

KAPITEL 4

4.7. Ein Viertel der Kundschaft hat Erfahrungen mit Online-Tools wie dem Hypothekarrechner

Immerhin etwas mehr als ein Viertel der Befragten (27 %) hat schon einmal Online-Tools wie den Hypothekarrechner genutzt. Das gilt vor allem für Befragte aus den Generationen Y und Z. Das zeigt, dass Kunden auch gerade in der Planung ihrer Finanzen immer digitaler werden. Schweizer nutzen Online-Tools wesentlich häufiger als Teilnehmende aus anderen Ländern (CH: 34 %, A: 27 %, D: 21 %). Inhaltlich dominieren Rechner rund um Finanzierungen und Hypotheken das Erfahrungsspektrum. Jeder zweite Befragte, der Tools nutzt, nutzt diese Art von Rechner. Sie werden gefolgt von (in ähnlichen Anteilen) Rechnern zu den Themen Steuern (28 %), Vorsorge (29 %) und Anlagen (26 %). Die genaue Verteilung ist der folgenden Abbildung 32 zu entnehmen:



Spannend ist es in diesem Zusammenhang nachzufragen, welche Funktionalitäten die Kunden hier erwarten. Wichtigstes Beurteilungs-Kriterium ist aus Sicht der Kunden, dass die Ergebnisse einer solchen Berechnung auch sauber ausgedruckt werden können. Gleichzeitig legt etwa die Hälfte der Kunden Wert