= schufa

Finanz-Inklusions-Index

SCHUFA-STUDIE

ZUR TEILHABE AN

FINANZDIENSTLEISTUNGEN



SCHUFA-Finanz-Inklusions-Index

1	Vorwo	t	. 4
2	Hinter	grund der Studie	. 6
M	anagem	ent Summary	6 12 14 16 17 19 20 21 24 25 26 29 30 32 34 38
3	Der SC	HUFA-Finanz-Inklusions-Index	12
	Einleit	ıng	14
	3.1	Ergebnisse des FIX	14
	3.1.1	Höhere Nutzungszufriedenheit mit Bankkonto und Online-Banking	16
	3.1.2	Finanzkompetenz: steigendes Gefühl der Gleichberechtigung	17
	3.1.3	Sinkendes Vertrauen in die Sicherheit von Krediten	19
	3.1.4	Größte positive Entwicklung bei der Barrierefreiheit	20
	3.1.5	Bedarfe einzelner Bevölkerungsgruppen erkennen	21
	3.1.6	Hohe Bildung geht mit mehr finanzieller Teilhabe einher	21
	3.1.7	FIX spiegelt große Unterschiede beim subjektiven Haushaltseinkommen wider \dots	24
	3.1.8	Mehr finanzielle Teilhabe in höheren Altersgruppen	25
	3.1.9	Sicherer Umgang mit digitalen Medien erhöht Finanz-Inklusion	26
	3.1.10	Einkommenssituation und finanzielle Teilhabe	29
	3.1.11	Betrachtung der materiellen und sozialen Entbehrung	30
	3.1.12	Energiearmut ohne signifikanten Einfluss	32
	3.1.13	Selbsteinschätzung der Finanzkompetenz	32
	3.1.14	Differenz zwischen objektiver und subjektiver Finanzkompetenz	
		variiert nach materieller und sozialer Entbehrung	34
4	Ausblid	k	38
5	Forschi	ıngsdesign und Indexbildung	40
c	Anhan	•	11



Finanzielle Teilhabe stärkt Zusammenhalt

Wer das Gefühl hat, von der sozialen, wirtschaftlichen oder technologischen Entwicklung abgehängt zu werden, zieht sich zurück. Oder, noch schlimmer, er wendet sich bewusst ab von der Gesellschaft. Dies ist leider eine Entwicklung, die in den vergangenen Jahren verstärkt zu beobachten ist. Zu den aktuell wichtigsten Aufgaben unserer Zeit gehört deshalb, den gesellschaftlichen Zusammenhalt zu stärken.

Fundament dieses Zusammenhalts ist die Teilhabe. Dies gilt auch – und gerade – im Finanzleben. In immer kürzeren Abständen kommen neue Finanzdienstleistungen und digitale An wendungen auf den Markt. Dies eröffnet für viele Verbraucher:innen neue Möglichkeiten, andere dagegen stellt es vor große Heraus-

forderungen. Gerade dann, wenn etablierte und gelernte Angebote verschwinden – und neue Technologien neue Kompetenzen erfordern.

Mit dem Finanz-Inklusions-Index haben wir im vergangenen Jahr erstmals untersucht, wie die Menschen in Deutschland finanzielle Dienstleistungen wahrnehmen, nutzen und im Hinblick auf die Teilhabe bewerten. Damit haben wir eine Forschungslücke geschlossen. Unser Anspruch war und ist es, eine Datengrundlage zu schaffen, um konkrete Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.

Der FIX ist als Langzeitstudie geplant. Daher werden wir erst nach einiger Zeit wissen, ob es gelungen ist, mehr finanzielle Teilhabe zu erreichen. Zumindest im Vergleich zum Vorjahr war das der Fall, wie die Ergebnisse des FIX 2024 zeigen: Die Menschen nehmen einige leichte Verbesserungen wahr. Tatsächlich konnten wir im zurückliegenden Jahr ein steigendes Interesse in der Finanzbranche an dem Thema finanzielle Teilhabe beobachten und haben zahlreiche Gespräche geführt.

Auch bei der SCHUFA haben wir uns intensiv damit auseinandergesetzt. So haben wir eine Seite in leichter Sprache entwickelt, bieten Unterrichtsmaterial für unterschiedliche Schulformen an und richten einen stärkeren Blick auf vulnerable Bevölkerungsgruppen und deren Bedürfnisse. Das Gespräch mit unterschiedlichsten Akteur:innen ist uns dabei sehr wichtig. Nur gemeinsam können wir dafür sorgen, dass möglichst alle Menschen am Finanzleben teilhaben können – und so der Zusammenhalt in unserer Gesellschaft gestärkt wird.

Ich wünsche eine spannende Lektüre und bin sicher, der FIX 2024 bietet genug Anlass für Gespräche zum Thema finanzielle Teilhabe. Ich freue mich auf den Austausch mit Ihnen!

Tanja Birkholz Vorsitzende des Vorstandes der SCHUFA Holding AG

"Without data you're just a person with an opinion"

Dieses Zitat von W. Edwards Deming, dem US-amerikanischen Physiker, Statistiker und Managementforscher, bringt die Bedeutung von Daten in diskursiven Kontexten auf den Punkt. Daten ermöglichen, Diskussionen zu versachlichen und die Bedeutung einzelner Argumente zu belegen. Daten erlauben, gesellschaftlich relevante Entwicklungen zu erkennen und einzuordnen. Daten bilden die Grundlage dafür, die Wirkung bestimmter Maßnahmen erkennen und beurteilen zu können. Daten sind zweifelsohne ein wesentliches Element gesellschaftspolitischer Diskussionen und Entwicklungen.

Vor diesem Hintergrund ist es zu begrüßen, dass die SCHUFA in diesem Jahr zum zweiten Mal im Rahmen einer umfangreichen empirischen Studie zahlreiche relevante Daten zum Stand der finanziellen Teilhabe in Deutschland vorlegt. Sie trägt damit erneut dazu bei, die in diesem Bedarfsfeld bestehenden Probleme zu verdeutlichen und zu quantifizieren. Durch den an vielen Stellen gezogenen Vergleich mit den zwischenzeitlich öffentlich zugänglichen Daten des Vorjahrs werden nun erstmals auch Entwicklungen erkennbar. Diese sind zum Teil positiv, zum Teil negativ, bisweilen auch bedenklich. Zu Letzterem zählt wohl der Zusammenhang zwischen der materiellen und sozialen Deprivation einiger Menschen und

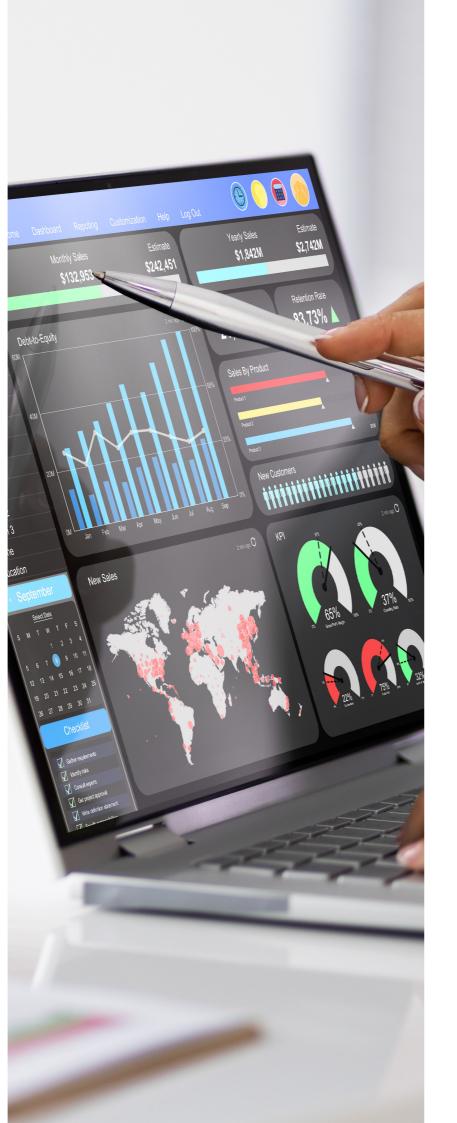


deren finanzieller Teilhabe. Dieser Befund verdeutlicht vielleicht ganz besonders die Notwendigkeit, die Situation der Menschen im Blick zu behalten, deren finanzielle Teilhabe in Deutschland immer noch keine Selbstverständlichkeit ist.

Die nun vorliegende Studie könnte also ein guter Grund dafür sein, Strategien und Maßnahmen zu entwickeln, mit denen die finanzielle Teilhabe in Deutschland verbessert werden kann. Es wäre großartig, wenn die nun vorliegenden Daten den dafür notwendigen Impuls setzen würden.

Prof. Dr. Peter Kenning

Prof. Dr. Peter Kenning ist Inhaber des Lehrstuhls für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Marketing, an der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf. Er ist Mitglied im SCHUFA-Verbraucherbeirat und stellvertretender Vorsitzender des Sachverständigenrats für Verbraucherfragen.



Die Welt der Finanzdienstleistungen ist in einem fundamentalen Umbruch: Die Digitalisierung hat in den vergangenen Jahren neue Akteure, neue Kommunikationswege und neue Angebote hervorgebracht, die – jederzeit und an jedem Ort verfügbar – zu einem selbstverständlichen Teil unseres Finanzlebens geworden sind.

Diese Selbstverständlichkeit gilt jedoch nicht für alle Menschen in Deutschland. Nicht jede Bevölkerungsgruppe nimmt in gleicher Weise an dieser Entwicklung teil. Es gibt Menschen, die – aus verschiedensten Gründen – Schwierigkeiten beim Zugang und der Nutzung von Finanzdienstleistungen haben.

Vor diesem Hintergrund haben wir 2023 den Finanz-Inklusions-Index ins Leben gerufen. Dabei geht es nicht darum herauszufinden, wie finanzkompetent Menschen sind, sondern wie "Menschen-kompetent" Finanzdienstleistungen in Deutschland gestaltet sind: Gibt es technische Hürden? Wie sind Kommunikationswege gestaltet? Welches Maß an Finanzwissen und -kompetenz erfordern bestimmte Angebote? Wie zufrieden sind die Menschen mit den angebotenen Finanzdienstleistungen?

Mögliche Barrieren zu identifizieren und diese zu beseitigen ist uns ein großes Anliegen. Die SCHUFA versteht sich als helfende Hand für Verbraucher:innen. Wir wollen Teilhabe stärken und dafür sorgen, dass möglichst alle Menschen in das Finanzleben eingeschlossen sind. Aus diesem Antrieb heraus ist die vorliegende Studie entstanden. Kernstück der Studie ist der Finanz-Inklusions-Index (FIX). Dieser gibt in vier Dimen-

sionen an, wie stark die Menschen an Finanzdienstleistungen teilhaben. Auf Basis des Index können wir vulnerable Gruppen identifizieren, die Schwierigkeiten haben, am Finanzleben zu partizipieren, und herausfinden, welche Gründe es hierfür gibt.

Im Zusammenhang mit unserer Partnerschaft mit den Special Olympics haben wir 2023 untersucht, wie Menschen mit Beeinträchtigungen am Finanzleben teilhaben. Diese Studie ist abrufbar unter:

Der Finanz-Inklusions-Index ist auf Langfristigkeit angelegt. Mit unserer Studie wollen wir einen Ausgangspunkt schaffen, um künftig mehr Menschen in unser Finanzsystem einzuschließen. Wir betrachten unsere Analyse als Grundlage, um mehr Bewusstsein für die Notwendigkeit finanzieller Teilhabe zu schaffen, eine breite Diskussion unter den beteiligten Akteuren zu starten und aus der Studie Vorschläge für Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.



https://www.schufa.de/ueber-uns/presse/presse-mitteilungen/schufa-umfrage-bezahlen-kognitiver-beeintraechtigung/index.jsp

Hinweis:

Unsere Daten stellen wir über die GESIS-Datenbank der Wissenschaft zur Verfügung. Die Hauptstudie 2023 hat die Studiennummer ZA8772 und ist über den Namen "Finanz-Inklusions-Index 2023 (Online-Befragung)" auffindbar.

2

HINTERGRUND

DER STUDIE





Die zehn wichtigsten Erkenntnisse des FIX

Die Ergebnisse: Was sind die zentralen Erkenntnisse der Studie?

1. Der Finanz-Inklusions-Index (FIX) ist leicht auf 68,0 Punkte gestiegen.

Der SCHUFA-Finanz-Inklusions-Index (FIX) gibt an, in welchem Maße einzelne Bevölkerungsgruppen an Finanzdienstleistungen (Banking, Payment, Kreditaufnahme) teilhaben. Er setzt sich aus vier Dimensionen zusammen: subjektive Nutzungszufriedenheit, Finanzkompetenz, Vertrauen und Barrierefreiheit.

Der Gesamt-Index für die deutsche Bevölkerung liegt 2024 bei 68 von insgesamt 100 möglichen Skalenpunkten – und damit im oberen Mittelfeld der Skala. Im Vergleich zum Vorjahr 2023 (66,9 Punkte) ist er leicht angestiegen. Die Vertrauensdimension des FIX weist mit 72,3 Punkten den höchsten Wert auf, gefolgt von der Finanzkompetenz (69,3 Punkte). Deutlich niedrigere Werte bestehen bei der Barrierefreiheit (64,9 Punkte) sowie der subjektiven Nutzungszufriedenheit (64,5 Punkte).

2. Die Menschen nehmen weniger Teilhabehürden wahr als im Vorjahr.

Am stärksten angestiegen ist der Wert in der FIX-Dimension der Barrierefreiheit. Während in der vorherigen Erhebungswelle 62,1 Skalenpunkte erreicht wurden, liegt der Wert der Barrierefreiheit 2024 mit 64,9 Skalenpunkten um 2,8 Punkte über dem Wert des Vorjahres. Die Befragten nehmen beispielsweise bei der Kommunikation mit der Bank eine Verbesserung wahr. So stimmte 2023 ein Drittel (34,2 Prozent) der Befragten der Aussage zu, dass im zurückliegenden Jahr ein Anliegen mit der Bank nicht geklärt werden konnte. 2024 sind es nur noch 23,7 Prozent.

In den anderen Dimensionen fallen die Veränderungen weniger deutlich aus: In der Dimension "Nutzungszufriedenheit" ist der Wert von 63,8 (2023) auf 64,5 (2024) Skalenpunkte gestiegen, in der Dimension "Finanzkompetenz" von 67,7 auf 69,3 Skalenpunkte. In der Dimension "Vertrauen" zeigt sich ein minimaler Rückgang des Wertes von 72,5 auf 72,3 Skalenpunkte.

3. Mehr Menschen als im Vorjahr fühlen sich finanziell gleichberechtigt.

In der Dimension "Finanzkompetenz" zeigen sich Verbesserungen vor allem beim Indikator Finanzentscheidungen. Mehr Menschen fühlen sich bei ihren finanziellen Entscheidungen gleichberechtigt. So lag der Anteil der Befragten, die nach eigener Aussage bei finanziellen Entscheidungen auf die Hilfe anderer angewiesen sind, 2023 bei 36,5 Prozent. 2024 ist er um 8,3 Prozentpunkte auf 28,2 Prozent gesunken. Das Gefühl, bei finanziellen Fragen so gleichberechtigt zu sein wie die meisten anderen, ist im Vergleich zum Vorjahr

angestiegen: 64,0 Prozent der Befragten hatten 2023 das Gefühl der Gleichberechtigung – ein Jahr später liegt der Wert bei 68,2 Prozent.

4. Finanzielle Teilhabe hängt vom Alter, vom subjektiven Haushaltseinkommen und vom Umgang mit digitalen Technologien ab.

Personen in höherem Alter mit hohem Haushaltseinkommen und einem sicheren Umgang mit digitalen Technologien verfügen über mehr finanzielle Teilhabe als junge Personen, Personen mit niedrigem Einkommen oder niedriger Digitalkompetenz. Diese Ergebnisse zeigen kaum Veränderungen im Vergleich zur Vorjahresstudie.

Allerdings zeigt sich, dass sich die finanzielle Teilhabe der jungen und älteren Generationen im Vergleich zum Vorjahr angenähert haben. Die Differenz des FIX zwischen den ältesten Befragten (65–74-Jährige) und den jüngsten Befragten (16–24-Jährige) ist von knapp 25 Skalenpunkten auf rund 16 Skalenpunkte gefallen. Diese Annäherung ist durch eine Veränderung in beiden Untergruppen entstanden.

5. Männer haben höhere FIX-Werte als Frauen – der größte Unterschied zeigt sich bei der Finanzkompetenz.

Zwischen Männern (69,8 Skalenpunkte) und Frauen (65,9 Skalenpunkte) variiert der Gesamtwert des Finanz-Inklusions-Index um rund vier Skalenpunkte. Männer weisen dabei in allen vier Dimensionen des FIX einen höheren Wert auf. Am größten ist der Unterschied bei der Dimension "Finanzkompetenz": Hier liegt der Durchschnittswert für Männer bei 70,4 Skalenpunkten, für Frauen bei 66,3 Skalenpunkten. Eine objektive

Überprüfung der Finanzkompetenz durch Wissensfragen zu Zins, Inflation und Geldanlagen zeigt zudem, dass Männer im Durchschnitt mehr Fragen korrekt beantworten als Frauen.

