

## Bank in der Hosentasche

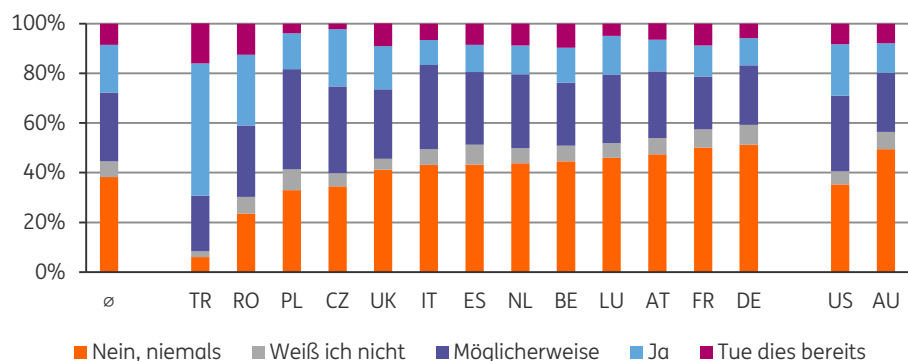
Trotz leichter Zurückhaltung ist das Banking per Smartphone auch in Deutschland weiter auf dem Vormarsch

**In Deutschland und europaweit sind neue technologische Hilfsmittel bei der Verwaltung des eigenen Geldes weiter auf dem Vormarsch. Die Deutschen sind allerdings noch etwas skeptischer und zurückhaltender als die europäischen Nachbarn.**

In unserer repräsentativen ING-Umfrage wurden Konsumenten in 13 europäischen Ländern sowie Australien und den USA zur Nutzung neuer, insbesondere mobiler Technologien zur Verwaltung ihres Geldes befragt. Dabei zeigte sich auch:

- **Der PC ist und bleibt der Platzhirsch beim Online Banking** – aber das Smartphone ist ihm auf den Fersen. Europaweit wie auch hierzulande nutzen um die 60 Prozent der Befragten den heimischen Computer, um Rechnungen zu bezahlen, Geld umzubuchen oder den Kontostand zu checken. Insbesondere **der schnelle Blick aufs Konto wird aber gerne auch per Smartphone erledigt** – 57 Prozent der Europäer und 39 Prozent der Deutschen nutzen diese Möglichkeit.
- Was **Banking ausschließlich über das Smartphone** angeht, also ohne die Nutzung anderer Geräte oder andere Kontaktmöglichkeiten mit der Bank, sind **nicht nur die Deutschen zurückhaltend**: Nur in wenigen Ländern kann sich mehr als ein Viertel der Befragten vorstellen, seine Bankgeschäfte nur noch auf diese Weise zu erledigen oder tut dies bereits.
- In Sachen Sicherheit sind die Deutschen noch vorsichtiger als der Rest Europas: 49 Prozent in Deutschland und 42 Prozent in Europa empfinden ein **Risiko** beim Banking auf elektronischem Wege.
- Um die 80 Prozent in Deutschland und Europa finden es aber auch **einfach und angenehm**, ihre Finanzen auf diesem Wege zu verwalten.
- Finanzielle Ziele werden klarer, man denkt sorgfältiger über sein Geld nach und geht weniger Risiken ein: Das sind die **positiven Aspekte**, die Verbraucher in Deutschland und Europa der **Nutzung neuer Technik** für ihre Geldangelegenheiten zuschreiben.

Abb. 1 „Würden Sie nur Ihr Smartphone zur Verwaltung ihres Geldes benutzen?“



Ø = Durchschnitt der europäischen Umfrageländer, Quelle: ING International Survey

