

Digitalisierung

Online-Banking zunehmend via Smartphone

Mehr als drei Viertel (76 Prozent) der Internetnutzer in Deutschland erledigen ihre Bankgeschäfte inzwischen online. Das ist ein deutlicher Anstieg gegenüber 2016 (70 Prozent). Und der Anteil könnte weiter wachsen, denn weitere 8 Prozent geben an, sie könnten sich vorstellen, auf Online-Banking umzusteigen. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung von 1 006 Bundesbürgern im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. 29 Prozent der Online-Banking-Nutzer suchen demnach überhaupt keine Filiale mehr auf, sondern erledigen alles online.

51 Prozent nutzen Online-Banking überwiegend, gehen aber hin und wieder in eine Filiale. Lediglich 17 Prozent geben an, überwiegend Filialen zu besuchen und die Online-Funktionen nur ab und an zu verwenden. Diese 68 Prozent bilden somit die Kernzielgruppe der Filialbanken, machen ihnen jedoch mit ihrer meist sporadischen Filialnutzung die Aufrechterhaltung des Filialnetzes nicht einfacher.

Jeder Fünfte ein potenzieller Direktbankkunde

Inzwischen sind den Kunden bei der Wahl ihrer Bank digitale Angebote wichtiger als eine bekannte Marke. So geben 57 Prozent an, dass ihnen Digitalangebote wie Online-Banking, Banking-Apps oder auch Online-Beratung bei ihrer Bank wichtig sind, nur 47 Prozent sagen dies über die Bekanntheit der Marke. Entsprechend geben neun Prozent der Befragten an, ihr Konto bei einer reinen Online-Bank zu haben, acht Prozent planen einen Wechsel innerhalb der kommenden zwölf Monate. Und weitere 19 Prozent können sich grundsätzlich vorstellen, ihre Bankgeschäfte bei einer reinen Online-Bank ohne Filialen zu

erledigen. Auch neue Wettbewerber sind für viele Kunden interessant. So sind 42 beziehungsweise 38 Prozent der Bundesbürger offen dafür, ihre Bankgeschäfte wie Überweisungen oder Einlagen über neue Finanzdienstleister wie Paypal oder Payback oder über Internetunternehmen wie Apple, Google oder Amazon zu tätigen.

Nur 17 Prozent lassen sich online beraten

Derzeit stehen vor allem einfache Funktionen beim Online-Banking hoch im Kurs. So prüfen 99 Prozent der Online-Banking-Nutzer auf diesem Weg ihren Kontostand, 92 Prozent tätigen Überweisungen und 72 Prozent verwalten ihre Daueraufträge. Weniger als die Hälfte prüft allerdings die Kreditkartenabrechnung (43 Prozent) oder lässt sich bei bestimmten Zahlungseingängen oder Überziehung des Kontos informieren (38 Prozent). Nur eine Minderheit (17 Prozent) nutzt die Möglichkeit, sich online beraten zu lassen.

Gleichwohl gibt es ein großes Interesse an neuen digitalen Technologien. So würde jeder dritte Bundesbürger (35 Prozent) gerne Bankgeschäfte per Sprachsteuerung erledigen, zum Beispiel über digitale Sprachassistenten wie Alexa oder Google Home. Unter denjenigen, die bereits ein solches Gerät besitzen, liegt der Anteil mit 52 Prozent sogar noch deutlich darüber.

Unterdessen wächst die Bedeutung des Smartphones für das Online-Banking weiter. 44 Prozent nutzen das Smartphone für Bankgeschäfte, vor zwei Jahren waren es erst 36 Prozent. Vor allem Jüngere setzen auf Smartphone-Banking: Unter den 14- bis 29-Jährigen beträgt der Anteil 49 Prozent, unter den 30- bis 49-Jährigen sind

es 48 Prozent. Die Generation 65 plus ist zwar deutlich zurückhaltender, aber auch hier nutzen bereits 22 Prozent das Smartphone für Bankgeschäfte.

Bei den Nicht-Nutzern des Online-Banking dominieren nach wie vor Sicherheitsbedenken: 83 Prozent geben als Grund die Sorge an, dass mehr Daten über sie gespeichert werden als beim Offline-Banking, 77 Prozent nennen die Angst vor Kriminellen. 67 Prozent wollen auf den Kontakt mit Menschen beim Banking nicht verzichten, rund die Hälfte (54 Prozent) hält Online-Banking für zu kompliziert. Und knapp jeder Vierte (23 Prozent) findet Online-Banking zu zeitaufwendig. Damit stehen die Bedenken in deutlichem Widerspruch zu dem Eindruck, den Online-Banking-Nutzer von den Angeboten ihrer Bank haben. 90 Prozent von ihnen sagen, das Online-Banking biete alle notwendigen Funktionen. 83 Prozent halten es für sicher, 81 Prozent empfinden es als übersichtlich und 80 Prozent als einfach zu bedienen. 58 Prozent stellen sogar fest: Online-Banking macht Spaß.

PSD2 macht Bankkunden Sorgen

Von dem Kontozugang durch Dritte infolge der PSD2 haben bislang 37 Prozent der Bundesbürger gehört. Die große Mehrheit der Befragten (88 Prozent) macht sich Sorgen, dass auf diese Weise Kriminelle unberechtigt auf die Kontodaten zugreifen können. Dennoch finden es 35 Prozent gut, dass nicht mehr ausschließlich die Bank über Kontodaten und Kontobewegungen verfügt. Und 12 Prozent wünschen sich sogar Angebote von Unternehmen, die die eigenen Kontobewegungen analysieren und Sparmöglichkeiten für regelmäßige Ausgaben wie Versicherungen aufzeigen. **Red.**