

bankenverband

Bank der Zukunft: Die Kunden auf dem Weg zur Digitalisierung mitnehmen!

Repräsentative Umfrage im Auftrag des Bundesverbandes deutscher Banken

März 2017

Eine Zukunft ohne Bankfilialen kann sich weder jung noch alt vorstellen

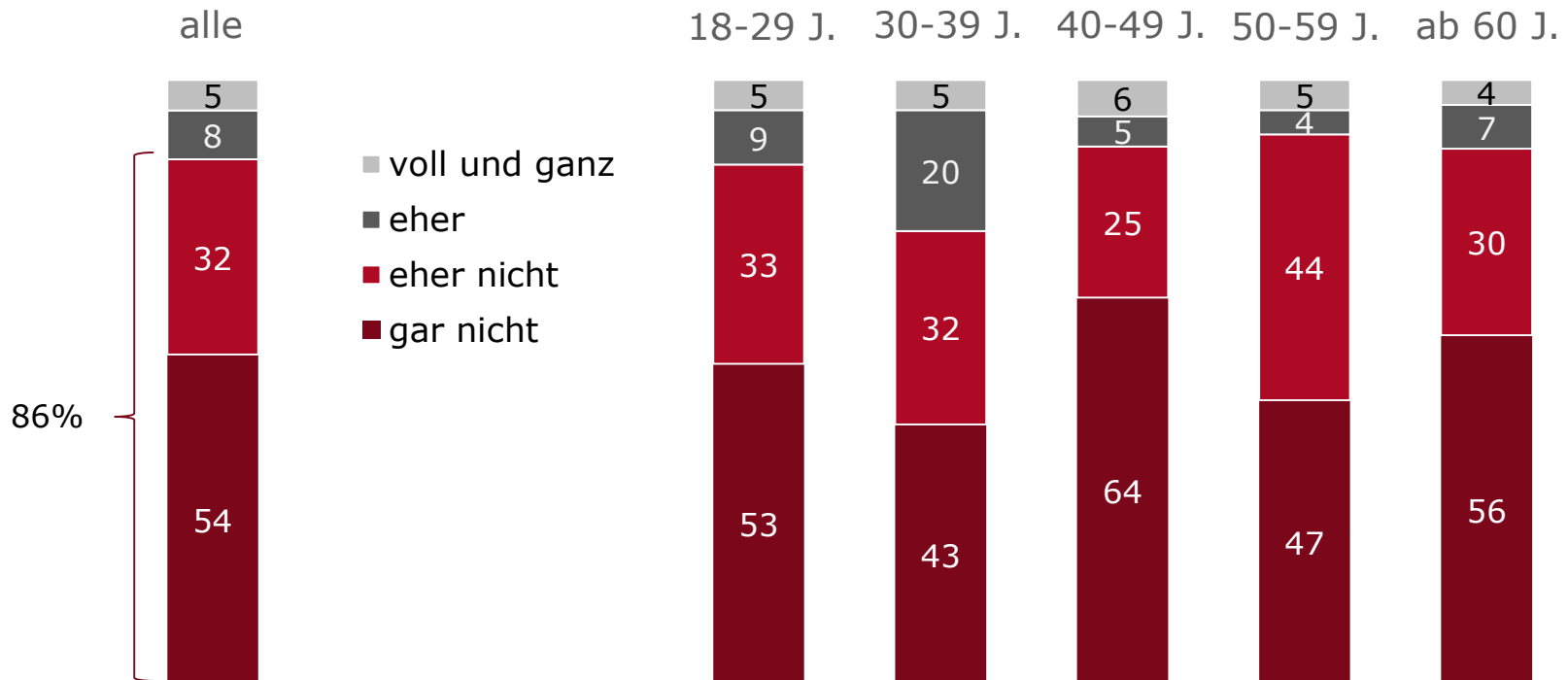
Dem im Finanzsektor allgegenwärtigen Online- und Digitalisierungstrend zum Trotz: Ganz ohne Bankfiliale geht es wohl noch nicht. Zumindest sieht das die große Mehrheit der Deutschen so. Weitgehend unabhängig von ihrem Alter widersprechen fast neun von zehn Befragten (86%) der Aussage, dass Banken heutzutage keine Filialen mehr bräuchten. Selbst unter den Bankkunden, die Online-Banking nutzen, sind noch über drei Viertel der Befragten (79%) dieser Auffassung.

Trotz abnehmender Tendenz seit 2014 besucht aktuell immerhin rund die Hälfte der Befragten (48%) die Filiale ihrer Hauptbank mindestens einmal im Monat, ein weiteres Fünftel (21%) sogar mindestens einmal in der Woche. Die Differenzierung nach Altersgruppen zeigt, dass jüngere Bankkunden die Filiale allerdings tendenziell seltener aufsuchen als die älteren.

„Banken brauchen heute keine Filialen mehr – alle Finanzdienstleistungen können online abgewickelt werden.“