6. Wer unter materieller und sozialer Entbehrung lebt, ist weniger in das Finanzleben eingebunden.

Erstmals wurde erhoben, welche der Befragten unter materieller und sozialer Entbehrung leben – also aus finanziellen Gründen auf wichtige Güter, Dienstleistungen und soziale Aktivitäten verzichten müssen. Diese Personen weisen mit 61,3 Skalenpunkten einen deutlich niedrigeren FIX-Wert auf als Personen, bei denen dies nicht der Fall ist (70,9 Skalenpunkte). Der Unterschied beträgt knapp zehn Skalenpunkte. Insbesondere der Wert in der Dimension "Nutzungszufriedenheit" liegt bei Personen mit materieller und sozialer Entbehrung mehr als 15 Skalenpunkte unter dem Wert von Personen ohne materielle und soziale Entbehrung.

7. Armutsgefährdung mindert die finanzielle Teilhabe.

Wer nach dem Nettoäquivalenzeinkommen als armutsgefährdet gilt, weist mit 64,9 Skalenpunkten eine geringere Finanz-Inklusion auf als Personen, die nicht als armutsgefährdet gelten (71,0 Skalenpunkte). Besonders stark weichen armutsgefährdete Personen in den Dimensionen "Nutzungszufriedenheit" (8,6 Skalenpunkte Differenz) und "Finanzkompetenz" (8,3 Skalenpunkte Differenz) von Befragten ab, die über mehr Einkommen verfügen.

8. Energiearmut beeinflusst die finanzielle Teilhabe nicht.

Ob der Ausgabenanteil für Energiekosten unter zehn Prozent des Haushaltsnettoeinkommens liegt oder nicht, hat keinen signifikanten Einfluss auf die finanzielle Teilhabe: Der FIX-Wert unterscheidet sich zwischen den beiden Vergleichsgruppen nur um rund einen Skalenpunkt. Dass sich bei dieser Einflussgröße kein Zusammenhang zeigt, lässt vermuten, dass die gestiegenen Energiekosten der vergangenen Jahre die finanzielle Teilhabe der Menschen nicht unmittelbar beeinflusst haben müssen.

9. Vier von zehn Befragten überschätzen ihre Finanzkompetenz.

Die subjektive Einschätzung der Befragten zu ihrer Finanzkompetenz wurde in der FIX-Studie 2024 erstmals mit Wissensfragen rund um Zinsfragen, Anlageoptionen und Inflation abgeglichen. Aus der Beantwortung dieser Wissensfragen lässt sich die objektive Finanzkompetenz ableiten. Dabei zeigt sich: Vier von zehn Befragten überschätzen ihre Finanzkompetenz. Bei einem Drittel aller Personen stimmen objektive und subjektive Finanzkompetenz überein, während bei rund einem Viertel die objektive Finanzkompetenz die subjektive Selbsteinschätzung übertrifft.

Die größten Unterschiede zwischen subjektiver Finanzkompetenz und objektivem Finanzwissen zeigen sich anhand der folgenden Einflussfaktoren:

- Ältere Personen zwischen 55 und 74 Jahren schätzen ihre Finanzkompetenz realistischer ein als jüngere Personen.
- Personen, die im Umgang mit digitalen Technologien sehr sicher sind, überschätzen häufig ihre Finanzkompetenz: Sie weisen den höchsten Wert in der Dimension der subjektiven Finanzkompetenz auf. Rund jede:r Zweite in dieser Gruppe überschätzt ihre:seine Finanzkompetenz jedoch.

10. Das Vertrauen in die Sicherheit von Krediten ist gesunken.

Bei der FIX-Dimension "Vertrauen" zeigt sich ein sinkendes Vertrauen bei Krediten: 2023 stimmten noch 55,4 Prozent der Befragten der Aussage zu, dass Kredite für sie sicher seien. 2024 halten hingegen nur noch 46,8 Prozent Kredite für sicher. Dieses Gefühl ist vor allem als eine schwindende Sicherheit im eigenen Umgang mit Krediten zu bewerten. Denn bei der Dimension "Finanzkompetenz" zeigt sich auch hier eine Veränderung im Antwortverhalten: Hier fühlen sich die Befragten deutlich weniger sicher im Umgang mit Krediten als noch im Vorjahr. Auf einer Skala von 1 bis 5 (1: "überhaupt nicht sicher" / 5: "sehr sicher") liegt der Durchschnittswert der Befragten in diesem Jahr bei 3,1. Noch im Vorjahr betrug der Durchschnittswert bei dieser Frage 3,6.

Die Methode:

Wie wurde der SCHUFA-Finanz-Inklusions-Index gemessen?

Wie bereits 2023 hat die SCHUFA die Studie mit dem Forschungsinstitut Ipsos durchgeführt. Als wissenschaftlicher Berater ist Prof. Dr. Peter Kenning, Inhaber des Lehrstuhls für BWL, insbesondere Marketing, an der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf sowie stellvertretender Vorsitzender des Sachverständigenrats für Verbraucherfragen, eingebunden.

Die Studie zur finanziellen Teilhabe in Deutschland 2024 basiert auf der 2023 entwickelten Grundlagenstudie. In dieser wurde auf Basis qualitativer Interviews ein Fragebogen für die quantitative Befragung erstellt und der Finanz-Inklusions-Index (FIX) entwickelt.

Weitere Informationen zur Studienkonzeption sind hier zu finden:



www.schufa.de/ueber-uns/presse/pressemitteilungen/ schufa-stellt-finanz-inklusions-index/index.jsp

DER SCHUFA-

FINANZ-INKLUSIONS-

INDEX

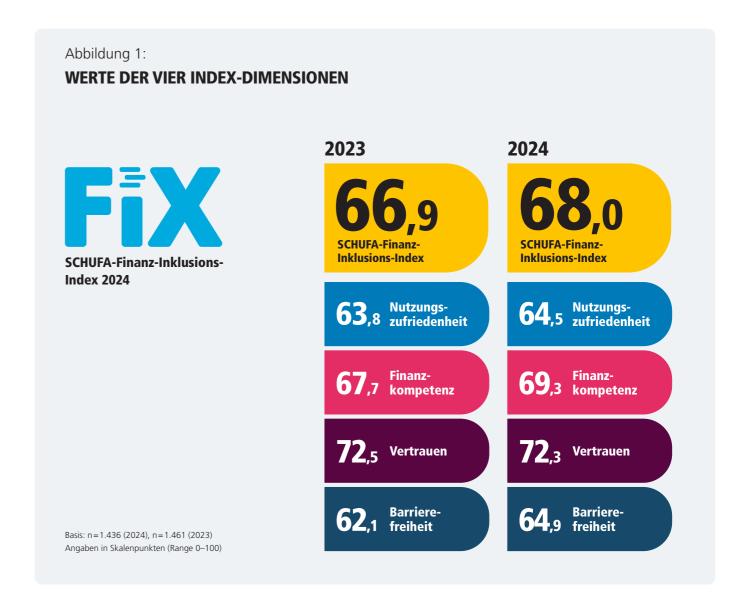
Einleitung

Der 2023 entwickelte Finanz-Inklusions-Index (FIX) misst, in welchem Maße sich Personen in das Finanzgeschehen in ihrem Lebensumfeld einbezogen fühlen. Er setzt sich aus vier Dimensionen zusammen: subjektive Nutzungszufriedenheit, Finanzkompetenz, Vertrauen und Barrierefreiheit. Der Gesamt-Index und die vier Einzeldimensionen bewegen sich jeweils in einem Wertebereich zwischen mindestens 0 Skalenpunkten und maximal 100 Skalenpunkten. Von den 3.000 Gesamt-Interviews fließen n = 1.436 Interviews in den FIX mit ein. Weitere Details zum Forschungsdesign und zur Indexbildung werden in Kapitel 6 erläutert.

3.1 Ergebnisse des FIX

Der Finanz-Inklusions-Index erreicht 2024 einen Gesamtwert von 68,0 Skalenpunkten auf einer Skala zwischen 0 und 100 (siehe Abbildung 1). Er liegt damit im oberen Mittelfeld und leicht höher als im Vorjahr 2023. Dort betrug der Gesamtwert 66,9 Skalenpunkte.

Den höchsten Wert im FIX verzeichnet 2024 die Dimension "Vertrauen" mit 72,3 Skalenpunkten. Dies entspricht etwa dem Wert des Vorjahres (72,5 Skalenpunkte). Der Wert für die Dimension "Finanzkompetenz" fällt wie bereits im Vorjahr mit 69,3 Skalenpunkten am zweithöchsten aus. Verglichen mit 2023 ist der Wert der Dimension "Finanzkompetenz" allerdings um 1,6 Skalenpunkte angestiegen. Noch größer ist die Veränderung zwischen 2023 und 2024 in der Dimension "Barrierefreiheit": Während der Wert 2023 noch bei 62,1 Skalenpunkten lag, ist er in der diesjährigen Erhebung auf 64,9 Skalenpunkte angestiegen und liegt damit um 2,8*1 Punkte über dem Vorjahreswert. Die Dimension "Nutzungszufriedenheit" verzeichnet 2024 einen Skalenwert von 64,5 Punkten – 0,7 Punkte mehr als noch im Jahr zuvor.



Neben der Analyse der Veränderungen auf dem Gesamt-Index und in den Index-Dimensionen lohnt sich ein Blick in die Einzelitems, aus denen sich diese zusammensetzen. Die einzelnen Items wurden jeweils auf einer Skala von eins bis fünf erhoben. Dargestellt werden im Folgenden alle Items, deren Mittelwerte sich seit 2023 unter denjenigen Befragten, die in die finale Indexberechnung mit einfließen, um mindestens 0,2 Skalenpunkte verändert haben.² Alle Mittelwerte im Jahresvergleich sind im Anhang zu finden (Tabelle 2 bis 5).

15

¹ In den folgenden Vergleichen werden diejenigen Werte mit einem Stern gekennzeichnet (Wert*), bei denen überschneidungsfreie Konfidenzintervalle auf dem Konfidenzniveau von 95 Prozent im Jahresvergleich vorliegen. Das Konfidenzintervall gibt den Bereich an, in dem der wahre Mittelwert der Gesamtbevölkerung mit 95-prozentiger Wahrscheinlichkeit liegt. Die Darstellung der Konfidenzintervalle ist dem Anhang zu entnehmen (Tabelle 1). Angaben zu den Konfidenzintervallen und zu den Signifikanzen zwischen den folgenden Gruppenunterschieden sind dem Anhang (Tabelle 7 bis 16) zu entnehmen.

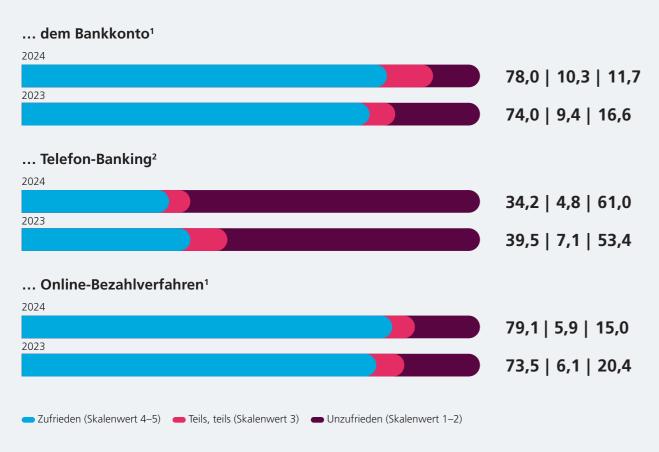
² Der Grenzwert von 0,2 Skalenpunkten wurde gewählt, um nur ausgewählte Einzelitems darzustellen, bei denen sich das Antwortverhalten seit dem vergangenen Jahr sichtlich verändert hat.

3.1.1 Höhere Nutzungszufriedenheit mit Bankkonto und Online-Banking

In der Dimension "Nutzungszufriedenheit" stechen drei Items mit erhöhten Mittelwertdifferenzen hervor: die Zufriedenheit mit dem Bankkonto, die Zufriedenheit mit Online-Bezahlverfahren und die Zufriedenheit mit Telefon-Banking (siehe Abbildung 2). Die Nutzungszufriedenheit mit dem Bankkonto und mit Online-Bezahlverfahren ist im Vergleich zu 2023 angestiegen: Während 2023 74,0 Prozent der Befragten zufrieden mit der Nutzung ihres Bankkontos waren, gilt dies ein Jahr später für 78,0 Prozent. Mit der Nutzung von Online-Bezahlverfahren waren 2023 73,5 Prozent

Abbildung 2:

ITEMVERGLEICHE DIMENSION 1: NUTZUNGSZUFRIEDENHEIT MIT ..., 2023 UND 2024



Basis: n=618 bis n=1.416 (2024), n=678 bis n=1.444 (2023) | ¹F: Nutzen Sie die folgenden Finanzdienstleistungen? | ¹F: Und wie zufrieden sind Sie mit den von Ihnen regelmäßig genutzten Finanzdienstleistungen? | ²F: Nutzen Sie die folgenden Banking-Kanäle? | ²F: Und wie zufrieden sind Sie mit den Kanälen, die Sie regelmäßig für Ihre Bankgeschäfte nutzen? Angaben in Prozent | Abweichungen von 100 Prozent stammen von Rundungen.

zufrieden, 2024 liegt der Wert bei 79,1 Prozent. Beim Telefon-Banking ist die Tendenz gegenläufig: Hier sind 2024 61,0 Prozent der Befragten unzufrieden mit der Nutzung – 7,6 Prozentpunkte mehr als im Vorjahr.

Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass die Zufriedenheitsmessung der Index-Fälle bereits die Nichtnutzung aufgrund von Hürden einbezieht: Um möglichen Barrieren mehr Gewicht zu verleihen, fließt für diejenigen Befragten, die Finanzdienstleistungen oder Banking-Kanäle aufgrund von Barrieren nicht nutzen können, der Wert "sehr unzufrieden" in die Zufriedenheitsmessung ein.

Ein Blick auf die Entwicklung der Nutzungshürden im Jahresvergleich zeigt, dass der Anteil derjenigen, bei denen eine Hürde die Bankkontonutzung verhindert, im Vorjahr um rund drei Prozentpunkte über dem Anteil der diesjährigen Erhebung lag. Wird die Nutzungszufriedenheit nur für diejenigen Befragten betrachtet, die ein Bankkonto nutzen, hat sich der Wert im Jahresvergleich kaum verändert: 2023 waren 82.7 Prozent der Nutzer:innen eines Bankkontos mit ihrem Bankkonto zufrieden, darunter 53,2 Prozent sogar sehr zufrieden. Mit 84,2 Prozent zufriedenen Nutzer:innen und 53,2 Prozent sehr zufriedenen Nutzer:innen haben sich die diesbezüglichen Werte seit 2023 kaum verändert und die Unterschiede zwischen den Befragungsjahren sind vielmehr auf den Abbau von Nutzungshürden zurückzuführen.

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei der Nutzungszufriedenheit mit Online-Bezahlverfahren und mit dem Telefon-Banking. Die Nutzung von Online-Bezahlverfahren wurde im Jahr 2023 bei 15,0 Prozent der Befragten durch eine Hürde verhindert, ein Jahr später liegt der Anteil bei 11,2 Prozent. Werden nur diejenigen Befragten berücksichtigt, die Online-Bezahlverfahren nutzen, hat sich die Nutzungszufriedenheit von 87,5 Prozent im Vorjahr auf 89,9 Prozent im Jahr 2024 erhöht.

Das Telefon-Banking wurde 2023 von 27,4 Prozent der Befragten genutzt, 2024 nur noch von 20,2 Prozent. Dadurch ist der Itemmittelwert, bei dem die Nichtnutzung aufgrund einer Hürde mit dem Wert "sehr unzufrieden" einbezogen wird, im Jahresvergleich gesunken. Bezieht man nur die Nutzer:innen des Telefon-Bankings ein, liegt die Zufriedenheit mit dem Telefon-Banking im Jahr 2024 mit 79,9 Prozent sogar etwas über dem Wert des Vorjahres (75,4 % Zufriedenheit).

3.1.2 Finanzkompetenz: steigendes Gefühl der Gleichberechtigung

In der Index-Dimension "Finanzkompetenz" ergeben sich zwischen den Jahren 2023 und 2024 bei drei Items auffällige Differenzen in den Mittelwerten – alle drei bei dem Indikator der Finanzentscheidungen (siehe Abbildung 3). Der Anteil derjenigen, die angeben, bei finanziellen Entscheidungen auf die Hilfe anderer angewiesen zu sein, lag 2023 bei 36,5 Prozent. 2024 liegt der Wert mit 28,2 Prozent um 8,3 Prozentpunkte unter

dem Vorjahreswert. Auch das Gefühl, bei finanziellen Fragen außen vor zu bleiben, betraf 2023 insgesamt 30,6 Prozent der Befragten, lag im Folgejahr 2024 dagegen bei 23,2 Prozent. Der Eindruck, bei finanziellen Fragen so gleichberechtigt

zu sein wie die meisten anderen, ist im Vergleich zum Vorjahr angestiegen: 64,0 Prozent der Befragten hatten 2023 das Gefühl der Gleichberechtigung – ein Jahr später liegt der Wert bei 68,2 Prozent.

3.1.3 Sinkendes Vertrauen in die Sicherheit von Krediten

In der Dimension "Vertrauen" zeigt sich unter den Befragten im Vergleich zum Vorjahr ein sinkendes Vertrauen in die Sicherheit von Krediten (siehe Abbildung 4). 2023 stimmten mit 55,4 Prozent

über die Hälfte der Aussage zu, dass Kredite sicher seien. Ein Jahr später liegt die Zustimmung mit 46,8 Prozent deutlich darunter. Stattdessen geben 36,1 Prozent den mittleren Wert auf der Zustimmungs-Skala "Teils, teils" an, was im Vorjahr für nur 27,9 Prozent der Befragten galt.

