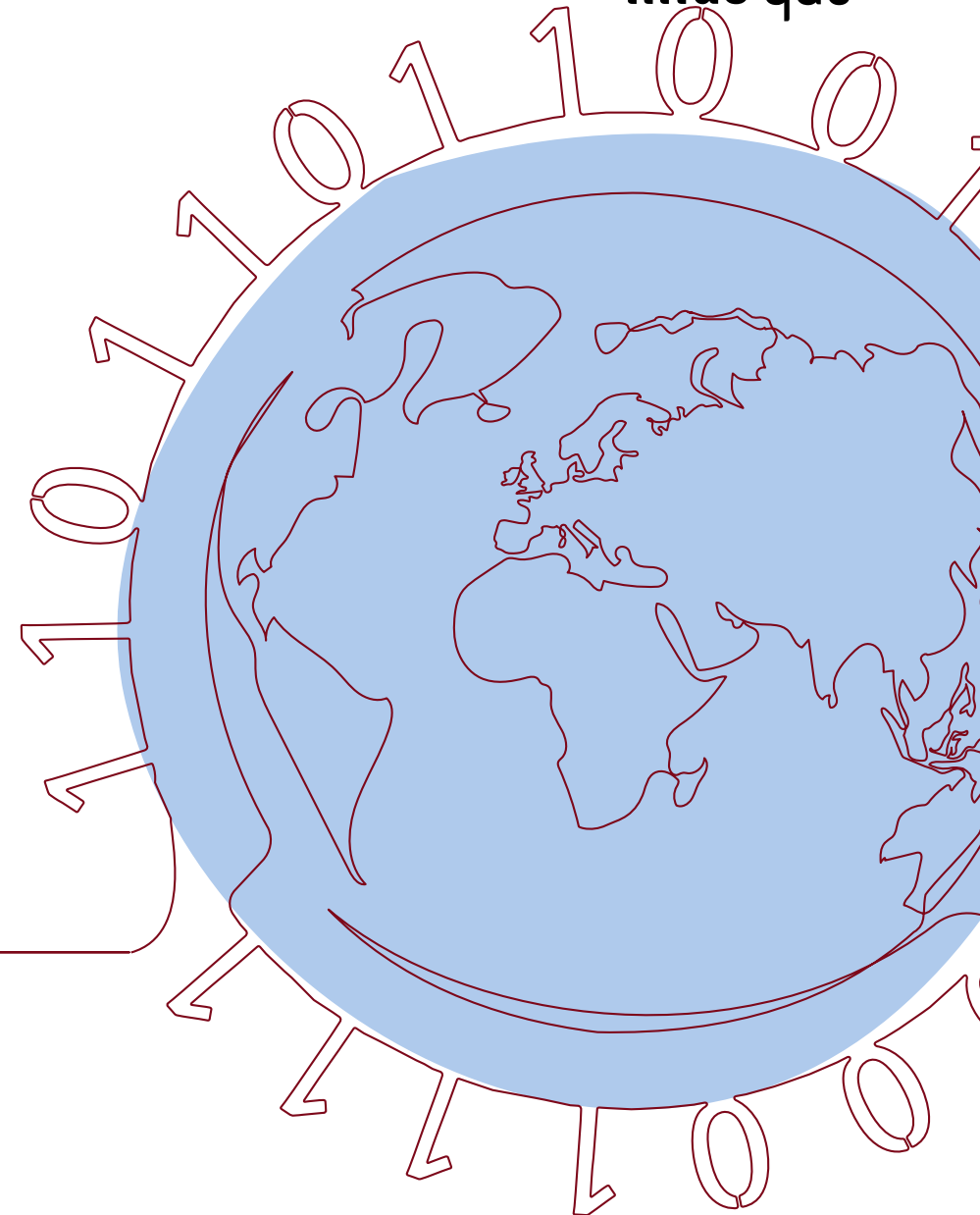


# Online- und Mobile Banking – Zugangswege zur Bank

Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage  
des Bundesverbandes deutscher Banken



# Agenda / Zentrale Ergebnisse – I

## 1. Nutzung von Online- und Mobile Banking

- **Die Zunahme des Online- und Mobile Bankings setzt sich 2022 deutlich fort:** 8 von 10 Befragten (78%) nutzen inzwischen auch Online- bzw. Mobile Banking, um ihre Bankgeschäfte zu erledigen. Damit verzeichnet Digital Banking in Deutschland in den letzten Jahren einen gewaltigen Anstieg. Vor vier Jahren (2018) hatte der Anteil noch die Hälfte der Befragten betragen, im vergangenen Jahr waren es dann bereits 60 Prozent.
- **Insbesondere die ältere Generation legt beim Digital Banking stark zu:** Obwohl der Nutzer-Anstieg in allen Altersgruppen zu beobachten ist, fiel er bei den älteren Befragten besonders stark aus. So kletterte der Anteil bei den 50- bis 59-Jährigen gegenüber dem Vorjahr von 60 auf 81 Prozent und bei den über 60-Jährigen von 39 auf 65 Prozent.