„Dieser Aussage stimme ich ... zu.“

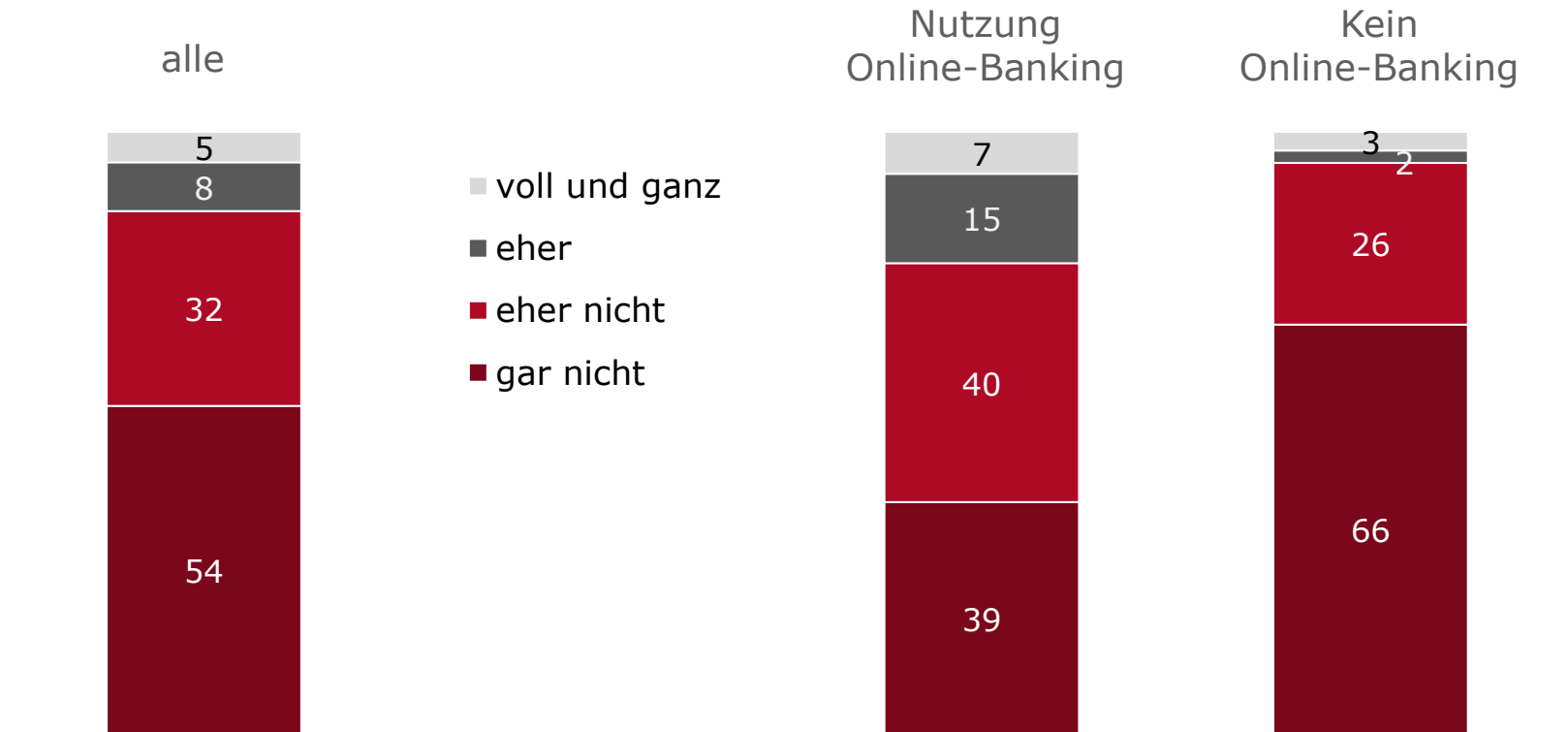
nach Altersgruppen



Frage: Inwieweit stimmen Sie der folgenden Aussage zu: „Banken brauchen heutzutage keine Filialen mehr – man kann genauso gut alle Finanzdienstleistungen online abwickeln.“; Angaben in Prozent

„Banken brauchen heute keine Filialen mehr – alle Finanzdienstleistungen können online abgewickelt werden.“

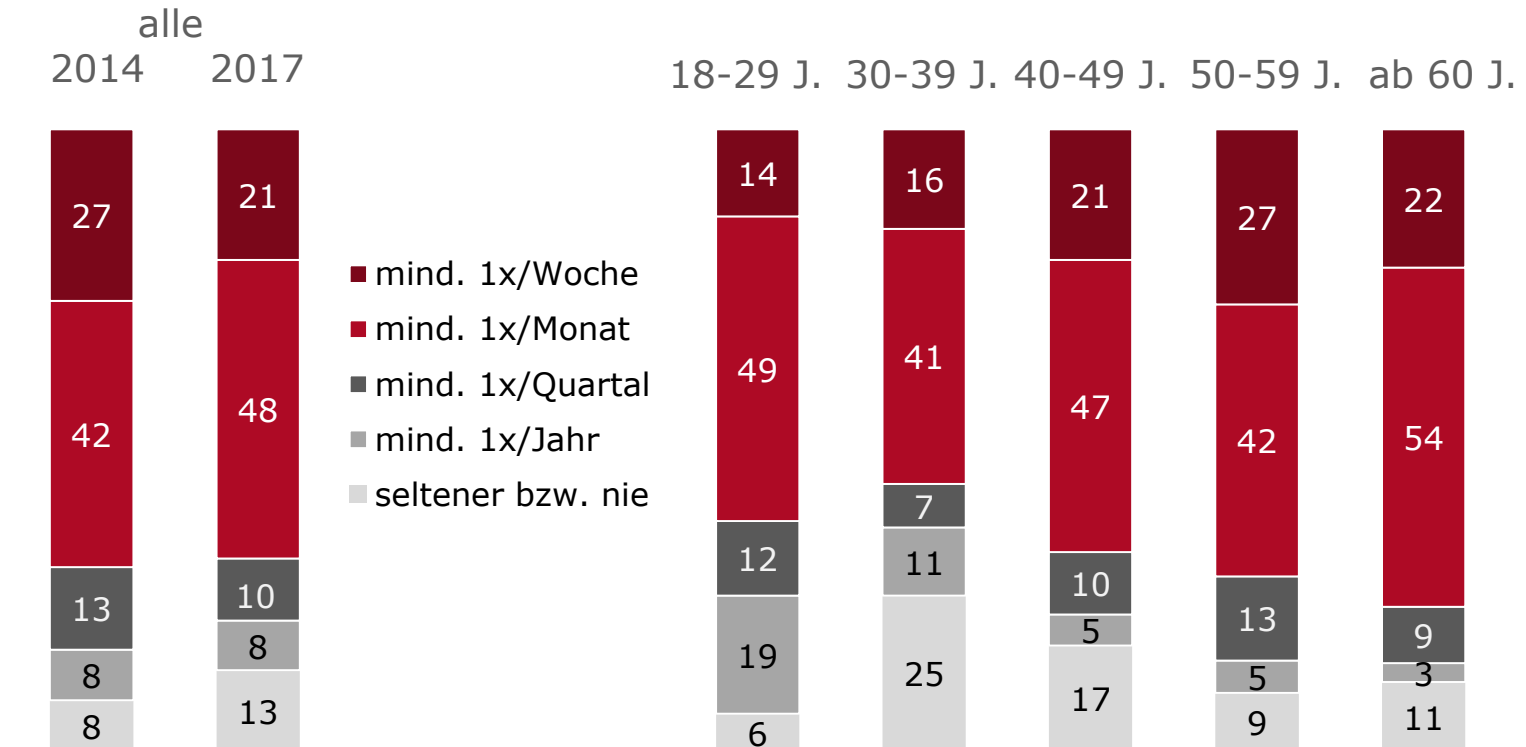
„Der Aussage stimme ich ... zu.“



Frage: Inwieweit stimmen Sie der folgenden Aussage zu: „Banken brauchen heutzutage keine Filialen mehr – man kann genauso gut alle Finanzdienstleistungen online abwickeln.“; Angaben in Prozent