**Carsten Brzeski**  
Chief Economist  
Frankfurt +49 69 27 222 64455  
Carsten.Brzeski@ing.de

**Sebastian Franke**  
Economist  
Frankfurt +49 69 27 222 65154  
Sebastian.Franke@ing.de

### Das Smartphone wird zur Bankfiliale

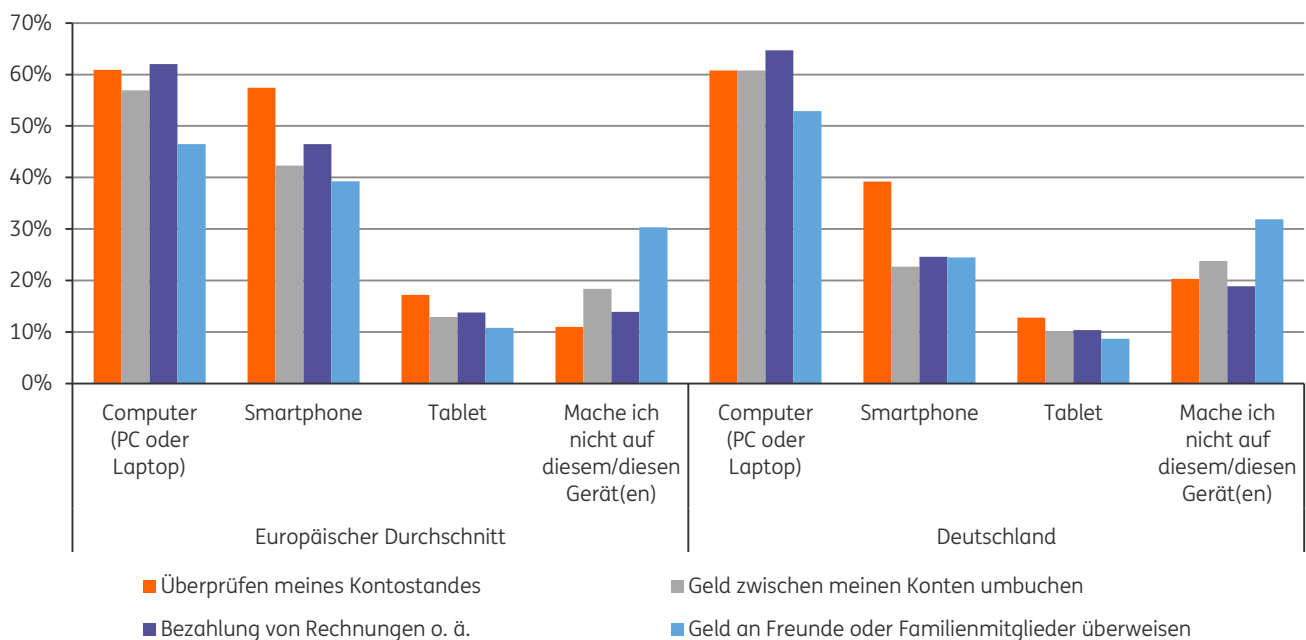
Über die letzten Jahre zeigte sich in unseren Umfragen sowohl in Deutschland wie auch europaweit eine steigende Akzeptanz mobiler Bankdienstleistungen. Zwar erwiesen sich deutsche Verbraucher stets als zurückhaltender als ihre europäischen Nachbarn, der Trend war jedoch der gleiche. So gaben noch 2014 34 Prozent der Deutschen und 38 Prozent in ganz Europa an, Mobile Banking zu nutzen. 2018 waren es dann europaweit schon 69 Prozent, die Bankgeschäfte schon einmal über das Smartphone erledigt hatten, in Deutschland immerhin 54 Prozent.

In diesen Zahlen spiegelt sich natürlich auch eine wachsende Verbreitung der Technik. Aber wenn manche Verbraucher vielleicht noch nicht so recht auf den Mobile-Banking-Zug aufspringen wollen, liegt das inzwischen sicherlich nicht mehr an mangelnder Verfügbarkeit der benötigten Geräte: In jedem Land unserer Umfrage verfügen mittlerweile über 80 Prozent über ein Smartphone, der Durchschnitt liegt bei 91 Prozent. Spitzenreiter sind mit 96 Prozent die Türkei und Italien, Deutschland liegt mit 90 Prozent im Mittelfeld. Auch ein Tablet steht im Durchschnitt fast 60 Prozent der Befragten zur Verfügung, die Verbreitung von Smart TVs liegt mit knapp 50 Prozent etwas darunter.

