

Sicherheit und Nutzung von Online Banking

Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage
im Auftrag des Bundesverbandes deutscher Banken



Zentrale Ergebnisse - I

- **Deutlich höheres Sicherheitsempfinden beim Online Banking**
Online Banking wird von einem immer größeren Teil der Bevölkerung als sicher angesehen. Hatte es 2018 rund die Hälfte der Deutschen (49%) als sicher oder sehr sicher beurteilt, sagen das aktuell rund zwei Drittel (64%). Dabei spielt für diese Bewertung das Alter der Befragten immer noch eine maßgebliche Rolle. Während neun von zehn Befragten im Alter von 18- bis 29 Jahren Online Banking für sicher halten, sind es bei den über 60-Jährigen mit 45% weniger als die Hälfte. Allerdings hat es gegenüber der Erhebung von vor drei Jahren, als dieser Anteil bei den älteren Befragten nur 28% ausmachte, auch in dieser Altersgruppe einen starken Anstieg des Vertrauens in die Sicherheit von Online Banking gegeben.
- **Banken genießen bei Datensicherheit großen Vertrauensvorsprung**
In Sachen Datensicherheit vertrauen erheblich mehr Menschen den Banken als den sogenannten GAFAs (Google, Amazon, Facebook, Apple). Über drei Viertel der Befragten (78%) bewerten Banken und Sparkassen in dieser Hinsicht mit gut (62%) oder sehr gut (16%), von den sogenannten GAFAs sagen das nur 21% (18% gut, 3% sehr gut).
- **Online- bzw. Mobile Banking-Nutzung auf hohem Niveau**
Sechs von zehn deutschen Erwachsenen nutzen aktuell Online- bzw. Mobile Banking, um zumindest einen Teil ihrer Bankgeschäfte zu erledigen. Trotz eines geringfügigen, nicht signifikanten Rückgangs gegenüber der letzten Erhebung 2020 verbleibt die Nutzung damit auf einem im Vergleich zu früheren Jahren sehr hohen Niveau. So hatten 2018 noch lediglich die Hälfte der Deutschen Online Banking betrieben.

Zentrale Ergebnisse - II

- **Zuwachs in allen Altersgruppen**

Der Zuwachs an Online-Banking-Nutzern ging in den letzten drei Jahren auf eine Zunahme in allen Altersgruppen mit Ausnahme der 30- bis 39-Jährigen zurück, bei denen der Anteil der Nutzer stagnierte. Obwohl gerade auch bei den über 60-Jährigen in dieser Zeit ein starker Anstieg um 16 Prozentpunkte zu verzeichnen ist, nutzen Menschen in diesem Alter Online Banking mit einem Anteil von 39% weiterhin eher zurückhaltend.

- **Nutzungshäufigkeit gestiegen**

Parallel zum Anstieg der Online Banking-Nutzung gegenüber 2018 hat auch die Intensität der Nutzung seitdem deutlich zugenommen. Gab vor drei Jahren rund ein Drittel (34%) der Nutzer an, Kontoabfragen, Überweisungen oder andere Aufträge mindestens mehrmals in der Woche online zu tätigen, sind es aktuell mit 51% mehr als die Hälfte. Der Anteil jener, die lediglich mehrmals im Monat Bankaktivitäten online durchführen, hat hingegen von 60 auf 43% abgenommen.

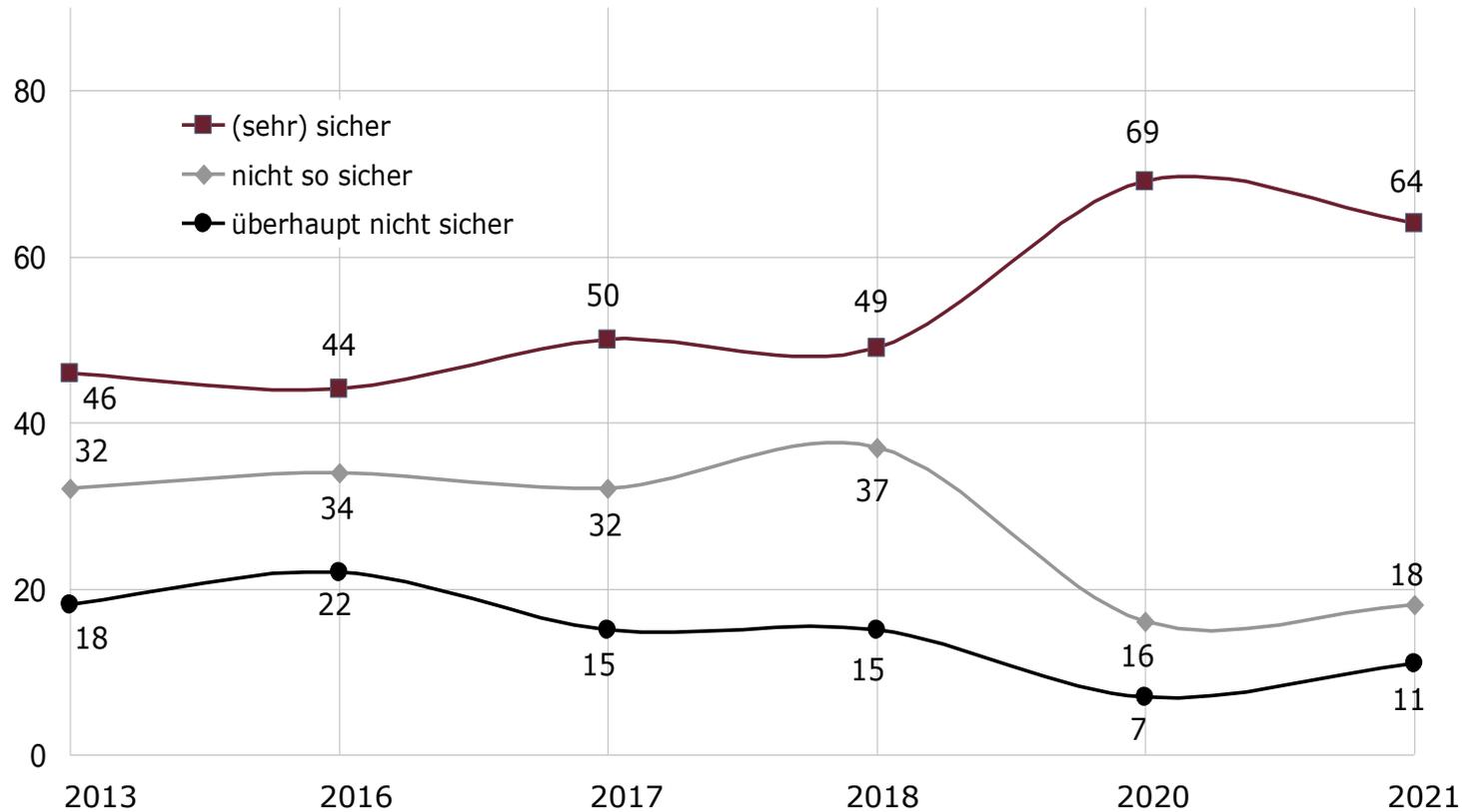
- **Den Bankschalter suchen nur noch die wenigsten regelmäßig auf**