## 2. Sicherheit von Online-Banking

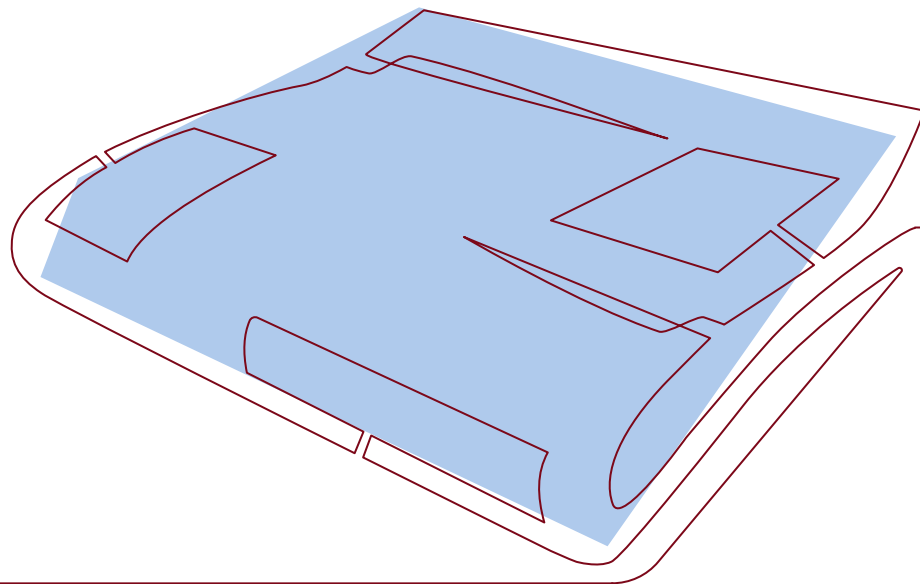
- **Das Vertrauen in die Sicherheit des Online-Bankings hat deutlich zugenommen:** Spiegelbildlich zur häufigeren Nutzung von Online-Banking ist in den letzten Jahren auch das Vertrauen in die Sicherheit dieses Verfahrens stark gestiegen. Mittlerweile sind mit 78 Prozent über drei Viertel der Befragten der Meinung, dass Online-Banking „sicher“ oder „sehr sicher“ ist.
- **Auch eine große Mehrheit der älteren Befragten hält mittlerweile Online-Banking für sicher:** Die Auffassung, dass Online-Banking auf einer sicheren Technologie beruht, nimmt zwar mit dem Alter ab, doch inzwischen sind auch 7 von 10 der über 60-Jährigen (69%) von der Sicherheit des Online-Bankings überzeugt.

## Agenda / Zentrale Ergebnisse – II

### 3. Zugangswege zur Bank

- **Online- und Mobile Banking sind die am meisten genutzten Zugangswege zur Bank:** Mit Blick auf die Gesamtheit der Möglichkeiten, mit denen die Menschen in Deutschland ihre Bankgeschäfte erledigen, stellt Digital Banking inzwischen der bei weitem gängigste Zugangsweg da. So geben 40 Prozent der Befragten an, dafür hauptsächlich Online-Banking per PC und weitere 32 Prozent Mobile Banking zu nutzen. Erst mit größerem Abstand folgt mit 18 Prozent der persönliche Weg in die Bankfiliale.
- **Jüngere präferieren Mobile Banking, Ältere Online-Banking mit dem PC:** Die Nutzung der unterschiedlichen Zugangswege zur Bank variiert nach altersspezifischen Präferenzen. Während die hauptsächlich Nutzung des Online-Bankings am stationären PC mit zunehmendem Alter tendenziell häufiger genutzt wird, ist es beim Mobile Banking umgekehrt: Über die Hälfte der 18- bis 29-Jährigen (56%) nutzt hauptsächlich mobiles Banking, in der Altersgruppe der über 60-Jährigen sind es nur 16 Prozent. Bankgeschäfte hauptsächlich in der Filiale werden hingegen in fast allen Altersgruppen nur von rund einem Sechstel der Befragten genutzt, lediglich bei den über 60-Jährigen steigt der Anteil auf rund ein Viertel.
- **Kunden besuchen immer seltener die Filiale ihrer Bank oder Sparkasse:** Auch der längerfristige Zeitreihenvergleich zeigt einen deutlichen Rückgang der Filialbesuche. Besuchten 2001 noch 40 Prozent der Befragten mindestens einmal pro Woche die Filiale ihrer Bank, sind es aktuell nur noch 12 Prozent.

