

KAPITEL 4

46 % lehnen die Nutzung von Sozialmedien für Bankangelegenheiten komplett ab. Dabei fällt auf, dass 42 % der Befragten der Meinung sind, Social Media sei ein unangemessener Kanal für Bankangelegenheiten.

Warum nutzen Sie keine Sozialmedien im Zusammenhang mit Banken?

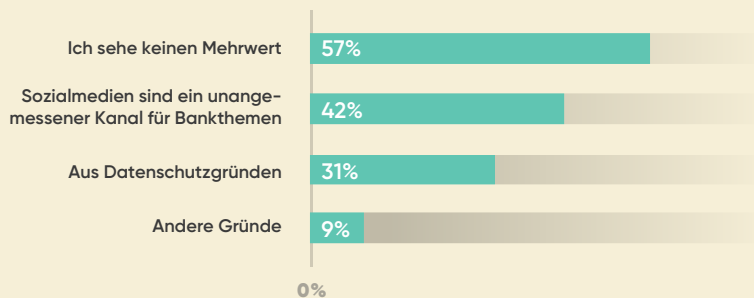
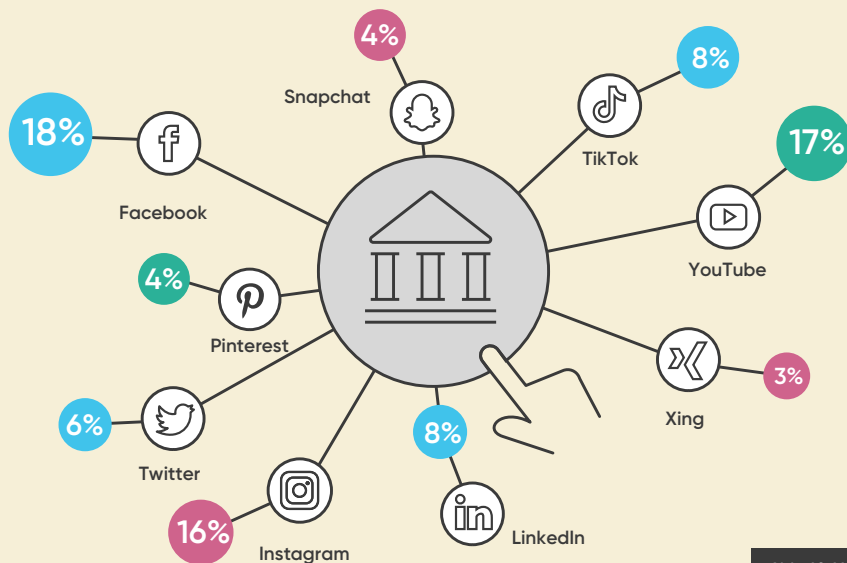


Abb. 41, Gründe für die Ablehnung von Social Media im Zusammenhang mit Bankgeschäften (n=739)

Auffallend ist die Nutzung verschiedener Sozialmedien. Hier gaben maximal 18 % der Befragten an, Facebook zu nutzen. Dichtauf folgen YouTube und Instagram. Mit einigem Abstand folgen Touchpoints wie LinkedIn, TikTok und Twitter. Abgeschlagen sind Pinterest, Snapchat und Xing.

Welche dieser Sozialmedien nutzen/nutzten Sie im Zusammenhang mit Bankthemen?*



*Mehrfachantworten möglich

Abb. 42, Verwendete Social Media Touchpoints in Bezug auf Retailbanking (n=1595)