Abbildung 3:

ITEMVERGLEICHE DIMENSION 2: FINANZKOMPETENZ, 2023 UND 2024

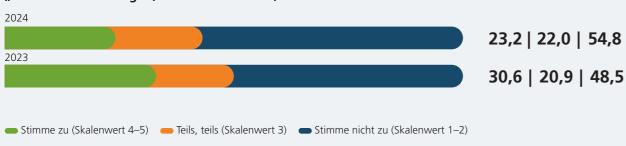
"Bei finanziellen Entscheidungen, die mich betreffen, bin ich auf die Hilfe anderer angewiesen."



"Bei finanziellen Fragen bin ich so gleichberechtigt wie die meisten anderen."



"Bei finanziellen Fragen, die mich betreffen, bleibe ich außen vor."



Basis: n=1.436 (2024), n=1.461 (2023) | F: Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu? Angaben in Prozent | Abweichungen von 100 Prozent stammen von Rundungen.

Abbildung 4:

ITEMVERGLEICH DIMENSION 3: VERTRAUEN, 2023 UND 2024

Würden Sie sagen, dass Kredite sicher sind?

Angaben in Prozent | Abweichungen von 100 Prozent stammen von Rundungen.



3.1.4 Größte positive Entwicklung bei der Barrierefreiheit

Die Dimension "Barrierefreiheit" verzeichnet im Vergleich zum Vorjahr den größten Anstieg. Bei zwei Items sind die Unterschiede zum Vorjahr besonders groß (siehe Abbildung 5): 2023 standen 38,9 Prozent der Befragten im zurückliegenden halben Jahr mindestens ein Mal vor dem Problem, dass ein Bankautomat, an dem sie Geld abheben wollten, nicht zugänglich war. 2024 liegt der Anteil mit 32,0 Prozent unter dem Vorjahreswert. Bei der Zustimmung zu der Aussage, dass im vergangenen Jahr ein Anliegen mit der Bank nicht geklärt werden konnte, ist die Differenz zwischen den Jahren noch größer: 2023 stimmten der Aussage über ein Drittel (34,2 %) der Befragten zu, ein Jahr später liegt der Zustimmungsanteil mit 23,7 Prozent bei weniger als einem Viertel.

Abbildung 5:

ITEMVERGLEICH DIMENSION 4: BARRIEREFREIHEIT, 2023 UND 2024

"In den letzten 6 Monaten war der Bankautomat, an dem ich Geld abheben wollte, mindestens ein Mal nicht zugänglich."



"In den letzten 12 Monaten kam es vor, dass ich mein Anliegen mit meiner Bank nicht klären konnte."



Basis: n=1.435 bis n=1.436 (2024), n=1.458 bis n=1.461 (2023) | F: Inwiefern treffen die folgenden Aussagen auf Ihre Erfahrungen mit Bargeldabhebung zu? F: Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? | Angaben in Prozent | Abweichungen von 100 Prozent stammen von Rundungen.

3.1.5 Bedarfe einzelner Bevölkerungsgruppen erkennen

Um Bedarfe zu erkennen und Handlungspotentiale aufzudecken, ist es notwendig, Veränderungen in bestimmten Bevölkerungsgruppen zu betrachten. Im Folgenden werden Entwicklungen der finanziellen Teilhabe nach Geschlecht, nach Bildungsstand, nach subjektivem Haushaltseinkommen, nach Altersgruppen und nach Digitalkompetenz beleuchtet. Zudem analysiert die diesjährige Befragung den Zusammenhang zwischen finanzieller Teilhabe und Nettoäquivalenzeinkommen, materieller und sozialer Entbehrung sowie Energiekostenanteil.

Zwischen Männern und Frauen variiert der Gesamtwert des Finanz-Inklusions-Index um rund vier Skalenpunkte (siehe Abbildung 6): Männer weisen mit 69,8 Skalenpunkten einen höheren FIX-Wert auf als Frauen (65,9 Skalenpunkte). Die Unterschiede zwischen Männern und Frauen sind sowohl für den Gesamt-Index als auch für alle vier Index-Dimensionen statistisch signifikant. Besonders groß ist der Unterschied in der Dimension "Finanzkompetenz": Hier liegt der Durchschnittswert für Männer bei 70,4 Skalenpunkten, Frauen liegen mit durchschnittlich 66,3 Skalenpunkten unter dem Wert der Männer. Auch in der Dimension "Nutzungszufriedenheit" liegen Männer mit durchschnittlich 65,8 Skalenpunkten über dem Mittelwert der Frauen von 62,1 Skalenpunkten. In den Dimensionen "Vertrauen" und

"Barrierefreiheit" weichen Männer und Frauen um jeweils knapp drei Skalenpunkte voneinander ab: Das Vertrauen liegt für Frauen bei 69,5 Skalenpunkten, für Männer bei 72,3 Skalenpunkten. Der Wert in der Dimension "Barrierefreiheit" liegt für Frauen bei 64,5 Skalenpunkten, während Männer in der Dimension durchschnittlich 67,3 Skalenpunkte erreichen.

Bei vergleichender Betrachtung der Ergebnisse von 2024 mit den Ergebnissen von 2023 fällt auf, dass der FIX-Wert für Männer im Vergleich zum Vorjahr um 2,3 Skalenpunkte gestiegen ist, während er für Frauen 2024 knapp unter dem Vorjahreswert liegt (Tabelle 6 im Anhang). Die Dimension "Barrierefreiheit" ist für Männer im Vergleich zum Vorjahr um 3,8* Skalenpunkte angestiegen, bei Frauen um 2,3 Skalenpunkte. Außerdem haben sich die Unterschiede in der finanziellen Teilhabe zwischen Männern und Frauen im Vergleich zum Vorjahr tendenziell vergrößert, insbesondere in der Dimension der Finanzkompetenz: Während die Differenz in der Finanzkompetenz zwischen Männern und Frauen im Vorjahr bei 1,6 Skalenpunkten lag, beträgt sie 2024 4,1 Skalenpunkte.

3.1.6 Hohe Bildung geht mit mehr finanzieller Teilhabe einher

Der FIX-Wert ist für Personen mit hohem oder mittlerem Bildungsstand signifikant höher als für Personen mit niedrigem Bildungsniveau (siehe Abbildung 7). Personen mit niedriger Bildung liegen insbesondere in der Dimension "Nutzungszufriedenheit" hinter den Personen mit hoher Bildung (Abweichung von 6,7 Skalenpunkten) und hinter

Personen mittlerer Bildung (Abweichung von 5,6 Skalenpunkten) zurück. Über alle Dimensionen hinweg unterscheiden sich höher Gebildete signifikant von niedrig Gebildeten. Auch bei Personen mit mittlerer Bildung sind die Unterschiede zu niedrig Gebildeten signifikant, mit Ausnahme der Dimension "Vertrauen". In dieser Dimension unterscheiden sich die beiden Gruppen nicht signifikant voneinander.

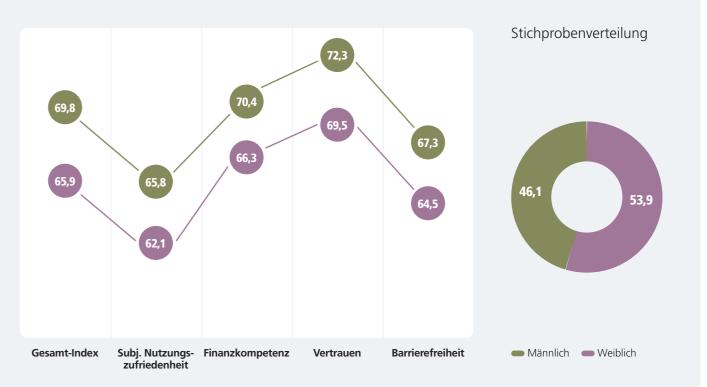
Ebenfalls interessant in Bezug auf die Dimension "Vertrauen" sind die Veränderungen im Vergleich zum Vorjahr (siehe Tabelle 7 im Anhang). So sind die Unterschiede zwischen den Bildungsgruppen 2024 geringer als noch 2023. Während die Differenz in der Vertrauensdimension zwischen hoch und niedrig Gebildeten im Vorjahr bei 6,5 Skalenpunkten lag, liegt sie 2024 nur noch bei 3,1 Skalenpunkten. Der Gesamtwert des FIX ist für alle drei Bildungsgruppen seit 2023 angestiegen: für hoch Gebildete um 1,2 Skalenpunkte, für Personen mit mittlerer Bildung um 1,4 Skalenpunkte und für niedrig Gebildete um einen Skalenpunkt. Besonders der Wert der Dimension "Barrierefreiheit" liegt für Personen mit hoher und mittlerer Bildung deutlich über dem Wert des Vorjahres: Der Anstieg liegt bei 3,2* Skalenpunkten für hoch Gebildete und bei 3,3* Skalenpunkten für Personen mit mittlerem Bildungsstand. Für Letztere hat sich auch der Wert in der Dimension der Nutzungszufriedenheit mit einem Zuwachs von 3,0* Skalenpunkten im Vergleich zum Vorjahr merklich erhöht.

Abbildung 6:

FINANZ-INKLUSIONS-INDEX (FIX) NACH GESCHLECHT, 2024

69,8
FiX Männer

65,9



Basis*: n=1.436 | Angaben in Skalenpunkten (Range 0–100) | *Die Fallzahl für die einzelnen Dimensionen kann von der Fallzahl des Gesamt-Index abweichen, da alle verfügbaren Fälle auf Dimensions-Ebene einbezogen wurden.

Abbildung 7:

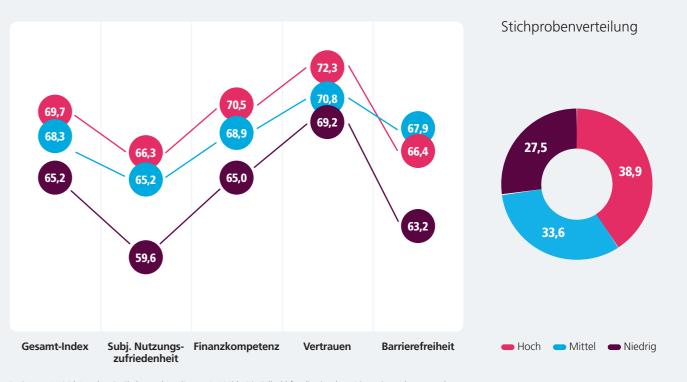
FINANZ-INKLUSIONS-INDEX (FIX) NACH BILDUNGSSTAND, 2024

69,7
FiX hohe Bildung

68,3

FiX mittlere Bildung

65,2
FiX niedrige Bildung



23

Basis*: n=1.436 | Angaben in Skalenpunkten (Range 0–100) | *Die Fallzahl für die einzelnen Dimensionen kann von der Fallzahl des Gesamt-Index abweichen, da alle verfügbaren Fälle auf Dimensions-Ebene einbezogen wurden.

3.1.7 FIX spiegelt große Unterschiede beim subjektiven Haushaltseinkommen wider

Bei vergleichender Betrachtung der Index-Ergebnisse nach subjektivem Haushaltseinkommen zeigen sich über alle Index-Dimensionen hinweg signifikante Unterschiede zwischen Personen, die mit ihrem Einkommen sorgenfrei leben können, Personen, die mit ihrem Einkommen zurechtkommen, und Personen, die mit ihrem Einkommen nur schwer/sehr schwer zurechtkommen (siehe Abbildung 8). Der FIX liegt für Personen, die von ihrem Einkommen sorgenfrei leben können, mit 74,3 Skalenpunkten deutlich über dem Wert von Personen, die mit ihrem Einkommen zurechtkommen (68,9 Skalenpunkte). Bei Personen, die nur schwer/sehr schwer mit ihrem Einkommen zurechtkommen, ist der FIX-Wert deutlich geringer (60,7 Skalenpunkte).

Im Vergleich zum Vorjahr ist zudem die Differenz zwischen denjenigen, die mit ihrem Einkommen sorgenfrei leben können, und den Personen, die mit ihrem Einkommen zurechtkommen, in der Dimension "Finanzkompetenz" um 3,8 Skalenpunkte auf 5,7 Skalenpunkte gestiegen (siehe Tabelle 8 im Anhang). Außerdem fällt auf, dass Personen die mit ihrem Einkommen zurechtkommen, in der Dimension "Vertrauen" im Jahr 2023 noch um 9,8 Skalenpunkte über dem Wert von Personen lagen, die mit ihrem Einkommen nur schwer/sehr schwer zurechtkommen.

Ein Jahr später liegt die Differenz zwischen den beiden Subgruppen nur noch bei 5,3 Skalenpunkten.

Für Personen, die von ihrem Einkommen sorgenfrei leben können, liegt der Wert in der Dimension "Barrierefreiheit" außerdem um 5,0* Skalenpunkte über dem Vorjahreswert. Der Gesamtwert des FIX ist im Vergleich zu 2023 für Befragte, die mit ihrem Einkommen sorgenfrei leben können, und für Befragte, die mit ihrem Einkommen zurechtkommen, um jeweils 0,8 Skalenpunkte angestiegen. Für Befragte, die nur schwer/sehr schwer mit ihrem Einkommen zurechtkommen, liegt der FIX-Wert um einen Skalenpunkt über dem Vorjahreswert.

3.1.8 Mehr finanzielle Teilhabe in höheren Altersgruppen

Auch das Alter ist bedeutsam, wenn es um finanzielle Teilhabe geht (siehe Abbildung 9): Die älteste Befragungsgruppe der 65–74-Jährigen schneidet auf dem FIX besser ab als die anderen Altersgruppen, während die jüngsten Befragten zwischen 16 und 24 Jahren das Schlusslicht bilden. Je jünger die Befragungsgruppe, desto geringer ist der FIX-Wert. Das gilt über alle Altersgruppen hinweg und auch für alle Einzeldimensionen des Index.

Im Vergleich zum Vorjahr haben sich die Werte zwischen den Altersgruppen allerdings angenähert (siehe Tabelle 9 im Anhang): Während die Gesamtspanne zwischen den jüngsten Befragten (16–24 Jahre) und den ältesten Befragten (65–74 Jahre) im Vorjahr 24,7 Skalenpunkten umfasste, fällt sie 2024 mit 15,7 Skalenpunkten kleiner aus. Das liegt neben dem leicht gesunkenen FIX-Wert der ältesten Befragungsgruppe (–2,1 Skalenpunkte im Vergleich zum Vorjahr) insbesondere an dem deutlich höheren FIX-Wert der 16–24-Jährigen, der sich im Vergleich zum Vorjahr um 6,9* Skalenpunkte erhöht hat. Die Werte sind für die jüngste Befragungsgruppe verglichen mit der Erhebung 2023 über alle Dimensionen hinweg angestiegen: um 4,1 Skalenpunkte bei der Nutzungszufriedenheit, um 3,0 Skalenpunkte bei der Finanzkompetenz und besonders stark in den Dimensionen

Abbildung 8:

FINANZ-INKLUSIONS-INDEX (FIX) NACH SUBJEKTIVEM HAUSHALTS-EINKOMMEN, 2024

74,3

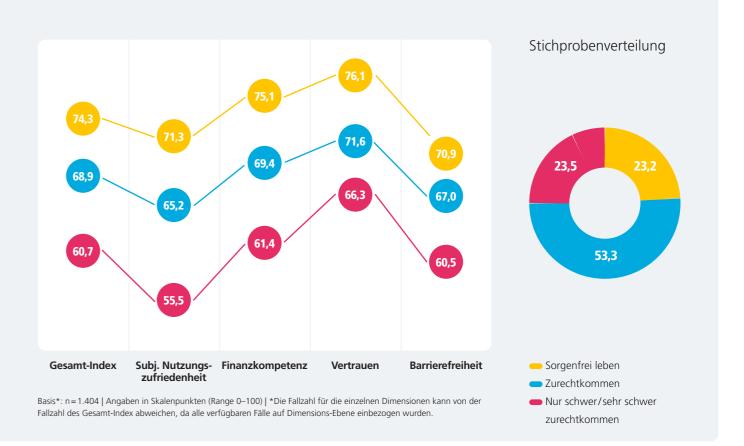
FiX sorgenfrei leben

68,9

FiX zurechtkommen

60,7

FiX nur schwer/sehr schwer zurechtkommen



"Vertrauen" (7,1* Skalenpunkte) und "Barrierefreiheit" (7,3* Skalenpunkte). Auch bei den zweit- und drittjüngsten Befragungsgruppen der 25–34-Jährigen und der 35–44-Jährigen liegen die Werte in der Dimension "Barrierefreiheit" in der Befragung 2024 merklich über den Vorjahreswerten: Bei den 25-34-Jährigen um 4,0* Skalenpunkte und bei den 35-44-Jährigen um 5,7* Skalenpunkte.

3.1.9 Sicherer Umgang mit digitalen Medien erhöht Finanz-Inklusion

Neben den genannten Aspekten spielt auch die Digitalkompetenz eine Rolle bei der Stärke der Ausprägung der finanziellen Teilhabe. Wer einen sicheren Umgang mit digitalen Systemen hat, weist in der Tendenz auch eine größere Finanz-Inklusion auf. Die Digitalkompetenz wurde anhand von sechs Aussagen gemessen und nach Score-Werten gruppiert. Die dargestellten Verteilungen beziehen sich auf die absoluten Score-Werte (siehe Abbildung 10). Aufgrund einer geringen Fallzahl (n = 65) in der Subgruppe von Personen mit sehr niedriger Digitalkompetenz, wurden die Kategorien "sehr niedrige Digitalkompetenz" (0-25 Punkte) und "niedrige Digitalkompetenz" (26-50 Punkte) zu einer Kategorie zusammengefasst.