### 4. Soziodemographie und Studiendesign



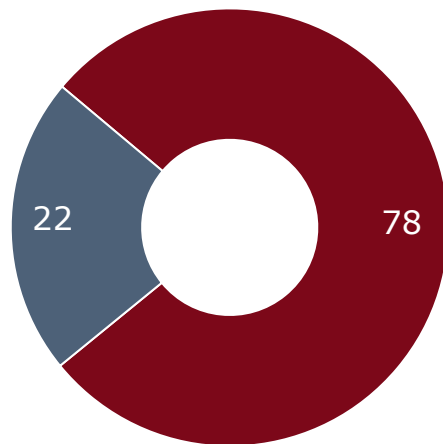
# 01

## Nutzung von Online- und Mobile Banking

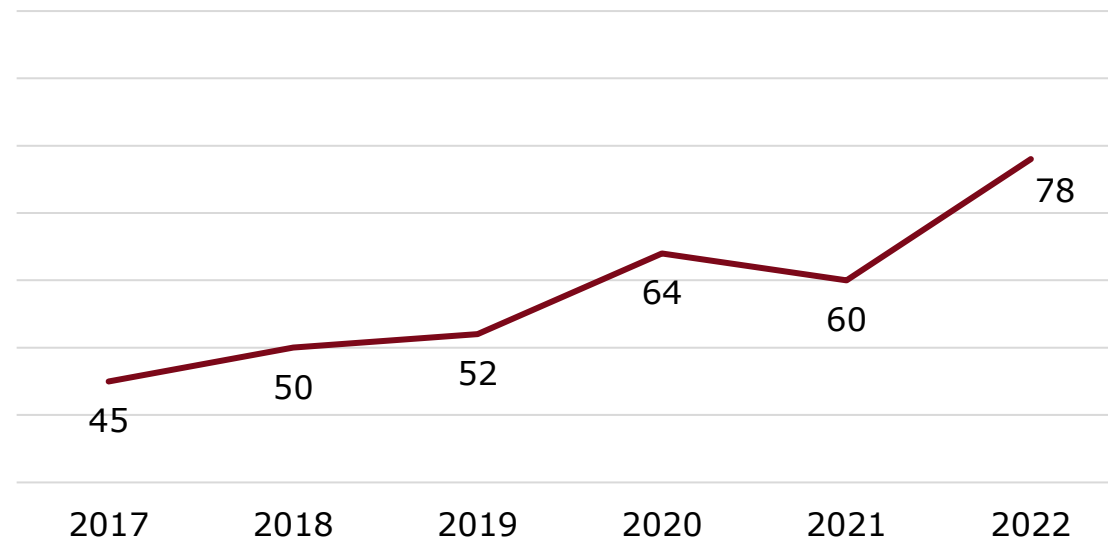
# Nutzung Online- und Mobile Banking

Die Zunahme des Online- und Mobile Bankings setzt sich 2022 deutlich fort

„Ich nutze Online- bzw. Mobile Banking“



■ ja  
■ nein

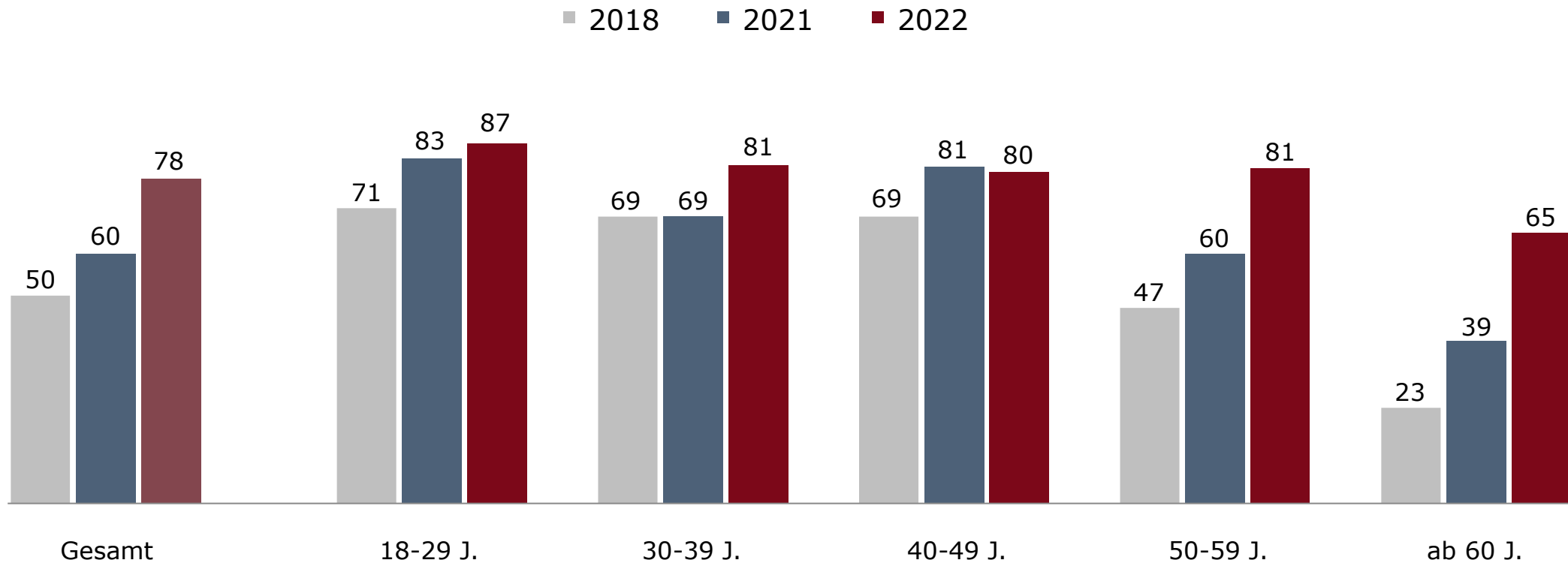


Frage F16: Erledigen Sie Ihre Bankgeschäfte auch über Online- oder Mobile Banking?;  
Basis: Gesamt n=1.322; Angaben in Prozent

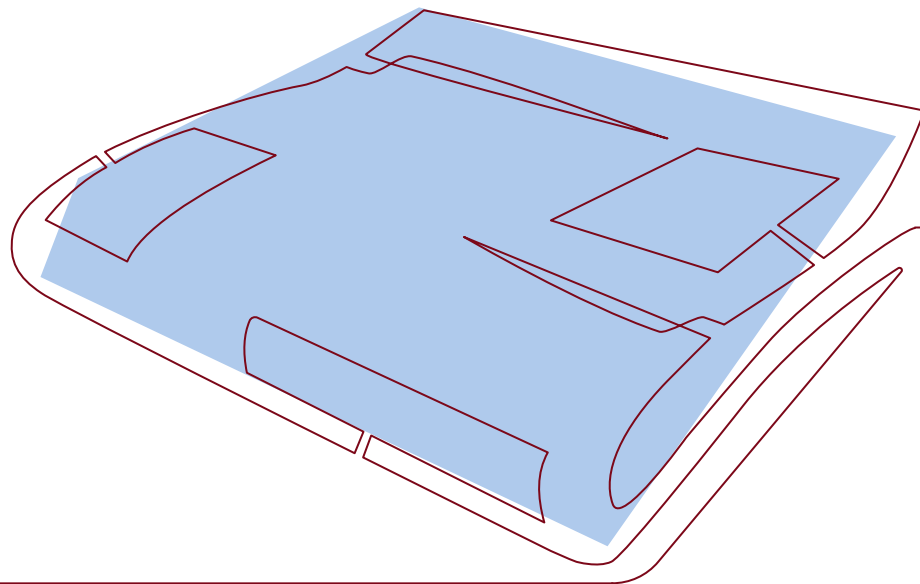
# Nutzung Online- und Mobile Banking

Die ältere Generation holt beim Digital Banking stark auf

„Ich nutze Online- bzw. Mobile Banking“



Frage F16: Erledigen Sie Ihre Bankgeschäfte auch über Online- oder Mobile Banking?; Basis 2022: Gesamt n=1.322; Angaben in Prozent



