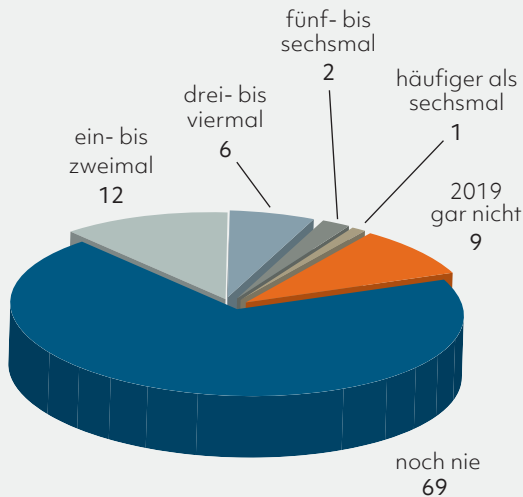


# zur Kommunikation

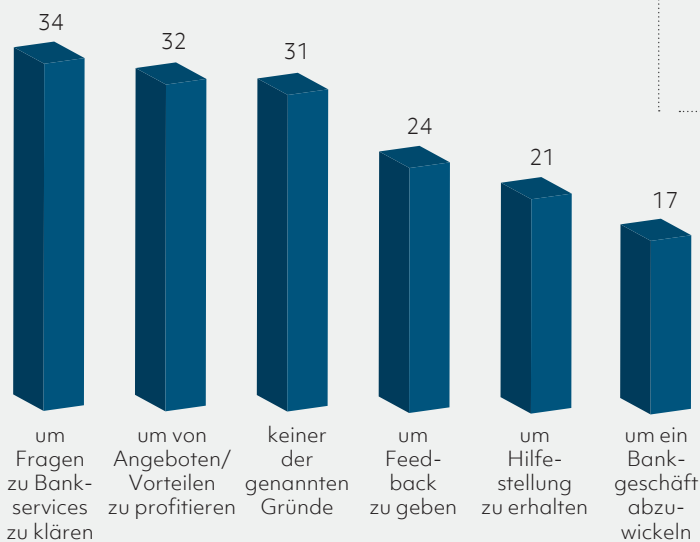
## Chat mit der Bank ist die Ausnahme



Wie häufig Kunden 2019 mit ihrer Bank gechattet haben, in Prozent  
n = 1 006 Bankkunden in der Schweiz

Quelle: Institut für Finanzdienstleistungen, Zug

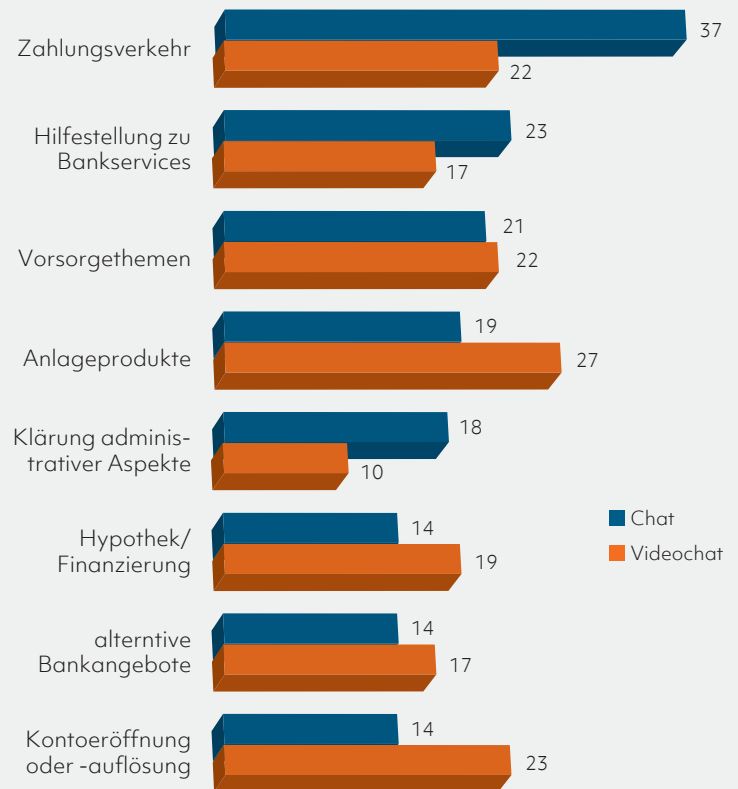
## Wenig Interesse an Social-Media-Interaktion mit der Bank



In welchen Situationen sich Bankkunden vorstellen könnten, aktiv über Social Media mit ihrer Bank in Verbindung zu treten, in Prozent (Mehrfachnennungen)  
n = 351 Schweizer Bankkunden

Quelle: Institut für Finanzdienstleistungen, Zug

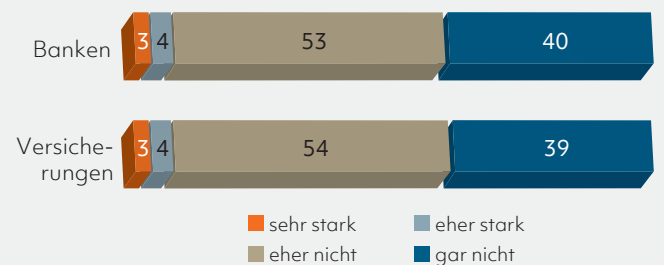
## Zahlungsverkehr beim Chat im Fokus



Zu welchen Themen Bankkunden per Chat oder Videochat mit ihrer Bank kommuniziert haben, in Prozent  
n = 222 (Chats) beziehungsweise 111 (Videochats) Schweizer Bankkunden

Quelle: IFZ

## Finanzdienstleister zögerlich beim Umstellen auf digitale Kommunikationsformen



Inwieweit Banken und Versicherer überwiegend auf digitale und durch Künstliche Intelligenz unterstützte Kommunikations-formen wie Sprachassistenten umstellen, in Prozent, n = 66

Quelle: Lünendonk