

Mobile Banking und Mobile Payment: Noch dominiert die Skepsis

Online-Finanztransaktionen werden heute noch zu zwei Dritteln am PC oder Laptop zu Hause (beziehungsweise zu 20 Prozent) am Arbeitsplatz durchgeführt. Die mobile Abwicklung ihrer Bankgeschäfte nutzen erst elf Prozent der Kunden, wobei es die höchsten Nutzungsraten des Mobile Bankings bei den 30- bis 40-Jährigen gibt. Zu diesem Ergebnis kommt der Puls Finanzmonitor vom April 2013 bei der Befragung von 1 135 Bankkunden in Deutschland. Im letzten halben Jahre hat sich die Nutzung damit nicht verändert.

Gleiches gilt für das Interesse an Mobile Payment und Mobile Banking. Die Anteile derer, die diese Anwendungsmöglichkeiten ihres Smartphones sehr interessant oder interessant finden, sind im Vergleich zum November 2012 fast unverändert: 31 Prozent beim mobilen Bezahlen (plus ein Prozentpunkt), unverändert 26 Prozent bei mobilen Banktransaktionen. Im gleichen Zeitraum ist allerdings die Front derjenigen, die beides als uninteressant oder sehr uninteressant bezeichnen, etwas stärker gebröckelt. Die Quote der Skeptiker beim mobilen Bezahlen schrumpfte um fünf Prozentpunkte auf 39 Prozent, beim Mobile Banking um zwei Prozentpunkte auf 47 Prozent.

Hauptgrund für den bisher ausstehenden Durchbruch scheinen die Sicherheitsbedenken zu sein: 42 beziehungsweise 43 Prozent der Befragten halten Mobile Payment und Mobile Banking für sehr unsicher oder unsicher. Von der Sicherheit überzeugt ist hingegen nur knapp jeder Fünfte.

Im Vergleich zur vorangegangenen Befragung zugenommen hat vor allem die Sor-

ge, dass Jugendliche durch die mobilen Funktionen den Umgang mit Bargeld nicht mehr lernen (plus fünf Prozentpunkte auf 78 Prozent in den Top-Boxen) und die Befürchtung, zum gläsernen Bürger zu werden (plus einen Prozentpunkt auf 70 Prozent).

Die Zustimmung zu der Aussage, dass Mobile Banking und Mobile Payment das Leben vereinfachen, da man weder zur Bank muss noch den PC daheim zu nutzen braucht, hat interessanterweise um einen Prozentpunkt abgenommen, die Fraktion derjenigen, die diese Vereinfachung nicht sehen, ist um zwei Prozentpunkte auf 19 Prozent gewachsen.

Der Vorteil der Transparenz des eigenen Finanzstatus durch den jederzeitigen Zugriff auf den Kontostand scheint dagegen etwas stärker ins Bewusstsein der Nutzer gerückt zu sein: Ihn sehen 42 Prozent der Studienteilnehmer und damit um zwei Prozentpunkte mehr als ein halbes Jahr zuvor.

Als Ergebnis resümieren die Marktforscher der Puls Marktforschungs GmbH, dass die mobile Abwicklung von Finanzgeschäften für viele Bankkunden derzeit zwar noch kein Thema ist, dass diese Haltung sich aber sehr schnell ändern kann. Wenn es den Anbietern gelinge, die Bedenken der Kunden hinsichtlich Datenschutz und Sicherheit aufzuräumen, stehe der Durchbruch vermutlich kurz bevor. Beim mobilen Bezahlen dürfte das vermutlich eher der Fall sein als bei mobilen Banktransaktionen. Hier erschließt sich der Vorteil dem Kunden offenbar in stärkerem Maße. **Red.**