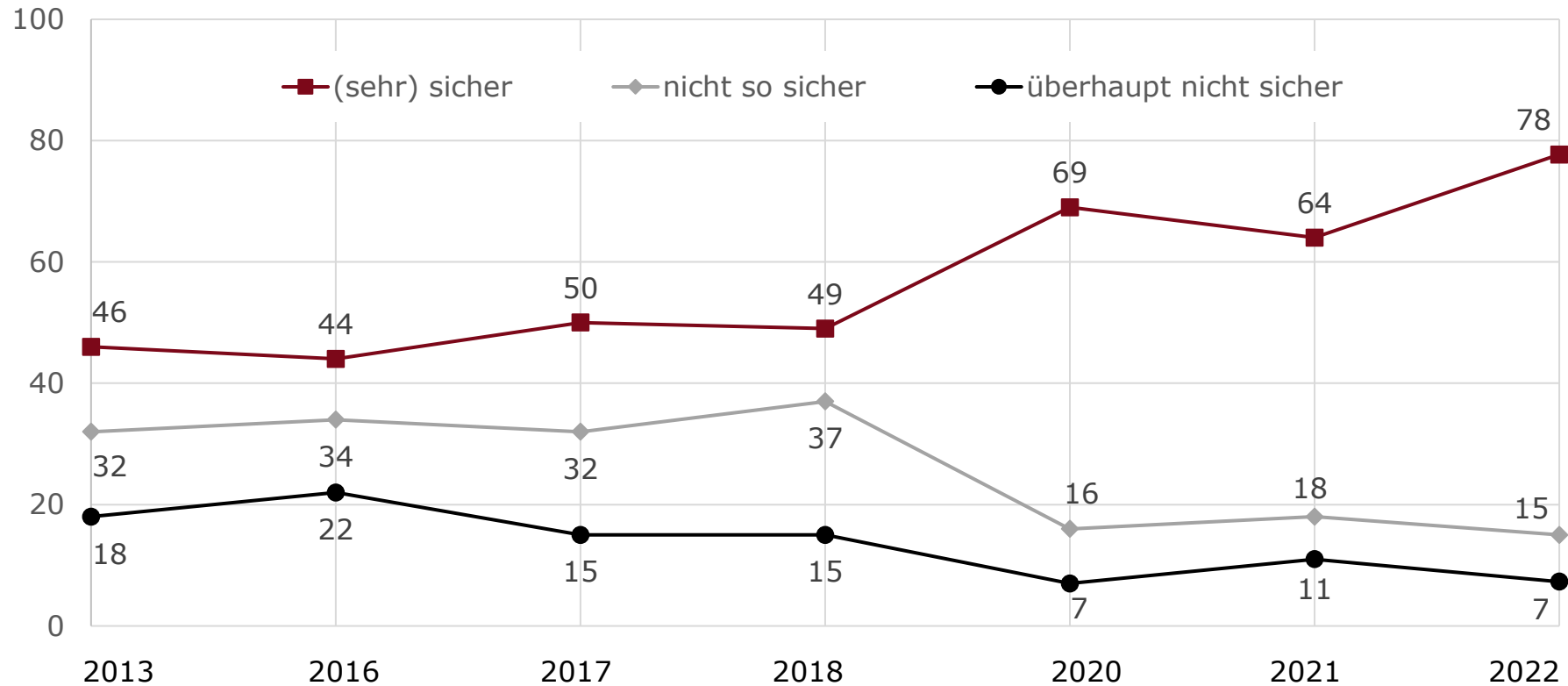
# 02

## Sicherheit von Online-Banking

# Meinung zur Sicherheit des Online-Bankings

Das Vertrauen in die Sicherheit des Online-Bankings nimmt weiter zu

„Ich halte Online-Banking für ...“

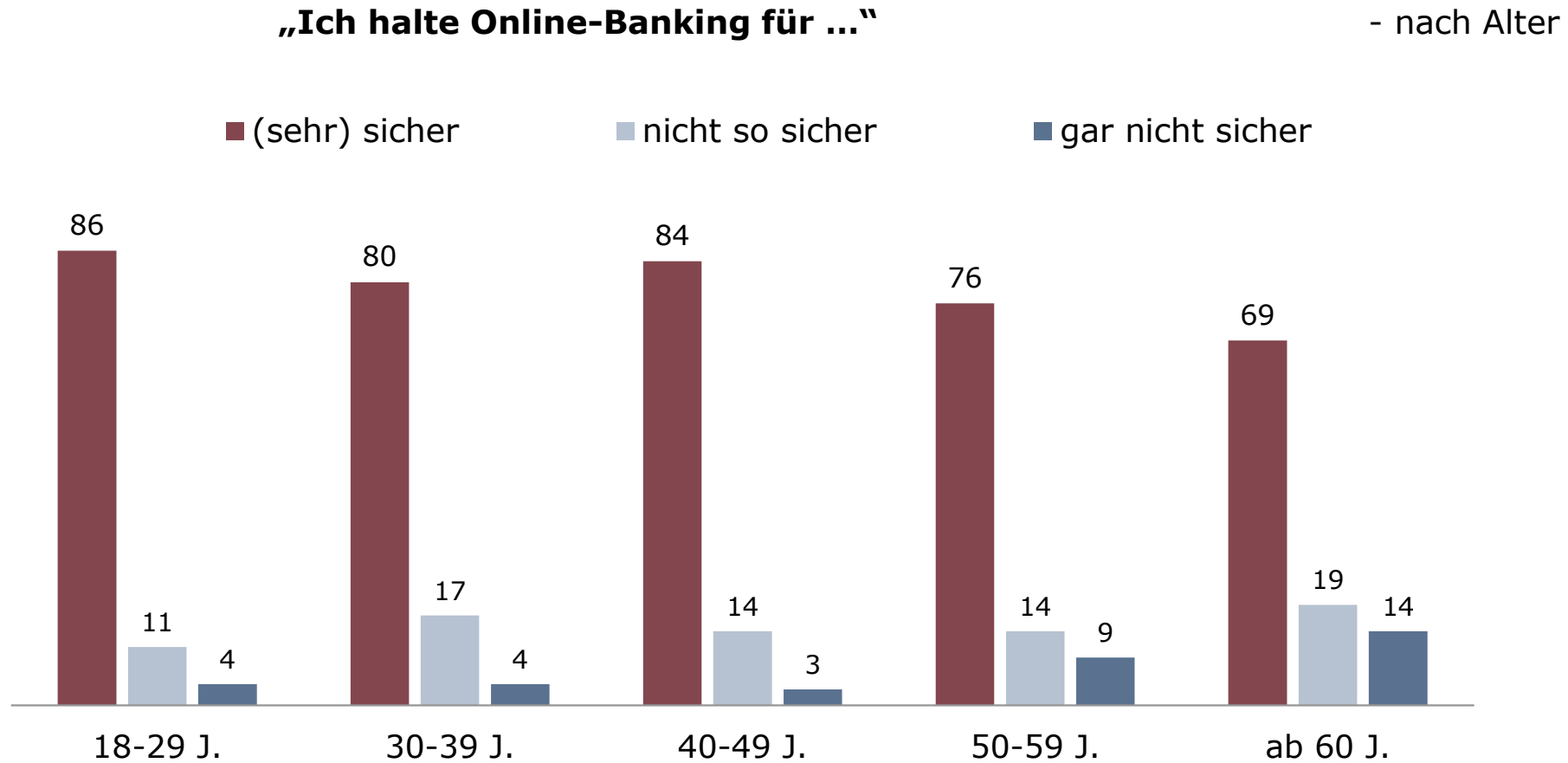


Frage F20: Für wie sicher halten Sie Online-Banking, also Bankgeschäfte online durchzuführen? Halten Sie das für ...?;  
