

KAPITEL 4

4.3. Der Bankschalter – immer noch ein wichtiger Touchpoint?

Bei der Analyse der Nutzung des Bankschalters in dieser Befragung fällt auf, dass 65 % aller Befragten in 2023 einen Bankschalter besucht haben. Das sind 13 % weniger als in der nur in der Schweiz durchgeführten Vergleichsstudie *#getintouch*. 28 % der Befragten waren 2023 nicht und 7 % der Befragten waren noch nie an einem Bankschalter.

Interessant ist, dass die Gründe, einen Bankschalter nicht zu besuchen im Detail die Begründung der Nutzung des Telefons widerspiegeln. So sagen knapp 40 % der Befragten klar, dass sie keinen Grund sehen, einen Bankschalter zu besuchen, da sie alle Geschäfte auch online oder per Telefon erledigen können. Lediglich 5 % der Befragten wissen nicht, wo sich die nächste Bankfiliale befindet und 4 % fühlen sich in einer Bankfiliale nicht wohl.