Die FIX-Werte unterscheiden sich für alle drei Vergleichsgruppen signifikant: Der Gesamt-Indexwert liegt unter Personen mit hoher Digitalkompetenz bei 77,8 Skalenpunkten und damit um 11,9 Skalenpunkte über dem Wert von Personen mit ausreichend Digitalkompetenz.

Abbildung 9:

FINANZ-INKLUSIONS-INDEX (FIX) **NACH ALTERSGRUPPEN, 2024**

FiX 65-74 Jahre

FiX 35-44 Jahre

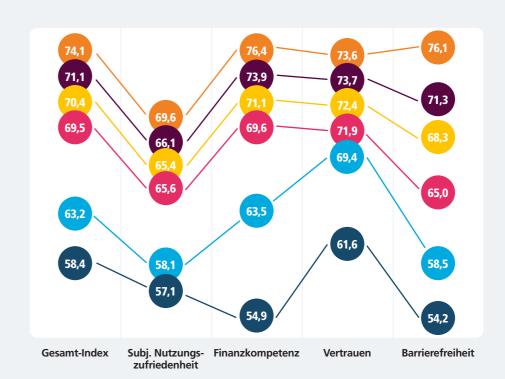
FiX 55-64 Jahre

63,2

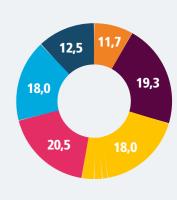
FiX 25-34 Jahre

FiX 45–54 Jahre

FiX 16-24 Jahre



Stichprobenverteilung



■ 25–34 Jahre
■ 55–64 Jahre **35–44** Jahre **65–74** Jahre

Basis*: n=1.436 | Angaben in Skalenpunkten (Range 0-100) | *Die Fallzahl für die einzelnen Dimensionen kann von der Fallzahl des Gesamt-Index abweichen, da alle verfügbaren Fälle auf Dimensions-Ebene einbezogen wurden.

Abbildung 10:

FINANZ-INKLUSIONS-INDEX (FIX) NACH DIGITALKOMPETENZ, 2024

FiX hohe Digitalkompetenz (76-100 von 100 P.)

FiX ausreichende Digitalkompetenz (51-75 von 100 P.)

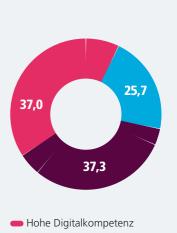
57,1

FiX (sehr) niedrige Digitalkompetenz



Basis: n = 1.423 | Angaben in Skalenpunkten (Range 0–100) Anmerkung: Aufgrund großer Schwankungen zwischen den FIX-Werten und den Werten der Einzeldimensionen für Personen mit sehr niedriger Digitalkompetenz im Jahr 2023 werden analog zum Vorjahr nur diejenigen Fälle dargestellt, die in den Gesamt-Index einfließen

Stichprobenverteilung



(76–100 von 100 P.)

 Ausreichende Digitalkompetenz (51–75 von 100 P.)

(Sehr) Niedrige Digitalkompetenz (0-50 von 100 P.)

Wer eine (sehr) niedrige Digitalkompetenz aufweist, erreicht durchschnittlich einen FIX-Wert von 57,1 Skalenpunkten. Im Dimensionsvergleich ist der Unterschied zwischen Personen mit hoher Digitalkompetenz und Personen mit (sehr) niedriger Digitalkompetenz in den Dimensionen "Vertrauen" (24,0 Skalenpunkte Differenz) und "Finanzkompetenz" (21,9 Skalenpunkte Differenz) besonders hoch.

Für Befragte mit (sehr) niedriger Digitalkompetenz weichen die Index-Werte der diesjährigen Befragungswelle stark von den Ergebnissen des Vorjahres ab (siehe Tabelle 10 im Anhang). Sowohl der Wert auf dem Gesamt-Index als auch die Werte der einzelnen Subdimensionen liegen 2024 um zwischen 4,0 Skalenpunkte (Dimension "Subjektive Nutzungszufriedenheit") und 5,3 Skalenpunkte (Dimension "Finanzkompetenz") über den Werten des Vorjahres. Grund hierfür kann ein Selektionseffekt in den Gesamt-Index unter Personen mit (sehr) niedriger Digitalkompetenz im Befragungsjahr 2023 sein. Befragte mit fehlenden Werten in einer der vier Dimensionen des Index fließen nicht in die Berechnung des Gesamt-Index ein. Darum weicht die Fallzahl auf den einzelnen Index-Dimensionen von der Fallzahl des Gesamt-Index nach obenhin ab. Um eine höhere Fallzahl zu erreichen, wurden für die Subgruppenvergleiche (z. B. zwischen Männern und Frauen) jeweils alle verfügbaren Fälle auf Dimensionsebene einbezogen, auch wenn diese aufgrund eines fehlenden Wertes auf einer anderen Index-Dimension nicht in den finalen Gesamt-Index einfließen. Bei der Subgruppenanalyse nach Digitalkompetenz wurde dieses Vorgehen nicht angewandt. Stattdessen wurden die Werte der

Einzeldimensionen nur für die Fälle berechnet, die in keiner der anderen Dimensionen einen fehlenden Wert aufweisen und somit auch im Gesamt-Index vertreten sind. Grund hierfür ist, dass die Werte aller Einzeldimensionen für Befragte mit (sehr) geringer Digitalkompetenz 2023 (mit zwischen 53,2 und 54,6 Skalenpunkten) höher sind als der final resultierende Wert des Gesamt-FIX (52,5 Skalenpunkte). In der Dimension "Barrierefreiheit" weicht der Wert unter Berücksichtigung aller verfügbaren Fälle auf Dimensionsebene im Vergleich zu dem Wert, der nur auf Fällen die auch im Gesamt-Index vertreten sind beruht, um 3,0 Skalenpunkte nach oben ab, in der

Dimension "Nutzungszufriedenheit" um 2,8 Skalenpunkte und in der Dimension "Finanzkompetenz" um 1,3 Skalenpunkte (siehe Tabelle 11 im Anhang).

3.1.10 Einkommenssituation und finanzielle Teilhabe

Vor dem Hintergrund der krisenbedingten wirtschaftlichen Entwicklungen, insbesondere der hohen Inflationsraten, hat sich die finanzielle Lage einiger Verbraucher:innen in den letzten Monaten verschlechtert. In der diesjährigen Befragung wurde darum ein zusätzlicher Schwerpunkt auf die Erfassung der finanziellen Situation der Befragten

gelegt. Neben dem subjektiven Haushaltseinkommen, das bereits 2023 erhoben und vergleichend ausgewertet wurde, wird in diesem Jahr auch die finanzielle Teilhabe nach Nettoäquivalenzeinkommen, nach materieller und sozialer Entbehrung sowie nach Energiekostenanteil ausgewiesen.

Das Nettoäquivalenzeinkommen basiert auf dem Haushaltsnettoeinkommen. Für Haushalte mit zwei oder mehr als zwei Personen wird das Haushaltsnettoeinkommen durch eine Bedarfsziffer dividiert, um das Nettoäquivalenzeinkommen zu erhalten. Die Bedarfsziffer bezieht sowohl Haushaltsgrößenersparnisse als auch Bedarfs-

Abbildung 11:

FINANZ-INKLUSIONS-INDEX (FIX) NACH NETTOÄQUIVALENZ-EINKOMMEN¹, 2024

64,9

Armutsgefährdet nach Nettoäquivalenzeinkommen

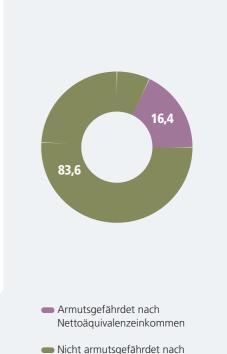
71,0

Nicht armutsgefährdet nach Nettoäquivalenzeinkommen

¹Als armutsgefährdet gilt eine Person, wenn ihr Nettoäquivalenzeinkommen weniger als 60 Prozent des Medianeinkommens beträgt. Das Nettoäquivalenzeinkommen bezieht sich auf das Einkommen im Befragungsjahr. Auf Basis der verfügbaren Daten wird die Gewichtung der 15-jährigen Haushaltsmitqlieder nach der Alterszusammensetzung des Vorjahres vorgenommen.



Basis*: n=1.130 | Angaben in Skalenpunkten (Range 0–100) | *Die Fallzahl für die einzelnen Dimensionen kann von der Fallzahl des Gesamt-Index abweichen, da alle verfügbaren Fälle auf Dimensions-Ebene einbezogen wurden.



Nettoäquivalenzeinkommen

Stichprobenverteilung

unterschiede zwischen Erwachsenen und Kindern ein: Die erste erwachsene Person erhält das Bedarfsgewicht 1, jede weitere Person ab 14 Jahren das Bedarfsgewicht 0,5 und jede weitere Person unter 14 Jahren das Bedarfsgewicht 0,3. Das verfügbare Haushaltsnettoeinkommen wird schließlich durch die Bedarfsziffer dividiert, um das Nettoäquivalenzeinkommen zu erhalten.

Beispielsweise berechnet sich das Nettoäquivalenzeinkommen für eine vierköpfige Familie mit zwei Kindern im Alter von 10 und 16 Jahren und einem Haushaltsnettoeinkommen von 5.000 Euro wie folgt: $5.000 \in /(1+0.5+0.5+0.3) = 5.000/2.3 = 2.174 \in$

Die Verteilung des Nettoäquivalenzeinkommens findet sich im Anhang (Tabelle 12).

In der folgenden Aufteilung werden Personen ausgewiesen, die nach Nettoäquivalenzeinkommen als armutsgefährdet gelten (siehe Abbildung 11). Dies sind Personen, deren Nettoäquivalenzeinkommen weniger als 60 Prozent des Medians beträgt. Im Jahr 2023 lag der Median des jährlichen Äquivalenzeinkommens bei 26.192 Euro. Das Nettoäquivalenzeinkommen bezieht sich auf das Einkommen im Befragungsjahr. Auf Basis der verfügbaren Daten wird die Gewichtung der 15-jährigen Haushaltsmitglieder nach der Alterszusammensetzung des Vorjahres vorgenommen.

Der Gesamt-Index sowie alle Einzeldimensionen unterscheiden sich signifikant zwischen Personen, die nach dem Nettoäquivalenzeinkommen als armutsgefährdet gelten, und Personen, die nicht armutsgefährdet sind (siehe Tabelle 13 im Anhang). Der Gesamt-Indexwert liegt mit 71,0 Skalenpunkten bei nicht armutsgefährdeten Personen um 6,1 Skalenpunkte über dem FIX-Wert von Personen, deren Nettoäquivalenzeinkommen weniger als 60 Prozent des deutschlandweiten Medianeinkommens beträgt. Besonders stark ist die Differenz zwischen den beiden Vergleichsgruppen in den Dimensionen "Nutzungszufriedenheit" (8,6 Skalenpunkte) und "Finanzkompetenz" (8,3 Skalenpunkte).

3.1.11 Betrachtung der materiellen und sozialen Entbehrung

In der diesjährigen Befragung wurde zudem die Erhebung der materiellen und sozialen Entbehrung (Deprivation) ergänzt. Eine solche liegt nach der EU-Definition dann vor, wenn mindestens 5 von insgesamt 13 vordefinierten Kriterien erfüllt sind. Eine Liste der Kriterien ist dem Anhang (Tabelle 14) zu entnehmen.

Der Wert des Gesamt-Index von Personen, bei denen keine materielle und soziale Entbehrung vorliegt, liegt bei 70,9 Skalenpunkten und übersteigt damit den Indexwert von Personen, bei denen dies der Fall ist, um 9,6 Punkte (siehe Abbildung 12). Die Unterschiede zwischen den Gruppen sind sowohl für die Werte des Gesamt-Index als auch für die Werte aller Einzeldimensionen statistisch signifikant (siehe Tabelle 15 im Anhang). Besonders hoch ist die Differenz zwischen den beiden Befragungsgruppen in der Dimension "Nutzungszufriedenheit": Mit 52,8 Skalenpunkten liegt die Nutzungszufriedenheit derjenigen Befragten, die als materiell und sozial depriviert eingestuft werden, um 15,3 Skalenpunkte unter dem Wert der Befragten, bei denen keine Deprivation vorliegt.

Abbildung 12:

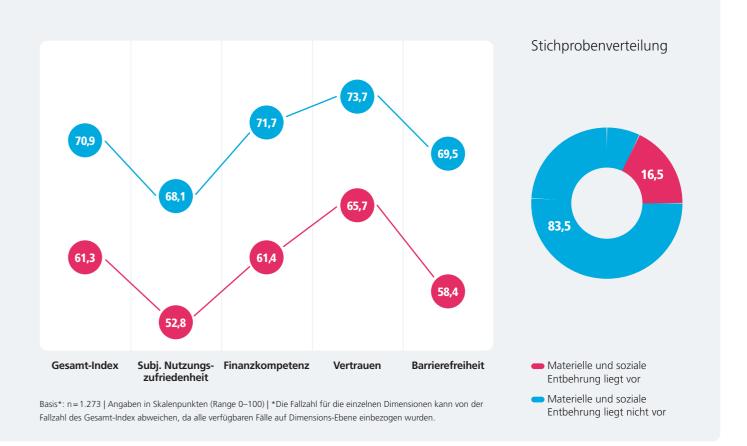
FINANZ-INKLUSIONS-INDEX (FIX) NACH MATERIELLER UND SOZIALER ENTBEHRUNG¹, 2024

61,3

Materielle und soziale
Entbehrung liegt vor

70,9
Materielle und soziale
Entbehrung liegt nicht vor

¹Materielle und soziale Entbehrung liegt nach der EU-Definition dann vor, wenn aufgrund der Selbsteinschätzung des Haushaltes mindestens 5 von 13 vordefinierten Kriterien erfüllt sind.



Zudem wird die finanzielle Teilhabe bei Personen, bei denen materielle und soziale Entbehrung vorliegt, stärker durch Barrieren eingeschränkt: In der Dimension "Barrierefreiheit" weichen die Werte der beiden Vergleichsgruppen um 11,1 Skalenpunkte voneinander ab.

3.1.12 Energiearmut ohne signifikanten Einfluss

Eine weitere Ergänzung der diesjährigen Befragung ist die Erhebung der subjektiven Einschätzung darüber, wie hoch der Anteil am monatlichen Haushaltsnettoeinkommen ist, der für Energiekosten ausgegeben wird. Als Energiekosten zählen Kosten für Heizung, Warmwasser und Strom. Ob mindestens zehn Prozent des Haushaltsnettoeinkommens für Energiekosten ausgegeben werden oder nicht, hat keinen signifikanten Einfluss auf die finanzielle Teilhabe (siehe Tabelle 16 im Anhang). Der Gesamtwert des Index unterscheidet sich kaum zwischen den beiden Vergleichsgruppen: Er liegt unter Befragten, die mindestens zehn Prozent für Energiekosten ausgeben, bei 68,1 Skalenpunkten und bei 69,2 Skalenpunkten, wenn dies nicht der Fall ist (siehe Abbildung 13). Ein signifikanter Unterschied zwischen den beiden Vergleichsgruppen tritt allerdings bei der Dimension "Nutzungszufriedenheit" auf: Wer mindestens zehn Prozent des Einkommens für Energiekosten ausgibt, erreicht hier einen Wert von 62,8 Skalenpunkten. Mit 65,5 Skalenpunkten liegt der Wert für Befragte, die weniger als zehn Prozent für Energiekosten ausgeben, 2,7 Skalenpunkte darunter.

3.1.13 Selbsteinschätzung der Finanzkompetenz

Die Dimension "Finanzkompetenz" wird über die Selbsteinschätzung der Befragten gemessen. Wer angibt, sich gut mit Finanzen auszukennen, eigenständige Finanzentscheidungen zu treffen und aufkommende Probleme lösungsorientiert zu meistern, erhält einen hohen Wert in der Index-Dimension "Finanzkompetenz". Finanzkompetenz auf Basis einer Selbsteinschätzung zu messen, bedeutet jedoch, dass die Werte durch Selbstüber- oder -unterschätzung beeinflusst werden (sog. "Overconfidence-Effekt"). Aus diesem Grund wurden insgesamt zehn Fragen zur Messung der

objektiven Finanzkompetenz gestellt, etwa zur Zinsberechnung oder Risikodiversifikation. Die Antworten wurden mit der subjektiven Einschätzung von Finanzkompetenz abgeglichen. Eine vollständige Liste der Fragen ist dem Anhang zu entnehmen (Tabelle 17). Die Messung objektiver Finanzkompetenz ergibt sich durch die Aufsummierung der richtig beantworteten Fragen. Die subjektive Finanzkompetenz wurde analog zu der Index-Dimension "Finanzkompetenz" gemessen, wobei – anders als beim Gesamt-Index – auch Personen mit bis zu neun fehlenden Werten (von insgesamt 22 Items) berücksichtigt wurden, um eine höhere Fallzahl zu erreichen (n = 2.809).

Die Verteilung der Anzahl richtig beantworteter Fragen zur objektiven Finanzkompetenz ist in Abbildung 14 dargestellt. Die meisten Personen (55,9 %) beantworten zwischen fünf und acht Fragen richtig. Neun oder zehn richtig beantwortete Fragen erreicht jede fünfte Person, während jede vierte Person weniger als fünf Fragen richtig beantwortet.

