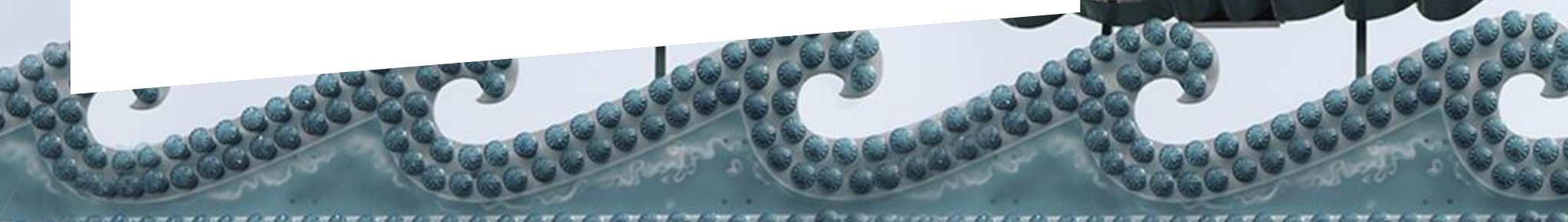


# Digital Banking

Berlin, 04. November 2016

**bitkom**  
research



# Inhalt

<b>1</b>	<b>Hintergrund der Studie und Untersuchungsdesign</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Online Banking</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Bargeldloses Bezahlen (Bezahlen im Geschäft versus Internet)</b>	<b>19</b>
<b>4</b>	<b>Bitcoins</b>	<b>32</b>
<b>5</b>	<b>Biometrische Identitätskontrollen</b>	<b>35</b>
<b>6</b>	<b>Ansprechpartner</b>	<b>37</b>

# 1

## Hintergrund der Studie und Untersuchungsdesign

# Hintergrund der Studie

## »Digital Banking«

Die Digitale Transformation erfasst derzeit alle Wirtschafts- und Lebensbereiche – vom Handel über den Verkehr und die Gesundheit bis hin zur klassischen Produktion. Dabei bildet die Finanzbranche keine Ausnahme.

Die Digitalisierung der Finanzwelt hat schon vor Jahren mit dem Online-Banking angefangen. Neue digitale Technologien wie Big-Data-Analysen, aber auch Smartphones und digitale Plattformen ermöglichen eine Reihe neuer Geschäftsmodelle sowie neue Finanzprodukte und Finanzdienstleistungen. Und natürlich verändert die Digitalisierung auch die Art der Bezahlung: Bargeldlose Bezahlungsmöglichkeiten sind inzwischen weit verbreitet.

Aber wie stehen die Verbraucher zu diesen neuen Angeboten und zu Finanzgeschäften im Internet? Bereits seit einigen Jahren führt Bitkom Research Verbraucherbefragungen zum Thema „Digital Banking“ durch. Die Kernergebnisse der letzten Jahre (2014 bis 2016) haben wir in diesem Studienbericht zusammengefasst.

# Untersuchungsdesign

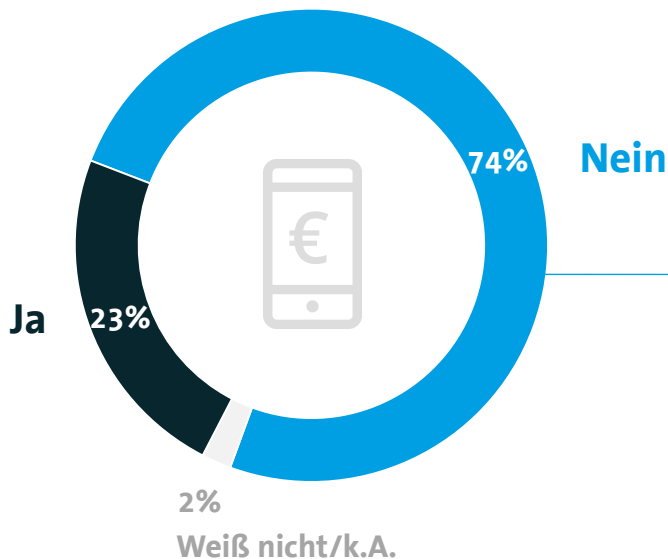
<b>Auftraggeber</b>	Bitkom e.V.
<b>Grundgesamtheit und Stichprobe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Digital Banking 2014: In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren (n=1.008) darunter 785 Internetnutzer und 537 Online-Banking-Nutzer</li><li>▪ Digital Banking 2015: In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren (n=1.011) darunter 800 Internetnutzer und 587 Online-Banking-Nutzer</li><li>▪ Verbraucherstudie Mobile MWC 2016: In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren (n=1.008) darunter 749 Smartphone-Nutzer</li><li>▪ Digital Banking 2016: In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren (n=1.007) darunter 814 Internetnutzer und 572 Online-Banking-Nutzer</li></ul>
<b>Auswahlverfahren</b>	Mehrstufig geschichtete Zufallsstichprobe
<b>Befragungszeiträume</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Digital Banking 2014: 11. Juni bis 15. Juni 2014</li><li>▪ Digital Banking 2015: 18. Mai bis 22. Mai 2015</li><li>▪ Verbraucherstudie Mobile MWC 2016: 22. Januar bis 29. Januar 2016</li><li>▪ Digital Banking 2016: 11. Mai bis 21. Mai 2016</li></ul>
<b>Methodik</b>	Computergestützte, mündliche, telefonische Befragung (CATI)
<b>Gewichtung</b>	Repräsentative Gewichtung der Personenstichprobe nach Region, Alter und Geschlecht
<b>Statistische Fehlertoleranz</b>	+/- 3 Prozentpunkte

2

# Online Banking

# Drei Viertel der Deutschen haben noch nie ihr Konto gewechselt

Haben Sie schon mal Ihr hauptsächlich genutztes Girokonto gewechselt?\*



Warum haben Sie noch nie Ihr hauptsächlich genutztes Girokonto gewechselt?\*\*\*

Ich fürchte, dass der Aufwand für einen Kontowechsel sehr hoch ist **67%**

Ich bin mit meiner jetzigen Bank rundum zufrieden **23%**

Ich weiß nicht, wie ich mein Konto kündigen kann **5%**

Sonstige Gründe **9%**

\*Basis: Alle Befragten (2016: n=1.007); \*\*Basis: Befragte, die noch nie ihr Girokonto gewechselt haben (n=748) | Quelle: Bitkom Research

# Kontowechsel bei jungen Menschen häufiger

Haben Sie schon mal Ihr hauptsächlich genutztes Girokonto gewechselt?\*

# 23%

## Haben ihr Konto bereits gewechselt.

Kontowechsler nach Alter

<b>16%</b>	14 bis 29 Jährige
<b>30%</b>	30 bis 49 Jährige
<b>25%</b>	50 bis 64 Jährige
<b>20%</b>	65+ Jährige

Wie häufig haben Sie bereits Ihr Girokonto gewechselt?\*\*

1 Wechsel	<b>30%</b>
2 Wechsel	<b>39%</b>
3 Wechsel	<b>15%</b>
4 Wechsel	<b>5%</b>
5+ Wechsel	<b>7%</b>

**Ø 2,2 Wechsel**

\*Basis: Alle Befragten (2016: n=1.007); \*\*Basis: Befragte, die ihr Girokonto gewechselt haben (n=236) | Quelle: Bitkom Research



# Online-Banking ist für Internetnutzer selbstverständlich

Nutzen Sie Online-Banking?\*

**70% nutzen Online-Banking, das entspricht 38 Millionen Menschen**



Welche der folgenden Angebote im Rahmen des Online-Banking haben Sie bereits genutzt? \*\*