46% der Kunden suchen mindestens ein- oder mehrmals im Monat die Filiale ihrer Hauptbank auf, aber nur rund ein Viertel hat dabei persönlichen Kontakt am Bankschalter. Parallel zur häufigeren und intensiveren Nutzung des Online- und Mobile Banking suchen die Bankkunden immer seltener die Filiale auf: Hatten 2014 noch 27% mindestens einmal pro Woche ihre Bank besucht, sind es aktuell nur noch 13%. Und waren abzüglich der Nutzung von Geldautomaten und SB-Service-Geräten vor sieben Jahren noch 7% mindestens einmal pro Woche am Bankschalter ihrer Bank, so sind es heute nur noch 3%, die dies so häufig tun. Tendenziell suchen jüngere Befragte deutlich seltener Bankenfilialen und Bankschalter auf als die älteren.

Online Banking: Sicherheitsempfinden

Deutlich höheres Sicherheitsempfinden

„Ich halte Online Banking für ...“



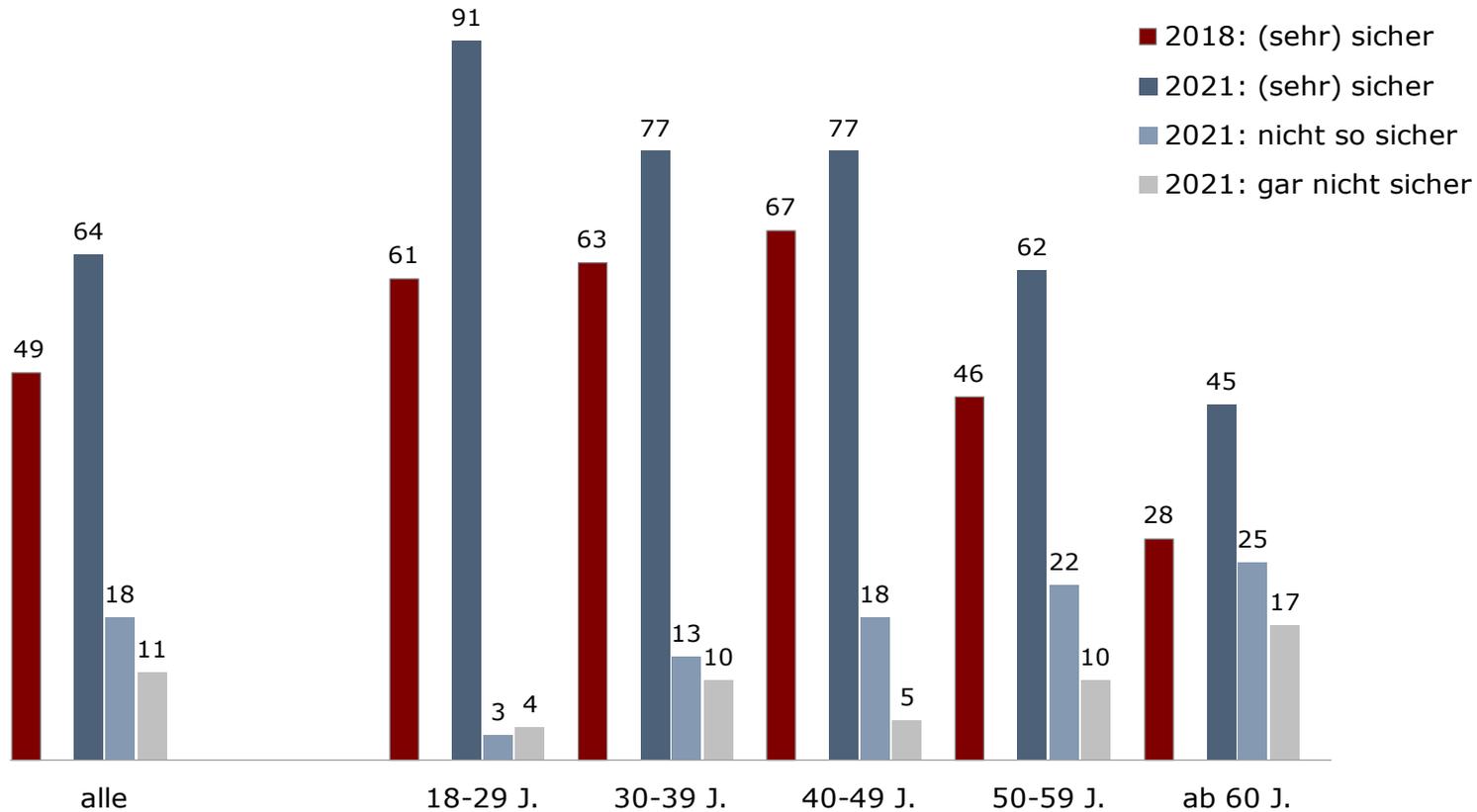
Frage: Für wie sicher halten Sie Online Banking?