Die Verteilung der subjektiv gemessenen Finanzkompetenz ist Abbildung 15 zu entnehmen.

Um die Abweichung zwischen der subjektiven Selbsteinschätzung und den objektiv gemessenen

Abbildung 13:

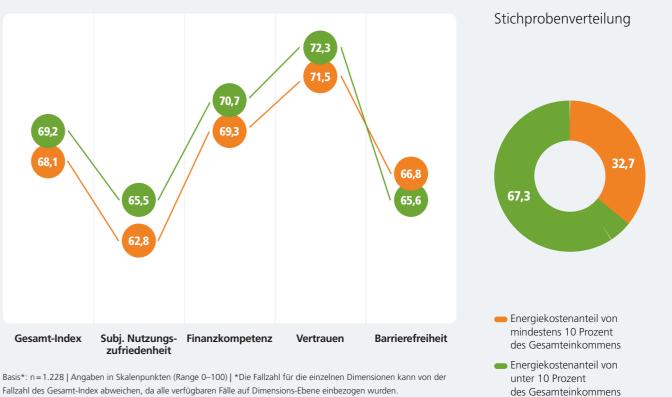
FINANZ-INKLUSIONS-INDEX (FIX) **NACH ENERGIEKOSTENANTEIL AM GESAMTEINKOMMEN**

68,1

Energiekostenanteil von mindestens 10 Prozent des Gesamteinkommens

69,2

Energiekostenanteil von unter 10 Prozent des Gesamteinkommens



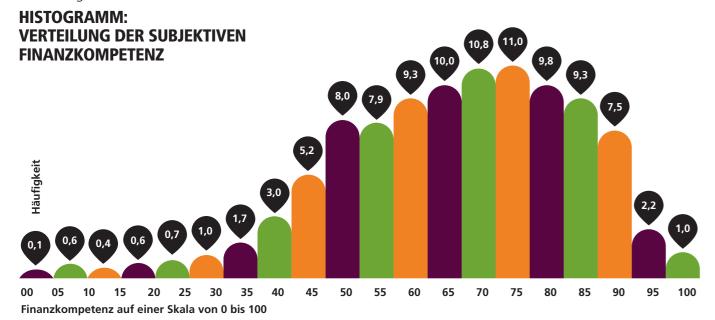
Fallzahl des Gesamt-Index abweichen, da alle verfügbaren Fälle auf Dimensions-Ebene einbezogen wurden

Kompetenzfragen zu berechnen, wurde auf Basis der Differenz zwischen subjektiver und objektiver Finanzkompetenz ein Score zwischen –100 und +100 gebildet.

Über alle Befragten hinweg liegt der Durchschnittswert des berechneten Scores mit 5,7 Skalenpunkten im Mittelfeld (siehe Abbildung 15). Bei einem Drittel aller Befragten (32,3 %) stimmt die Einschätzung zwischen objektiver und subjektiver Finanzkompetenz überein, während bei einem Viertel die objektive Finanzkompetenz die subjektive Selbsteinschätzung übertrifft – bei 13,4 Prozent sogar deutlich. Mit 41,6 Prozent liegt die subjektive Einschätzung der Finanzkompetenz



Abbildung 15:

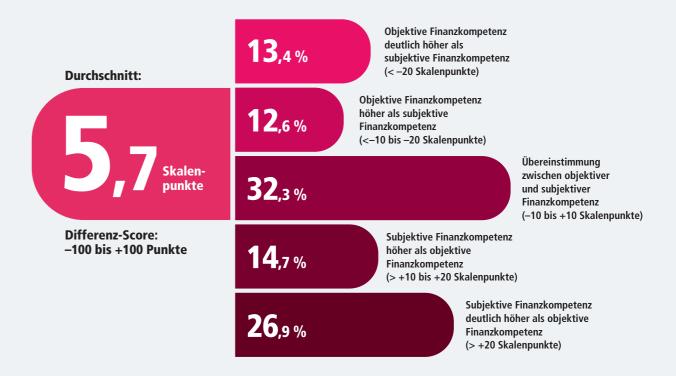


Basis: n=2.809 | Angaben in Prozent

Anmerkung: Personen mit bis zu neun fehlenden Werten in einzelnen Dimensionsitems der FIX-Dimension "Finanzkompetenz" wurden in die Analyse eingeschlossen.

Abbildung 16:

DIFFERENZ ZWISCHEN OBJEKTIVER UND SUBJEKTIVER FINANZKOMPETENZ



Basis: n=2.809 | Der Score zur Messung der Differenz zwischen objektiver und subjektiver Finanzkompetenz bewegt sich zwischen –100 und +100 Skalenpunkten.

bei zwei von fünf Befragten über der objektiven Finanzkompetenz, bei 26,9 Prozent liegt sie sogar deutlich höher.

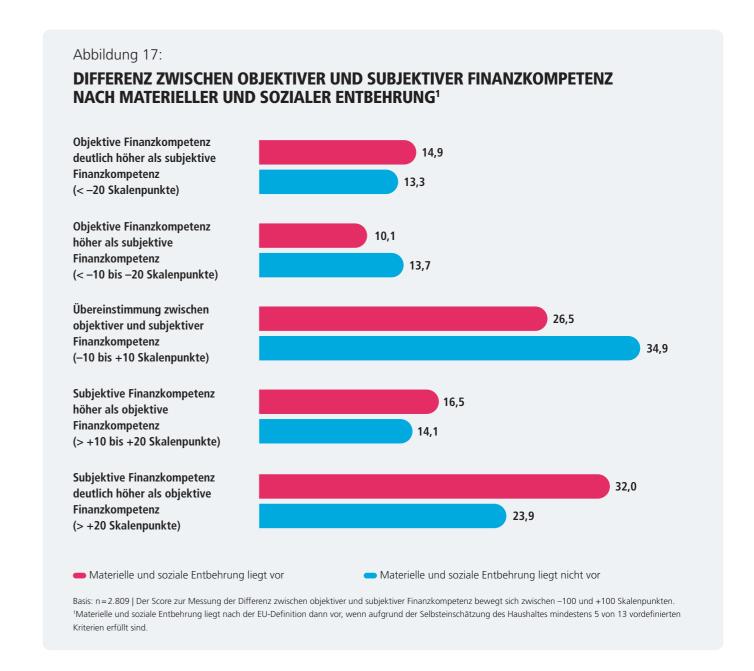
3.1.14 Differenz zwischen objektiver und subjektiver Finanzkompetenz variiert nach materieller und sozialer Entbehrung

Inwiefern die objektive Finanzkompetenz und die subjektive Einschätzung übereinstimmen oder nicht, variiert nicht signifikant über die einkommensbezogenen Variablen des subjektiven Haushaltseinkommens, des Nettoäquivalenzeinkommens oder der Energiearmut.

Unterschiede finden sich hingegen zwischen Personen, die mit materieller und sozialer Entbehrung leben, und Personen, bei denen keine Entbehrung vorliegt. Die FIX-Dimension "Finanzkompetenz" liegt mit 71,7 Skalenpunkten bei Personen, die keine materielle und soziale Entbehrung erfahren, 10,3 Punkte über der Vergleichsgruppe. Auch der Unterschied zwischen subjektiver und objektiver Finanzkompetenz ist bei denjenigen, die mit Entbehrung leben, größer als bei denjenigen ohne (siehe Abbildung 16). Bei fast der Hälfte derjenigen, die mit materieller und sozialer

Entbehrung leben, liegt die subjektive Finanzkompetenz über der objektiven Finanzkompetenz. Bei einem knappen Drittel liegt sie sogar deutlich darüber.

Weitere Subgruppenvergleiche zwischen der subjektiven Selbsteinschätzung von Finanzkompetenz und der objektiv gemessenen Finanzkompetenz sind dem Anhang zu entnehmen (Abbildung 17 bis 20).



37



Der Finanz-Inklusions-Index ist die erste Studie, die die Teilhabe von Menschen in Deutschland am Finanzleben misst. Die Ersterhebung fand 2023 statt. Der Finanz-Inklusions-Index liegt mit durchschnittlich 68,0 Skalenpunkten auf einer Skala von 0 bis 100 im Jahr 2024 im oberen Mittelfeld. Der Wert ist mit dem Vorjahreswert von 66,9 Skalenpunkten vergleichbar. Weiterhin ist der FIX-Wert in der Vertrauensdimension mit 72,3 Skalenpunkten am größten. Der größte Zuwachs seit 2023 ist in der Dimension "Barrierefreiheit" zu verzeichnen. Die Dimension hatte im Vorjahr mit 62,1 Skalenpunkten den größten Handlungsbedarf aufgewiesen und liegt 2024 mit 64,9 Skalenpunkten um 2,8 Punkte über dem Vorjahreswert. Seit 2023 wurden methodische Aspekte der Erhebung weiterentwickelt: Beispielsweise wurden weitere Indikatoren zur Erfassung der finanziellen Situation – etwa zu materieller und sozialer Entbehrung – erhoben. Außerdem wurde die Selbsteinschätzung der subjektiv erfassten Index-Dimension "Finanzkompetenz" mit einem objektiven Gegengewicht abgeglichen. Somit überarbeiten und verbessern wir permanent den Finanz-Inklusions-Index und können bestimmte wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklungen berücksichtigen.

Messung in langfristiger Perspektive

Der Finanz-Inklusions-Index hat 2023 den Grundstein für eine langfristige Messreihe finanzieller Teilhabe über Zeit gelegt: Die nun vorliegenden, aktualisierten Daten, die zudem auf einer weiterentwickelten, ergänzend validierten Methodik beruhen, ermöglichen einen Vergleich der Entwicklungen von Finanz-Inklusion im Zeitverlauf.

Vergleich verschiedener gesellschaftlicher Gruppen

Die vergleichende Betrachtung der Finanz-Inklusion über verschiedene gesellschaftliche Gruppen hinweg ist wichtig, um Bedarfe aufzudecken und Handlungsspielräume zu eröffnen. Neben der Analyse nach soziodemografischen Merkmalen und nach der Digitalkompetenz von Personen haben wir in der diesjährigen Befragung einen Fokus auf den Zusammenhang zwischen Finanz-Inklusion und der finanziellen Situation von Personen gelegt. Ziel ist es, in den kommenden Befragungen weitere gesellschaftliche Gruppen in den Fokus zu rücken.

Betrachtung vulnerabler Zielgruppen

Auf Basis der diesjährigen Erhebungswelle soll ein Sonderkapitel zu einer vulnerablen Zielgruppe entstehen. Eine Veröffentlichung ist für den Herbst geplant. Diese Detail-Analysen sollen dem Tiefenverständnis vulnerabler Bevölkerungsgruppen dienen. Sie sind die Basis, um Hürden der finanziellen Teilhabe zu erkennen, Zusammenhänge herzustellen und Handlungsoptionen zu entwickeln.

Stärkung eines gesamtgesellschaftlichen Dialogs

Die Finanzwelt durchläuft aktuell historische Entwicklungen. Es ist unerlässlich, dass die Gesellschaft an den aktuellen Entwicklungen teilhat und mit einbezogen wird. Nur wer über ausreichend Kompetenz und Vertrauen verfügt und nicht durch Hürden an der Teilhabe gehindert wird, kann auch Verantwortung für die eigene finanzielle Lebenssituation übernehmen. Der Finanz-Inklusions-Index hat somit die wichtige Funktion, den Stand der Finanz-Inklusion in Deutschland zu erfassen und darüber hinaus den Dialog zu finanzieller Teilhabe weiter zu stärken.

4

AUSBLICK



Die Befragung wurde im März 2024 in Form einer Online-Erhebung durchgeführt und umfasst eine für die Menschen in Deutschland repräsentative Stichprobe von 3.000 Teilnehmenden im Alter von 16 bis 74 Jahren.

Die demografische Struktur der Grundgesamtheit ist in Abbildung 21 dargestellt.



Abbildung 18: **SOZIODEMOGRAFIE DER GRUNDGESAMTHEIT Schulabschluss** 1 **Kein Schulabschluss** 22 Haupt-/Volksschule 34 Realschule Fachhochschulreife 26 Allgemeine Hochschulreife 3 Schüler:in 3 Sonstiger Abschluss Alter 12 16-24 Jahre 17 25-34 Jahre 18 35-44 Jahre 18 45-54 Jahre 21 55-64 Jahre 15 65-74 Jahre Haushaltsgröße 30 1 Person 36 2 Personen 18 3 Personen 11 4 Personen 4 5 Personen +

Abbildung 19:

DIMENSIONEN DES SCHUFA-FINANZ-INKLUSIONS-INDEX

Dimension	Beispielaussage	Indikatoren	Aussagen
SUBJEKTIVE NUTZUNGS- ZUFRIEDENHEIT	"Wie zufrieden sind Sie mit den von Ihnen regel- mäßig genutzten Finanz- dienstleistungen?"	Finanzdienstleistungen Banking-Kanäle Gebühren	7 4 0
FINANZ- KOMPETENZ	"Bei finanziellen Fragen, die mich betreffen, werde ich einbezogen."	Finanzverhalten Finanzwissen Finanzentscheidungen	5 5 1 2
VERTRAUEN	"Würden Sie sagen, dass Online-Bezahlverfahren vertrauenswürdig sind?"	Online-Bezahlverfahren Kredite Online-Banking Stationäres Banking	3 3 3
BARRIEREFREIHEIT	"In den letzten 6 Monaten war der Bankautomat, an dem ich Geld abheben wollte, mindestens ein Mal nicht funktionsfähig."	Online-Banking Bezahlung Bargeldabhebung Bankfilialen Kommunikation mit der Banl Nutzungshürden	4 2 3 2 4 5

Jede Dimension kann einen Wert zwischen 0 und 100 erreichen. Ein höherer Wert indiziert ein besseres Ergebnis.

Der FIX basiert auf bis zu 63 Aussagen. Abgebildet ist die maximale Anzahl möglicher Aussagen pro Indikator. Die vollständige Liste der Aussagen und Indikatoren pro Dimension findet sich im Anhang.

Nach Abschluss der Datenerhebung wurde die Indexbildung durchgeführt. Der resultierende Index ermöglicht es, die Einstellungen und Wahrnehmungen der Menschen in Deutschland in Bezug auf finanzielle Teilhabe auf eine kompakte und aussagekräftige Weise zu messen und zu interpretieren. Der 2023 entwickelte Finanz-Inklusions-Index (FIX) setzt sich aus vier Dimensionen zusammen: subjektive Nutzungszufriedenheit, Finanzkompetenz, Vertrauen und Barrierefreiheit. Sowohl der Gesamt-Index als auch alle vier Dimensionen bewegen sich in einem Wertebereich zwischen 0 und 100. Jede Dimension wird mit zwei bis sechs Indikatoren gemessen, die sich wiederum aus bis zu zwölf Aussagen pro Indikator zusammensetzen (siehe Abbildung 22). Die konkrete Anzahl an Aussagen und Indikatoren, mit denen eine Dimension gemessen wird, hängt unter anderem vom Nutzungsverhalten der Befragten ab.

Die Berechnung des FIX-Wertes der Studie 2024 entspricht der Berechnung der Vorjahresstudie. Wie auch 2023 fließen die vier Dimensionen mit unterschiedlicher Gewichtung in den finalen Index-Wert ein. Am Ende der Befragung wurde darum gebeten, 100 Punkte nach dem Aspekt der Wichtigkeit auf die vier Dimensionen zu verteilen. Die Einschätzung der Wichtigkeit unterscheidet sich nur geringfügig zwischen den Erhebungen

2023 und 2024: Vertrauen wurde mit 28,5 Prozent gewichtet (29,0 Prozent im Jahr 2023), Finanz-kompetenz mit 24,6 Prozent (24,0 Prozent im Jahr 2023), Nutzungszufriedenheit mit 23,9 Prozent (23,3 Prozent im Jahr 2023) und Barrierefreiheit mit 23,0 Prozent (23,8 Prozent im Jahr 2023). Die Dimensionen sind folglich alle in etwa gleich wichtig für die Messung von Finanz-Inklusion und die Differenz der Einschätzung liegt zwischen den Erhebungsjahren für alle Dimensionen bei unter einem Prozentpunkt.

Von den insgesamt 3.000 geführten Online-Interviews fließen insgesamt 1.436 Befragungen in die Berechnung des FIX-Wertes ein. Die Ausschöpfung liegt mit 47,9 Prozent bei knapp der Hälfte der Befragten und ist damit vergleichbar mit dem Anteil des Vorjahres (48,7 %). Die demografische Zusammensetzung der Personengruppe, die in den Index einfließt, unterscheidet sich prozentual nur leicht von der Verteilung in der Gesamtstichprobe. Eine Vergleichstabelle ist im Anhang zu finden (Tabelle 18).



