

KAPITEL 4

Welche Dokumente erhalten Sie lieber über welchen Weg?

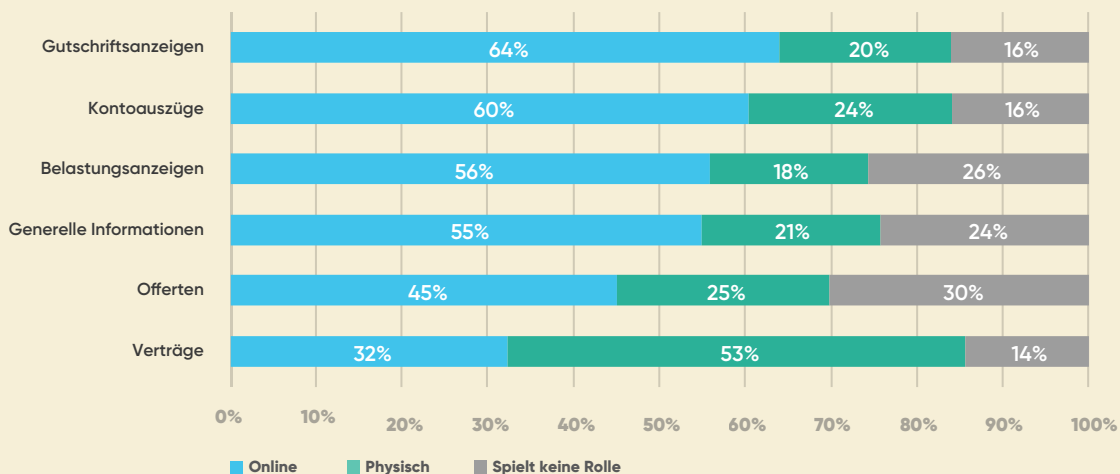


Abb. 46, Physisch vs. online – Verträge wollen Kunden nach wie vor per Post! (n=1595)

Gesamthaft lässt sich feststellen, dass eine überwiegende Mehrheit der Bankkunden Online-Dokumente präferiert. Das gilt sowohl für Offerten, Gutschrifts- wie Belastungsanzeigen und die generellen Informationen. Auffallend anders verhält es sich bei Verträgen. Hier präferieren die Mehrzahl der Kunden den postalischen Versand. Als Gründe werden vor allem die einfachere Ablage/Archivierung, die bessere Übersicht und die Kontrolle der verfügbaren Dokumente genannt.

Betrachtet man in diesem Zusammenhang die Präferenzen der einzelnen Personas, so ergibt sich auch hier ein differenziertes Bild.

Warum möchten Sie die Dokumente physisch erhalten?

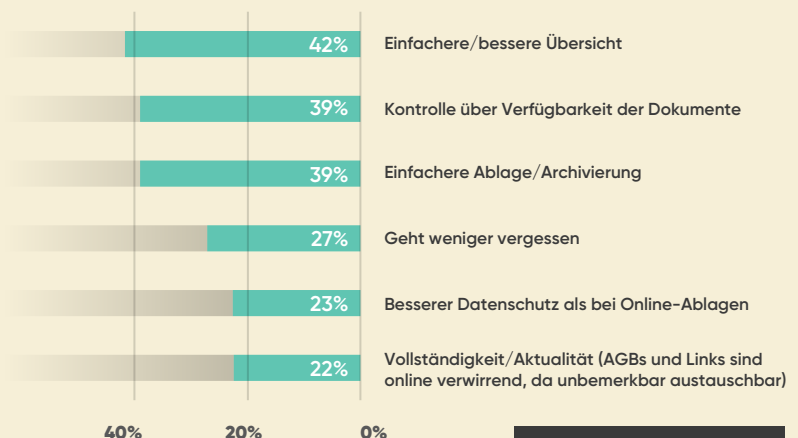


Abb. 47, Warum wollen Kunden Dokumente physisch? (n=1595)