

## KAPITEL 4

Ein Drittel der Befragten war 2023 mehr als 3x am Bankschalter. Dabei handelt es sich um «analoge Sylvias», die zu 73% der Personagruppe den Schalter nutzen, aber vor allem auch um den «Viel Touchpoints»-Nutzer Hans Dampf, in dessen Personagruppe sogar 78% den Schalter nutzen.

Dabei dominieren immer noch Bargeld- und Fremdwährungsgeschäfte, wie die nachfolgende Abbildung zeigt. Dieser Anteil ist im Vergleich zur 2020er Studie um etwa ein Drittel gesunken, bzw. hat sich in Bezug auf Fremdwährungen knapp halbiert (von 44 auf 17%). 16 bzw. 15% der schalternutzenden Befragten erledigen administrative Geschäfte oder erhalten Hilfestellungen im Zusammenhang mit E- und Mobile Banking sowie den digitalen Tools. Lediglich je 13% der Befragten, die den Schalter überhaupt nutzten, erkundigen sich nach Angeboten und hatten Anliegen in Bezug auf Finanzierungs-, Anlage oder Vorsorgefragen. Der Anteil der letztgenannten drei Kundenanliegen ist im Vergleich zur 2020er Studie *#getintouch* unverändert.

### Aus welchen Gründen haben Sie 2023 einen Bankschalter aufgesucht?



Abb. 18, Gründe für den Schalterbesuch (n=1038)