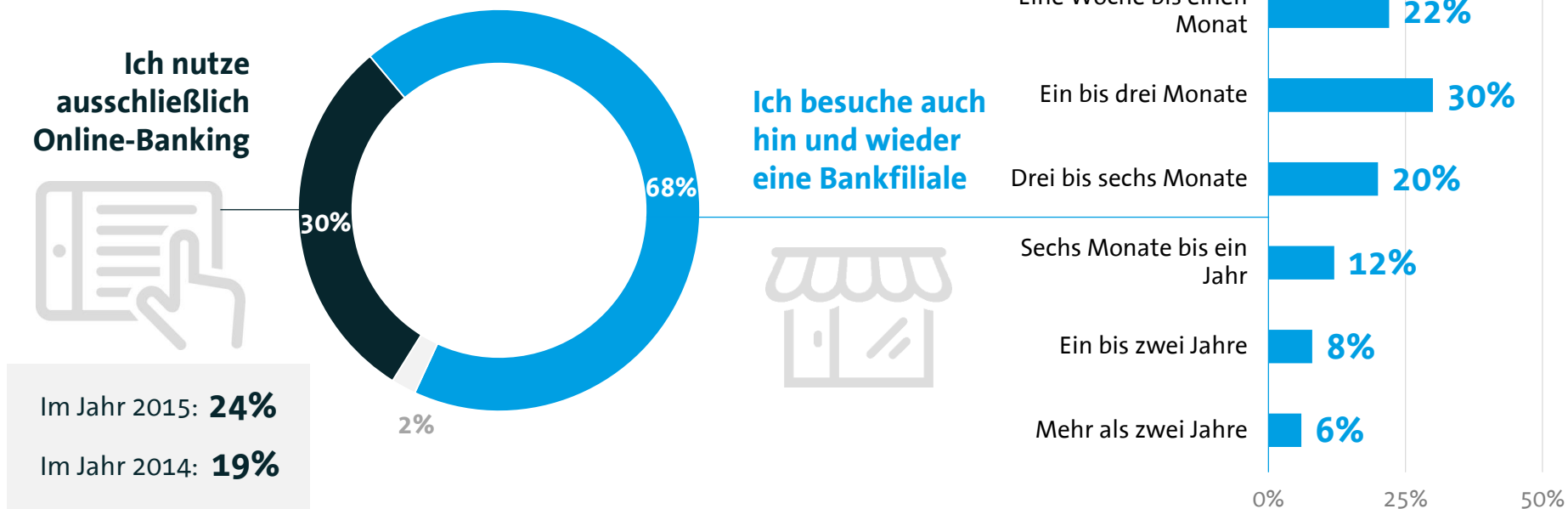
Kontostand überprüfen	100%
Überweisungen tätigen	96%
Neue Debit- oder Kreditkarte anfordern	13%
Handy aufladen	9%
Über persönliche Finanzen beraten lassen	6%
GutscheinCodes kaufen	5%
Ausländische Währungen bestellen zum Beispiel für den Urlaub	3%

\*Basis: Internetnutzer (2016: n=814; 2014: n=785) | \*\*Basis: Online-Banking-Nutzer (2016:572); Mehrfachnennungen möglich | Quelle: Bitkom Research

# Jeder dritter Nutzer von Online-Banking geht gar nicht in die Filiale

Verwenden Sie ausschließlich Online-Banking oder besuchen Sie zumindest hin und wieder auch eine Bankfiliale?\*

Wie lange ist es her, dass Sie das letzte Mal eine Bankfiliale besucht haben, um Bankgeschäfte zu tätigen? \*\*



\*Basis: Online-Banking-Nutzer (2014: n=537; 2015: n=587; 2016: n=572) ;

\*\*Basis: Online-Banking-Nutzer, die hin und wieder auch eine Bankfiliale besuchen (2016:n=390) | Quelle: Bitkom Research

# Online-Banking wird immer mobiler

Über welche Endgeräte nutzen Sie aktuell Online-Banking?



Smartphone



Smartphone-Banking nach Alter

**42%** 14 bis 29 Jährige

**38%** 30 bis 49 Jährige

**35%** 50 bis 64 Jährige

**12%** 65+ Jährige

■ 2016  
■ 2015



Laptop



Tablet Computer



Desktop PC



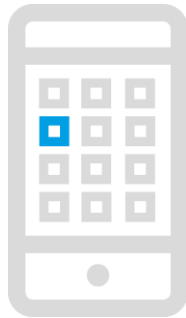
# Jeder dritte Mobile-Banking-Nutzer verwendet eine App

Welche der folgenden Aussagen zum Online-Banking per Smartphone trifft auf Sie zu?



67%

Ich prüfe auf dem Smartphone ausschließlich meinen **Kontostand**.



30%

Ich benutze eine **App** auf dem Smartphone für das Online-Banking.

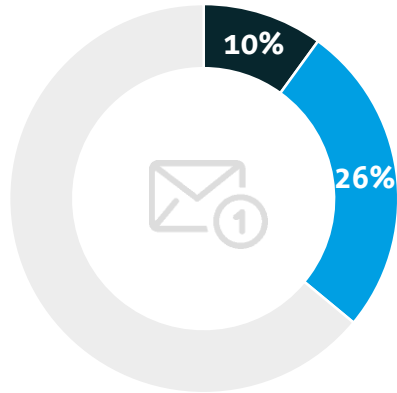


13%

Ich tätige **Überweisungen** auf dem Smartphone.

# Finanz-Apps haben gute Chancen bei Verbrauchern

Haben Sie das folgende neue digitale Finanzprodukt bereits genutzt oder können Sie sich vorstellen, es zu nutzen?



Apps, die helfen, die eigenen Finanzen im Blick zu behalten, z.B. durch Benachrichtigungen, wenn das Konto im Minus-Bereich ist\*

- Habe ich bereits genutzt
- Kann ich mir vorstellen, künftig zu nutzen

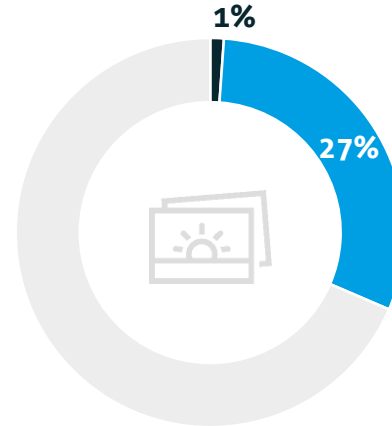
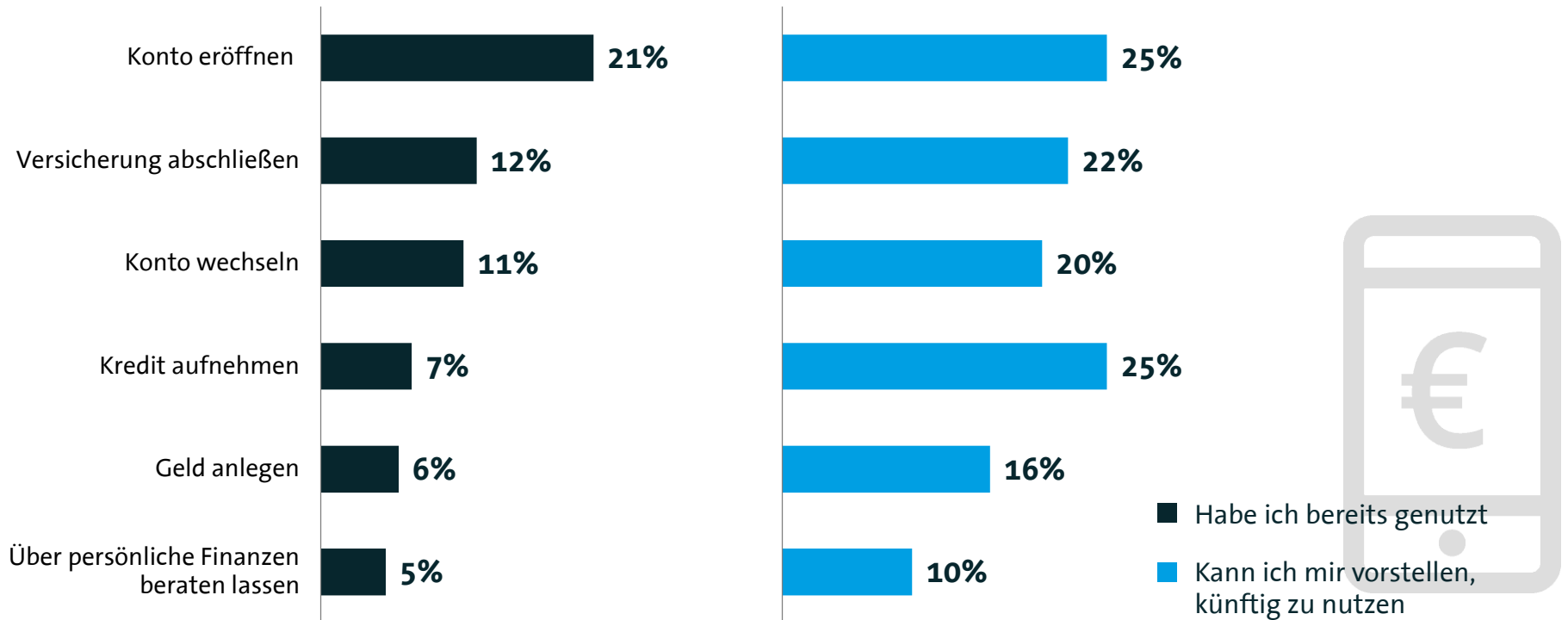


Foto-App. Dabei wird die Rechnung mit dem Smartphone abfotografiert und die App übernimmt alle notwendigen Angaben, z.B. IBAN\*\*

\*Basis: Internetnutzer (2016: n=814) | \*\*Basis: Befragte, die Online-Banking Überweisungen tätigen (2016: n=572) | Quelle: Bitkom Research

# Großes Potenzial für Online-Versicherungen und -Kredite

Welche der folgenden Finanzdienstleistungen haben Sie bereits online genutzt bzw. können Sie sich vorstellen, künftig zu nutzen?



Basis: Internetnutzer (2016: n=814) | Quelle: Bitkom Research

# Online-Kreditvergabe überzeugt durch Komfort und Schnelligkeit

Warum haben Sie sich für die Online-Kreditaufnahme statt für die Kreditaufnahme vor Ort in einer Bankfiliale entschieden?