„Ich besuche die Filiale meiner Hauptbank ...“

Nach Altersgruppen



Frage: Wie häufig besuchen Sie die Filiale Ihrer Hauptbank?; Angaben in Prozent

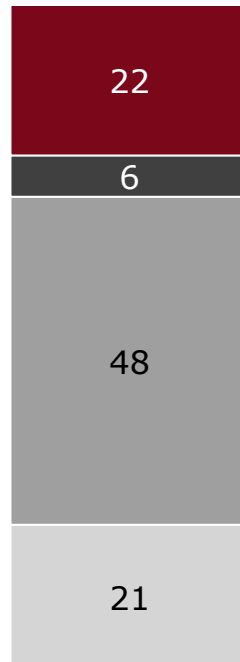
Die Sicherheit ihrer Daten im Netz ist den Deutschen wichtig – große Vorbehalte gegenüber Google & Co

In Sachen Datensicherheit im Netz ist die Mehrheit der Deutschen durchaus besorgt. Sieben von zehn Befragten (69%) haben ein „ungutes Gefühl“, wenn sie persönliche Daten wie Name, Adresse oder Telefonnummer, etwa bei einer Online-Bestellung, angeben müssen. Jeder Fünfte (21%) vermeidet aus Angst vor Datenmissbrauch solche Angaben im Internet.

Mit Blick auf die knappe Ressource Vertrauen bei der Datensicherheit schneiden Kreditinstitute bei den Bürgern noch am besten ab. So sind immerhin sechs von zehn Deutschen (61%) überzeugt, dass Kundendaten bei Banken und Sparkassen (sehr) gut vor Zugriffen Dritter geschützt sind; von den jungen FinTech-Unternehmen glaubt das weniger als jeder fünfte Befragte (17%), von den großen Internetakteuren Google, Amazon oder Facebook sogar nur jeder zehnte.

Würden letztgenannte Unternehmen in Deutschland Bankdienstleistungen anbieten, so würden lediglich 3% der Befragten mit ihren Bankgeschäften zu ihnen wechseln.

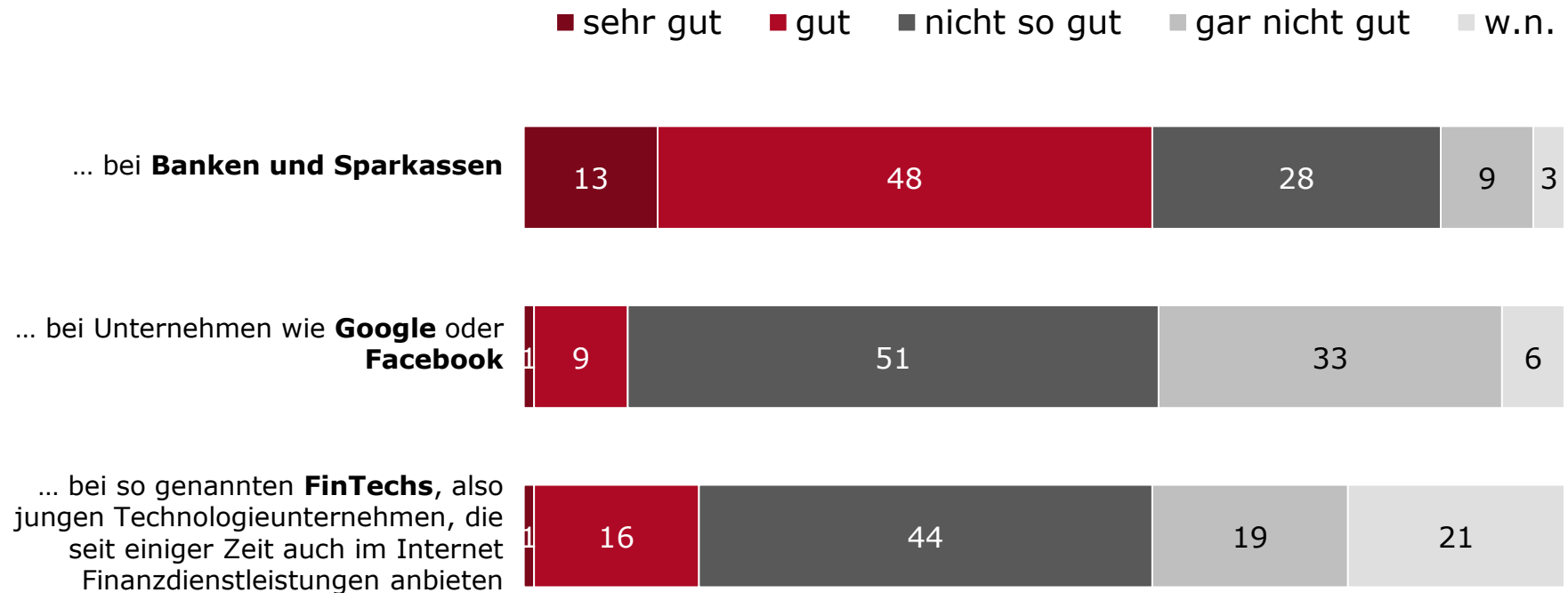
„Wenn ich persönliche Daten im Internet angeben soll, habe ich ...“



- kein Problem damit, weil ich darauf vertraue, dass die Daten geschützt sind
- kein Problem damit, wenn die Daten noch anderweitig genutzt werden
- ein ungutes Gefühl, weil die Daten missbraucht werden könnten
- ein ungutes Gefühl und gebe keine Daten an

