch- und Westschweiz. Der Vertrauensbereich der Gesamtstichprobe liegt bei +/- 3.2% bei einem Prozentwert von 50%.

Die Fragen zur Finanzberatung wurden angeregt, von Dr. Doris Schönemann, Präsidentin des Vereins Advisonet. Der Verein hat das Ziel, Exzellenz in der unabhängigen Finanzberatung zu fördern.

## Kontakt

Dr. Andrea Umbricht, Projektleiterin, [andrea.umbricht@gfs-zh.ch](mailto:andrea.umbricht@gfs-zh.ch), 044 360 40 27

## gfs-zürich

Das Forschungsinstitut gfs-zürich kann auf 60 Jahre Erfahrung im Bereich der Markt- und Sozialforschung zurückgreifen. Dank seiner Erfahrung und seiner Vernetzung mit Kreisen der Wissenschaft und Wirtschaft geniesst gfs-zürich in der Schweiz einen ausgezeichneten Ruf als qualitativ hochstehendes Marktforschungsinstitut. Nebst Projekten zu aktuellen gesellschaftlichen Fragen bilden massgeschneiderte kundenbezogene Befragungen quantitativer und qualitativer Art einen Schwerpunkt der Arbeit. Kunden- und Mitarbeiterbefragungen, Image- und Positionsanalysen, Motiv- und Werbewirkungsforschung gelten als ausgewiesene methodische Stärken. Inhaltlich

positioniert sich gfs-zürich u.a. in den Bereichen Wirtschaft, Finanzen, Bildung, Gesundheit, Alter sowie dem Non Profit Markt.

Weitere Informationen unter <http://www.gfs-zh.ch>