Quelle: Bankenverband; jüngste Befragung August 2021; Angaben in Prozent; von 100% abweichende Summe = weiß nicht/k.A. od. rundungsbedingt.

Online Banking: Sicherheitsempfinden nach Alter

Jüngere haben besonders großes Vertrauen in die Sicherheit

„Ich halte Online Banking für ...“



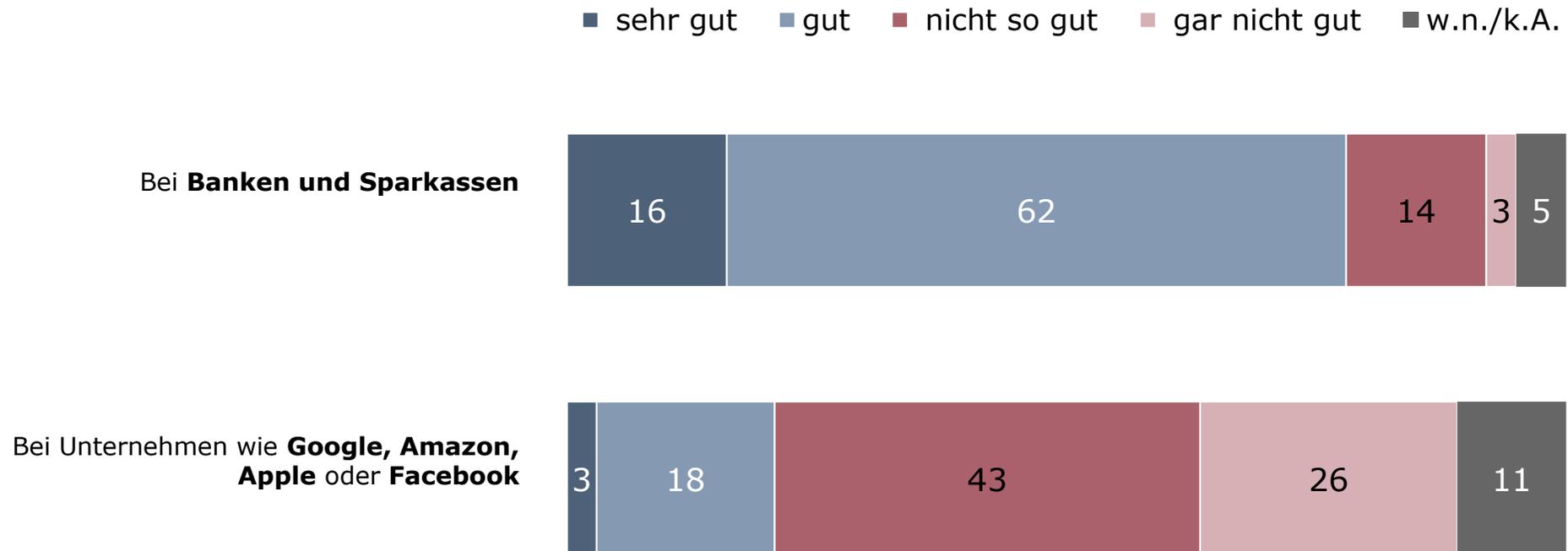
Frage: Für wie sicher halten Sie Online Banking?

Quelle: Bankenverband; jüngste Befragung August 2021; Angaben in Prozent; von 100% abweichende Summe = weiß nicht/k.A. od. rundungsbedingt.

