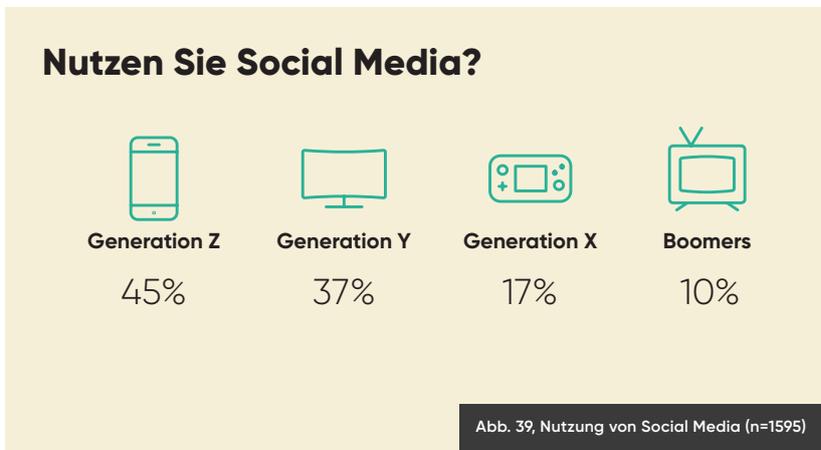


# KAPITEL 4

## 4.10. Social Media – im Banking ein ambivalentes Thema

Über die Nutzung von Social Media im Banking wird viel diskutiert. 26% der Befragten Bankkunden nutzen sie. Die Nutzung unterscheidet sich nicht über die drei untersuchten Länder. Die Nutzung scheint jedoch eine Frage des Alters zu sein. So gaben 45% der befragten Generation-Z-Kunden an, Social Media zu nutzen, bei den Vorgänger-Generationen nimmt die Nutzung immer mehr ab.



Die Gründe für die Nutzung sind vielfältig. So geht es um Serviceanlässen wie die Beantwortung von Fragen, Hilfestellungen oder darum, von Angeboten profitieren zu können. 16% der Befragten geben an, Bankgeschäfte via Social Media abwickeln zu wollen.