 Basis 2022: Gesamt n=1.322; Angaben in Prozent

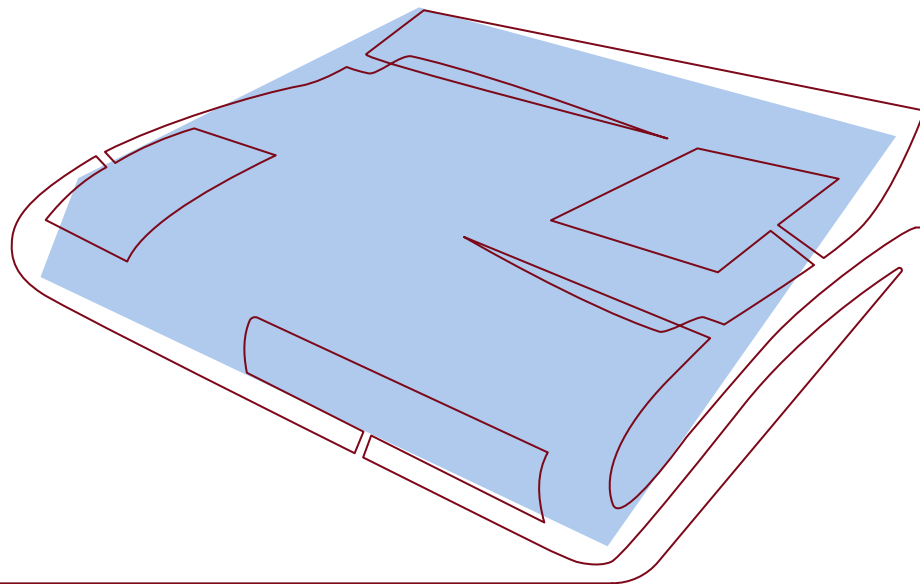


# Meinung zur Sicherheit des Online-Bankings

Auch eine große Mehrheit der Älteren hält mittlerweile Online-Banking für sicher



Frage F20: Für wie sicher halten Sie Online-Banking, also Bankgeschäfte online durchzuführen? Halten Sie das für ...?;  
 Basis 2022: Gesamt n=1.322; Angaben in Prozent