Sicherheit persönlicher Daten

In Sachen Datensicherheit genießen Banken gegenüber Unternehmen wie Google oder Facebook einen deutlichen Vertrauensvorsprung

„Die Kundendaten sind vor Zugriffen Dritter ... geschützt.“



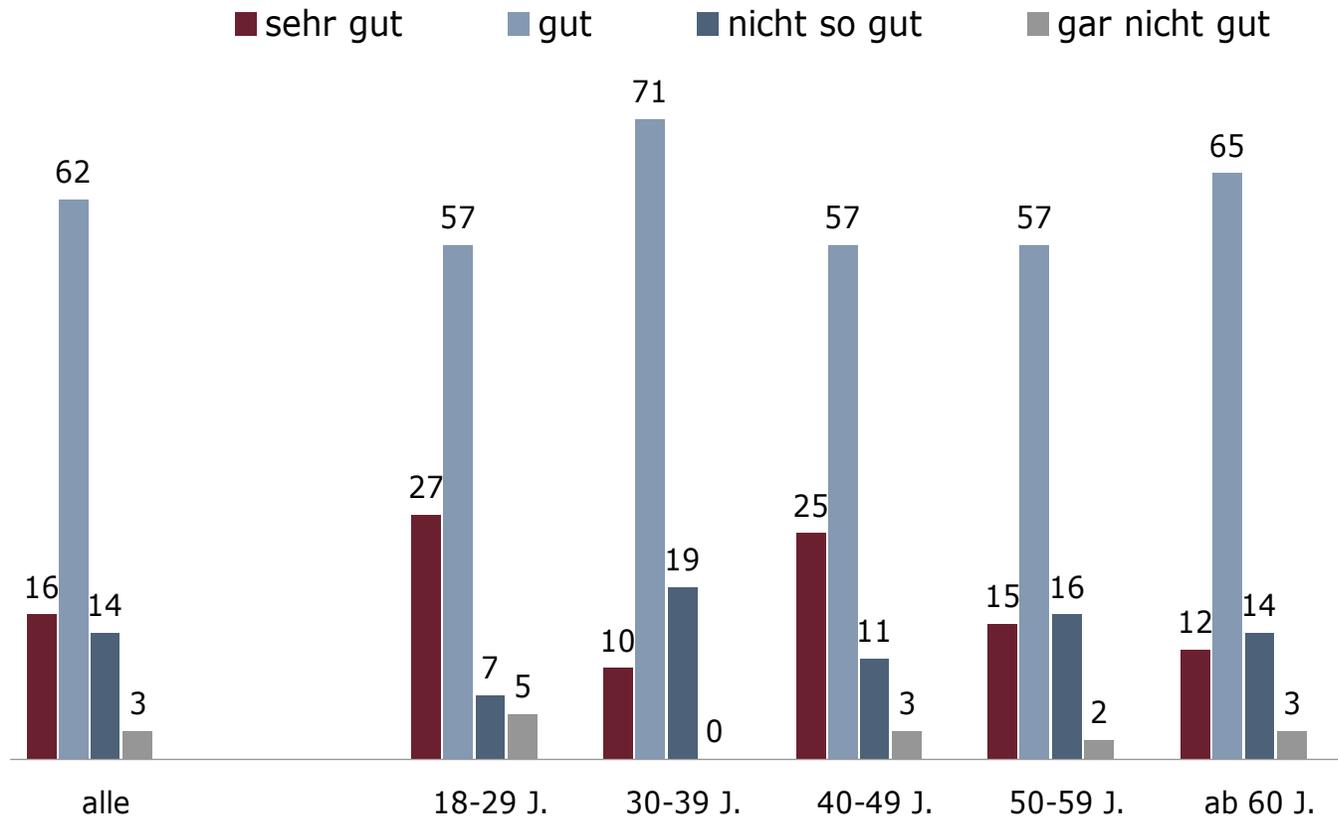
Frage: In Deutschland gibt es eine Diskussion darüber, inwieweit Unternehmen in der Lage sind, die Daten ihrer Kunden vor Zugriffen Dritter zu schützen. Glauben Sie, dass die Kundendaten bei folgenden Unternehmen sehr gut, gut, nicht so gut oder gar nicht gut geschützt sind?

Quelle: Bankenverband; jüngste Befragung August 2021; Angaben in Prozent; von 100% abweichende Summe = weiß nicht/k.A. od. rundungsbedingt.

Sicherheit persönlicher Daten bei Banken/Sparkassen

Das Vertrauen in die Datensicherheit bei Banken ist über alle Altersgruppen hinweg ausgeprägt

„Die Kundendaten sind bei Banken und Sparkassen vor Zugriffen Dritter ... geschützt.“