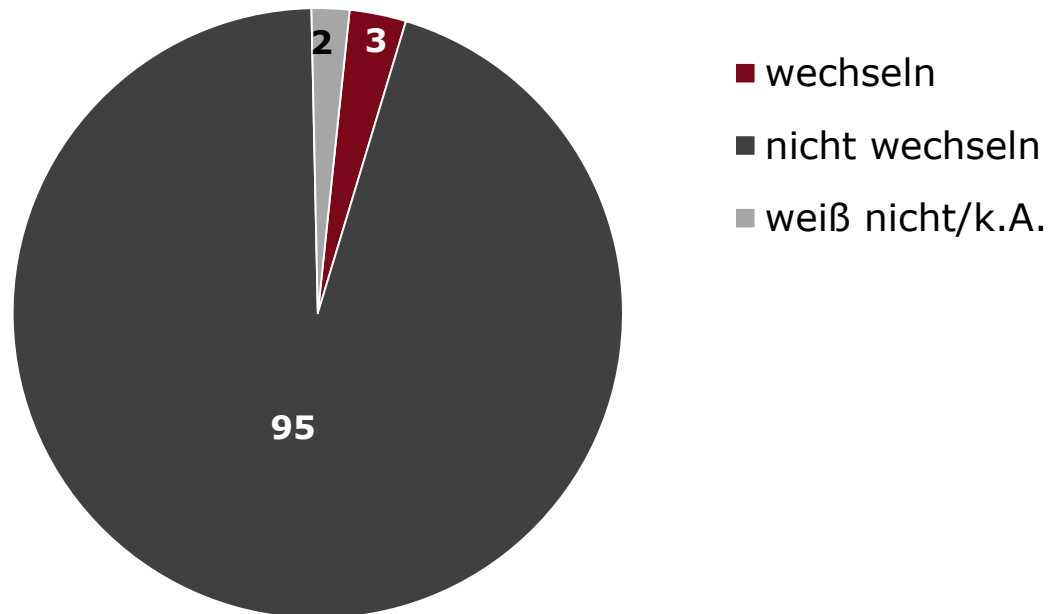
Frage: Wenn Sie im Internet bei einem Bestellvorgang oder an anderer Stelle Ihren Namen, ihre Adresse, Telefonnummer und vielleicht auch noch Ihr Geburtsdatum angeben müssen, wie fühlen Sie sich dann dabei?; Basis: Internetnutzer (78%); Angaben in Prozent.

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



Frage: In Deutschland gibt es eine Diskussion über die Sicherheit von persönlichen Daten und darüber, inwieweit Unternehmen in der Lage sind, die Daten ihrer Kunden vor Zugriffen Dritter zu schützen. Glauben Sie, dass die Kundendaten bei den folgenden Institutionen / Unternehmen sehr gut, gut, nicht so gut oder gar nicht gut geschützt sind?; Angaben in Prozent

„Falls Unternehmen wie Google, Amazon oder Facebook Bankdienstleistungen anbieten würden, würde ich mit meinen Bankgeschäften dahin ...“



Frage: Falls Unternehmen wie Google, Amazon oder Facebook in Deutschland Bankdienstleistungen anbieten würden, würden Sie dann mit Ihren Bankgeschäften zu einem solchen Unternehmen wechseln, oder würden Sie nicht wechseln?; Angaben in Prozent

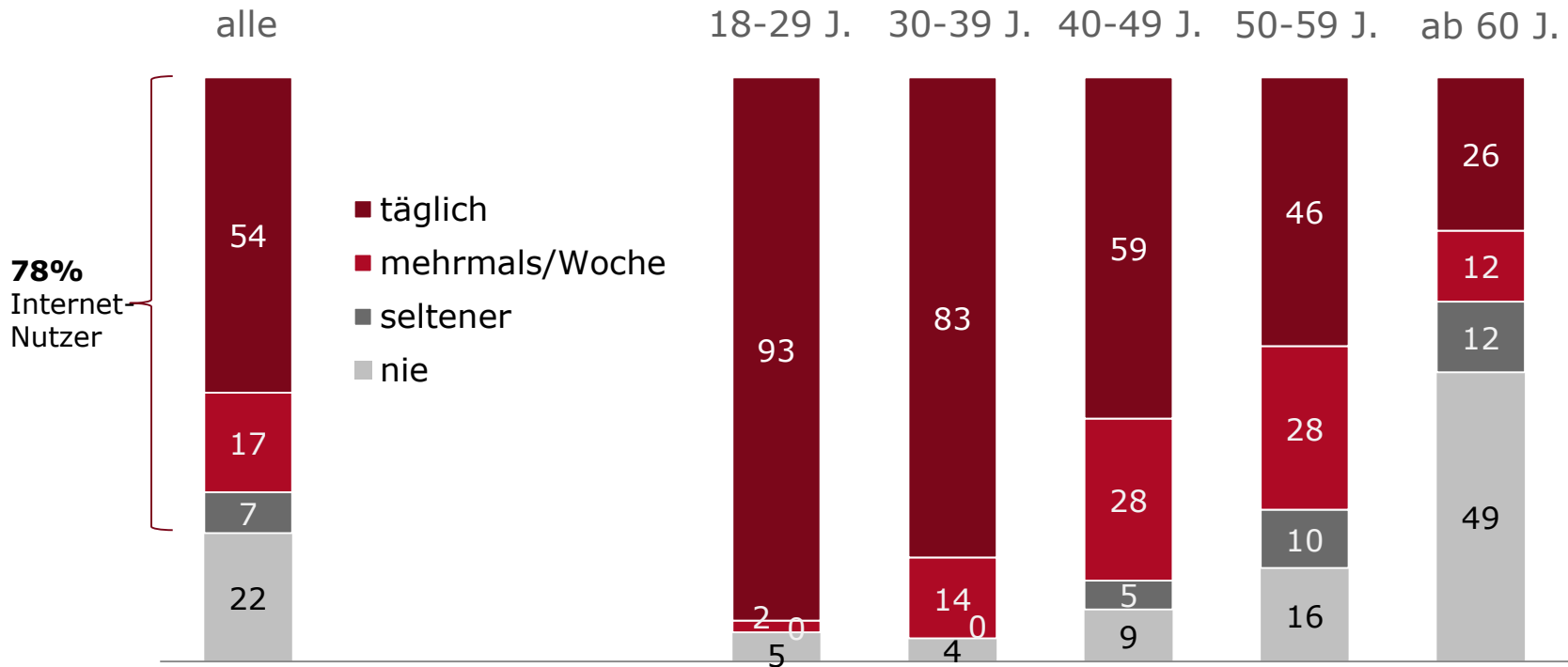
Die Nutzung von Internet und Online-Banking ist weiterhin stark altersabhängig