Bequemere Beantragung des Kredits

**39%**

Schnellere Kreditvergabe

**36%**

Bessere Kreditkonditionen

**21%**

Ablehnung bei anderem Kreditinstitut

**16%**



# Noch wenig Interesse an „Peer-to-Peer-Finanzierung“

Welche der folgenden neuen digitalen Finanzprodukte bzw. -dienstleistungen haben Sie bereits genutzt bzw. können Sie sich vorstellen, künftig zu nutzen?

Kredite über das sogenannte Peer-to-Peer oder Crowdlending aufnehmen	2%	9%
Kredite über das sogenannte Peer-to-Peer oder Crowdlending verleihen	1%	2%
Investitionen über Crowdfunding	2%	4%
Finanzberatung in Sozialen Netzwerken durch Freunde und Bekannte	2%	6%

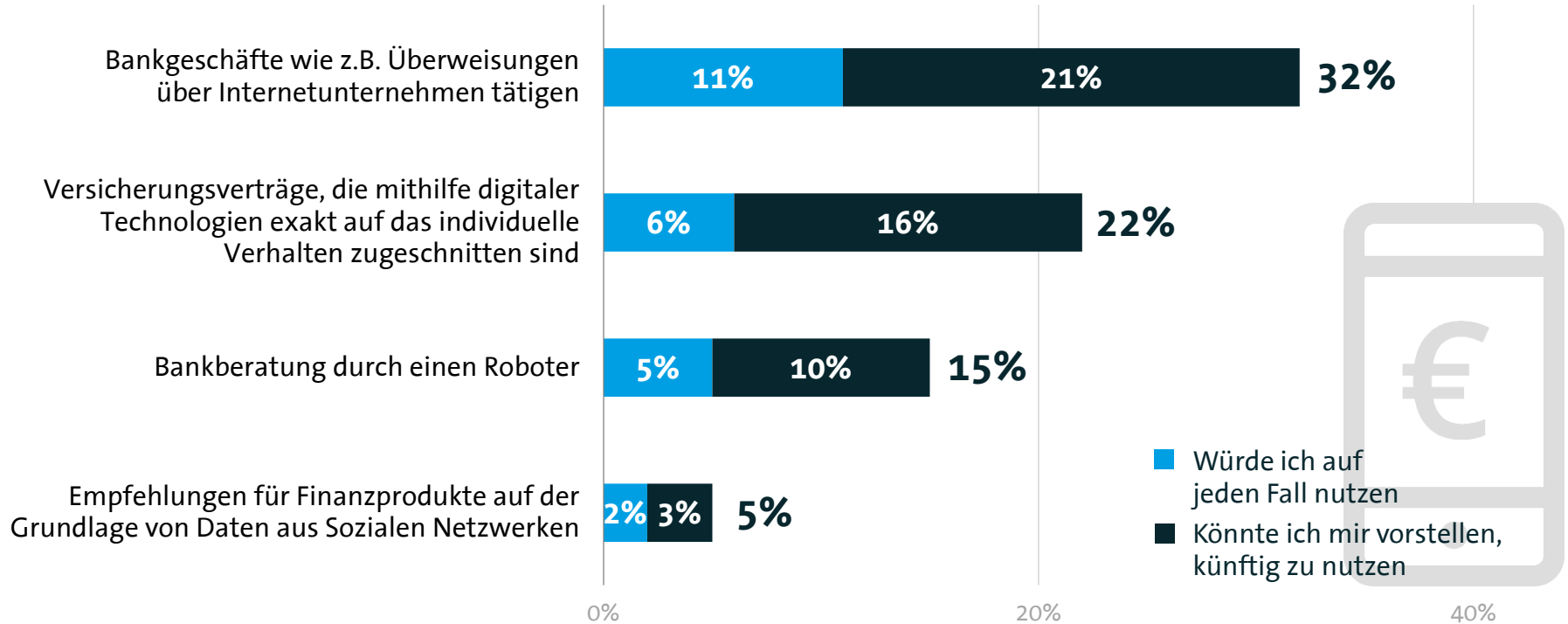
Habe ich bereits genutzt      Kann ich mir vorstellen, künftig zu nutzen





# Viele würden ihr Geld Digitalunternehmen anvertrauen

Inwieweit können Sie sich vorstellen, künftig die folgenden digitalen Produkte bzw. Dienstleistungen zu nutzen?



Basis: Alle Befragten (2016: n=1.007) | Quelle: Bitkom Research

# Verbraucher haben großen Aufklärungsbedarf

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

67%

Ich verstehe  
**die Finanzwelt** immer weniger.



Ich verstehe viele **digitale Angebote** rund um Banking und Bezahlen nicht.