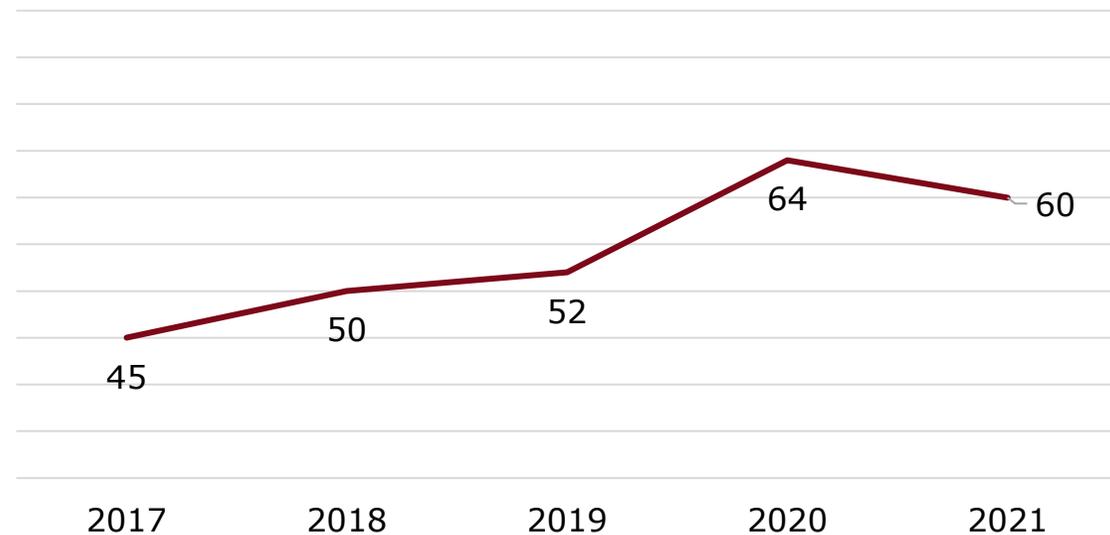
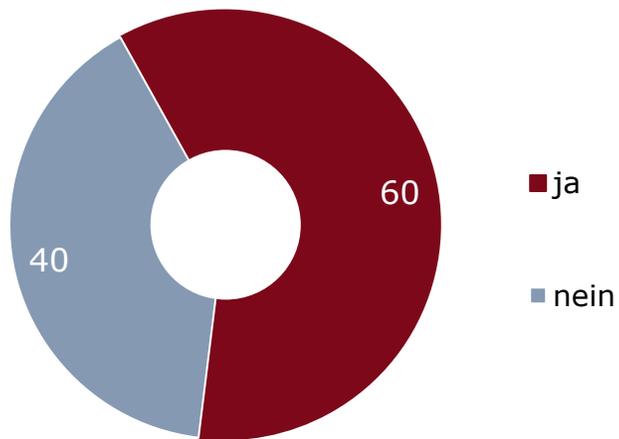
Frage: In Deutschland gibt es eine Diskussion darüber, inwieweit Unternehmen in der Lage sind, die Daten ihrer Kunden vor Zugriffen Dritter zu schützen. Glauben Sie, dass die Kundendaten bei Banken und Sparkassen sehr gut, gut, nicht so gut oder gar nicht gut geschützt sind?

Quelle: Bankenverband; jüngste Befragung August 2021; Angaben in Prozent; von 100% abweichende Summe = weiß nicht/k.A. od. rundungsbedingt.