Die Nutzung des Internet ist in der Gesellschaft weit verbreitet und kaum mehr wegzudenken. Dennoch gibt es noch immer rund ein Fünftel der Deutschen (22%), die keinen Netzzugang haben. Und die Intensität der Nutzung ist stark vom Alter abhängig: Während fast alle unter 30 Jahren das Internet täglich nutzen, tut das nur ein Viertel der über 60-Jährigen; rund die Hälfte der Befragten dieser Altersgruppe verfügt über gar keinen Internetzugang.

Auch beim Online-Banking sind die Jungen weit vorn: Rund sieben von zehn der 18- bis 39-Jährigen (70 bzw. 67%) tätigen zumindest einen Teil ihrer Bankgeschäfte online und liegen damit deutlich über dem Gesamtdurchschnitt von 45%. Die höhere Nutzung geht dabei mit der in jüngeren Altersgruppen stärker verbreiteten Auffassung einher, dass Online-Banking (sehr) sicher sei. Während dies nur ein Drittel der über 60-Jährigen annimmt, gehen drei Viertel der unter 30-Jährigen davon aus.

„Ich nutze das Internet ...“

Nach Altersgruppen



Frage: Nutzen Sie privat das Internet ...?; Angaben in Prozent

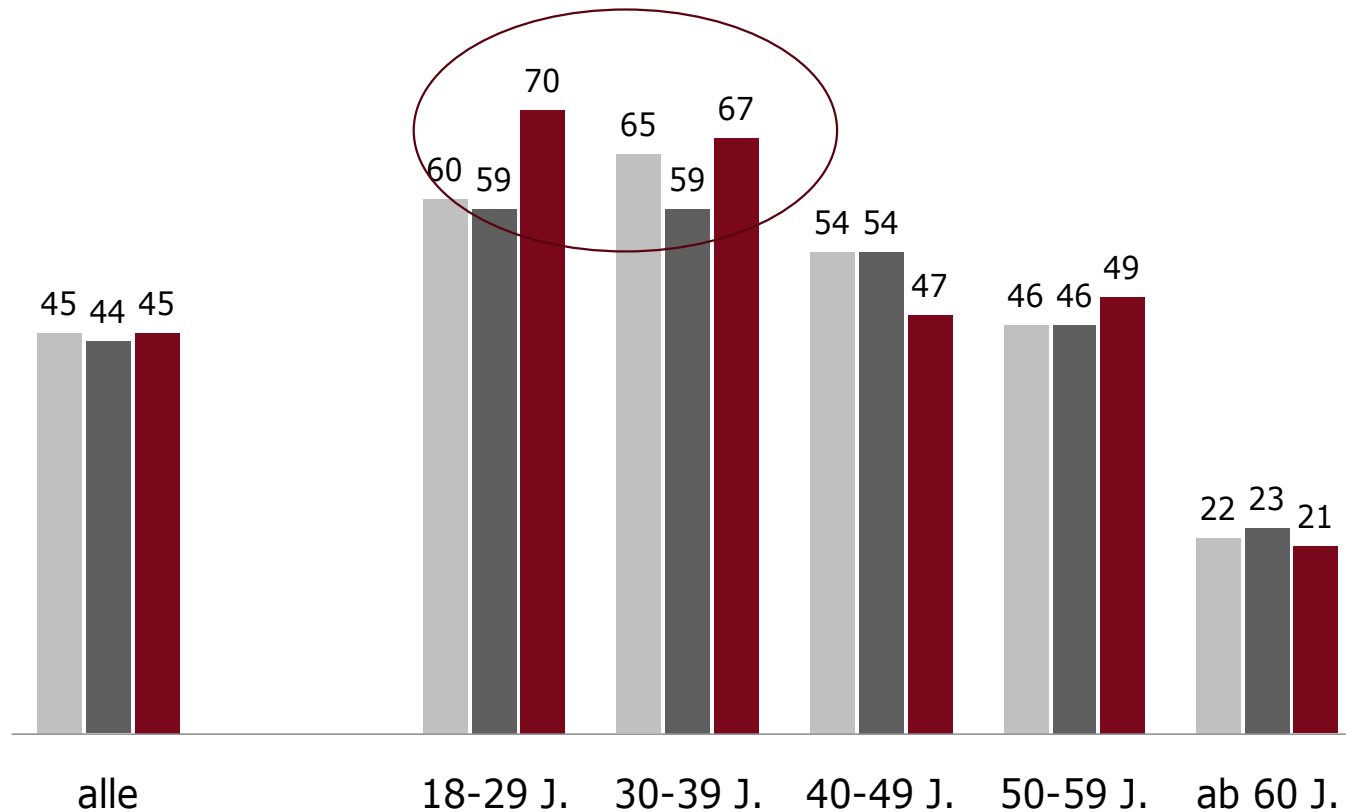
„Ich nutze Online-Banking.“

Nach Altersgruppen

6/2013

2/2016

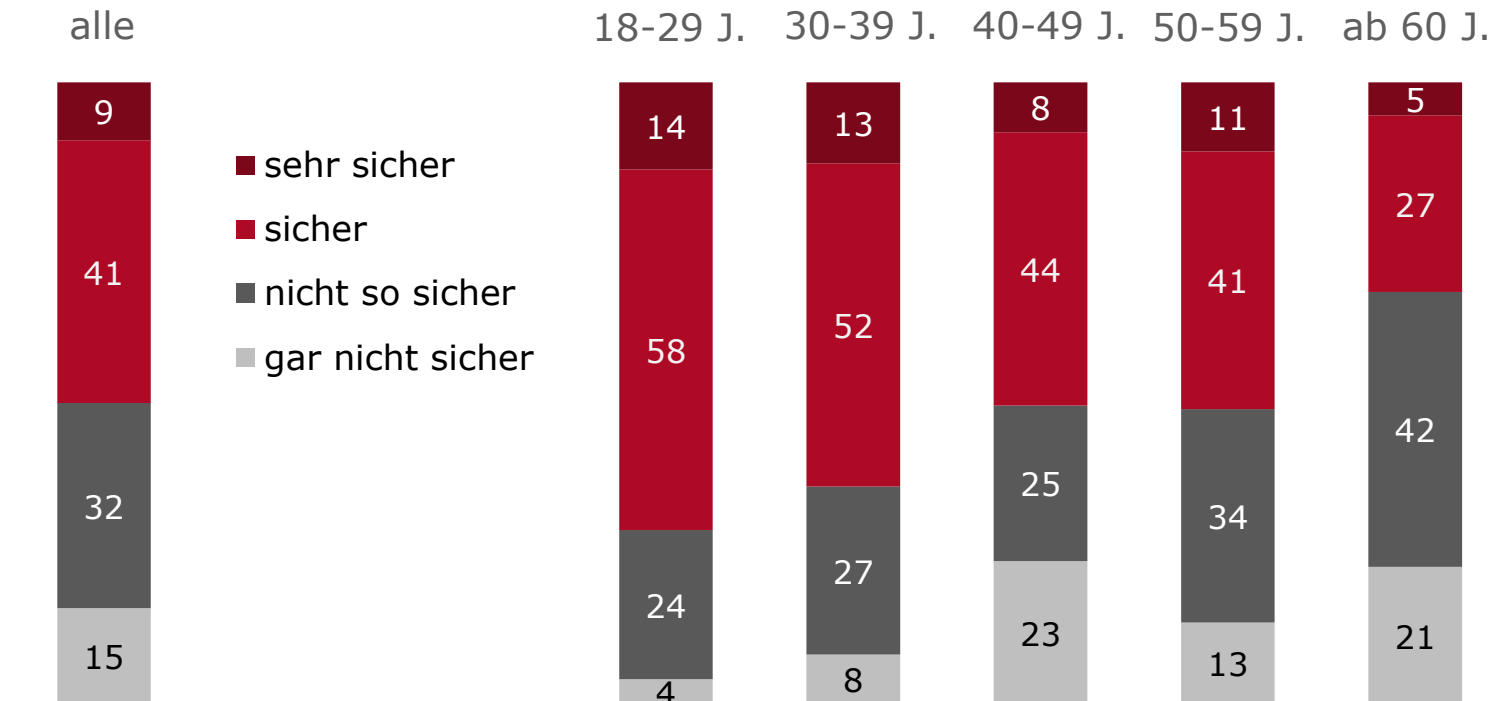
2/2017



Frage: Wickeln Sie zumindest einen Teil Ihrer Bankgeschäfte online ab, machen Sie also selbst Online-Banking über einem Computer oder Mobile-Banking über einen Tablet-PC beziehungsweise Handy oder Smartphone?; Angaben in Prozent

