KAPITEL 4

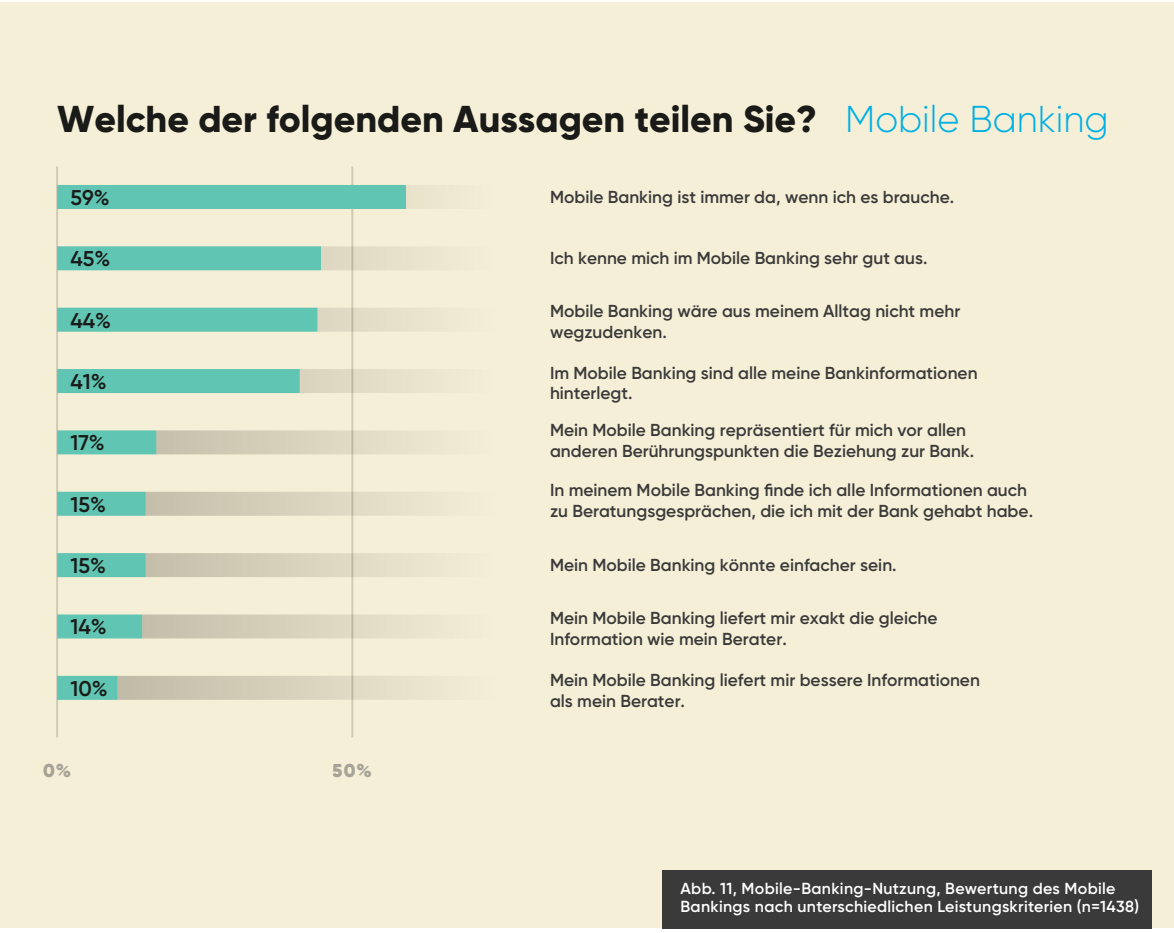

Abb. 11, Mobile-Banking-Nutzung, Bewertung des Mobile Bankings nach unterschiedlichen Leistungskriterien (n=1438)

Spannend ist in diesem Zusammenhang wieder der Infrastrukturgedanke. Zwei Drittel bewerten die Verfügbarkeit des E-Bankings als gut («Immer da, wenn ich es brauche»). 56 % der Befragten geben an, dass E-Banking aus ihrem Alltag nicht mehr wegzudenken wäre. Gesamthaft wird das E-Banking als «einfach» eingeschätzt. Trotzdem geben nur 48 % der Befragten an, sich im E-Banking gut auszukennen. Für immerhin 19 % der Befragten repräsentiert das E-Banking inzwischen vor allen anderen Berührungspunkten die Beziehung zur Bank. Wir werden diesen Punkt in den nächsten Jahren konsequent weiter monitoren, da wir hier eine ansteigende Tendenz erwarten.

Ähnlich, wenn auch auf einem leicht geringeren Niveau gestalten sich die Ergebnisse für das Mobile Banking. Im Sinne eines Omnikanal- oder

 © 2024 Hochschule Luzern Institut für Finanzdienstleistungen Zug