Bankgeschäfte digital

Sechs von zehn Befragten nutzen Online- bzw. Mobile Banking

„Ich nutze Online- bzw. Mobile Banking“

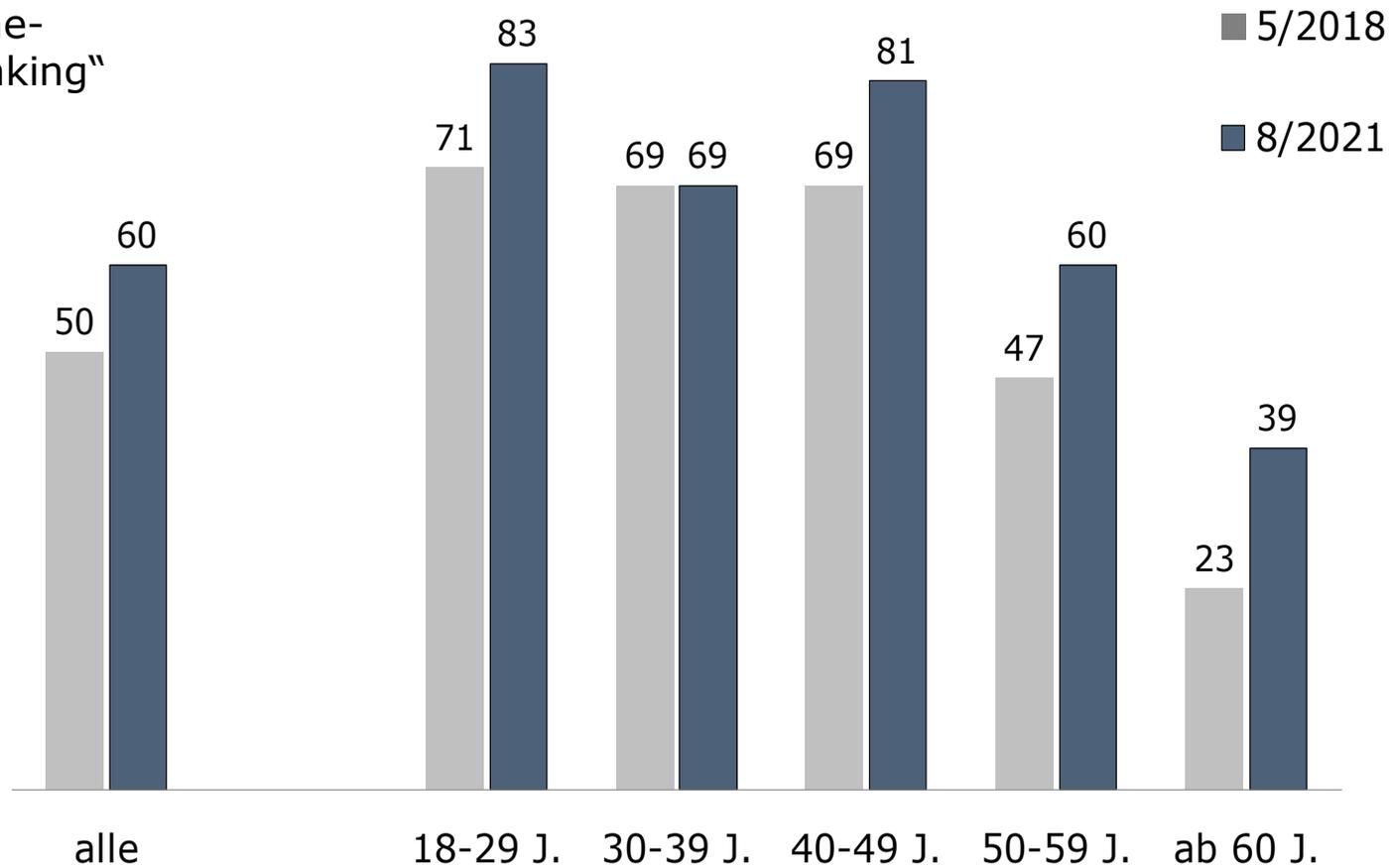


Frage: Erledigen Sie Bankgeschäfte auch über Online- oder Mobile Banking?
 Grundgesamtheit: Deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren: n= 1.018; Angaben in Prozent

Online Banking: Nutzung nach Alter

Zuwachs in fast allen Altersgruppen

„Ich nutze Online- bzw. Mobile Banking“



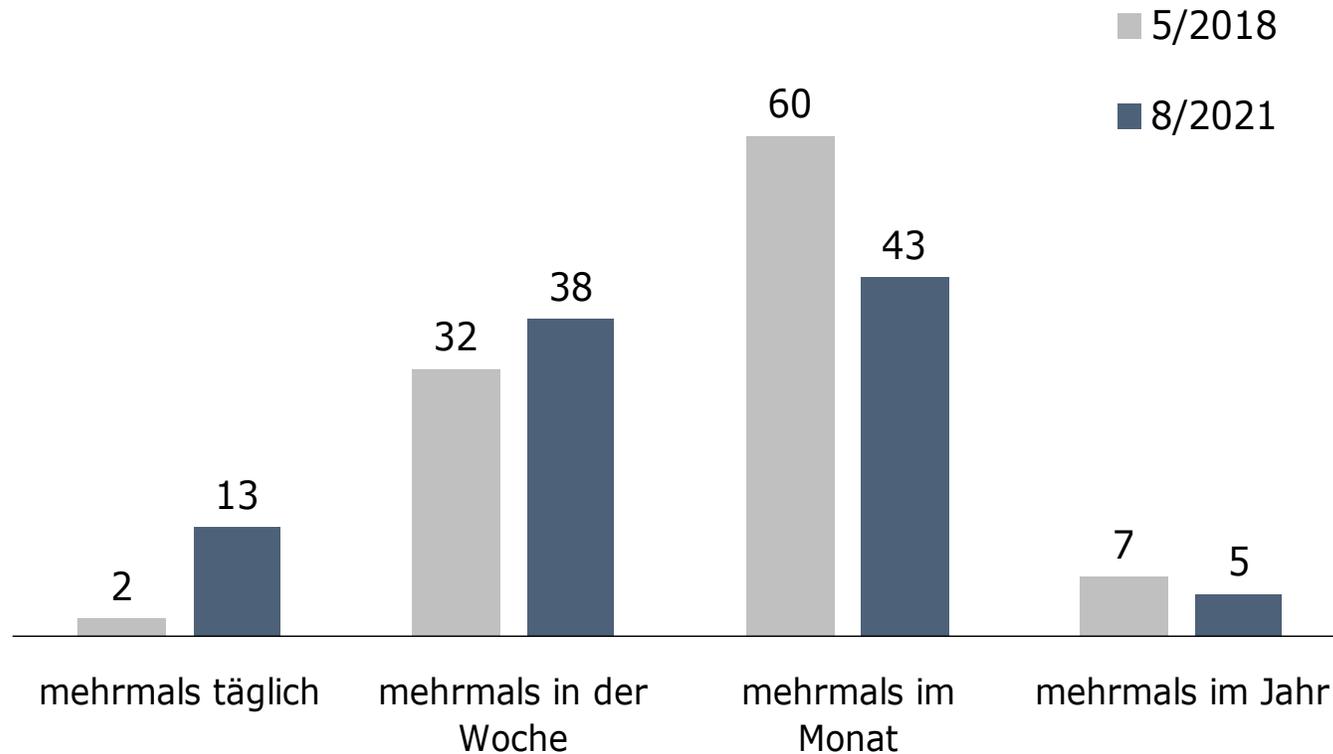
Frage: Erledigen Sie Bankgeschäfte auch über Online- oder Mobile Banking?;

Quelle: Bankenverband; jüngste Befragung August 2021; Angaben in Prozent; von 100% abweichende Summe = weiß nicht/k.A. od. rundungsbedingt.

Online Banking: Nutzungshäufigkeit

Die Intensität der Online-Banking-Nutzung ist deutlich gestiegen

„Ich nutze Online- bzw. Mobile Banking ...“



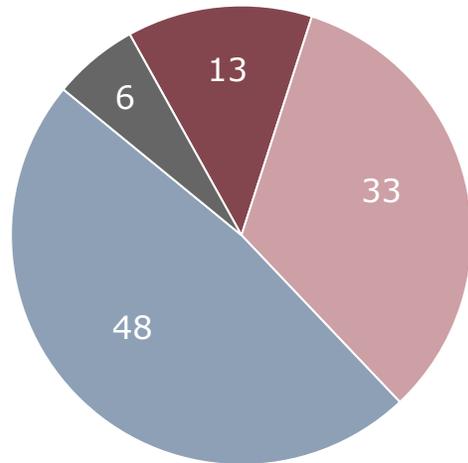
Frage: Wie oft nutzen Sie Online- oder Mobile Banking für Kontoabfragen, Überweisungen oder andere Aufträge?

