

## KAPITEL 4

Auch hat uns in diesem Zusammenhang interessiert, warum Kunden bei ihrer Bank anrufen und nicht den Bankberater oder den Schalter aufgesucht haben oder die digitalen Tools der Bank genutzt haben. Die Antwort darauf ist grosso modo: Weil es geht! Die meisten Befragten gehen davon aus, dass sie alles, was sie benötigen, gut am Telefon erledigen können (32%), bzw. mussten bisher keine Geschäfte erledigen, die eine persönliche Anwesenheit voraussetzten (25%). Andere Gründe bestanden in mangelnder Verfügbarkeit oder räumlicher Entfernung (16% bzw. 19%). Andere Gründe sind untergeordnet. So wussten 7% nicht, wie sie an die Kontaktdaten eines Bankberaters kommen und 6% der Befragten fühlen sich in Gegenwart eines Bankberaters nicht wohl.

### Warum haben Sie im Zusammenhang mit Ihren Bankgeschäften bei Ihrer Bank angerufen und keinen Bankberater, Schalter oder die Online-Tools der Bank aufgesucht?

Alles, was ich benötige, kann ich sehr gut am Telefon erledigen.

32%

Ich musste bisher generell keine Bankgeschäfte erledigen, bei denen eine persönliche Interaktion (z. B. Treffen) mit einem Bankberater nötig gewesen wäre.

25%

Ist mir aufgrund meiner Zeit und der Distanz zu umständlich, mich mit einem Bankberater zu treffen.

19%

Aufgrund der zeitlichen Verfügbarkeit des Bankberaters bzw. meiner Arbeitszeiten ist mir ein Treffen nicht möglich.

16%

Ich weiss nicht, wie ich an Kontaktinformationen eines Bankberaters komme.

7%

Ich fühle mich in der Gegenwart eines Bankberaters nicht wohl.

6%

Ich kenne mich im E-Banking nicht aus.

4%

Ich kenne mich im Mobile Banking nicht aus.

4%

Abb. 16, Gründe, Bankgeschäfte telefonisch abzuwickeln im Vergleich zu Alternativen (n=1390)