### Dem PC auf den Fersen

Die Nummer 1 unter den Geräten, über die Verbraucher ihre Bankgeschäfte erledigen, ist und bleibt aber der PC. Europaweit ist ihm allerdings das Smartphone dicht auf den Fersen; zur Überprüfung des Kontostands wird der Computer in der Hosentasche schon fast so häufig genutzt wie der auf dem Schreibtisch.

**Abb. 2 Genutzte Geräte zur Durchführung verschiedener finanzieller Aktivitäten**



Quelle: ING International Survey

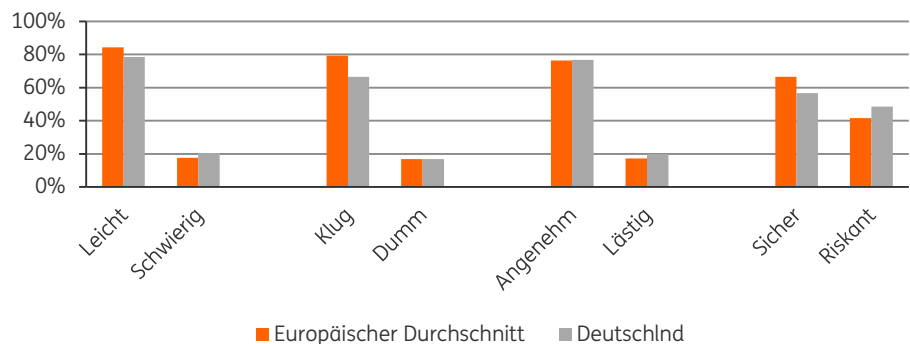
Auch in Deutschland ist der PC der Platzhirsch und verweist das Smartphone mit etwas größerem Abstand auf Platz 2. Aber immerhin an die 40 Prozent sind es auch hier, die den gelegentlichen Blick aufs Konto auch von unterwegs erledigen.

Andere Geräte, beispielsweise Smart TVs, Smartwatches oder sprachgesteuerte Assistenten wie Alexa von Amazon, spielen beim Banking hingegen keine Rolle. Die Nutzungszahlen liegen hier im niedrigen einstelligen Prozentbereich.

### Safety first

Wenn es ums Geld geht, steht für deutsche Verbraucher Sicherheit an erster Stelle. Und so kann es auch nicht überraschen, dass die etwas zurückhaltendere Nutzung der neuen Technik von Zweifeln an der Sicherheit begleitet wird. Allerdings empfinden auch deutsche Verbraucher die Nutzung der neuen Technik mehrheitlich als einfach und sicher. Nochmals deutlich größer ist der Anteil, der andere positive Attribute mit dem Banking auf elektronischem Wege in Verbindung bringt: Als einfach, clever und angenehm empfinden Verbraucher in Deutschland und dem übrigen Europa die Nutzung der Technik.