Quelle: Bankenverband; jüngste Befragung August 2021; Angaben in Prozent; von 100% abweichende Summe = weiß nicht/k.A. od. rundungsbedingt.

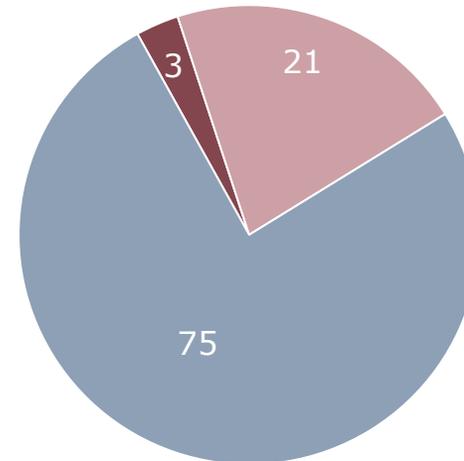
Filial- und Schalterbesuch

Den Bankschalter suchen nur noch die wenigsten regelmäßig auf

„Die Filiale meiner Hauptbank besuche ich ...“



„An den Bankschalter meiner Hauptbank gehe ich...“



- mind. 1x/Woche
- mind. 1x/Monat
- seltener bzw. nie

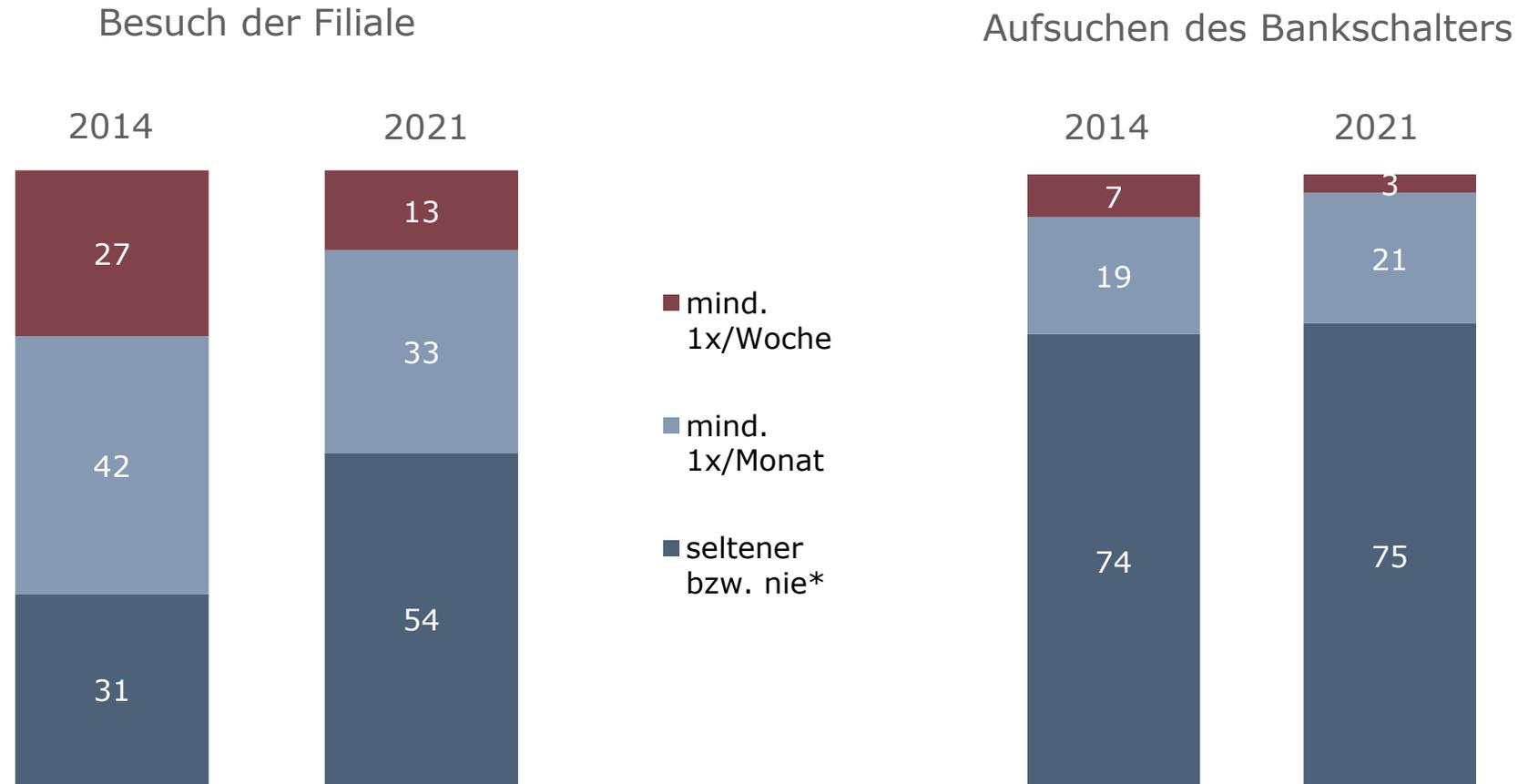
Frage: Wie oft besuchen Sie die Filiale Ihrer Hauptbank?

