

KAPITEL 3

3.1. Unterschiede in der DACH-Region

Für diese Studie wurden 538 Personen aus der Schweiz, 529 Personen aus Deutschland und 528 Personen aus Österreich befragt. Die Befragten aus allen Ländern bescheinigen sich insgesamt einen guten Zugang zu technischen und digitalen Hilfsmitteln (D: 67 %, A: 65 %, CH: 70 %).

Gesamthaft gesehen stellen sich Österreich und die Schweiz in Bezug auf Bankbedürfnisse als wesentlich «digitaler» als Deutschland heraus. Das kann an der landesweit sehr guten Infrastruktur liegen. So geben in Deutschland lediglich 34 % der Befragten an, im E-Banking gute Kenntnisse zu haben. Im Vergleich liegt dieser Wert in der Schweiz bei 44 % und in Österreich sogar bei 52 %. Gleiches in Bezug auf die Kenntnisse im Mobile Banking. Während dabei in Deutschland lediglich 32 % der Befragten angaben, über gute Kenntnisse des Mobile Banking zu verfügen, steigt dieser Wert für die Schweiz auf 39 % und in Österreich sogar auf 50 % der Befragten. Auch schneidet Österreich im Vergleich der Nutzung des Mobile Bankings sehr gut ab. Hier vermuten die Studienautoren, dass es sich um den Einfluss der jahrelang eingeführten, sehr gut akzeptierten Digitalen Authentifizierung «Handy-Signatur» und deren Weiterentwicklung ab 5. Dezember 2023 «ID Austria» handelt.

Anders sieht die Situation bei der Verwendung von Online-Tools wie Hypothekar- oder Steuerrechnern aus. Hier führt die Schweiz mit einer Nutzung von 34 % der Befragten gegenüber 21 % in Deutschland und 27 % in Österreich. Chat wird in allen Ländern etwa von einem Viertel der Befragten genutzt. Bei der Videoberatung liegt Österreich gegenüber Deutschland und der Schweiz mit 11 % der Befragten vs 16 % in Deutschland und der Schweiz zurück.

Gute E-Banking-Kenntnisse

52% 

44% 

34% 

Gute Mobile-Banking-Kenntnisse

50% 

39% 

32% 

Abb. 5, E- und Mobile-Banking-Kenntnisse pro Land (n=1595)