**Abb. 3** „Geräte\* zur Geldverwaltung zu verwenden ist...“

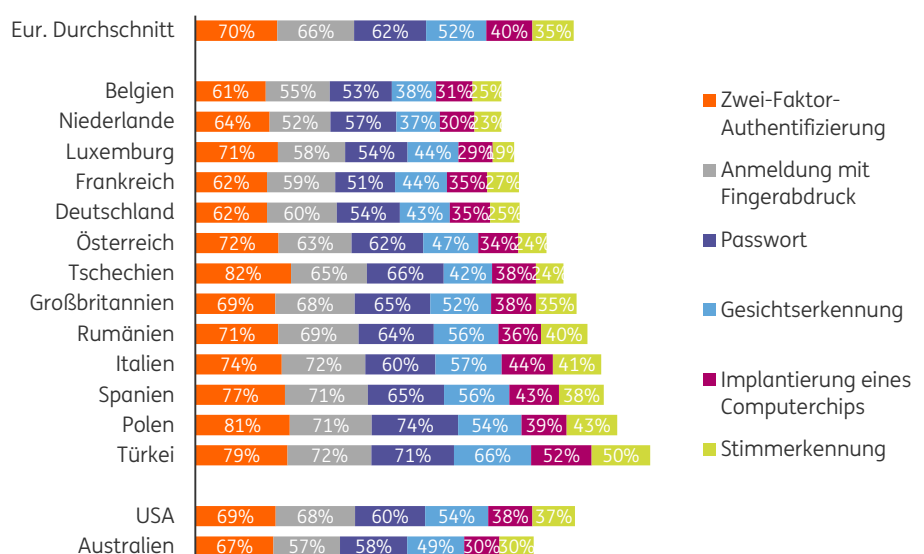


\*„Handys, Tablets, Wearables, Computer oder sonstige digitale Geräte, die Sie zur Verwaltung Ihres Geldes verwenden“, Quelle: ING International Survey

Einen detaillierteren Blick haben wir auf die diversen Methoden geworfen, über die man sich zur digitalen Verwaltung seiner Finanzen authentifizieren kann. Auch hier legen die Deutschen im Vergleich zum Rest Europas eine größere Skepsis an den Tag, ob denn die jeweilige Methode – vom simplen Passwort über den Fingerabdruck bis hin zur Stimmerkennung – wirklich sicher ist.

Am sichersten empfinden dabei deutsche wie europäische Verbraucher die Zwei-Faktor-Authentisierung, die zwei voneinander unabhängige Kriterien aus den Kategorien Besitz, Wissen und Biometrie überprüft. Diese Art der Zugangskontrolle wird auch von der PSD2-Richtlinie der EU für eine Reihe von Zahlungsvorgängen vorausgesetzt.

**Abb. 4** „Wie sicher, glauben Sie, ist ...?“

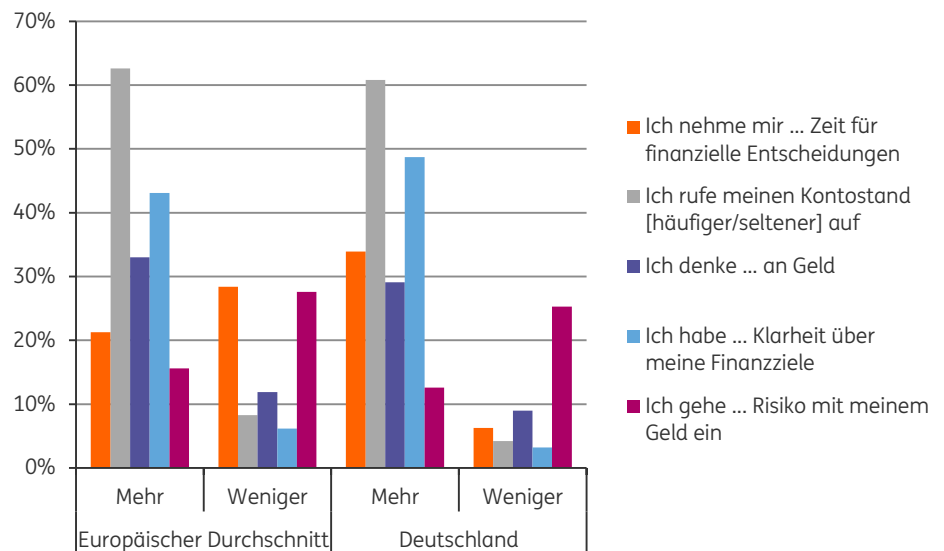


Anteil der Antworten „4“ und „5“ auf einer Skala von „1 – überhaupt nicht sicher“ bis „5 – sehr sicher“, weitere Antwortmöglichkeit „Weiß nicht“, Quelle: ING International Survey

### Mehr Durchblick

Auch wenn das Vertrauen manchmal noch fehlt: Deutsche Verbraucher wissen zu schätzen, dass ihnen die Technik jederzeit und überall die Beschäftigung mit ihren Finanzen ermöglicht.

