

# Hauptsache: Vertrauen

## E-Finance Lab befragte Kunden türkischer Abstammung

Auch mit zunehmender Integration bleiben türkische Immigranten häufig noch Kunden ihrer Heimatbanken. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie des E-Finance Lab (EFL) – ein gemeinsames Forschungsinstitut der Universität Frankfurt und der TU Darmstadt –, bei der mehr als 1.000 türkische Bürger in Deutschland befragt wurden.

Rund 20 Prozent bleiben ihrer türkischen Bank treu – auch wenn diese am deutschen Markt nicht besonders stark vertreten ist. IS Bank (59 Prozent), Merkez Bank (19 Prozent), Ziraat Bank (19 Prozent) und Akbank (15 Prozent) sind die bevorzugten Institute, zu denen gerne auch parallel zur Bankverbindung in Deutschland Kontakt gehalten wird. Die Wissenschaftler begründen dies mit dem so genannten

„Heimweh-Faktor“. Gleichzeitig registrieren die Analysten ein sehr großes Vertrauen der Befragten gegenüber türkischen Banken. Den Banken des Gastlandes empfehlen sie eine direkte Ansprache, die weit über das Angebot von Bankdienstleistungen in türkischer Sprache hinaus geht. Immerhin ist knapp die Hälfte aller Befragten Kunde bei einer Volksbank oder Sparkasse – daran lässt sich anknüpfen. Die Autoren regen auch an, bankseitig möglicherweise Kooperationen mit Banken aus dem Heimatland anzustreben, um so das Vertrauen der türkischen Klientel gegenüber dem eigenen Institut zu stärken.

Bei der Produktauswahl haben sich türkische Immigranten laut Studie weitgehend den Präferenzen deutscher Verbraucher angepasst. Religion

spielt für sie oft eine deutlich wichtigere Rolle als für deutsche Kunden, allerdings ist „Islamic Banking“ für die meisten von ihnen kein Thema. Dennoch wächst das Bedürfnis einer direkten Ansprache dieser Zielgruppe.

„Für inländische Banken gewinnt die Zielgruppe der Immigranten zunehmend an Bedeutung. Rund drei Viertel der Deutsch-Türken sind jünger als 45 Jahre – sie gelten als markenbewusst, konsumfreudig, kritisch und individualistisch“, so die Autoren. 4,5 Personen leben im Durchschnitt in einem türkischstämmigen Haushalt. Dieser verfügt über ein Nettoeinkommen von 2.000 Euro im Monat.

Weitere Informationen zur Studie und zum Forschungsinstitut gibt es im Internet unter [www.efinancelab.de](http://www.efinancelab.de)