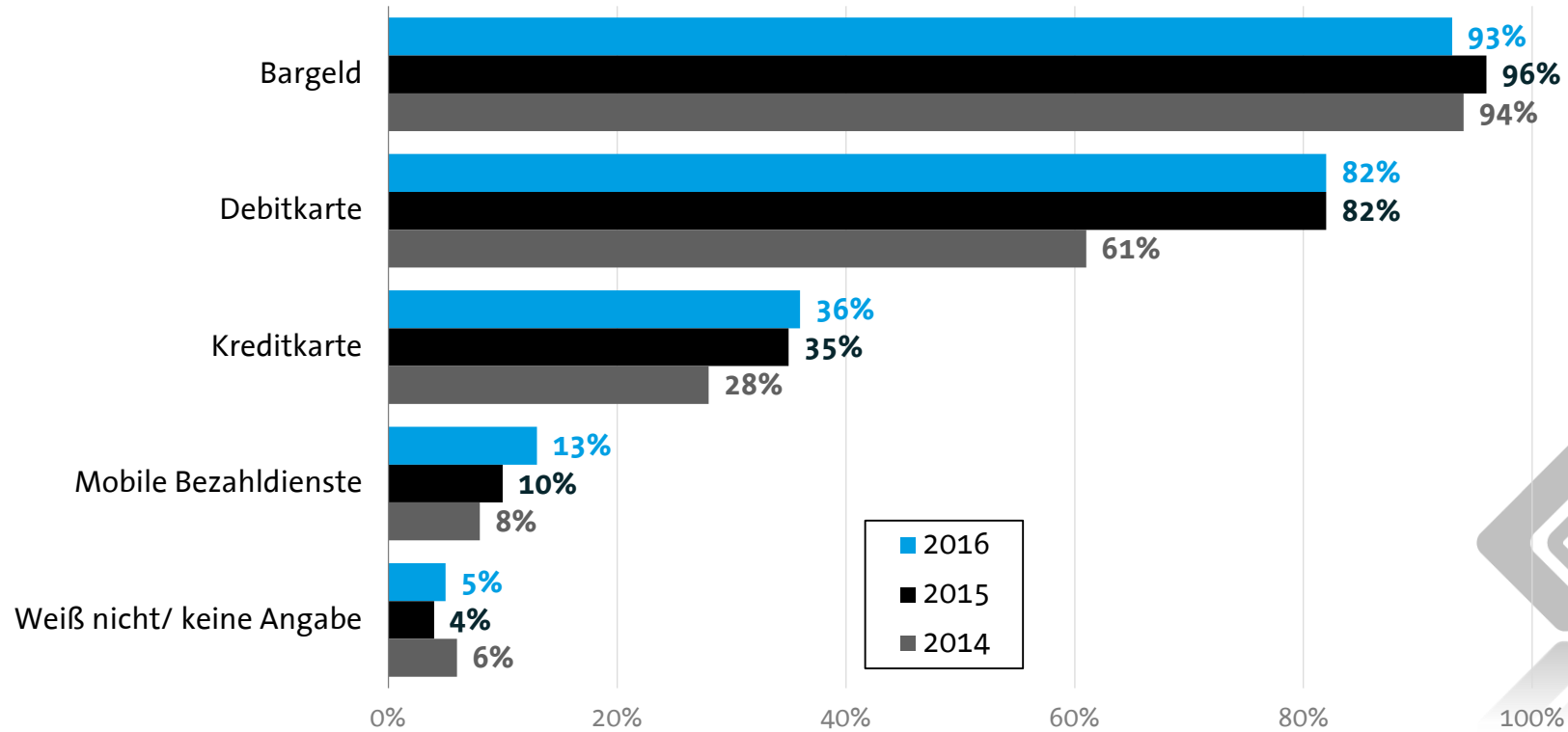
66%

# 3

## Bargeldloses Bezahlen

# Bargeldlose Zahlung gewinnt im Einzelhandel an Bedeutung

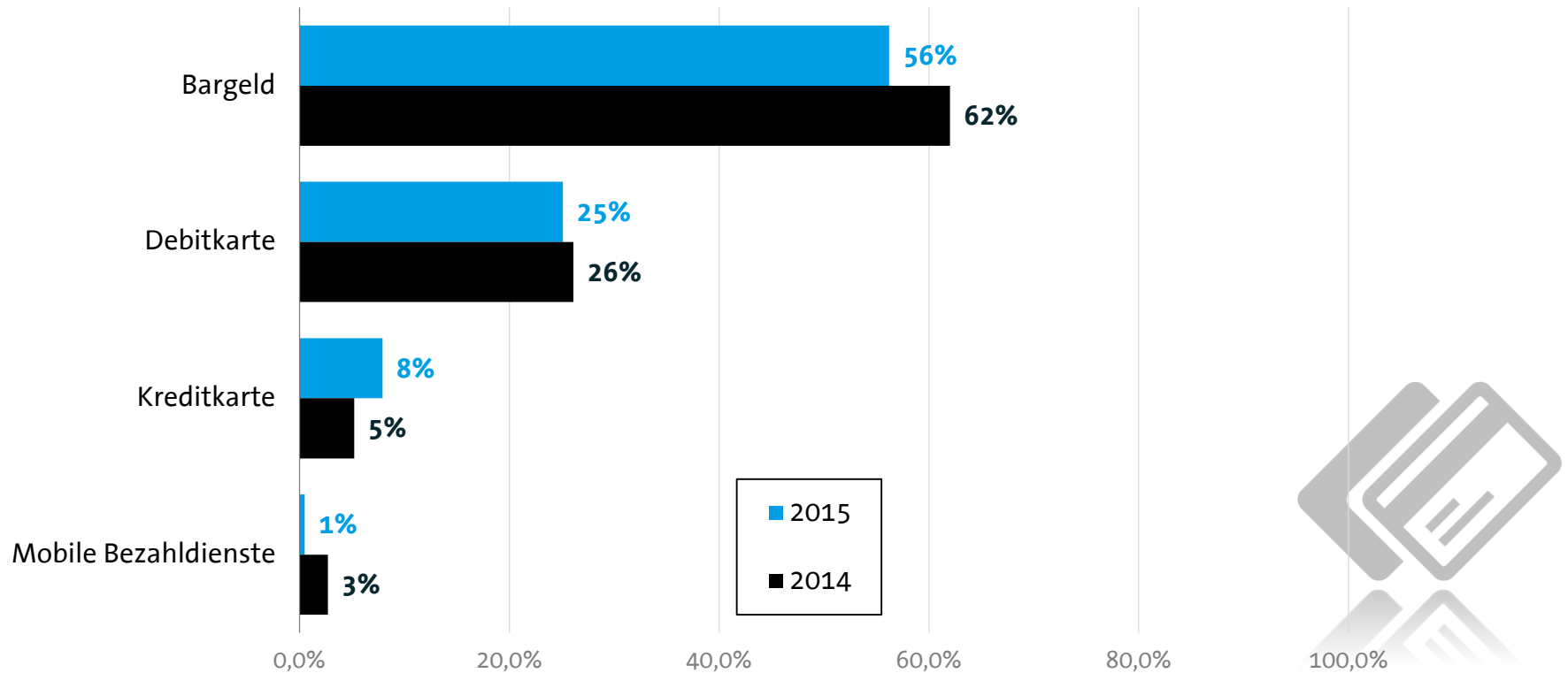
Welche der folgenden Bezahlmöglichkeiten nutzen Sie im Geschäft?



Basis: Alle Befragten (2016: n=1.007; 2015: n=1.011; 2014: n=1.008); Mehrfachnennungen in Prozent | Quelle: Bitkom Research

# Beliebtheit von Bargeld im Einzelhandel geht leicht zurück

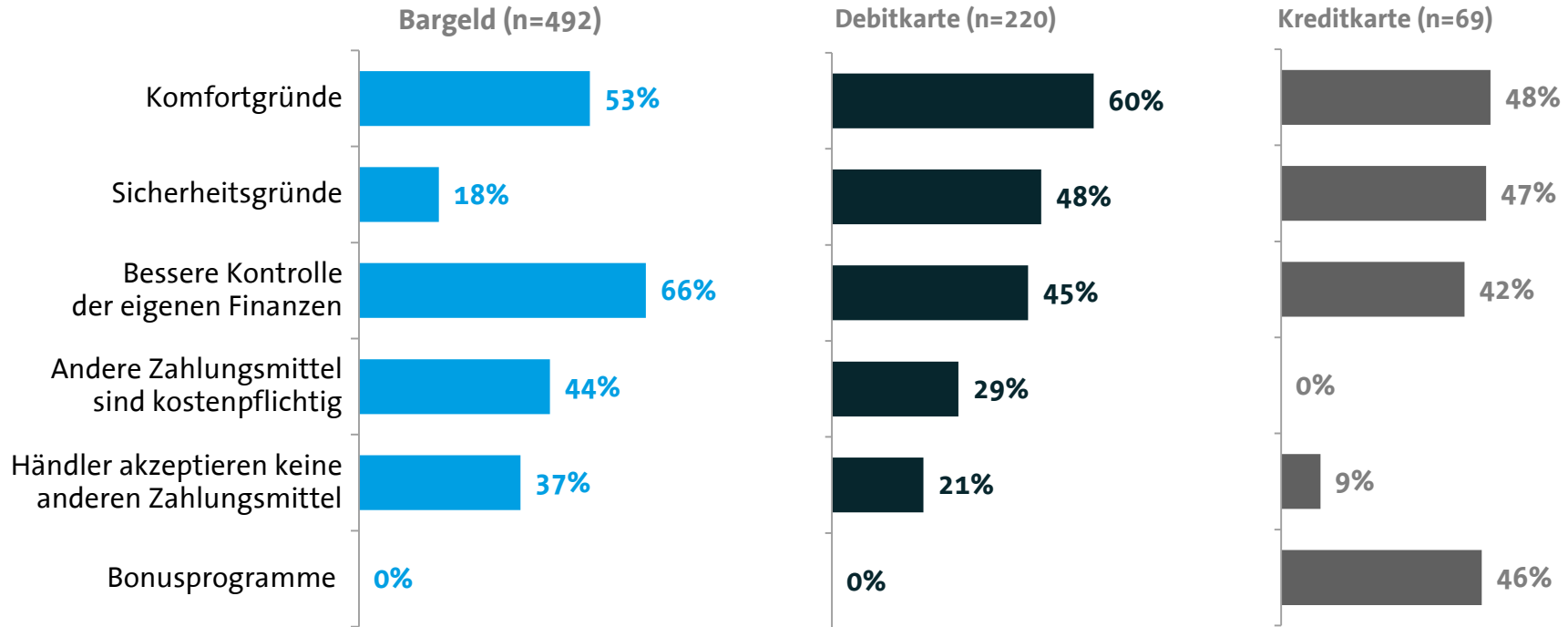
Und welche Bezahlmöglichkeiten bevorzugen Sie im Geschäft?



Basis: Alle Befragten (2015: n=1.011; 2014: n=1.008); Mehrfachnennungen in Prozent | Quelle: Bitkom Research

# Komfort und Sicherheit sprechen für die Kartenzahlung

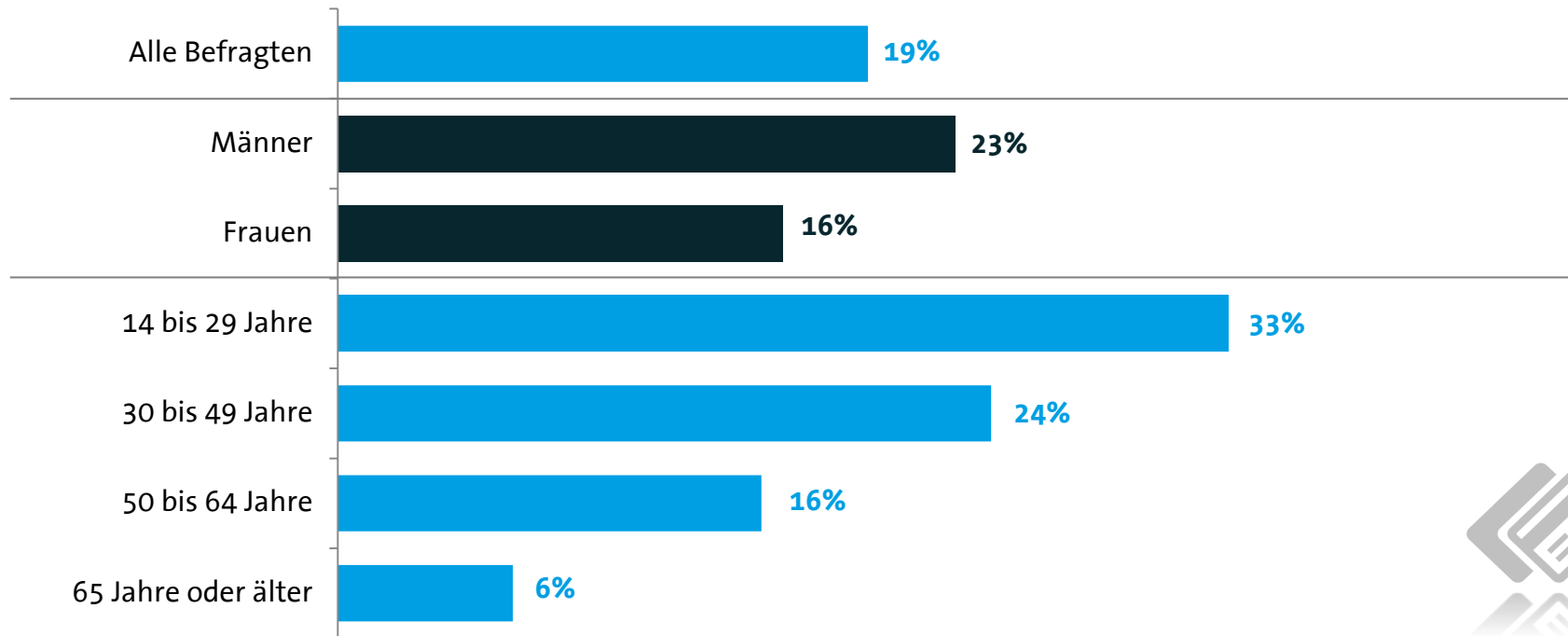
Aus welchen Gründen bevorzugen Sie dieses Zahlungsmittel im Geschäft?