Tabelle 1: Index-Übersicht im Jahresvergleich mit Konfidenzintervallen, 2023 und 2024

	Mittel- wert 2024	Unteres Konfidenz- intervall 2024	Oberes Konfidenz- intervall 2024	Mittel- wert 2023	Unteres Konfidenz- intervall 2023	Oberes Konfidenz- intervall 2023
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	64,5	63,3	65,7	63,8	62,6	65,0
Dimension 2: Finanzkompetenz	69,3	68,4	70,2	67,7	66,8	68,7
Dimension 3: Vertrauen	72,3	71,3	73,3	72,5	71,4	73,6
Dimension 4: Barrierefreiheit	64,9	63,9	65,8	62,1	61,1	63,2
Gesamt-Index	68,0	67,2	68,8	66,9	66,0	67,8

Basis: n=1.436 (2024), n=1.461 (2023) | Angaben in Skalenpunkten (Range 0–100)

6

ANHANG

Tabelle 2: Index-Aufbau Dimension 1: subjektive Nutzungszufriedenheit, 2023 und 2024

Indikatoren	Aussagen/Items	Mittel- wert 2023	Mittel- wert 2024	Skala	Filterungen
	Zufriedenheit mit: Bankkonto*	3,9	4,1		Nutzt Bankkonto
Finanz- dienstleistungen	Zufriedenheit mit: Online-Bezahlverfahren*	3,8	4,0		Nutzt Online-Bezahl- verfahren
2023: Mittelwert = 62,6; Standardabweichung = 28,8;	Zufriedenheit mit: Geldanlage (Depot, z.B. mit Aktien, Fonds, Wertpapieren)*	2,8	2,9	1	Nutzt Geldanlagen
Cronbach's Alpha = 0,86 2024:	Zufriedenheit mit: Sparen (z.B. Sparbuch, Bausparvertrag)*	3,1	3,2	"überhaupt nicht zufrieden" bis 5	Nutzt Sparverfahren
Mittelwert = 66,2; Standardabweichung = 26,7;	Zufriedenheit mit: Krediten*	2,8	2,8	"sehr zufrieden"	Nutzt Kredite
Cronbach's Alpha = 0,84	Zufriedenheit mit: Finanz- und/oder Vermögensberatung*	2,3	2,2		Nutzt Finanz- und/oder Vermögensberatung
	Zufriedenheit mit: Bezahlung in Geschäften (z.B. Supermarkt) vor Ort	4,3	4,3		-
Banking-Kanäle 2023: Mittelwert = 71,0;	Zufriedenheit mit: Online-Banking*	4,3	4,4		Nutzt Bankkonto & nutzt Online-Banking
Standardabweichung = 29,5; Cronbach's Alpha	Zufriedenheit mit: Mobile Banking*	3,6	3,6	1 "überhaupt	Nutzt Bankkonto & nutzt Mobile Banking
= 0,80 2024: Mittelwert = 71,2; Standardabweichung	Zufriedenheit mit: Telefon-Banking*	2,6	2,4	nicht zufrieden" bis 5 "sehr zufrieden"	Nutzt Bankkonto & nutzt Telefon-Banking
= 29,2; Cronbach's Alpha = 0,74	Zufriedenheit mit: stationärem Banking in Bank- filialen (z.B. Bankschalter)*	3,6	3,6		Nutzt Bankkonto & nutzt stationäres Banking
Gebühren 2023: Mittelwert = 60,8; Standardabweichung = 31,8 2024: Mittelwert = 58,7; Standardabweichung = 32,3	Zufriedenheit mit: Gebühren für genutzte Finanzdienstleistungen	3,4	3,3	1 "überhaupt nicht zufrieden" bis 5 "sehr zufrieden"	-

^{*} Wert = 0, wenn eine Hürde die Nutzung verändert | Anmerkung: Für die Erstellung der Indikatoren wurden die Aussagen/Items so umcodiert, dass ein Indikator Werte zwischen 0 und 100 annimmt. Fragestellungen: Finanzdienstleistungen: F: Nutzen Sie die folgenden Finanzdienstleistungen? F: Und wie zufrieden sind Sie mit den von Ihnen regelmäßig genutzten Finanzdienstleistungen? | Banking-Kanäle: F: Nutzen Sie die folgenden Banking-Kanäle? F: Und wie zufrieden sind Sie mit den Kanälen, die Sie regelmäßig für Ihre Bankgeschäfte nutzen? | Gebühren: Wie zufrieden sind Sie mit der Höhe anfallender Gebühren für Finanzdienstleistungen insgesamt?

Tabelle 3: Index-Aufbau Dimension 2: Finanzkompetenz, 2023 und 2024

Indikatoren	Aussagen/Items	Mittel- wert 2023	Mittel- wert 2024	Skala	
	Ich habe einen guten Überblick über meine Einnahmen und Ausgaben.	4,1	4,2		
Finanzverhalten 2023: Mittelwert = 70,4; Standardabweichung = 23,4;	Wenn mich meine Bank vor Herausforderungen stellt (z.B. Verifikationsapps oder ein Online-Identifikations-Verfahren), dann meistere ich diese problemlos.	3,8	3,9		
Cronbach's Alpha = 0,77 2024: Mittelwert = 71,5;	Ich habe schon mal Preisvergleiche/Vergleichsportale bei einer Kontoeröffnung oder zum Abschluss eines Kredits oder einer Versicherung herangezogen.	3,4	3,4	1 "stimme überhaupt nicht zu"	
Standardabweichung = 21,8; Cronbach's Alpha = 0,70	Wenn Probleme mit meinen Finanzprodukten und/oder Zahlungsmethoden auftreten, kann ich diese selbständig lösen.	3,9	3,9	bis 5 "stimme voll und ganz zu"	
	Wenn Probleme mit meinen Finanzprodukten und/oder Zahlungsmethoden auftreten, dann wüsste ich, wie ich 3,8 3,9 mich beschweren kann.				
	Ich habe in der Schule zu wenig über die Themen Geld und Finanzen beigebracht bekommen.*	3,4	3,4		
Finanzwissen 2023: Mittelwert = 64,0; Standardabweichung = 21,3;	Sicherheit im Umgang mit: Bankkonto eröffnen	4,1	4,2		
Cronbach's Alpha = 0,71 2024: Mittelwert = 65,0;	Sicherheit im Umgang mit: Kreditaufnahme	3,6	3,6	1 "überhaupt nicht sicher"	
Standardabweichung = 21,1; Cronbach's Alpha = 0,71	Sicherheit im Umgang mit: Ratenzahlung/Später bezahlen bei Online-Käufen	3,8	3,9	bis 5 "sehr sicher"	
	Sicherheit im Umgang mit: verschiedenen Möglichkeiten der Geldanlage, z.B. Tagesgeldkonto, Sparbuch, Aktien, Investmentfonds	3,6	3,7		

Mittel-Mittel-Indikatoren Aussagen/Items wert Skala wert 2023 2024 Bei finanziellen Entscheidungen, die mich betreffen, 2,9 2,7 bin ich auf die Hilfe anderer angewiesen.* Bei finanziellen Entscheidungen, die mich betreffen, 3,9 4,0 bin ich handlungsfähig. Bei finanziellen Entscheidungen, die mich betreffen, 3,8 3,9 weiß ich, was richtig und falsch ist. Bei finanziellen Entscheidungen, die mich betreffen, 3,8 3,9 kann ich rasch reagieren. Finanz-Bei finanziellen Entscheidungen, die mich betreffen, 3,9 4,0 entscheidungen verstehe ich, worum es geht. 2023: Mittelwert = 68.8; Standardabweichung Meine finanziellen Entscheidungen werden 3,9 = 19,6;3,9 "stimme von anderen akzeptiert. Cronbach's Alpha überhaupt = 0.88nicht zu" 2024: bis 5 Meine finanziellen Entscheidungen werden "stimme voll Mittelwert = 71,4;3,8 3,9 von anderen respektiert. Standardabweichung und ganz zu" = 19,8;Cronbach's Alpha Bei finanziellen Fragen, die mich betreffen, = 0,904,0 4,1 werde ich einbezogen. Bei finanziellen Fragen, die mich betreffen, 2,6 2,4 bleibe ich außen vor.* Bei finanziellen Fragen, die mich betreffen, 3,8 3,8 bin ich ein aktiver Teil der Gesellschaft. Bei finanziellen Fragen, die mich betreffen, 3,9 4,0 verstehe ich, worum es geht. Bei finanziellen Fragen bin ich so gleichberechtigt 3,8 4,0 wie die meisten anderen.

Tabelle 4: Index-Aufbau Dimension 3: Vertrauen, 2023 und 2024

Indikatoren	Aussagen/Items	Mittel- wert 2023	Mittel- wert 2024	Skala
In Online- Bezahlverfahren 2023:	Finden Sie, dass Online-Bezahlverfahren sicher sind?	3,9	3,9	
Mittelwert = 73,6; Standardabweichung = 24,3; Cronbach's Alpha = 0,92 2024: Mittelwert = 74,5;	Finden Sie, dass Online-Bezahlverfahren zuverlässig sind?	4,0	4,0	
Standardabweichung = 22,5; Cronbach's Alpha = 0,92	Finden Sie, dass Online-Bezahlverfahren vertrauenswürdig sind?	3,9	4,0	
In Kredite 2023: Mittelwert = 63,4;	Würden Sie sagen, dass Kredite sicher sind?	3,6	3,4	
Standardabweichung = 28,4; Cronbach's Alpha = 0,94 2024: Mittelwert = 60,7; Stan-	Würden Sie sagen, dass Kredite zuverlässig sind?	ürden Sie sagen, dass Kredite zuverlässig sind? 3,5 3,5		1
dardabweichung = 26,5; Cronbach's Alpha = 0,93	Würden Sie sagen, dass Kredite vertrauenswürdig sind?	3,5	3,4	"stimme überhaupt nicht zu" bis 5
In Online-Banking 2023: Mittelwert = 75,1;	Ist Online-Banking für Sie sicher?	4,0	3,9	"stimme voll und ganz zu"
Standardabweichung = 26,2; Cronbach's Alpha = 0,94 2024: Mittelwert = 75,1;	Ist Online-Banking für Sie zuverlässig?	4,0	4,1	
Standardabweichung = 24,4; Cronbach's Alpha = 0,94	Ist Online-Banking für Sie vertrauenswürdig?	4,0	4,0	
In stationäres Banking 2023: Mittelwert = 78,0; Standardabweichung = 23,5;	Ist stationäres Banking für Sie sicher?	4,1	4,1	
Cronbach's Alpha = 0,93 2024: Mittelwert = 79,0; Standardabweichung = 22,6;	Ist stationäres Banking für Sie zuverlässig?	4,1	4,2	
Cronbach's Alpha = 0,93	Ist stationäres Banking für Sie vertrauenswürdig?	4,1	4,2	

Anmerkung: Für die Erstellung der Indikatoren wurden die Aussagen/Items so umcodiert, dass ein Indikator Werte zwischen 0 und 100 annimmt.

^{*} Skalenrichtung für die Erstellung der Indikatoren recodiert. | Anmerkung: Für die Erstellung der Indikatoren wurden die Aussagen/Items so umcodiert, dass ein Indikator Werte zwischen 0 und 100 annimmt.

Tabelle 5: Index-Aufbau Dimension 4: Barrierefreiheit, 2023 und 2024

Indikatoren	Aussagen/Items	Mittel- wert 2023	Mittel- wert 2024	Skala	Filterungen
Online-Banking	Meine Konto-Freischaltung nach Kontoeinrichtung lief reibungslos ab.	4,2	4,3		
2023: Mittelwert = 77,8; Standardabweichung = 22,4; Cronbach's Alpha = 0,89	Die Handhabung der Website meiner Bank ist für mich intuitiv und verständlich.	4,1	4,1		Nutzt
2024: Mittelwert = 80,1; Standardabweichung = 20,4; Cronbach's Alpha = 0,87	Die Handhabung meiner Bank-App ist für mich intuitiv und verständlich.	4,2	4,3		Online-Banking
	Die Nutzung der Sicherheits- Features funktioniert problemlos.	4,1	4,2		
Bezahlung 2023: Mittelwert = 80,7; Standardabweichung = 24,3; r = 0,71	Die Bezahlung in Geschäften (z.B. mit EC-Karte, Bargeld etc.) funktioniert bei mir in der Regel problemlos und mit dem Zahlungsmittel, das ich bevorzuge.	4,2	4,3	1 "trifft überhaupt	
2024: Mittelwert = 83,1; Standardabweichung = 21,4; r = 0,68	Die Bezahlung von Online-Käufen (z.B. über Paypal, Überweisung) funktioniert bei mir in der Regel problemlos und mit dem Zahlungsmittel, das ich bevorzuge.	4,3	4,4	nicht zu" bis 5 "trifft voll und ganz zu"	Nutzt Online-Bezahl- verfahren
Bargeldabhebung 2023:	In den letzten 6 Monaten war der Bankautomat, an dem ich Geld abheben wollte, mindestens ein Mal nicht funktionstüchtig.*	2,8	2,7		
Mittelwert = 58,3; Standardabweichung = 26,6; Cronbach's Alpha = 0,56 2024: Mittelwert = 60,9; Standardabweichung = 27,8;	In den letzten 6 Monaten war der Bankautomat, an dem ich Geld abheben wollte, mindestens ein Mal nicht zugänglich.*	2,8	2,5		
Cronbach's Alpha = 0,64	Ich bin zufrieden mit der Anzahl an Bankautomaten in meiner Nähe.	3,6	3,6		

Indikatoren	Aussagen/Items	Mittel- wert 2023	Mittel- wert 2024	Skala	Filterungen	
Bankfilialen 2023: Mittelwert = 68,7; Standardabweichung = 28,9; r = 0,65	Meine Filiale bietet mir Öffnungszeiten, die gut zu meinem Alltag passen.	3,7	3,6	1 "trifft überhaupt nicht zu"	Nutzt stationäres	
2024: Mittelwert = 65,9; Standardabweichung = 28,6; r = 0,60	Ich bin zufrieden mit dem Angebot an Bankfilialen in meiner Nähe.	3,8	3,7	bis 5 "trifft voll und ganz zu"	Banking	
	Ich kann mich mit meiner Bank über den von mir bevorzugten Kommunikationskanal austauschen (z.B. vor Ort, per Telefon, per Mail, per Live-Chat).	3,9	4,0			
Kommunikation mit der Bank 2023:	Meine Bank bietet mir Kommuni- kationswege, die ich gut bedienen kann.	3,9	4,0	1	Nutzt Bankkonto	
Mittelwert = 70,5; Standardabweichung = 21,0; Cronbach's Alpha = 0,76 2024: Mittelwert = 74,2;	Meine Bank kommuniziert mit mir in einer Sprache, die ich gut verstehe.	4,0	4,1	"stimme überhaupt nicht zu" bis 5 "stimme voll und		
Standardabweichung = 20,0; Cronbach's Alpha = 0,79	Die durchschnittliche Zeit, die ich benötige, um mit meiner Bank ein Anliegen zu klären, finde ich ange- messen.	3,8	3,9	ganz zu"		
	In den letzten 12 Monaten kam es vor, dass ich mein Anliegen mit meiner Bank nicht klären konnte.*	2,6	2,2			
Nutzungshürden 2023: Mittelwert = 40,8; Standardabweichung = 49,2 2024: Mittelwert = 42,3; Standardabweichung = 49,5	Hürden verhindern Nutzung von Finanzdienstleistungen und/oder Banking-Kanälen.	40,8	42,3	0: mindestens eine Hürde	Bei mindestens einer Finanz- dienstleistung oder einem Banking-Kanal wird eine Nut- zung aufgrund von einer Hürde verhindert.	

^{*} Skalenrichtung für die Erstellung der Indikatoren recodiert. | Anmerkung: Für die Erstellung der Indikatoren wurden die Aussagen/Items so umcodiert, dass ein Indikator Werte zwischen 0 und 100 annimmt.

Tabelle 6: Index-Übersicht im Jahresvergleich mit Konfidenzintervallen und signifikanten Unterschieden nach Geschlecht, 2023 und 2024

	Mittel- wert 2024	Unteres Konfidenz- intervall 2024	Oberes Konfidenz- intervall 2024	Mittel- wert 2023	Unteres Konfidenz- intervall 2023	Oberes Konfidenz- intervall 2023
Männer						
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	65,8ª	64,6	67,0	64,0ª	62,8	65,2
Dimension 2: Finanzkompetenz	70,4ª	69,4	71,5	68,5ª	67,4	69,7
Dimension 3: Vertrauen	72,3ª	71,2	73,4	71,8ª	70,6	73,1
Dimension 4: Barrierefreiheit	67,3ª	66,2	68,5	63,5ª	62,3	64,7
Gesamt-Index	69,8ª	68,7	70,9	67,5ª	66,2	68,8

Frauen						
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	62,1 ^b	60,8	63,4	60,9 ^b	59,6	62,3
Dimension 2: Finanzkompetenz	66,3 ^b	65,2	67,5	66,9ª	65,7	68,1
Dimension 3: Vertrauen	69,5⁵	68,4	70,6	68,7 ^b	67,4	70,0
Dimension 4: Barrierefreiheit	64,5 ^b	63,3	65,6	62,2ª	60,9	63,4
Gesamt-Index	65,9 ^b	64,7	67,1	66,1ª	64,8	67,4

Basis*: n=1.436 (2024), n=1.461 (2023) | Angaben in Skalenpunkten (Range 0–100)

Tabelle 7: Index-Übersicht im Jahresvergleich mit Konfidenzintervallen und signifikanten Unterschieden nach Bildungsstand, 2023 und 2024

	Mittel- wert 2024	Unteres Konfidenz- intervall 2024	Oberes Konfidenz- intervall 2024	Mittel- wert 2023	Unteres Konfidenz- intervall 2023	Oberes Konfidenz- intervall 2023
Hohe Bildung						
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	66,3ª	64,9	67,6	65,4ª	63,9	66,8
Dimension 2: Finanzkompetenz	70,5ª	69,3	71,7	70,1ª	68,8	71,3
Dimension 3: Vertrauen	72,3ª	71,2	73,5	72,7ª	71,4	74,0
Dimension 4: Barrierefreiheit	66,4ª	65,1	67,6	63,2ª	61,8	64,5
Gesamt-Index	69,7ª	68,4	70,9	68,5ª	67,2	69,9

Mittlere Bildung						
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	65,2ª	63,8	66,6	62,2 ^b	60,7	63,7
Dimension 2: Finanzkompetenz	68,9ª	67,6	70,3	68,1ª	66,8	69,5
Dimension 3: Vertrauen	70,8ª,b	69,5	72,2	71,1ª	69,6	72,6
Dimension 4: Barrierefreiheit	67,9ª	66,5	69,3	64,6ª	63,2	66,1
Gesamt-Index	68,3ª	66,9	69,8	66,9ª,b	65,4	68,5

^{*}Die Fallzahl für die einzelnen Dimensionen kann von der Fallzahl des Gesamt-Index abweichen, da alle verfügbaren Fälle auf Dimensions-Ebene einbezogen wurden. Anmerkung: Unterschiedliche Buchstaben zwischen Männern und Frauen innerhalb einer Dimension indizieren statistisch signifikante Unterschiede (p < 05).