„Ich halte Online-Banking für ...“

nach Altersgruppen



Frage: Für wie sicher halten Sie Online-Banking, also die Abwicklung von Bankgeschäften über das Internet? Halten Sie das für...?; Angaben in Prozent

Ob online oder im Geschäft - die Deutschen bevorzugen oft noch konventionelle Bezahlfverfahren

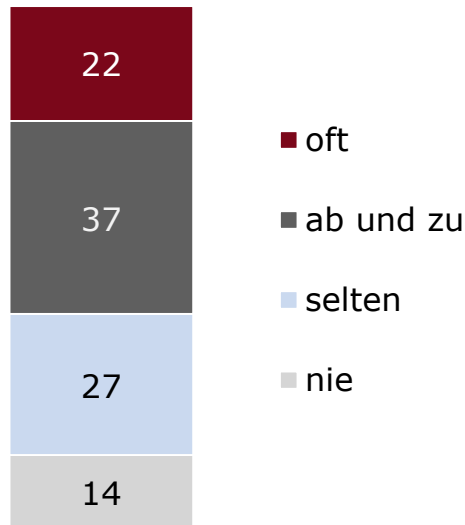
Von den Internetnutzern in Deutschland kaufen 86% - das entspricht etwa zwei Dritteln der Bevölkerung - zumindest gelegentlich Waren oder Dienstleistungen online im Internet; rund ein Fünftel tut das nach eigenem Bekunden sogar oft. Dabei zahlen die Online-Käufer aber am liebsten noch klassisch per Rechnung. Nach Paypal, das an zweiter Stelle steht, folgen dann auf der Beliebtheitsskala mit Überweisung, Kreditkarte und Lastschrift weitere konventionelle Bezahlfverfahren.

Die Vorliebe der Deutschen fürs traditionelle Bezahlen zeigt sich auch beim Einkauf im Geschäft: Trotz abnehmender Tendenz zahlen dort noch immer mehr als doppelt so viele lieber mit Bargeld (41%) als mit einer Kredit- oder Girokarte (17%).

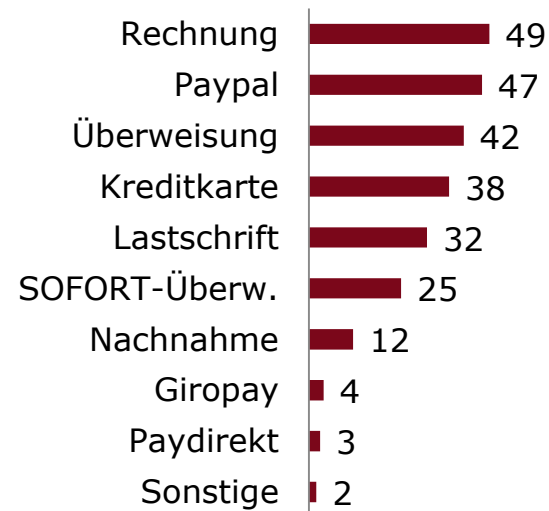
Viele stehen auch der Möglichkeit noch reserviert gegenüber, in Geschäften an der Kasse per Mobile-Payment kontaktlos zu bezahlen. Allerdings zeigt der Vergleich mit einer Vorjahresumfrage: Die Akzeptanz hat bei den unter 40-Jährigen stark zugenommen und Mobile-Payment findet in dieser Altersgruppe nun bereits bei rund der Hälfte der Befragten Anklang.