Basis: Alle Befragten, die ein ausgewähltes Zahlungsmittel bevorzugen (2015: n=781); Mehrfachnennungen in Prozent | Quelle: Bitkom Research

# Jedem Fünften sind NFC-fähige Smartphones bekannt

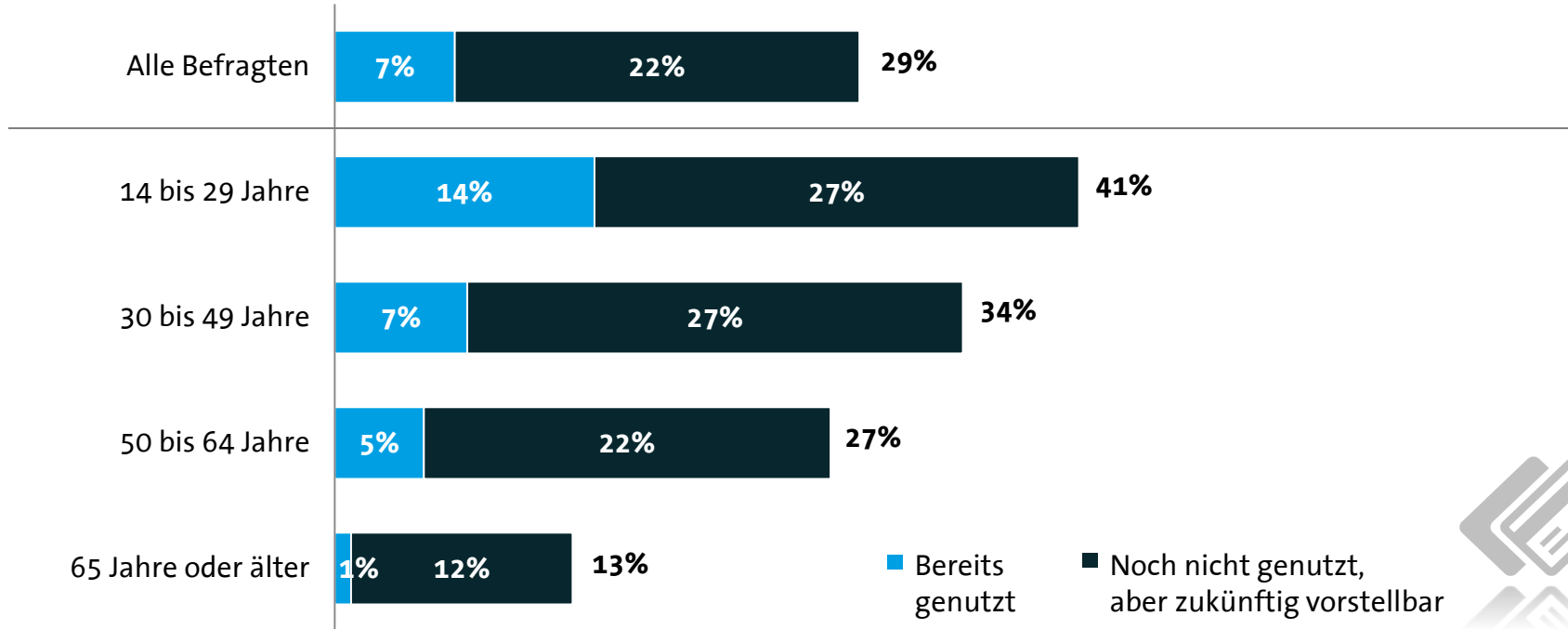
Bekanntheit von kontaktlosem Bezahlen mit Mobiltelefon per NFC-Technologie



Basis: Alle Befragten (2015: n=1.011) | Quelle: Bitkom Research

# Nahezu jeder Dritte würde mit NFC-fähigem Smartphone zahlen

Haben Sie schon einmal kontaktlos mit NFC im Geschäft bezahlt bzw. können Sie sich vorstellen, dies künftig zu tun?

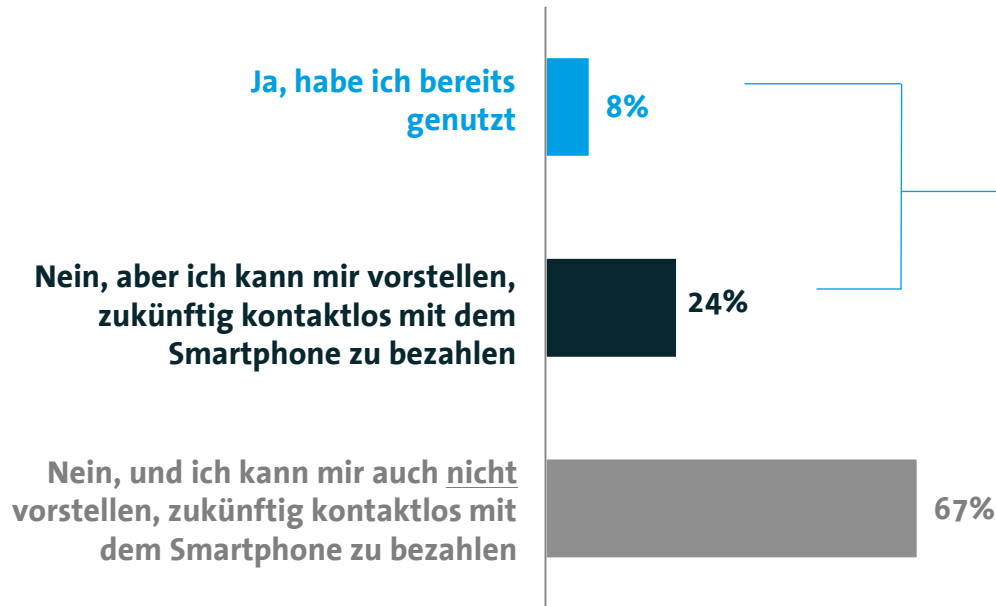


Basis: Alle Befragten (2015: n=1.011) | Quelle: Bitkom Research



# Rund ein Drittel der Smartphone-Nutzer ist mobilem Bezahlen gegenüber aufgeschlossen

Haben Sie schon einmal kontaktlos mit Ihrem Smartphone im Geschäft bezahlt bzw. können Sie sich vorstellen, dies in Zukunft zu tun?