	Mittel- wert 2024	Unteres Konfidenz- intervall 2024	Oberes Konfidenz- intervall 2024	Mittel- wert 2023	Unteres Konfidenz- intervall 2023	Oberes Konfidenz- intervall 2023
Niedrige Bildung						
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	59,6 ^b	57,8	61,5	59,3°	57,4	61,1
Dimension 2: Finanzkompetenz	65,0 ^b	63,4	66,6	63,9 ^b	62,2	65,6
Dimension 3: Vertrauen	69,2 ^b	67,5	70,9	66,2 ^b	64,2	68,1
Dimension 4: Barrierefreiheit	63,2 ^b	61,6	64,9	60,3 ^b	58,6	62,0
Gesamt-Index	65,2 ^b	63,5	66,9	64,2 ^b	62,3	66,1

Basis*: n=1.436 (2024), n=1.461 (2023) | Angaben in Skalenpunkten (Range 0–100)

Tabelle 8: Index-Übersicht im Jahresvergleich mit Konfidenzintervallen und signifikanten Unterschieden nach subjektivem Haushaltseinkommen, 2023 und 2024

	Mittel- wert 2024	Unteres Konfidenz- intervall 2024	Oberes Konfidenz- intervall 2024	Mittel- wert 2023	Unteres Konfidenz- intervall 2023	Oberes Konfidenz- intervall 2023
Sorgenfrei leben						
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	71,3ª	69,6	73,1	69,4ª	67,4	71,3
Dimension 2: Finanzkompetenz	75,1ª	73,5	76,7	72,0ª	70,3	73,7
Dimension 3: Vertrauen	76,1ª	74,5	77,7	75,5ª	73,6	77,4
Dimension 4: Barrierefreiheit	70,9ª	69,1	72,6	65,9ª	63,9	67,9
Gesamt-Index	74,3ª	72,6	75,9	73,5ª	71,7	75,3

	Mittel- wert 2024	Unteres Konfidenz- intervall 2024	Oberes Konfidenz- intervall 2024	Mittel- wert 2023	Unteres Konfidenz- intervall 2023	Oberes Konfidenz- intervall 2023
Zurechtkommen						
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	65,2 ^b	64,0	66,3	64,2 ^b	63,0	65,4
Dimension 2: Finanzkompetenz	69,4 ^b	68,5	70,4	70,1 ª	69,0	71,1
Dimension 3: Vertrauen	71,6 ^b	70,6	72,7	73,2 ª	72,1	74,4
Dimension 4: Barrierefreiheit	67,0 ^b	66,0	68,1	65,4ª	64,3	66,6
Gesamt-Index	68,9 ^b	67,9	69,9	68,1 ^b	67,0	69,3

Nur schwer / sehr schwer zurechtkommen								
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	55,5 °	53,6	57,4	55,1 °	53,3	56,9		
Dimension 2: Finanzkompetenz	61,4°	59,5	63,2	61,4 ^b	59,7	63,1		
Dimension 3: Vertrauen	66,3°	64,5	68,1	63,4 ^b	61,6	65,3		
Dimension 4: Barrierefreiheit	60,5°	58,7	62,4	57,2 ^b	55,5	58,9		
Gesamt-Index	60,7 °	58,8	62,6	59,7 °	57,9	61,5		

Basis*: n=1.404 (2024), n=1.430 (2023) | Angaben in Skalenpunkten (Range 0–100)

55

^{*}Die Fallzahl für die einzelnen Dimensionen kann von der Fallzahl des Gesamt-Index abweichen, da alle verfügbaren Fälle auf Dimensions-Ebene einbezogen wurden. Anmerkung: Unterschiedliche Buchstaben zwischen Bildungsgruppen innerhalb einer Dimension indizieren statistisch signifikante Unterschiede (p < 05).

^{*}Die Fallzahl für die einzelnen Dimensionen kann von der Fallzahl des Gesamt-Index abweichen, da alle verfügbaren Fälle auf Dimensions-Ebene einbezogen wurden. Anmerkung: Unterschiedliche Buchstaben zwischen Einkommensgruppen innerhalb einer Dimension indizieren statistisch signifikante Unterschiede (p < 05).

Tabelle 9: Index-Übersicht im Jahresvergleich mit Konfidenzintervallen und signifikanten Unterschieden nach Altersgruppen, 2023 und 2024

	Mittel- wert 2024	Unteres Konfidenz- intervall 2024	Oberes Konfidenz- intervall 2024	Mittel- wert 2023	Unteres Konfidenz- intervall 2023	Oberes Konfidenz- intervall 2023
65-74 Jahre						
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	69,6ª	67,4	71,8	72,5ª	70,4	74,6
Dimension 2: Finanzkompetenz	76,4ª	74,6	78,3	75,4ª	73,5	77,2
Dimension 3: Vertrauen	73,6ª	71,6	75,7	76,4ª	74,0	78,8
Dimension 4: Barrierefreiheit	76,1ª	74,1	78,1	77,1ª	75,3	78,9
Gesamt-Index	74,1ª	72,0	76,1	76,2ª	74,1	78,3

55-64 Jahre						
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	66,1ª	64,3	68,0	64,2 ^b	62,3	66,2
Dimension 2: Finanzkompetenz	73,9 ^{a,b}	72,2	75,5	71,9 ^{a,b}	70,2	73,6
Dimension 3: Vertrauen	73,7ª	72,1	75,3	74,9 ^{a,b}	73,2	76,6
Dimension 4: Barrierefreiheit	71,3 ^b	69,7	73,0	70,8 ^b	69,2	72,4
Gesamt-Index	71,1 ^{a,b}	69,3	72,9	70,3 ^b	68,5	72,0

45-54 Jahre						
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	65,4ª	63,4	67,5	62,9 ^b	60,9	64,9
Dimension 2: Finanzkompetenz	71,1 ^{b,c}	69,3	73,0	71,0 ^{b,c}	69,1	72,8
Dimension 3: Vertrauen	72,4 ^{a,b}	70,6	74,3	72,4 ^{a,b,c}	70,4	74,3
Dimension 4: Barrierefreiheit	68,3 ^{b,c}	66,4	70,2	66,0°	64,1	67,8
Gesamt-Index	70,4 ^{a,b}	68,5	72,2	68,6 ^b	66,7	70,5

	Mittel- wert 2024	Unteres Konfidenz- intervall 2024	Oberes Konfidenz- intervall 2024	Mittel- wert 2023	Unteres Konfidenz- intervall 2023	Oberes Konfidenz- intervall 2023
35-44 Jahre						
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	65,6ª	63,6	67,7	62,9 ^b	60,7	65,1
Dimension 2: Finanzkompetenz	69,6°	67,9	71,3	67,8 ^{c,d}	66,0	69,6
Dimension 3: Vertrauen	71,9 ^{a,b}	70,0	73,9	71,4 ^{b,c,d}	69,5	73,4
Dimension 4: Barrierefreiheit	65,0°	63,1	66,9	59,3 ^d	57,5	61,2
Gesamt-Index	69,5⁵	67,7	71,3	67,2 ^{b,c}	65,2	69,1

25-34 Jahre							
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	58,1 ^b	55,8	60,3	58,3°	56,2	60,5	
Dimension 2: Finanzkompetenz	63,5 ^d	61,8	65,2	64,9 ^d	63,2	66,7	
Dimension 3: Vertrauen	69,4 ^b	67,6	71,3	68,6 ^{c,d}	66,5	70,7	
Dimension 4: Barrierefreiheit	58,5 ^d	56,5	60,4	54,5°	52,5	56,5	
Gesamt-Index	63,2°	61,2	65,1	64,3°	62,5	66,1	

16-24 Jahre						
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	57,1 ^b	54,5	59,8	53,0 ^d	50,3	55,7
Dimension 2: Finanzkompetenz	54,9°	52,9	56,9	51,9°	49,3	54,6
Dimension 3: Vertrauen	61,6 ^c	59,1	64,1	54,5°	51,3	57,7
Dimension 4: Barrierefreiheit	54,2°	52,1	56,3	46,9 ^f	44,7	49,2
Gesamt-Index	58,4 ^d	56,1	60,7	51,5 ^d	48,0	55,0

Basis*: n=1.436 (2024), n=1.461 (2023) | Angaben in Skalenpunkten (Range 0–100)

^{*}Die Fallzahl für die einzelnen Dimensionen kann von der Fallzahl des Gesamt-Index abweichen, da alle verfügbaren Fälle auf Dimensions-Ebene einbezogen wurden. Anmerkung: Unterschiedliche Buchstaben zwischen Altersgruppen innerhalb einer Dimension indizieren statistisch signifikante Unterschiede (p < 05).

Tabelle 10: Index-Übersicht im Jahresvergleich mit Konfidenzintervallen und signifikanten Unterschieden nach Digitalkompetenz, 2023 und 2024

	Mittel- wert 2024	Unteres Konfidenz- intervall 2024	Oberes Konfidenz- intervall 2024	Mittel- wert 2023	Unteres Konfidenz- intervall 2023	Oberes Konfidenz- intervall 2023			
Hohe Digitalkompetenz (76–100 von 100 P.)									
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	74,3ª	72,5	76,0	74,8ª	73,1	76,4			
Dimension 2: Finanzkompetenz	79,1ª	78,0	80,3	79,5ª	78,4	80,6			
Dimension 3: Vertrauen	83,4ª	82,1	84,7	86,2ª	85,0	87,4			
Dimension 4: Barrierefreiheit	73,3ª	71,8	74,8	70,9ª	69,5	72,3			
Gesamt-Index	77,8ª	76,8	78,9	78,3ª	77,3	79,3			
Ausreichende Digitalko	mpetenz (51–75	von 100 P.)							
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	61,0 ^b	59,2	62,8	61,2 ^b	59,5	63,0			
Dimension 2: Finanzkompetenz	68,1 ^b	66,9	69,3	66,8 ^b	65,7	68,0			
Dimension 3: Vertrauen	70,4 ^b	69,1	71,8	70,9 ^b	69,4	72,4			
Dimension 4: Barrierefreiheit	62,8 ^b	61,3	64,3	60,5 ^b	59,0	62,0			
Gesamt-Index	65,9 ^b	64,7	67,0	65,2 ^b	64,0	66,4			
(Sehr) niedrige Digitalko	ompetenz (0–50	von 100 P.)							
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	55,6°	53,2	58,0	51,6°	49,3	53,9			
Dimension 2: Finanzkompetenz	57,2°	55,4	59,0	51,9°	50,0	53,9			
Dimension 3: Vertrauen	59,4°	57,3	61,5	54,6°	52,2	57,0			
Dimension 4: Barrierefreiheit	55,8°	53,9	57,7	51,6 ^c	49,4	53,8			
Gesamt-Index	57,1°	55,5	58,7	52,5°	50,7	54,4			

Basis: n=1.423 (2024), n=1.436 (2023) | Angaben in Skalenpunkten (Range 0–100) | Anmerkung: Aufgrund großer Schwankungen zwischen den FIX-Werten und den Werten der Einzeldimensionen für Personen mit sehr niedriger Digitalkompetenz im Jahr 2023 werden nur Fälle mit Werten auf dem Gesamt-Index dargestellt. Anmerkung: Buchstaben zwischen Kompetenzgruppen innerhalb einer Dimension indizieren statistisch signifikante Unterschiede (p < 05).

Tabelle 11:
Index-Übersicht nach Digitalkompetenz, 2023 und 2024: Werte unter Berücksichtigung
aller verfügbaren Fälle pro Einzeldimension im Vergleich zu Werten unter Berücksichtigung
von Fällen mit Wert auf Gesamt-Index

	Mittelwert 2024 (alle verfügbaren Fälle pro Einzeldimension)	Mittelwert 2024 (nur Fälle mit Wert auf Gesamt-Index)	Mittelwert 2023 (alle verfügbaren Fälle pro Einzeldimension)	Mittelwert 2023 (nur Fälle mit Wert auf Gesamt-Index)			
Hohe Digitalkompetenz (76–100 von 100 P.)							
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	73,4	74,3	72,5	74,8			
Dimension 2: Finanzkompetenz	78,5	79,1	79,1	79,5			
Dimension 3: Vertrauen	81,7	83,4	83,9	86,2			
Dimension 4: Barrierefreiheit	74,0	73,3	71,9	70,9			
Gesamt-Index	77,8	77,8	78,3	78,3			
Ausreichende Digitalkompetenz (51–7	5 von 100 P.)						
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	62,3	61,0	61,5	61,2			
Dimension 2: Finanzkompetenz	67,2	68,1	67,2	66,8			
Dimension 3: Vertrauen	70,4	70,4	70,9	70,9			
Dimension 4: Barrierefreiheit	64,9	62,8	62,1	60,5			
Gesamt-Index	65,9	65,9	65,2	65,2			

(Sehr) niedrige Digitalkompetenz (0–50 von 100 P.)				
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	56,9	55,6	54,4	51,6
Dimension 2: Finanzkompetenz	56,4	57,2	53,2	51,9
Dimension 3: Vertrauen	59,6	59,4	53,9	54,6
Dimension 4: Barrierefreiheit	58,6	55,8	54,6	51,6
Gesamt-Index	57,1	57,1	52,5	52,5

Basis*: n = 1.423 (2024), n = 1.436 (2023) | Angaben in Skalenpunkten (Range 0–100) | *Die Fallzahl für die einzelnen Dimensionen kann für die erste und dritte Tabellenspalte von der Fallzahl des Gesamt-Index abweichen, da alle verfügbaren Fälle auf Dimensions-Ebene einbezogen wurden.

Tabelle 12: Verteilung des monatlichen Nettoäquivalenzeinkommens¹ unter Befragten mit Wert auf dem Finanz-Inklusions-Index, 2024

Anteil unter Befragten mit Wert auf dem Finanz-Inklusions-Index (%)

Unter 1.000 €	6,9
1.000 € bis unter 2.000 €	39,6
2.000 € bis unter 3.000 €	31,5
3.000 € bis unter 4.000 €	13,5
4.000 € bis unter 5.000 €	3,8
5.000 € und mehr	4,7

Basis*: n = 1.130

¹Das Nettoäquivalenzeinkommen bezieht sich hier auf das Einkommen im Befragungsjahr. Auf Basis der verfügbaren Daten wird die Gewichtung der 15-jährigen Haushaltsmitglieder nach der Alterszusammensetzung des Vorjahres vorgenommen.

Tabelle 13: Index-Übersicht mit Konfidenzintervallen und signifikanten Unterschieden nach Nettoäquivalenzeinkommen¹, 2024

	Mittelwert 2024	Unteres Konfidenzintervall 2024	Oberes Konfidenzintervall 2024
Armutsgefährdet nach Nettoäquivalenzeinkommen			
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	59,3 ª	57,0	61,6
Dimension 2: Finanzkompetenz	64,1 ª	61,9	66,2
Dimension 3: Vertrauen	69,3 ª	67,2	71,4
Dimension 4: Barrierefreiheit	64,3 ª	62,1	66,5
Gesamt-Index	64,9 ª	62,6	67,2

Nicht armutsgefährdet nach Nettoäquivalenzeinkommen			
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	67,9 b	66,9	69,0
Dimension 2: Finanzkompetenz	72,4 ^b	71,5	73,3
Dimension 3: Vertrauen	74,5 b	73,5	75,4
Dimension 4: Barrierefreiheit	69,1 ^b	68,1	70,1
Gesamt-Index	71,0 b	70,0	71,9

Basis*: n=1.130 | Angaben in Skalenpunkten (Range 0–100)

61

^{*}Die Fallzahl für die einzelnen Dimensionen kann von der Fallzahl des Gesamt-Index abweichen, da alle verfügbaren Fälle auf Dimensions-Ebene einbezogen wurden.

¹Als armutsgefährdet gilt eine Person, wenn ihr Nettoäquivalenzeinkommen weniger als 60 Prozent des Medianeinkommens beträgt. Das Nettoäquivalenzeinkommen bezieht sich hier auf das Einkommen im Befragungsjahr. Auf Basis der verfügbaren Daten wird die Gewichtung der 15-jährigen Haushaltsmitglieder nach der Alterszusammensetzung des Vorjahres vorgenommen.

Anmerkung: Unterschiedliche Buchstaben zwischen den beiden Einkommensgruppen innerhalb einer Dimension indizieren statistisch signifikante Unterschiede (p < 05).