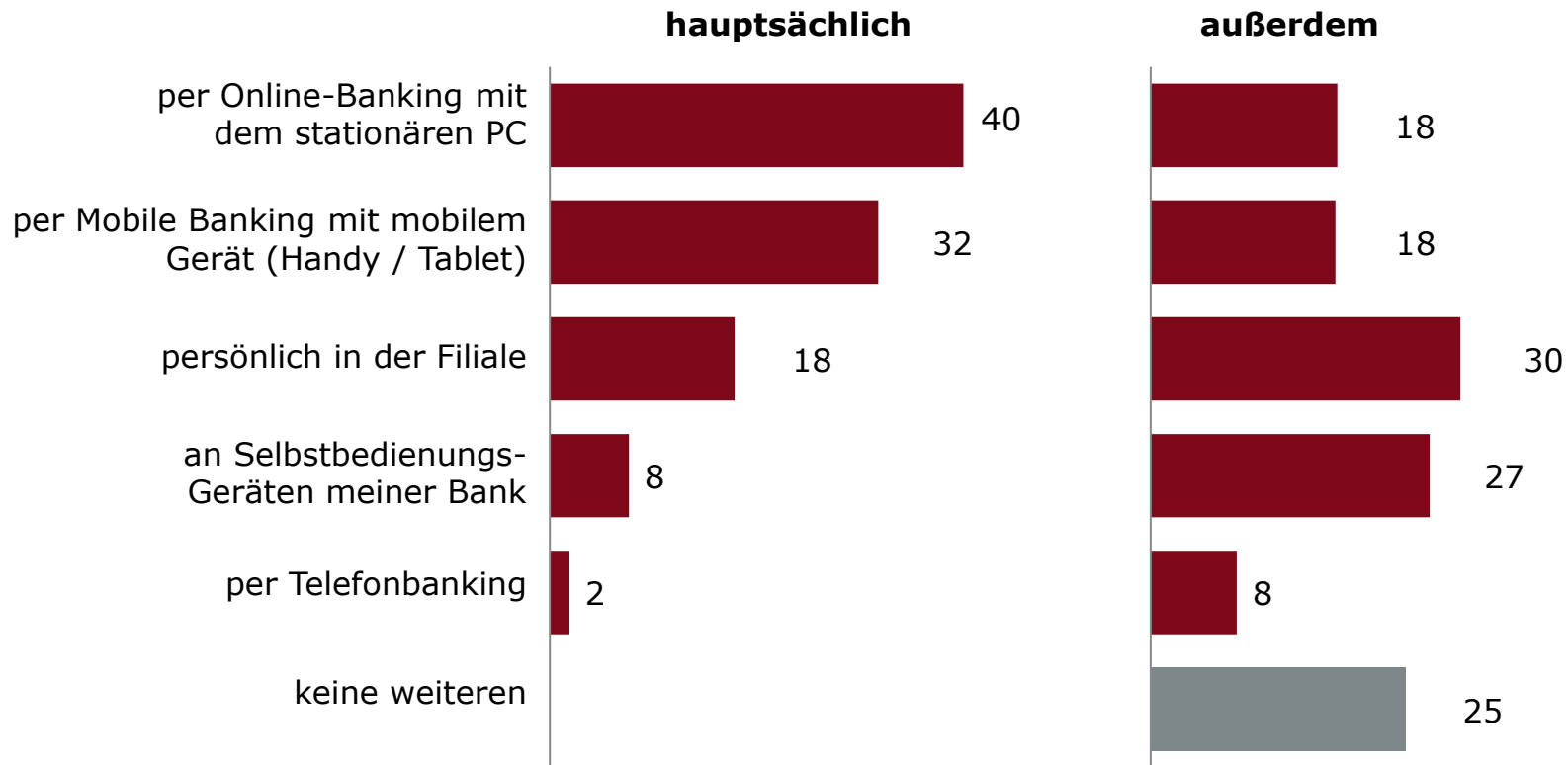


# 03

## Zugangswege zur Bank

# Zugangswege zur Bank

Online- und Mobile Banking sind die am meisten genutzten Zugangswege zur Bank



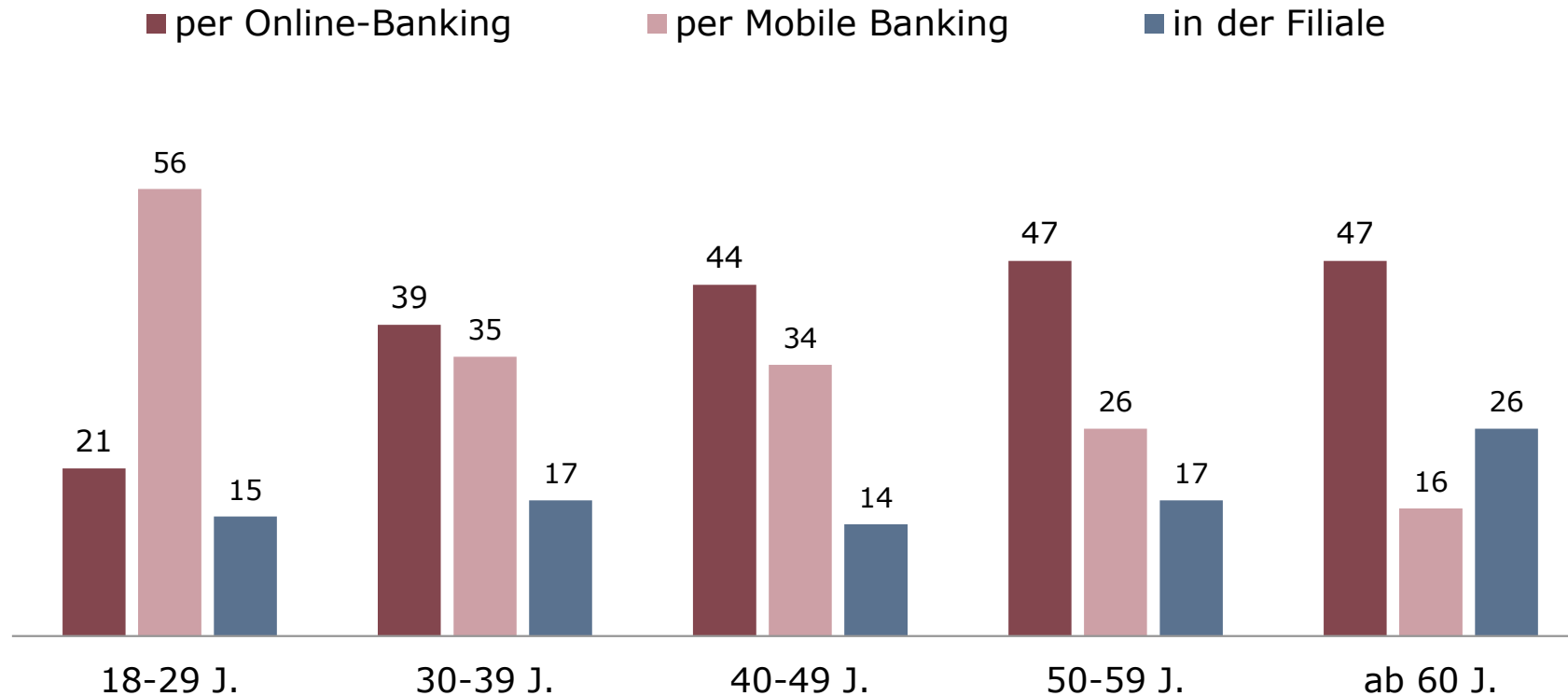
Frage F17: Und auf welchem Weg erledigen Sie hauptsächlich Ihre Bankgeschäfte?; Frage F18: Und welche weiteren Möglichkeiten nutzen Sie manchmal außerdem noch?; Basis: Gesamt n=1.322; Angaben in Prozent

