Marktforschung

Mobile Banking auf dem Weg zum Standard

73 Prozent der Internetnutzer in Deutschland nutzen inzwischen das Online-Banking, hat der Branchenverband der Digitalwirtschaft Bitkom, in einer repräsentativen Umfrage unter 1 009 Bundesbürgern ab 14 Jahren, für 2017 ermittelt. Das sind drei Prozentpunkte mehr als 2016. Die große Mehrheit zeigt sich damit auch zufrieden. 89 Prozent der Befragten finden ihr Online-Banking intuitiv und leicht zu handhaben. 88 Prozent sagen, dass die Anwendung alle nötigen Funktionen bereithält. 82 Prozent empfinden ihr Online-Banking als übersichtlich und selbsterklärend. Drei Viertel (75 Prozent) bewerten es als sicher und fast ebenso vielen (73 Prozent) macht die digitale Kontoführung Spaß.

In der Gruppe der 30- bis 49-Jährigen beträgt die Nutzerquote 77 Prozent (im Vorjahr 72 Prozent). Bei den 14- bis 29-Jährigen sind es 73 (nach 70) Prozent und bei den 50- bis 64-Jährigen 73 Prozent, ein Prozentpunkt weniger als im Vorjahr. Unter den Internetnutzern über 65 Jahren wickeln 59 Prozent (plus 5 Prozentpunkte) ihre Bankgeschäfte online ab. Von den Befragten insgesamt erledigt jeder Dritte (plus drei Prozentpunkte) seine Bankgeschäfte sogar ausschließlich per Internet und verzichtet damit auf den Filialbesuch. 64 Prozent (minus vier Prozentpunkte) besuchen zusätzlich hin und wieder eine Bankfiliale.

Unter den Nicht-Nutzern spielen 5 Prozent mit dem Gedanken, Online-Banking in absehbarer Zeit auszuprobieren. Die Quote dieser potenziellen Nutzer ist um 3 Prozentpunkte gesunken. Das Potenzial an weiteren „Umsteigern" wird somit kleiner. Der Anteil jener Kunden, die sich nicht vorstellen können, ihre Bankgeschäfte künftig online abzuwickeln, ist sogar um 2 Prozentpunkte auch 8 Prozent gestiegen. Doch der ganz harte Kern derjenigen, die digitale Banking-Anwendungen auf keinen Fall nutzen wollen, ist im Vorjahresvergleich von 12 auf 7 Prozent zurückgegangen. Die Gruppe derjenigen Kunden, die erst noch überzeugt werden müssen, ist damit von 18 Prozent 2016 auf 15 Prozent im laufenden Jahr geschrumpft. Nimmt man die 4 Prozent dazu, die das Online-Banking zwar ausprobiert haben, aber nicht dabei geblieben sind, dann ergibt sich ein Anteil von knapp einem Fünftel, die sich dem digitalen Banking tendenziell verweigern.

Unter den Online-Banking-Nutzern verwendet der Bitkom-Studie zufolge jeder Zweite inzwischen sein Tablet für das Online-Banking (52 Prozent; im Vorjahr: 41 Prozent) und 41 (im Vorjahr 36) Prozent setzen auf das Smartphone. 90 Prozent geben an, ihren Kontostand mit einem mobilen Gerät zu überprüfen. 29 Prozent kümmern sich mobil um Überweisungen und 31 Prozent verwalten Daueraufträge). Mobile Banking ist demnach dabei, das Online-Banking am PC oder Notebook abzulösen.

Gleichwohl haben Laptop (88 Prozent) und stationärer Computer (71 Prozent) immer noch die Nase vorn. Dabei checken alle Befragten ihren Kontostand (100 Prozent), fast alle tätigen Überweisungen (94 Prozent) und zwei Drittel richten Daueraufträge ein oder verwalten diese (66 Prozent). 39 Prozent überprüfen zudem online ihre Kreditkartenabrechnung, jeder Dritte lässt sich Benachrichtigungen schicken, etwa wenn das Gehalt eingeht. Fast jeder Sechste (15 Prozent) hat sich bereits per Live-Chat oder E-Mail beraten lassen. Jeder Vierte hat schon Wertpapiere gekauft oder verkauft (28 Prozent) und erstellt Übersichten zu den monatlichen Einnahmen und Ausgaben (27 Prozent). **Red.**

Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Fritz Knapp Verlag GmbH