

KAPITEL 4

Die Befragten, die ein Beratungserlebnis hatten, waren im Durchschnitt sehr zufrieden. 62% vergaben die Schulnote «gut» oder «sehr gut». Lagen schlechte oder sehr schlechte Erfahrungen vor, wurde primär die Kompetenz des Bankberaters bezweifelt (2% der Befragten).

Wie positiv waren Ihre (bisherigen) Erfahrungen mit dem Bankberater auf einer Skala von 1 bis 6 insgesamt?

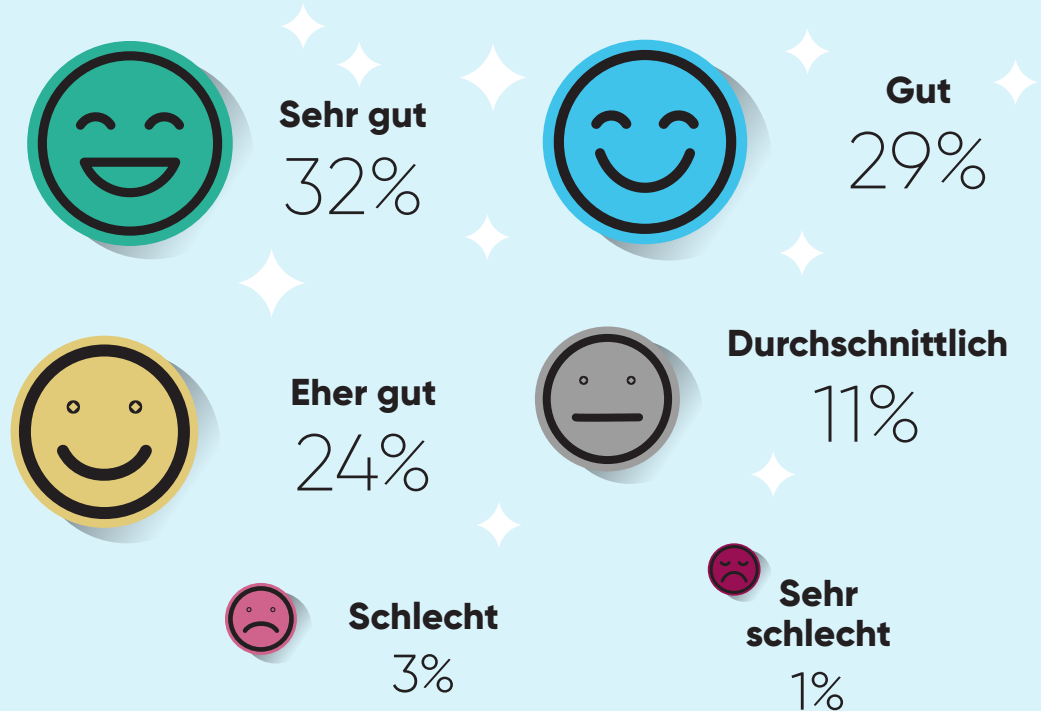


Abb. 21, Zufriedenheit mit der Erfahrung mit einem Bankberater im Retailbanking in der DACH-Region (n=940)

Interessant ist, dass die Kontaktinformationen des Beraters immerhin noch von einem Viertel der Hälfte der Befragten (26%) in der Filiale direkt eingeholt werden. 2020 waren das noch fast die Hälfte aller Befragten in der Schweiz. Auch ein Viertel der Befragten informieren sich auf der Website der Bank. 14% erhielten die Kontaktinformationen über das E-Banking, 17% aus dem Mobile Banking oder über die Website der Bank. 3% der Befragten gaben an, die Kontaktdaten von Bekannten oder dem persönlichen Umfeld bekommen zu haben. Es handelt sich also um Empfehlungen.