

## KAPITEL 4

In diesem Zusammenhang dominieren Serviceanfragen zum Zahlungsverkehr (25%) oder es wird eine Hilfestellung zu Bankservices gesucht (24%). Auch administrative Services und Informationen zu alternativen Angeboten werden zunehmend genutzt (23%). Besprechungen zu Vorsorge-, Anlage- oder Finanzierungsthemen nahmen je 16% der Chats ein. Es hat sich offenbar die Meinung durchgesetzt, dass der Chat zu allen Bankaspekten genutzt werden kann. Die Details dazu zeigt die Abbildung 35:



Es fällt auf, dass die Befragten, die Chat 2023 genutzt haben, diesen mehrheitlich via E-Banking oder Mobile Banking App nutzen wollen. Die Website wird noch als Platz für Chat akzeptiert, der im Privaten meistgenutzte Messenger WhatsApp fällt dagegen in der Akzeptanz ab. Das zeigen auch andere Untersuchungen des Instituts für Finanzdienstleistungen Zug IFZ.