

### Mobile Banking

## Deutschland holt auf – aber meist daheim

Deutsche Verbraucher haben im europäischen Vergleich noch immer relativ wenig Vertrauen in die Nutzung mobiler Endgeräte zur Erledigung von Bankgeschäften. Die Nutzungszahlen hierzulande holen jedoch langsam auf. Dies zeigte sich im Rahmen einer Umfrage der ING-DiBa in 13 europäischen Ländern sowie Australien und den USA.

Bei der Befragung hinsichtlich verschiedener Geräte (Smartphone, Tablet, Smart TV, Mobiltelefon oder „Wearables“ wie zum Beispiel Smart Watches) stellte sich heraus, dass über 40 Prozent der Deutschen noch keines dieser Geräte zur Erledigung von Bankgeschäften verwendet haben. Damit liegt Deutschland klar über dem europäischen Durchschnitt (30 Prozent). Doch die deutschen Verbraucher legen ihre Zurückhaltung beim Mobile Banking immer schneller ab. Im letzten Jahr waren es noch gut 60 Prozent, die ihre Bankgeschäfte noch nie auf einem dieser Geräte abgewickelt hatten. Die Lücke zum Rest Europas wird ganz langsam kleiner. Bei genauerem Hinsehen schließt sich die Lücke allerdings vor allem bei Geräten, die wohl meistens zu Hause benutzt werden und eher eine Alternative zum PC darstellen: Smart TVs und Tablets. Beim im wahrsten Sinne des Wortes „Mobile Banking“, den Bankgeschäften auf dem Smartphone, anderen Mobiltelefonen oder den Wearables, bleiben deutsche Verbraucher deutlich zurückhaltender als andere Europäer. Fast die Hälfte der Besitzer eines Smartphones haben noch nie Bankgeschäfte darüber abgewickelt. Europaweit waren es weniger als 30 Prozent.

Als Grund für die Nichtnutzung von Mobile Banking geben Konsumenten hierzulande zu 64 Prozent Sicherheitsbedenken an – der höchste Wert der Umfrage und noch

einmal eine Bestätigung des bekannten Klischees, dass Deutsche im Hinblick auf neue Technologien eher vorsichtig bis skeptisch sind, wenn es ums Geld geht. Mobile Banking bestehen in Deutschland vor allem im Einholen von Informationen, nicht im Durchführen von Transaktionen. Für den schnellen Kontostand-Check oder die Geldautomatensuche unterwegs werden die mobilen Geräte hierzulande fast ebenso gern genutzt wie im europäischen Durchschnitt. Soll aber Geld bewegt werden, sieht das anders aus: Für Umbuchungen und Überweisungen setzen die Deutschen stärker auf den vertrauten PC am heimischen Schreibtisch als Verbraucher anderswo in Europa.

Neben recht banal wirkenden Gründen wie „Meine Bank bietet den Service an“ und „Der Service ist kostenlos“ ist es deutschland- wie europaweit vor allem die Nutzerfreundlichkeit, die Verbraucher zur Nutzung von Mobile-Banking-Angeboten veranlasst. Aber auch eine effizientere Verwaltung der eigenen Finanzen wird von rund der Hälfte der Befragten als Nutzungsgrund angegeben. Sowohl in Deutschland als auch in Europa insgesamt findet Mobile Banking allerdings gar nicht unbedingt unterwegs statt: Auf die Frage, in welcher Situation sie Mobile Banking das letzte Mal genutzt haben, gaben rund zwei Drittel der Befragten an, das sei vor dem Fernseher, anderweitig in den eigenen vier Wänden oder auf der Arbeit gewesen. Vermutlich ist hier der Komfortaspekt kleiner, handlicher Geräte am Werk, die man problemlos auf die Couch oder zum Kühlschrank mitnehmen kann. Die Nutzungszahlen mobiler Banking-Angebote könnten also künftig weiter steigen – auch ohne, dass tatsächlich ein höherer Anteil der Verbraucher seine Bankgeschäfte von unterwegs erledigt. **Red.**