„Ich kaufe Produkte oder Dienstleistungen im Internet ... und bezahle sie überwiegend per ...“

Online-Shopper*

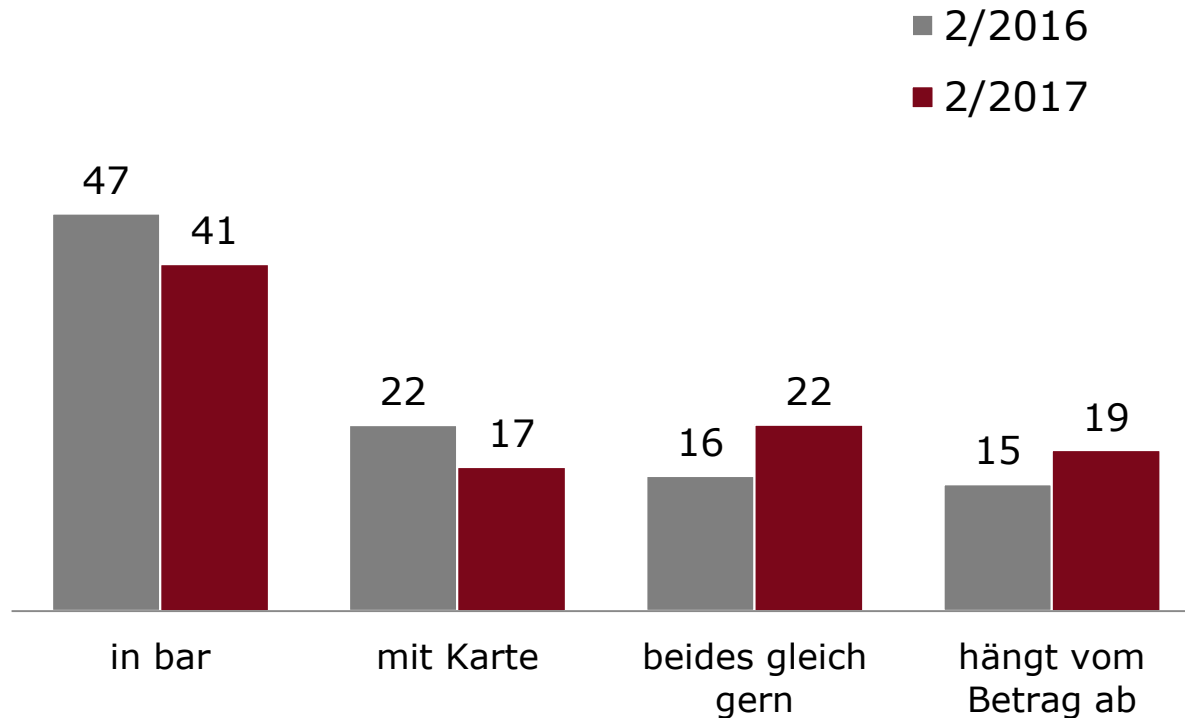


Bezahlverfahren im Internet**



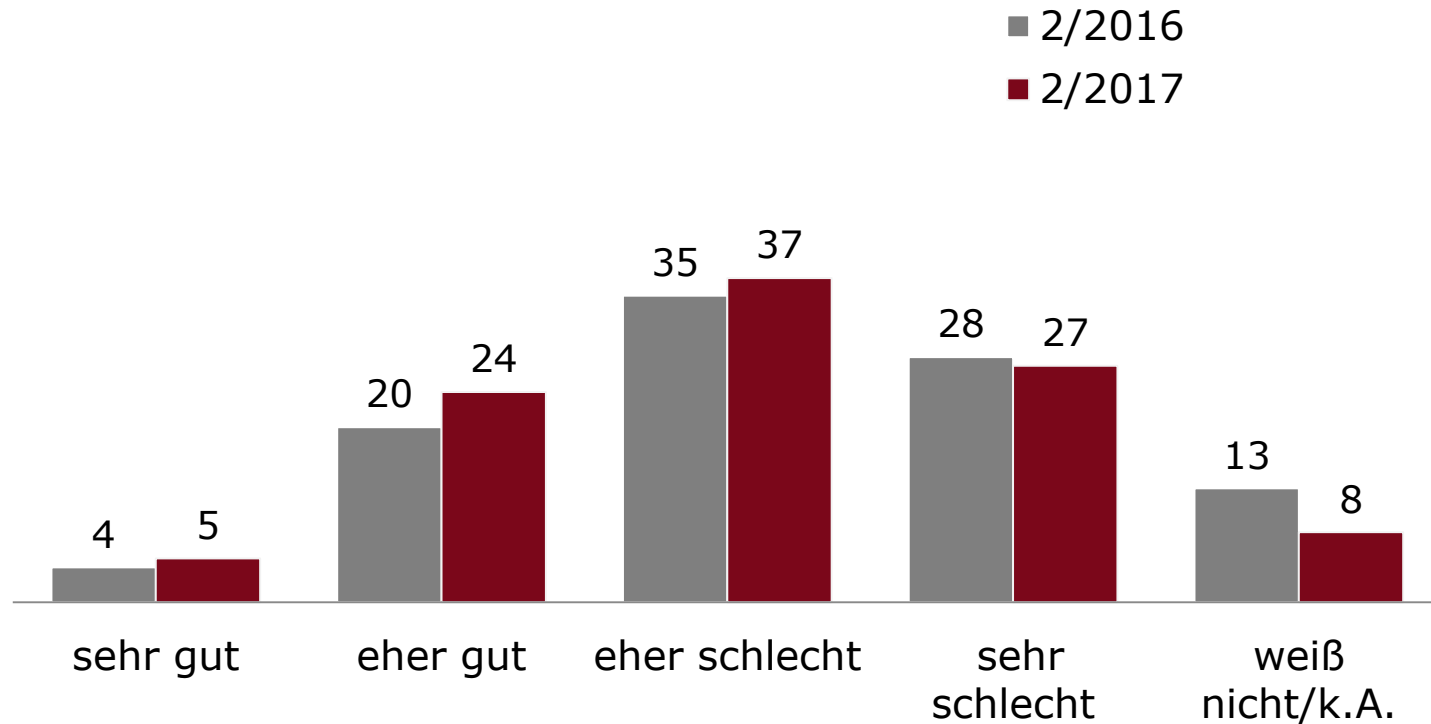
Frage: Kaufen oder bestellen Sie Produkte bzw. Dienstleistungen im Internet? Und wie haben Sie die Produkte oder Dienstleistungen, die Sie in den letzten 12 Monaten im Internet gekauft haben, überwiegend bezahlt? *Angaben in Prozent der Internetnutzer (78%); **Mehrfachnennungen.

