

PRIVATKUNDENGESCHÄFT

Immer mehr Bankkunden meiden die Filiale

60 Prozent der Deutschen erledigen ihre Bankgeschäfte mittlerweile online oder mobil. Das sind zehn Prozentpunkte mehr als vor drei Jahren. Zu diesem Ergebnis kommt eine Umfrage von Kantar im Auftrag des Bankenverbands, für die im August 2021 1018 Erwachsene ab 18 Jahren, repräsentativ nach Geschlecht, Haushaltgröße, Schulbildung, Bundesland und Ortsgröße telefonisch befragt wurden. Am größten ist der Anteil der Onlinebanking-Nutzer in den Altersgruppen 18 bis 29 Jahre (83 Prozent) sowie 40 bis 49 Jahre (81 Prozent). In der Altersgruppe von 30 bis 39 Jahre liegt der Anteil der Online-Banker dagegen wie in der Vorgängerumfrage vom Mai 2018 unverändert bei 69 Prozent. Den deutlichsten Anstieg der Nutzungsquoten sind bei den über 60-Jährigen (plus 16 Prozentpunkte auf 39 Prozent) sowie den 50- bis

59-Jährigen (plus 13 Prozentpunkte auf 60 Prozent) zu verzeichnen. Im Drei-Jahres-Vergleich hat vor allem die Intensität der Nutzung kräftig zugelegt. Mittlerweile nutzen 13 Prozent der Befragten das Online- oder Mobile Banking täglich, 38 Prozent mehrmals in der Woche.

Gleichzeitig hat der Anteil derjenigen, die eine Bankfiliale seltener als einmal pro Monat oder auch nie besuchen, gegenüber 2014 von 31 auf 54 Prozent zugenommen. Beim Aufsuchen des Bankschalters sind die Zahlen dagegen überraschend stabil: 21 Prozent gehen mindestens einmal pro Woche zum Schalter (2018 waren es 19 Prozent). Mindestens einmal pro Woche suchen allerdings nur noch 3 Prozent den Bankschalter auf. 2014 waren es noch 7 Prozent. Wie bereits 2014 (74 Prozent) tun das drei Viertel (75 Prozent) nie. Red.