KAPITEL 4

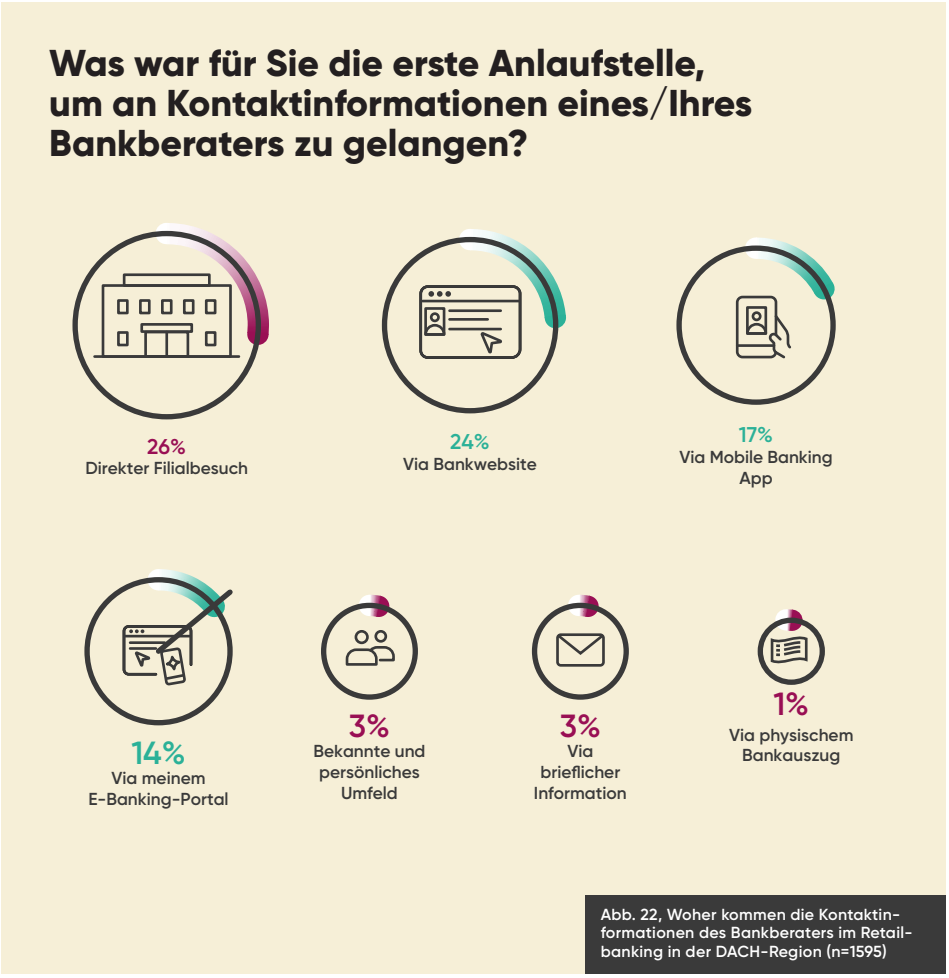

Abb. 22, Woher kommen die Kontaktinformationen des Bankberaters im Retailbanking in der DACH-Region (n=1595)

In Bezug auf die Kontaktaufnahme zum Berater fällt auf, dass das vertraute E-Mail unter den eng beieinanderliegenden Präferenzen ein wenig die Nase vorn hat. E-Mails an den Berater aus dem E-Banking oder dem Mobile Banking heraus oder per Website sind beliebt. Auch eine telefonische Kontaktaufnahme über die Website wird geschätzt. Aber auch eine Online-Terminvereinbarung via E-Banking oder via Website wird als hilfreich eingestuft. Rückruf-Buttons auf der Website oder in E- oder Mobile Banking werden ebenfalls als wichtig eingeschätzt. All diese Optionen liegen in der Beurteilung der Kunden recht eng beieinander. Etwas abgeschlagen landen Kontaktmöglichkeiten per Messenger oder der postalische Kontakt mit einem Bankberater auf den hinteren Rängen, wenn es um die Wichtigkeit bei den Befragten geht.
Einzelheiten zeigt die Abbildung 23 auf der nächsten Seite.