

KAPITEL 3

Interessanterweise wird bei den analogen Touchpoints der Bankberater am häufigsten in Anspruch genommen. 54 % der befragten Österreicher hatten im letzten Jahr ein Gespräch mit ihrem Bankberater. In der Schweiz waren es lediglich 40 %, ähnlich viele wie in Deutschland (39 %). Schweizerische Bank-

kunden gehen häufiger zu Events (28 %) als Österreichische (24 %) und wesentlich häufiger als Deutsche (15 %).

In allen drei Ländern hat etwa ein Viertel der Befragten mindestens dreimal bei ihrer Bank angerufen. (D: 22 %, A: 24 %, CH: 25 %). Interessant ist, dass in Österreich proportional weniger Menschen einen physischen Bankauszug per Post erwarten (13 %) als in Deutschland (21 %) und der Schweiz (20 %). Das korrespondiert jedoch gut mit der sehr guten Kenntnis und Nutzung von E- und Mobile Banking.