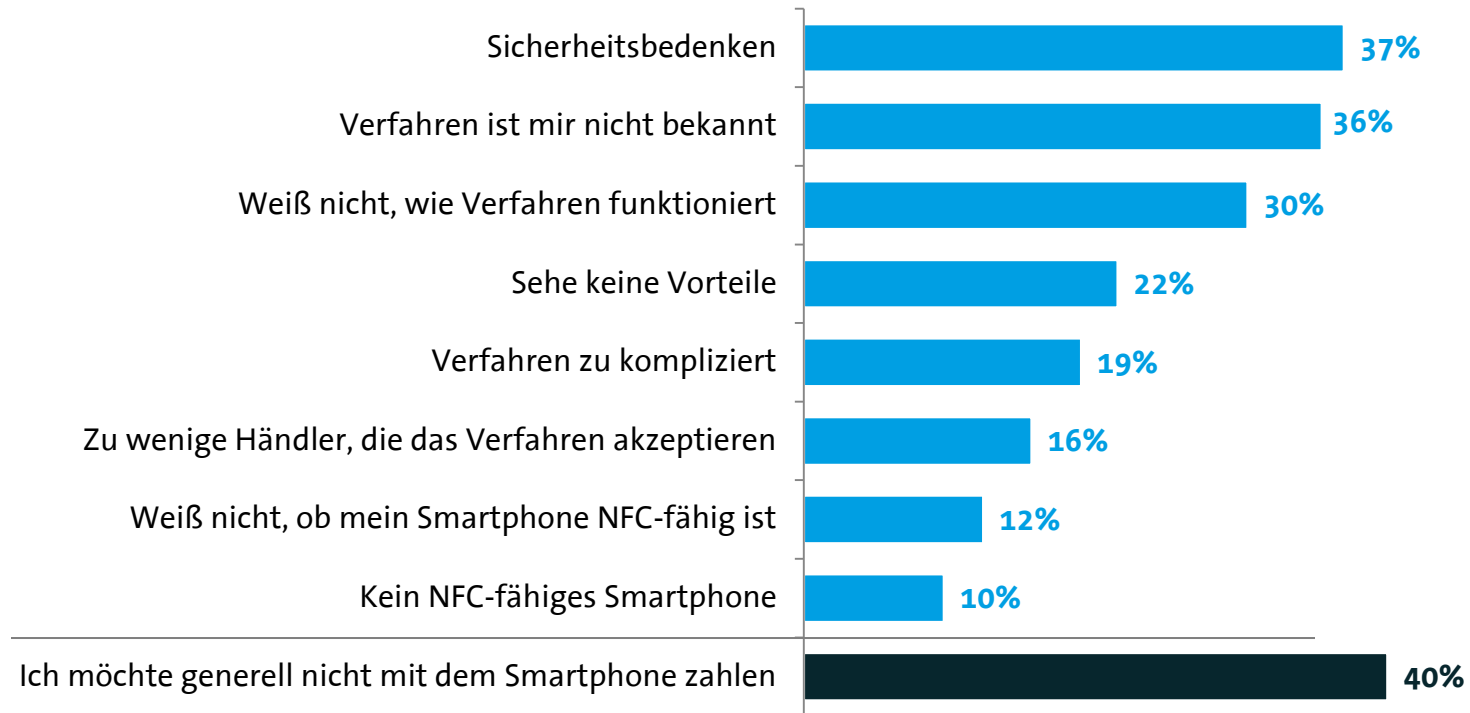
**32%**

haben schon einmal kontaktlos bezahlt oder können sich vorstellen, dies zukünftig zu tun



# Sicherheitsbedenken und Unwissen sind größte Hindernisse

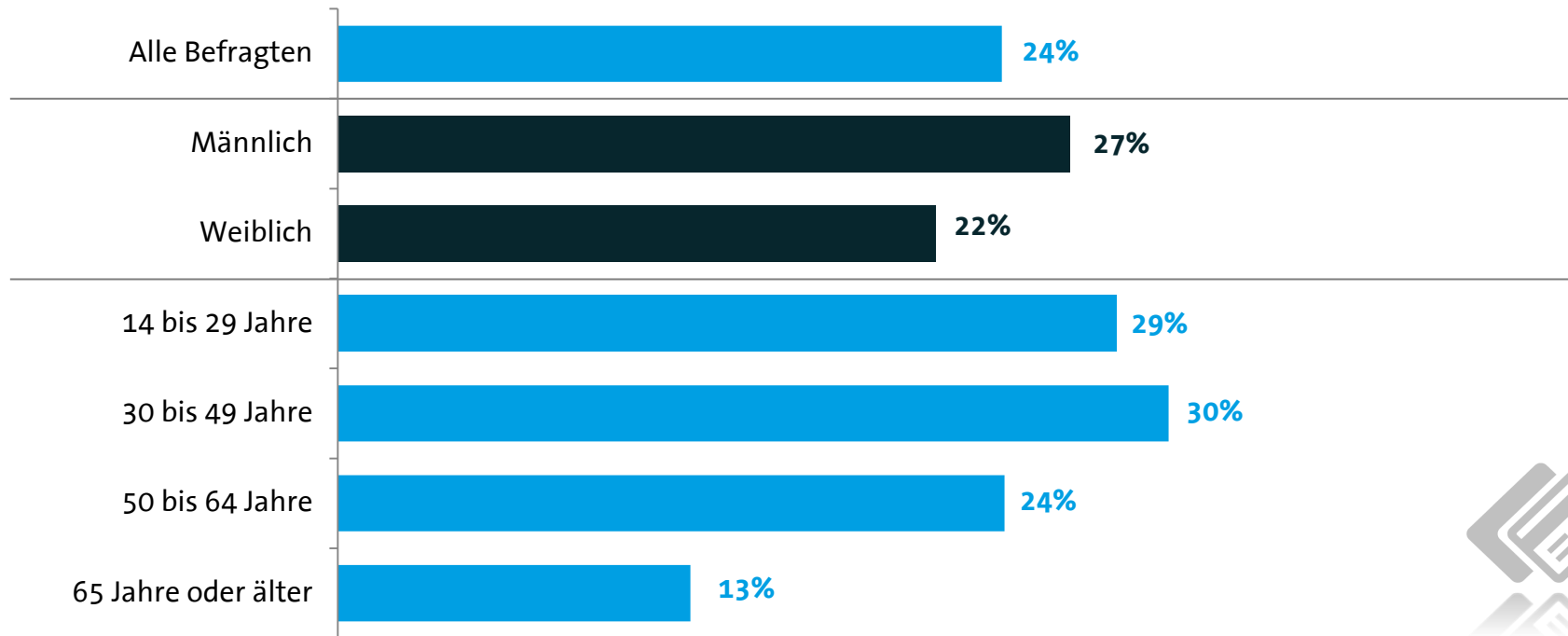
Warum haben Sie bisher noch nicht kontaktlos (per NFC-Verfahren) mit dem Smartphone bezahlt?



Basis: Smartphone-Nutzer, die bisher noch nicht kontaktlos mit dem Smartphone per NFC-Verfahren bezahlt haben (2016: n=679) |  
Quelle: Bitkom Research (Verbraucherstudie Mobile MWC 2016)

# Jedem Vierten sind NFC-fähige Kreditkarten bekannt

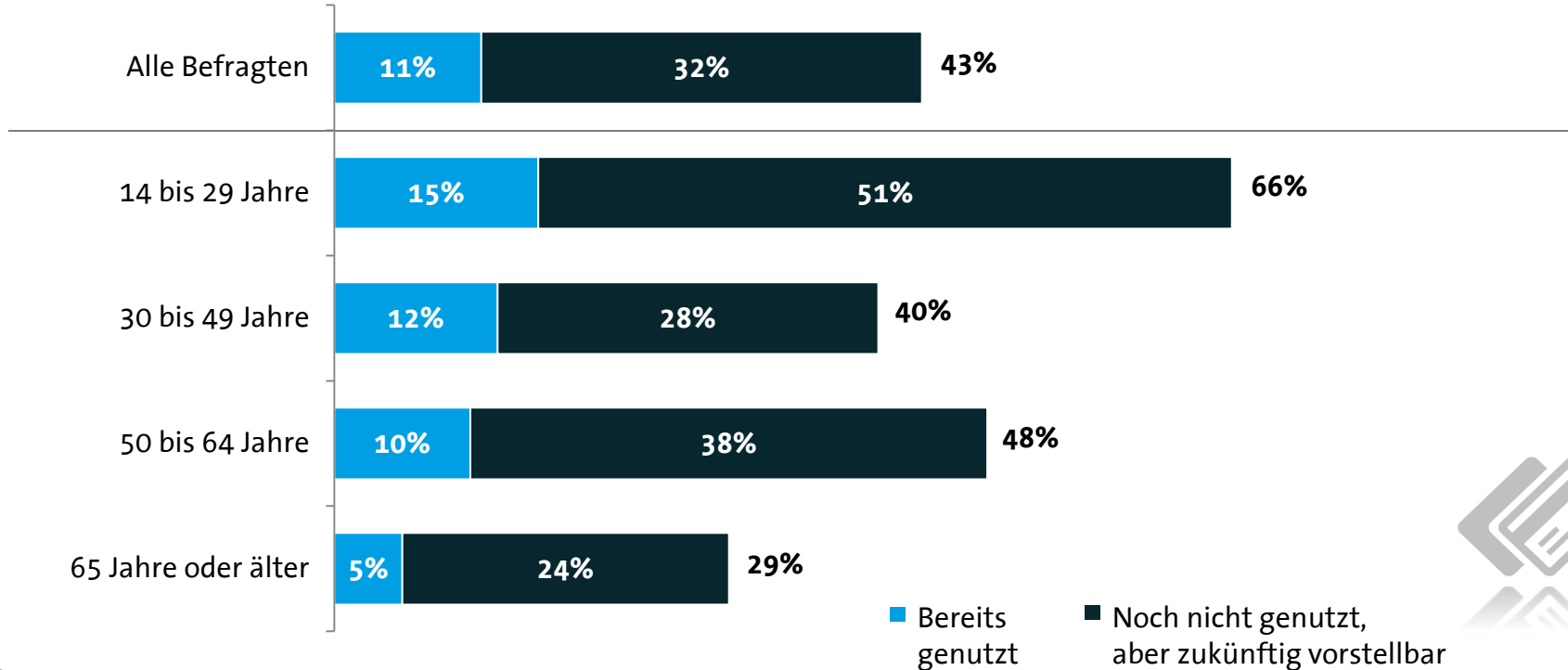
Bekanntheit von kontaktlosem Bezahlen mit Kreditkarte per NFC-Technologie