„Beim Einkaufen zahle ich im Geschäft lieber ...“



Frage: Was bevorzugen Sie ganz generell: Die Bezahlung mit der Karte (girocard/EC-Karte/Kreditkarte) oder die Bezahlung mit Bargeld?
Angaben in Prozent

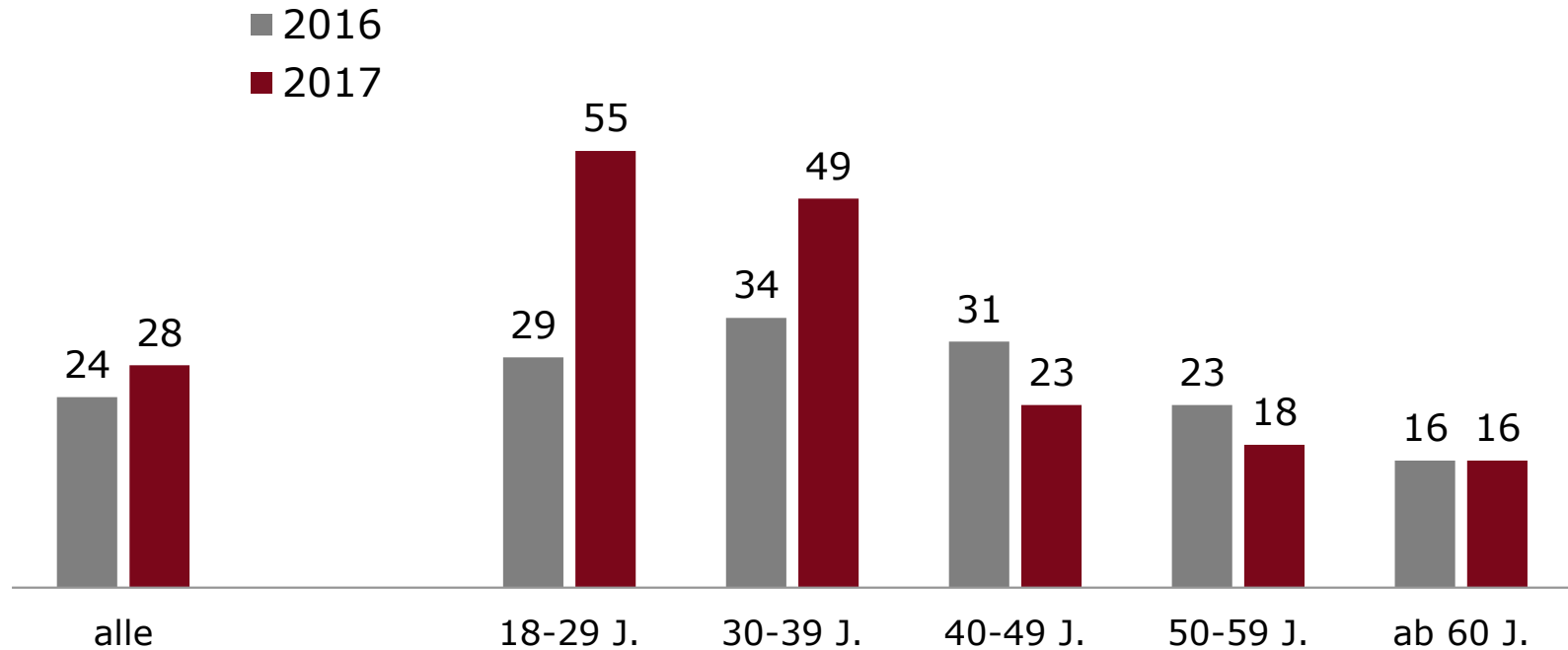
„Die Möglichkeit, überall per Mobile Payment kontaktlos zu bezahlen, fände ich ...“



Frage: Inzwischen ist in Deutschland vereinzelt schon Mobile Payment möglich, also das kontaktlose Zahlen mit dem Handy/Smartphone an der Supermarktkasse. Wie fänden Sie es, wenn diese Bezahlmöglichkeit überall möglich wäre?; Angaben in Prozent

„Wenn Mobile Payment überall möglich wäre, fände ich das (sehr) gut.“

Top-Box „sehr gut“ und „gut“ nach Altersgruppen



Frage: Inzwischen ist in Deutschland vereinzelt schon Mobile Payment möglich, also das kontaktlose Zahlen mit dem Handy/Smartphone an der Supermarktkasse. Wie fänden Sie es, wenn diese Bezahlmöglichkeit überall möglich wäre?; Angaben in Prozent

Informationen zur Umfrage „Bank der Zukunft“

Erhebungszeitraum:	9. bis 17. Februar 2017
Stichprobe:	984 Befragte ab 18 Jahre (deutsche Wohnbevölkerung)
Erhebungsmethode:	CATI - Computer-Assisted Telephone Interview
Auftraggeber:	Bundesverband deutscher Banken, Berlin
Erhebung:	GfK Marktforschung, Nürnberg

Die Umfrageergebnisse sind repräsentativ für die Wohnbevölkerung in Deutschland. Alle Ergebnisse sind in Prozent angegeben.
Fehlende Prozentpunkte zu 100 % = „weiß nicht“/keine Angabe.