# Zugangswege zur Bank

Jüngere präferieren Mobile Banking, ältere Online-Banking mit dem PC

„Ich erledige meine Bankgeschäfte hauptsächlich ...“

- nach Alter

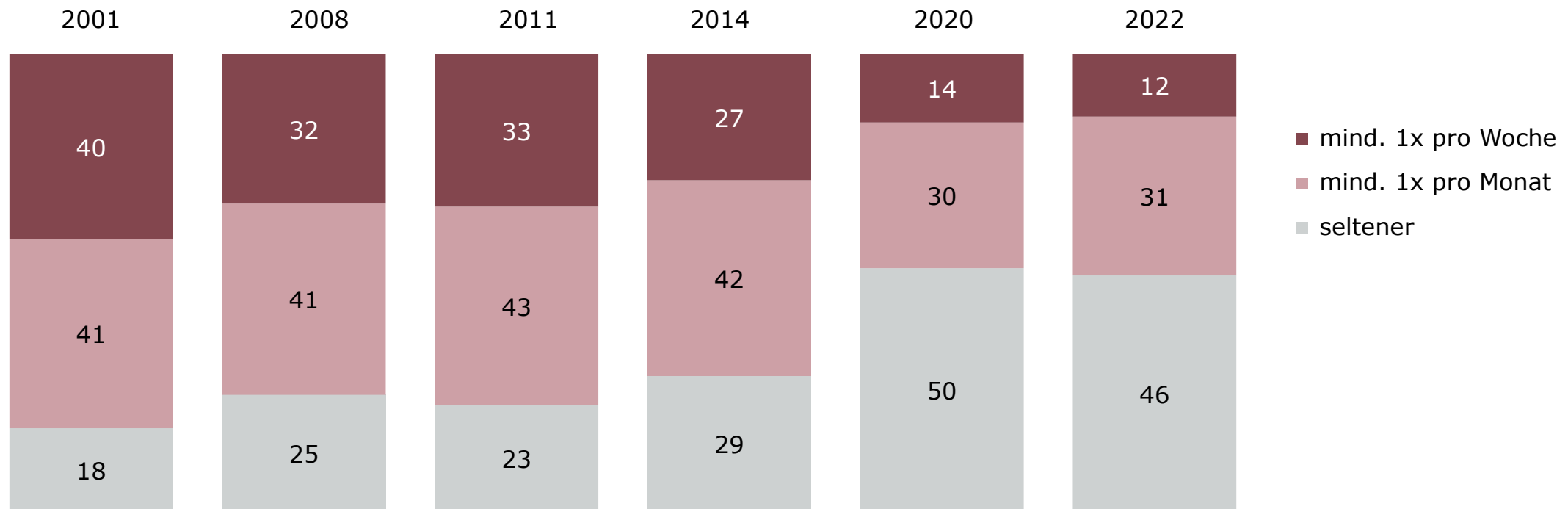


Frage F17: Und auf welchem Weg erledigen Sie hauptsächlich Ihre Bankgeschäfte?; Basis: Gesamt n=1.322; Angaben in Prozent

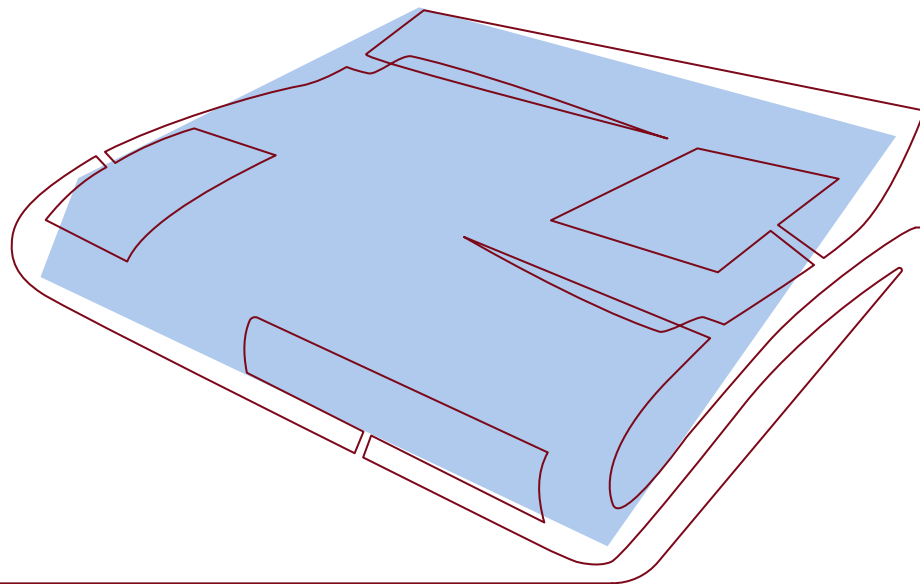
# Häufigkeit Filialbesuch

Kunden besuchen immer seltener die Filiale ihrer Bank oder Sparkasse

„Zu meiner Bank oder Sparkasse gehe ich ...“



Frage F21: Wie oft besuchen Sie die Filiale Ihrer Bank oder Sparkasse?; Basis 2022: Gesamt n=1.322; Angaben in Prozent; von 100% abweichende = weiß nicht/k.A. oder Bank hat keine Filiale (Direktbank)