Basis: Alle Befragten (2015 n=1.011) | Quelle: Bitkom Research

# 43 Prozent würden kontaktlos mit der Kreditkarte zahlen

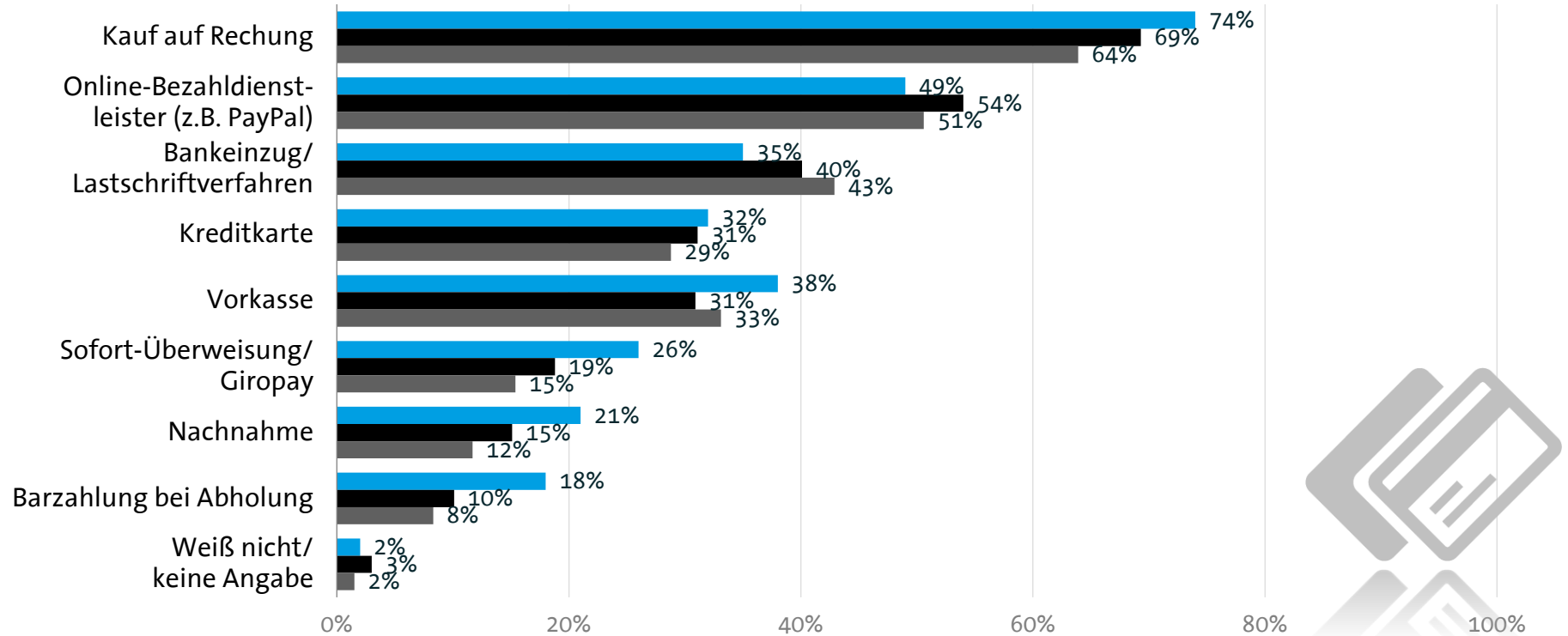
Haben Sie schon eine NFC-Kreditkarte zum kontaktlosen Bezahlen genutzt bzw. können Sie sich vorstellen, dies zukünftig zu tun?



Basis: Alle befragten Kreditkartenbesitzer (2015:n=394) | Quelle: Bitkom Research

# Mehr als ein Viertel nutzt mittlerweile Sofort-Überweisungen

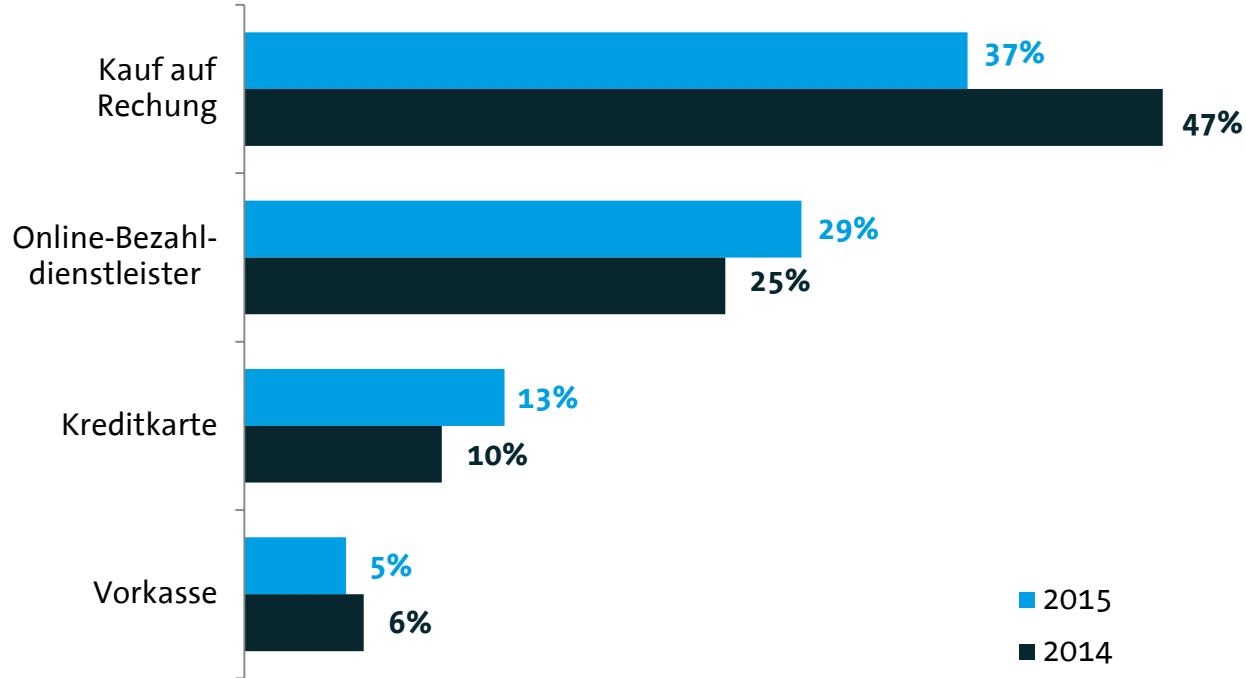
Welche der folgenden Bezahlmöglichkeiten nutzen Sie im Internet?



Basis: Alle Befragten, die in den letzten 12 Monaten im Internet eingekauft haben (2016: n=740; 2015: n=733; 2014: n=696); Mehrfachnennungen in Prozent | Quelle: Bitkom Research

# Kauf auf Rechnung verliert an Bedeutung

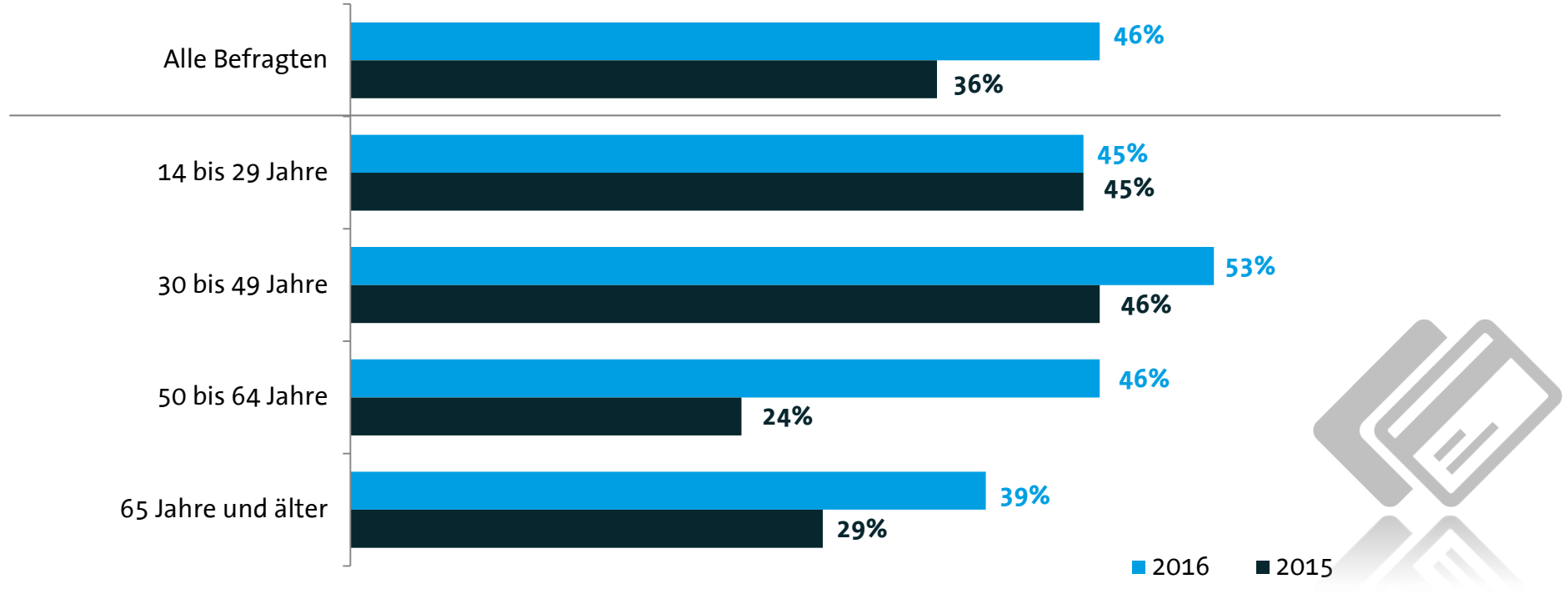
Und welche Bezahlmöglichkeit bevorzugen Sie im Internet?