Frage: Wenn Sie Geld holen am Automaten und Ausdrucken von Kontoauszügen nicht mitzählen, wie häufig gehen Sie dann an den Bankschalter, um Geldangelegenheiten direkt mit einem Mitarbeiter Ihrer Hauptbank zu erledigen?;

Quelle: Bankenverband; jüngste Befragung August 2021; Angaben in Prozent; von 100% abweichende Summe = weiß nicht/k.A. od. rundungsbedingt.

Besuch der Bankfiliale /des Bankschalters

Die Häufigkeit der Filial- und Bankschalterbesuche hat deutlich abgenommen



Frage: Wie oft besuchen Sie die Filiale Ihrer Hauptbank?; *Einschl. „Hauptbank hat keine Filialen“.

Frage: Wenn Sie Geld holen am Automaten und Ausdrucken von Kontoauszügen nicht mitzählen, wie häufig gehen Sie dann an den Bankschalter, um Geldangelegenheiten direkt mit einem Mitarbeiter Ihrer Hauptbank zu erledigen?;

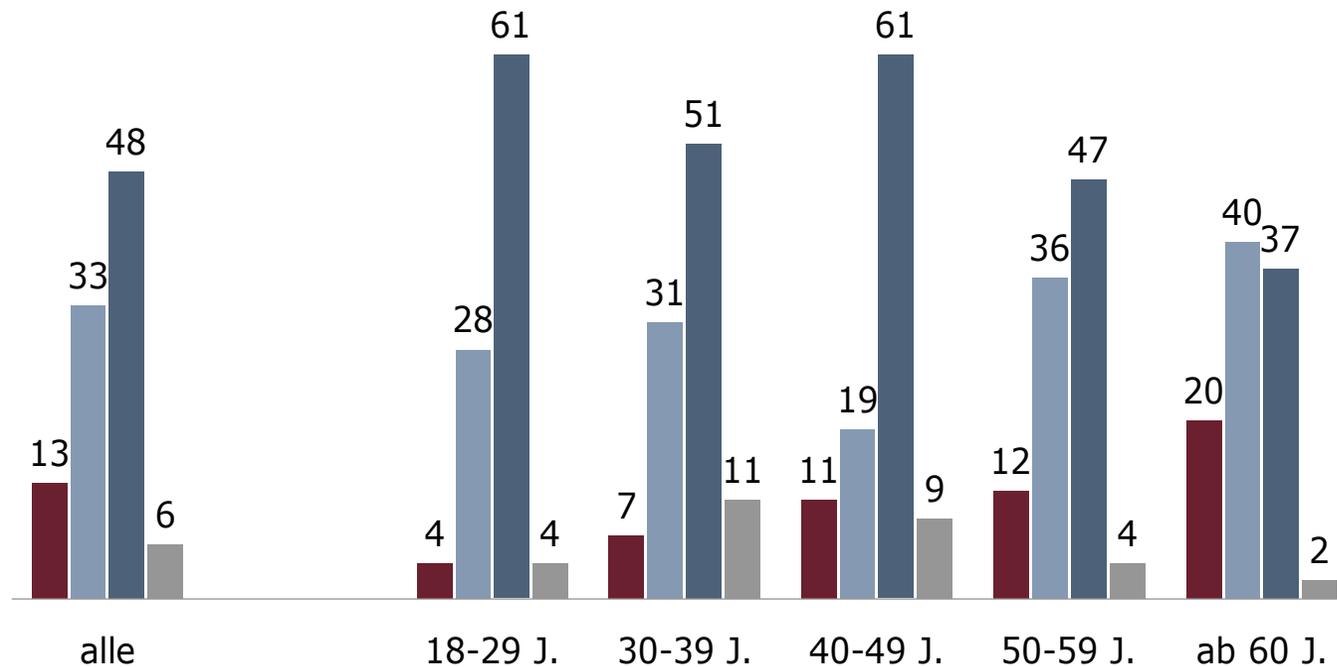
Quelle: Bankenverband; jüngste Befragung August 2021; Angaben in Prozent; von 100% abweichende Summe = weiß nicht/k.A. od. rundungsbedingt.

Besuch der Bankfiliale nach Altersgruppen

Je jünger die Befragten, desto seltener suchen sie die Bankfiliale auf

„Die Filiale meiner Hauptbank besuche ich ...“

■ mind. 1x/Woche ■ mind. 1x/Monat ■ seltener ■ keine Filiale



Frage: Wie oft besuchen Sie die Filiale Ihrer Hauptbank?;

Quelle: Bankenverband; jüngste Befragung August 2021; Angaben in Prozent; von 100% abweichende Summe = weiß nicht/k.A. od. rundungsbedingt.

Studiendesign

Erhebungszeitraum: August 2021
Stichprobe: n= 1.018 Erwachsene ab 18 Jahren
(deutsch-sprachige Bevölkerung)

Erhebungsmethode: CATI (Computer-Assisted Telephone Interview)

Auftraggeber: Bundesverband deutscher Banken, Berlin
Erhebung 2021: KANTAR, München

Repräsentative Befragung – Gewichtung nach den Merkmalen:
Alter, Geschlecht, Haushaltsgröße, Schulbildung, Bundesland und Ortsgröße.