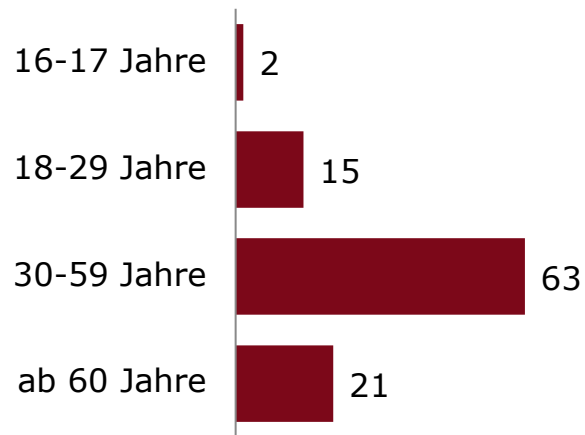


# 04

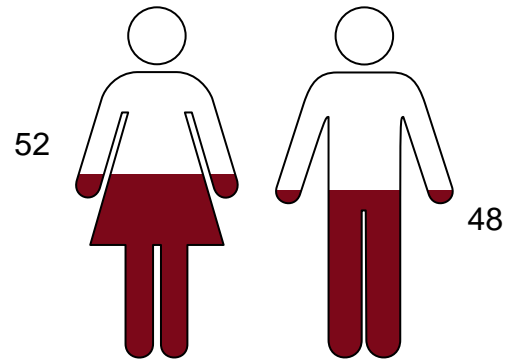
## Soziodemographie und Studiendesign

# Soziodemographie

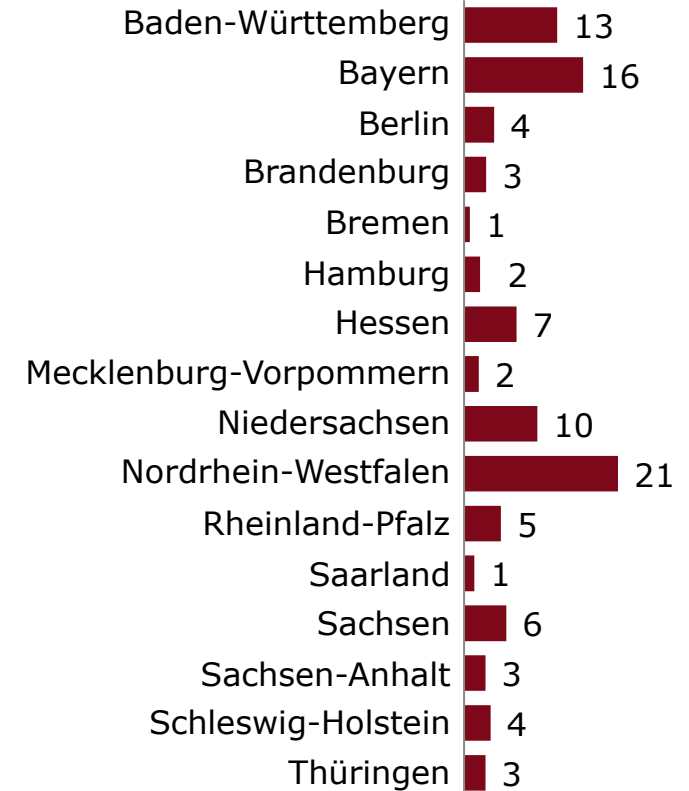
## Alter



## Geschlecht



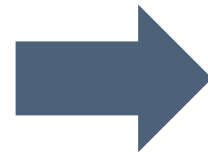
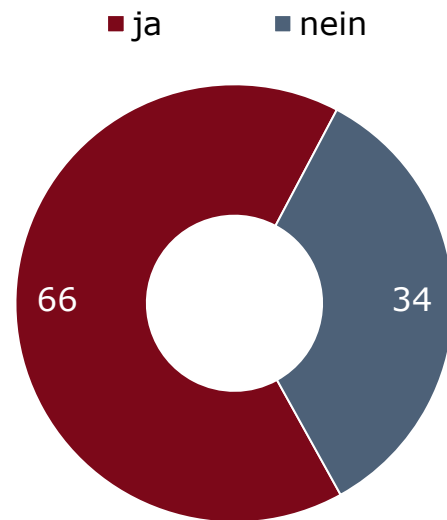
## Bundesland



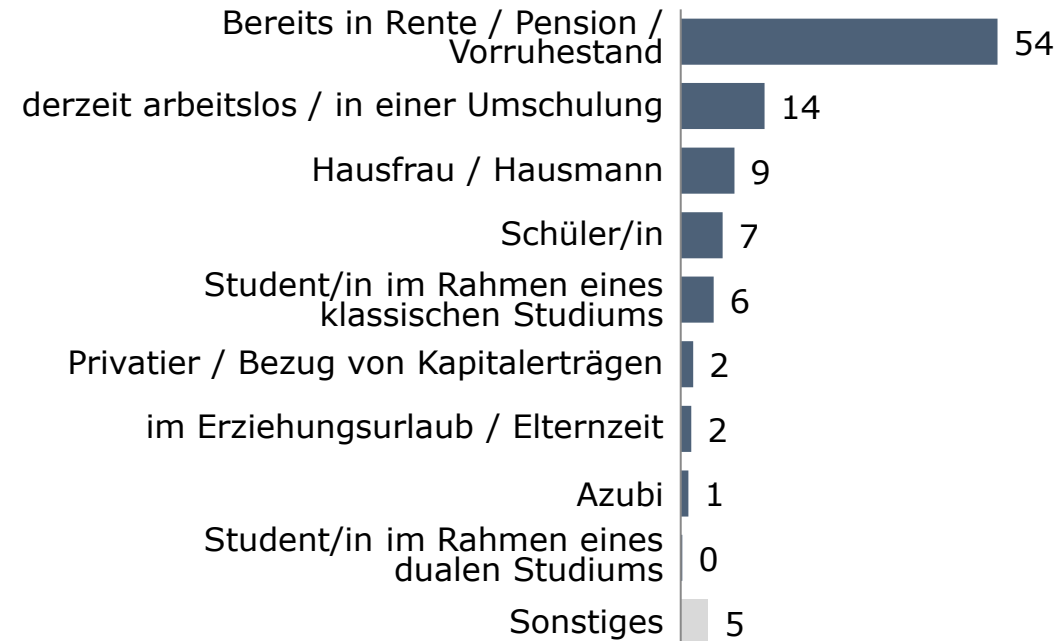
Frage SCR1: Wie alt sind Sie?, Frage SCR2: Geben Sie bitte Ihr Geschlecht an., Frage SCR3: In welchem Bundesland leben Sie?;  
 Basis: Gesamt n=1.322; Angaben in Prozent

# Soziodemographie

## Berufstätigkeit



## Beschäftigungsstatus



Frage SCR4: Sind Sie derzeit berufstätig?, Basis: Gesamt n=1.322;

Frage SCR5: Wie würden Sie Ihren Beschäftigungsstatus beschreiben? Basis: (TG: nicht berufstätig) n=492; Angaben in Prozent



# Studiendesign

Erhebungszeitraum: 13. Juli bis 02. August 2022  
 Stichprobe: insgesamt 1.322 Personen ab 16 Jahren

darunter:  
 1.022 Personen ab 16 Jahren bevölkerungsrepräsentativ  
 zusätzlich 250 Personen von 16- bis 24-Jahren  
 zusätzlich 50 Personen ab 60 Jahren  
 (alle: deutschsprachige Bevölkerung)

Erhebungsmethode: CATI Computergestützte telefonische Interviews

Auftraggeber: Bundesverband deutscher Banken, Berlin  
 Erhebung 2022: infas quo, Nürnberg

Repräsentative Befragung – Gewichtung der Aufstockungen nach den Merkmalen:  
 Alter, Geschlecht und Bundesland.