Basis: Alle Befragten, die in den letzten 12 Monaten im Internet eingekauft haben und ein Zahlungsmittel angegeben haben (2014: n=686; 2015: n=711) |  
Quelle: Bitkom Research

# Nahezu die Hälfte kann sich bargeldlose Gesellschaft vorstellen

Können Sie sich vorstellen, künftig in beinahe allen Alltagssituationen fast ausschließlich bargeldlos zu bezahlen? Ja-Antworten in Prozent



Basis: Alle Befragten (2016: n=1.007; ; 2015: n=1.011); Ja-Antworten in Prozent | Quelle: Bitkom Research

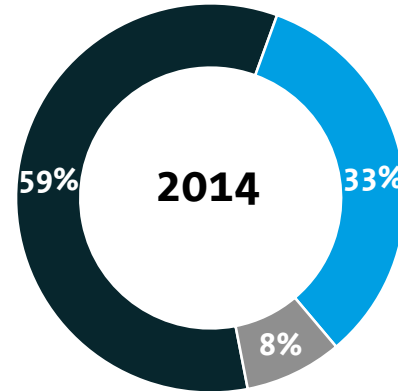
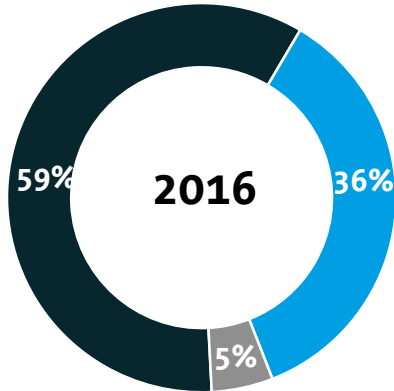
# 4

## Bitcoins



# Die Internetwährung Bitcoins wird bekannter

Haben Sie schon einmal von Bitcoins gehört bzw. gelesen?

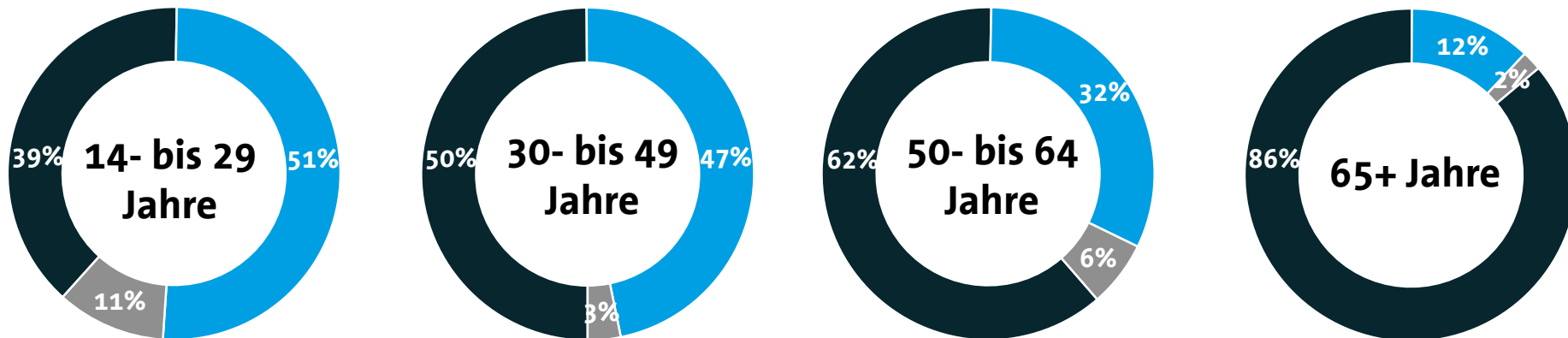


- Ja, schon einmal etwas von Bitcoins gehört
- Nein, noch nichts von Bitcoins gehört
- Weiß nicht/keine Angabe

Basis: Alle Befragten (2016: n=1.007; 2014: n=1.008) | Quelle: Bitkom Research

# Jedem Zweiten 14- bis 29-Jährigen sind Bitcoins bekannt

Haben Sie schon einmal von Bitcoins gehört bzw. gelesen?



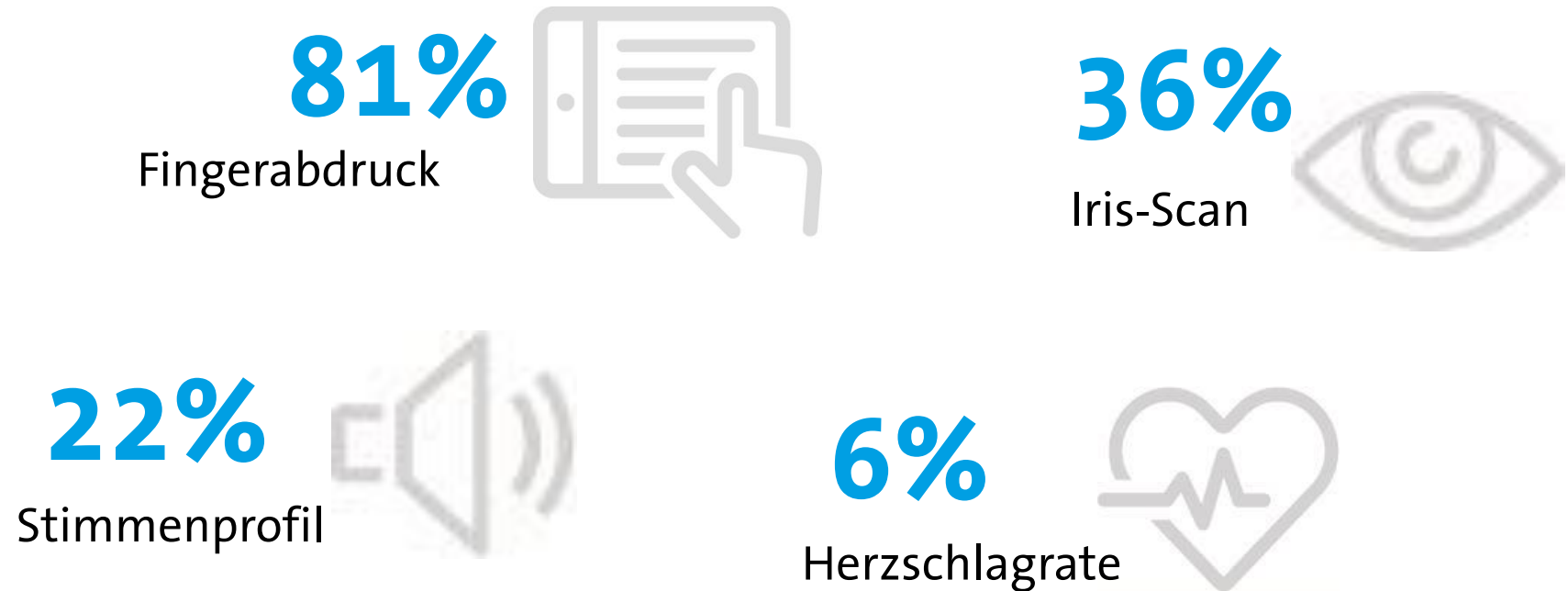
- Ja, schon einmal etwas von Bitcoins gehört
- Nein, noch nichts von Bitcoins gehört
- Weiß nicht/keine Angabe

# 5

# Biometrische Identitätskontrollen

# Bezahlen per Fingerabdruck trifft auf großes Interesse

Welche der folgenden biometrischen Identitätskontrollen würden Sie persönlich zukünftig verwenden um Bezahlvorgänge abzusichern?



6

# Ansprechpartner

# Kontakt

## Ihre Ansprechpartner



**Dr. Axel Pols**

Geschäftsführer

E [a.pols@bitkom-research.de](mailto:a.pols@bitkom-research.de)

T 030 275 76 120



**Katja Hampe**

Senior Projektmanagerin

E [k.hampe@bitkom-research.de](mailto:k.hampe@bitkom-research.de)

T 030 275 76 545



**Franz Grimm**

Senior Projektmanager

E [f.grimm@bitkom-research.de](mailto:f.grimm@bitkom-research.de)

T 030 275 76 560



**Christopher Meinecke**

Projektmanager

E [c.meinecke@bitkom-research.de](mailto:c.meinecke@bitkom-research.de)

T 030 275 76 546



[info@bitkom-research.de](mailto:info@bitkom-research.de)

[www.bitkom-research.de](http://www.bitkom-research.de)

[www.eito.com](http://www.eito.com)

[www.bitkom.org/Marktdaten](http://www.bitkom.org/Marktdaten)