

### Das Smartphone wird zur Bankfiliale

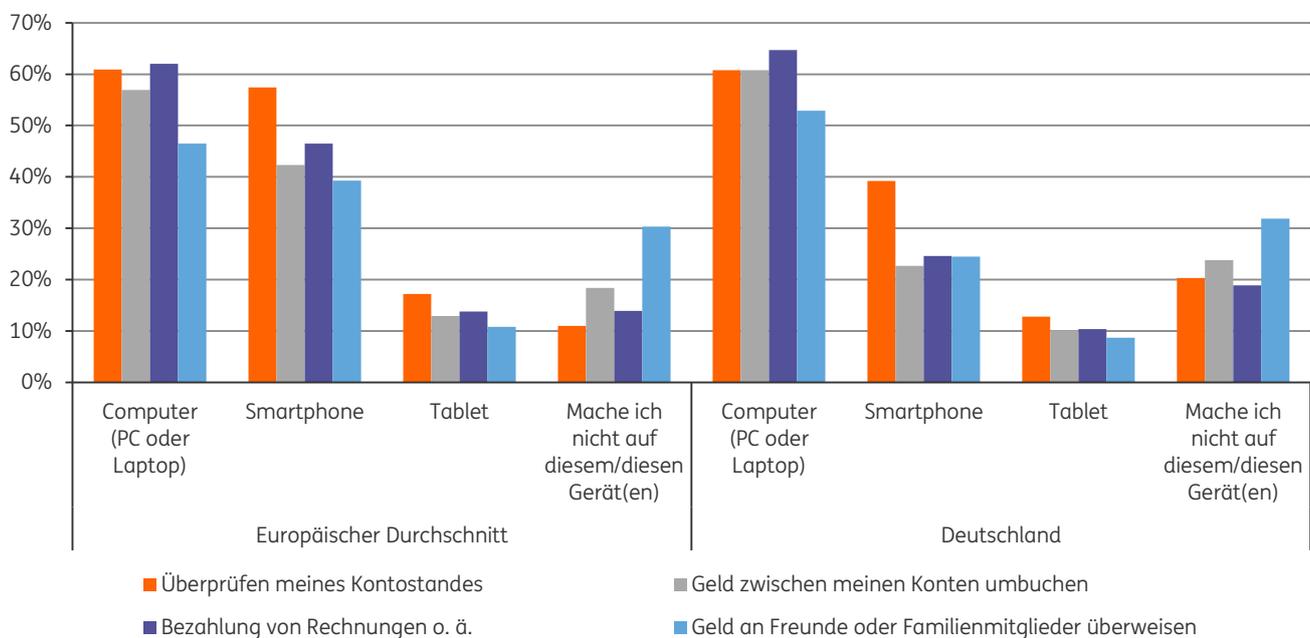
Über die letzten Jahre zeigte sich in unseren Umfragen sowohl in Deutschland wie auch europaweit eine steigende Akzeptanz mobiler Bankdienstleistungen. Zwar erwiesen sich deutsche Verbraucher stets als zurückhaltender als ihre europäischen Nachbarn, der Trend war jedoch der gleiche. So gaben noch 2014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

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

### Dem PC auf den Fersen

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

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



Quelle: ING International Survey

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

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