**Abb. 5 Veränderungen im Finanzverhalten durch die Nutzung neuer Technik**



Quelle: ING International Survey

So geben sie an, sich mehr Zeit für ihre finanziellen Entscheidungen zu nehmen, weniger Risiken in Geldangelegenheiten einzugehen und klarere finanzielle Ziele zu haben. Den stärksten Ausschlag gibt es jedoch bei der Kontrolle des Kontostands: Über 60 Prozent der Verbraucher in Deutschland und Europa überprüfen diesen öfter, als sie das früher getan haben. Es kann ja nicht schaden zu wissen, ob genug Geld für einen beabsichtigten Kauf auf dem Konto ist oder das Gehalt schon einging.

### Nichts überstürzen

Die Deutschen lassen sich etwas mehr Zeit als ihre europäischen Nachbarn, um mit dem Banking über andere Geräte als den guten, alten PC warm zu werden. Sicherheitsbedenken spielen dabei eine Rolle. Aber mit den neuen Anwendungen und der Bequemlichkeit, die der Kontozugriff jederzeit und überall ermöglicht, springen auch hierzulande immer mehr Verbraucher auf den Mobile-Banking-Zug auf.

## Die Befragung wurde im Rahmen der ING International Survey (IIS) durchgeführt

Ziel der mehrmals jährlich durchgeführten IIS ist ein besseres Verständnis der finanziellen Entscheidungsfindung von Konsumenten. Die Umfrage wurde vom Ipsos Meinungsforschungsinstitut in Form einer Onlinebefragung durchgeführt. In Belgien, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Italien, den Niederlanden, Österreich, Polen, Rumänien, Spanien, der Tschechischen Republik, der Türkei sowie Australien und den USA wurden je ca. 1.000 Befragungen durchgeführt, in Luxemburg 500. Der IIS-Report „Tech in banking: in strong demand but adopted with care“ steht online zur Verfügung unter [https://www.ezonomics.com/ing\\_international\\_surveys/mobile-banking-2019-new-technologies](https://www.ezonomics.com/ing_international_surveys/mobile-banking-2019-new-technologies). Reports zu früheren IIS-Umfragen sind unter [https://www.ezonomics.com/ing\\_international\\_surveys/](https://www.ezonomics.com/ing_international_surveys/) zu finden.

## Disclaimer / wichtige rechtliche Hinweise

Diese Veröffentlichung wurde von der volkswirtschaftlichen Abteilung der ING-DiBa („ING“) zu reinen Informationszwecken erstellt, ohne Berücksichtigung von Anlagezielen, finanzieller Situation oder Mitteln einzelner Nutzer/Leser. Die Informationen in dieser Veröffentlichung stellen weder eine Anlageempfehlung noch eine Anlage-, Rechts- oder Steuerberatung oder ein Angebot oder eine Aufforderung zur Abgabe eines Angebots zum Kauf oder Verkauf eines Finanzinstruments dar. Mit angemessener Sorgfalt wurde darauf geachtet, dass die Angaben in dieser Veröffentlichung nicht unzutreffend oder irreführend sind; ING gewährleistet nicht ihre Genauigkeit oder Vollständigkeit. ING haftet nicht für Schäden, die direkt, indirekt oder mittelbar aus der Nutzung dieser Veröffentlichung entstehen. Wenn nicht anders angegeben, sind alle Ansichten, Voraussagen oder Einschätzungen allein die des Autors oder der Autoren zum Zeitpunkt der Veröffentlichung und können sich ohne Ankündigung ändern.

Die Verbreitung dieser Veröffentlichung kann durch Gesetz oder Verordnung in verschiedenen Rechtsordnungen eingeschränkt werden. Wer in den Besitz dieser Veröffentlichung gelangt, sollte sich über derartige Einschränkungen informieren und diese beachten.

Der Inhalt dieser Veröffentlichung und der zugrunde liegende Datenbestand sind urheberrechtlich geschützt. Wiedergabe, Vertrieb oder Veröffentlichung sind nur mit ausdrücklicher Genehmigung der ING gestattet. Alle Rechte sind vorbehalten. Die ING-DiBa wird von der Europäischen Zentralbank (EZB) und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) beaufsichtigt. Die ING-DiBa hat ihren Sitz in Frankfurt am Main und ist eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Frankfurt am Main unter der Registernummer HRB 7727.