Tabelle 14:
Kriterien zur Messung von materieller und sozialer Entbehrung

Der Hau	Der Haushalt kann sich finanziell nicht leisten:		
1.	Hypotheken, Miete, Rechnungen von Versorgungsbetrieben oder Raten von Konsum-/Verbraucherkrediten rechtzeitig zu bezahlen		
2.	die Unterkunft angemessen warm zu halten		
3.	jedes Jahr einen einwöchigen Urlaub an einem anderen Ort zu verbringen		
4.	jeden zweiten Tag eine Mahlzeit mit Fleisch, Fisch oder gleichwertiger Proteinzufuhr zu essen		
5.	unerwartet anfallende Ausgaben aus eigenen Mitteln zu bestreiten		
6.	ein Auto zu besitzen (kein Firmen-/ Dienstwagen)		
7.	abgewohnte Möbel zu ersetzen		

Das Individuum kann sich finanziell nicht leisten:		
8.	abgetragene Kleidungsstücke durch neue (nicht Second-Hand-Kleidung) zu ersetzen	
9.	mindestens zwei Paar passende Schuhe in gutem Zustand zu besitzen	
10.	wöchentlich einen geringen Geldbetrag für sich selbst aufzuwenden	
11.	regelmäßige Freizeitaktivitäten (auch wenn diese Geld kosten)	
12.	mindestens ein Mal im Monat mit Freunden/Familie für ein Getränk/eine Mahlzeit zusammenzukommen	
13.	eine Internetverbindung zu haben	

Quelle: https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/Glossar/materielle-und-soziale-entbehrung.html

Tabelle 15: Index-Übersicht mit Konfidenzintervallen und signifikanten Unterschieden nach materieller und sozialer Entbehrung¹, 2024

	Mittelwert 2024	Unteres Konfidenzintervall 2024	Oberes Konfidenzintervall 2024
Materielle und soziale Entbehrung liegt vor			
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	52,8 ª	50,3	55,2
Dimension 2: Finanzkompetenz	61,4 ª	59,1	63,6
Dimension 3: Vertrauen	65,7 ª	63,4	68,0
Dimension 4: Barrierefreiheit	58,4 ª	56,0	60,8
Gesamt-Index	61,3 ª	59,1	63,6

Materielle und soziale Entbehrung liegt nicht vor			
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	68,1 ^b	67,1	69,1
Dimension 2: Finanzkompetenz	71,7 b	70,9	72,6
Dimension 3: Vertrauen	73,7 b	72,9	74,6
Dimension 4: Barrierefreiheit	69,5 b	68,6	70,4
Gesamt-Index	70,9 b	70,0	71,8

Basis*: n=1.273 | Angaben in Skalenpunkten (Range 0–100)

^{*}Die Fallzahl für die einzelnen Dimensionen kann von der Fallzahl des Gesamt-Index abweichen, da alle verfügbaren Fälle auf Dimensions-Ebene einbezogen wurden.

¹ Materielle und soziale Entbehrung liegt nach der EU-Definition dann vor, wenn aufgrund der Selbsteinschätzung des Haushaltes mindestens 5 von 13 vordefinierten

Materielle und soziale Entbehrung liegt nach der EU-Definition dann vor, wenn aufgrund der Selbsteinschatzung des Haushaltes mindestens 5 von 13 vordefinierte.

 $Anmerkung: \ Unterschiedliche \ Buchstaben \ zwischen \ den \ beiden \ Vergleichsgruppen \ innerhalb \ einer \ Dimension \ indizieren \ statistisch \ signifikante \ Unterschiede \ (p < 05).$

Tabelle 16: Index-Übersicht mit Konfidenzintervallen und signifikanten Unterschieden nach Energiekostenanteil am Gesamteinkommen, 2024

	Mittelwert 2024	Unteres Konfidenzintervall 2024	Oberes Konfidenzintervall 2024	
Energiekostenanteil von mindestens 10 Prozent des Gesamteinkommens				
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	62,8 ª	61,1	64,5	
Dimension 2: Finanzkompetenz	69,3 ª	67,7	70,9	
Dimension 3: Vertrauen	71,5 ª	70,0	73,0	
Dimension 4: Barrierefreiheit	66,8 ª	65,2	68,4	
Gesamt-Index	68,1 ª	66,5	69,7	

Energiekostenanteil von unter 10 Prozent des Gesamteinkommens			
Dimension 1: Nutzungszufriedenheit	65,5 b	64,3	66,7
Dimension 2: Finanzkompetenz	70,7 ª	69,6	71,7
Dimension 3: Vertrauen	72,3 ª	71,2	73,4
Dimension 4: Barrierefreiheit	65,6 ª	64,5	66,8
Gesamt-Index	69,2 ª	68,1	70,3

Basis*: n=1.228 | Angaben in Skalenpunkten (Range 0–100)

Tabelle 17: Kriterien zur Messung der objektiven Finanzkompetenz

1.	Fünf Brüder bekommen 1.000 € geschenkt und sollen den Betrag gleichmäßig untereinander aufteilen. Die Brüder müssen ein Jahr warten, bevor sie ihren Anteil an den 1.000 € erhalten, und die Inflationsrate bleibt bei ca. 2 %. Können sie sich dann mit ihrem Anteil A) mehr kaufen, als sie heute können? B) genauso viel kaufen? C) weniger kaufen, als sie heute können?
2.	Du leihst einem Freund abends 25 € und er gibt dir am nächsten Tag 25 € zurück. Wie viele Zinsen hat er auf diesen "Kredit" gezahlt? A) € B) Er hat keine Zinsen gezahlt
3.	Du legst 100 € auf einem gebührenfreien Sparkonto mit einem garantierten Zinssatz von 2 % pro Jahr an. Du zahlst kein weiteres Geld auf dieses Konto ein und hebst auch keines ab. Wie hoch wäre der Kontostand einschließlich Zinsen am Ende des ersten Jahres? €
4.	Du legst 100 € auf einem gebührenfreien Sparkonto mit einem garantierten Zinssatz von 2 % pro Jahr an. Du zahlst kein weiteres Geld auf dieses Konto ein und hebst auch keines ab. Wie hoch wäre der Kontostand nach fünf Jahren? A) Mehr als 110 € B) Genau 110 € C) Weniger als 110 €
5.	"Eine Geldanlage, die einen hohen Gewinn verspricht, ist wahrscheinlich sehr risikoreich." Ist diese Aussage richtig oder falsch? A) Richtig B) Falsch
6.	"Eine hohe Inflation bedeutet, dass die Lebenshaltungskosten rasch steigen." Ist diese Aussage richtig oder falsch? A) Richtig B) Falsch
7.	"Normalerweise lässt sich das Anlagerisiko auf dem Aktienmarkt verringern, indem man eine Vielzahl verschiedener Aktien kauft." Ist diese Aussage richtig oder falsch? A) Richtig B) Falsch

Quelle:

https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Einkommen-Konsum-Lebensbedingungen/Glossar/materielle-und-soziale-entbehrung.html

65

^{*}Die Fallzahl für die einzelnen Dimensionen kann von der Fallzahl des Gesamt-Index abweichen, da alle verfügbaren Fälle auf Dimensions-Ebene einbezogen wurden. Anmerkung: Unterschiedliche Buchstaben zwischen den beiden Vergleichsgruppen innerhalb einer Dimension indizieren statistisch signifikante Unterschiede (p < 05).

Welches Vermögen ist generell am wenigsten von der Inflation betroffen?

A) Aktien

B) Staatsanleihen

C) Sparbücher

D) Immobilien

E) Bargeld

Sie haben einen Kredit über 1.000 € aufgenommen. Ihr Nominalzins beträgt 12 % pro Jahr.

Jeden Monat zahlen Sie 10 € ab. Wann werden Sie Ihre Schulden abbezahlt haben?

A) In weniger als 5 Jahren

B) In 5−10 Jahren

C) In 11−15 Jahren

D) In 16−20 Jahren

E) Nie

Was ist ein Dispokredit?

A) Ein Dispokredit ermöglicht die Überziehung des Kontos bis zu einem bestimmten Limit

B) Ein Dispokredit sit ein Kredit, der nur für Geschäftskunden verfügbar ist

C) Ein Dispokredit ist eine einmalige Gebühr, die bei Kontoüberziehung erhoben wirdD) Ein Dispokredit ist eine Gebühr, die bei Nutzung der Kreditkarte im Ausland erhoben wird

E) Ein Dispokredit ist ein flexibles Darlehen für Kontoinhaber mit guter Bonität

Quelle der Items 1–7: OECD/INFE (2023): "OECD/INFE 2023 international survey of adult financial literacy" Quelle der Items 8–10: eigene Entwicklung

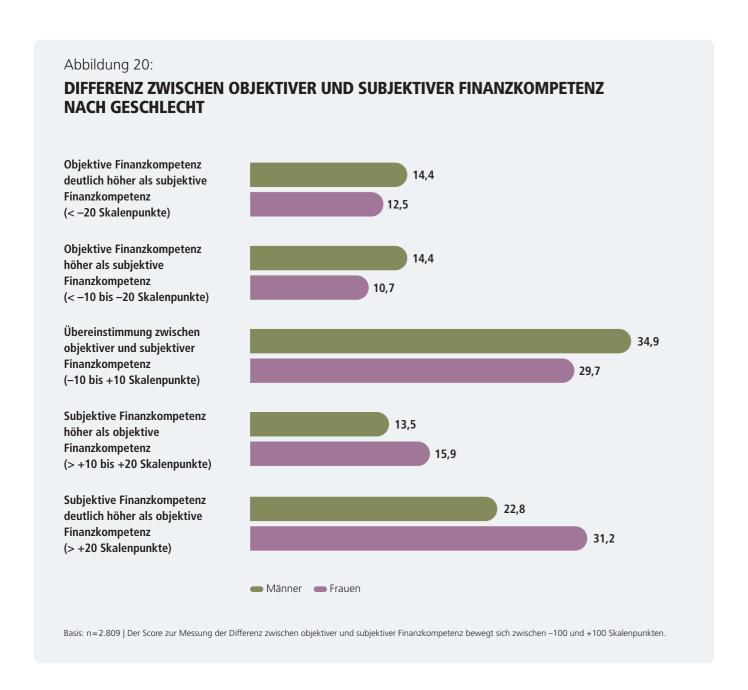
Tabelle 18: Verteilung der Soziodemografie in der Grundgesamtheit und im Finanz-Inklusions-Index (FIX), 2024

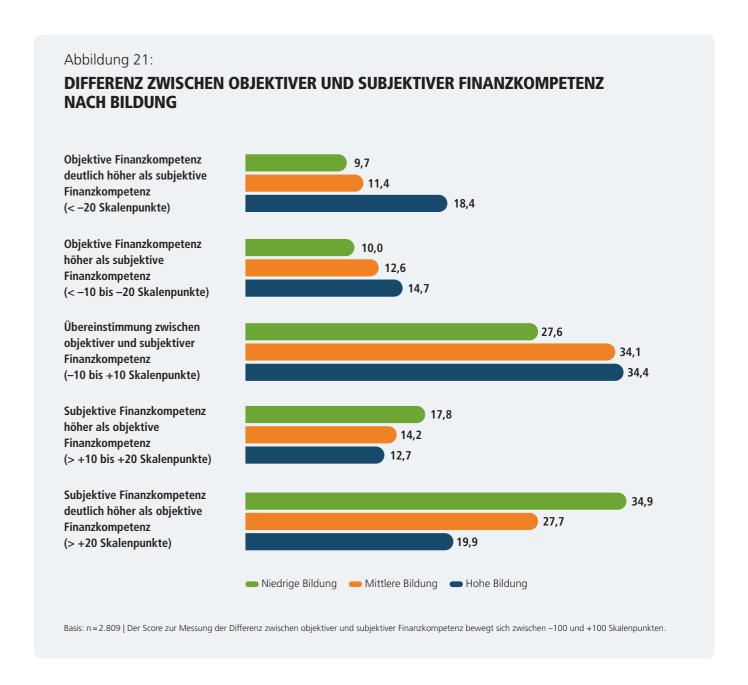
	Verteilung in der Grundgesamtheit [n=3.000] (%)	Verteilung im Index [n=1.436] (%)	Relative Abweichung der Index-Verteilung von der Grundgesamtheit
Altersgruppen			
65–74 Jahre	14,9	11,7	–21 %
55–64 Jahre	21,4	19,3	-10 %
45–54 Jahre	17,5	18,0	3 %
35–44 Jahre	17,6	20,5	16 %
25–34 Jahre	16,5	18,0	9 %
16–24 Jahre	12,2	12,5	2 %

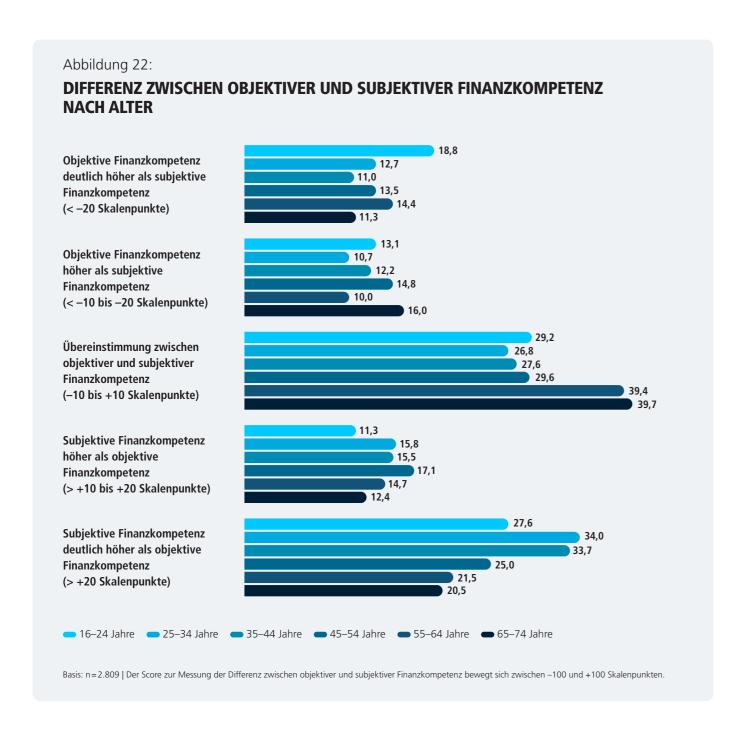
Geschlecht			
Männlich	50,2	53,9	7 %
Weiblich	49,8	46,1	-7 %

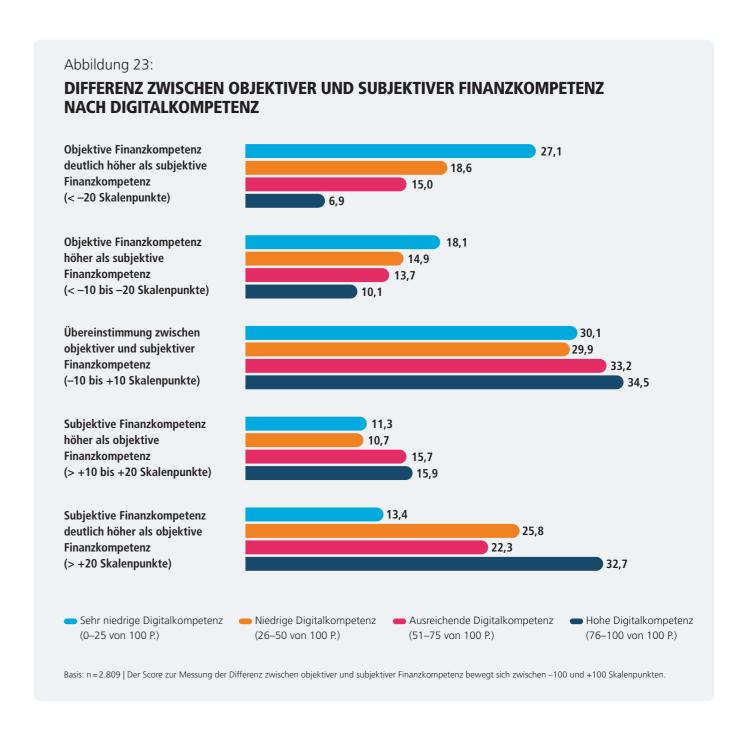
Bildung			
Hoch	35,5	38,9	10 %
Mittel	34,3	33,6	-2 %
Niedrig	30,2	27,5	-9 %

Subjektives Haushaltseinkommen					
Sorgenfrei leben	21,9	23,2	6 %		
Zurechtkommen	54,4	53,3	-3 %		
Nur schwer zurechtkommen	15,5	15,6	1 %		
Sehr schwer zurechtkommen	8,1	7,9	-2 %		









IMPRESSUM

FINANZ-INKLUSIONS-INDEX (FIX) SCHUFA-Studie zur Teilhabe an Finanzdienstleistungen

SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden

Team: Dr. Katarzyna Kolesky (Studienleitung), Dr. Kai-Friedrich Donau

Ipsos GmbH, Sachsenstraße 6, 20097 Hamburg

Team: Dr. Robert Grimm, Rebecca Schmelzle, Armgard Zindler

Wissenschaftliche Begleitung:

Univ.-Prof. Dr. Peter Kenning Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Marketing Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf Universitätsstraße 1 40225 Düsseldorf

Text/Redaktion:

Ipsos/SCHUFA

Gestaltung:

SOUTH of MARKET AG

Bildnachweise:

SCHUFA, SVRV, S. 5, 6 iStockPhoto, S. 7, 13, 39, 41, 45



SCHUFA Holding AG Kormoranweg 5 65201 Wiesbaden www.schufa.de