Bitkom e.V. |

Übersichtlich, intuitiv und sicher: Online-Banking-Nutzer sind zufrieden

- 73 Prozent der Internetnutzer erledigen Bankgeschäfte online
- Drei Viertel macht ihr Online-Banking Spaß
- Ebenso viele bewerten ihr Online-Banking als sicher

Berlin, 23. August 2017 – Die Bankgeschäfte bequem vom heimischen Sofa aus erledigen, per Video-Chat über die Finanzen beraten lassen und unterwegs schnell eine Überweisung tätigen: 73 Prozent der Internetnutzer setzen auf Online-Banking (2016: 70 Prozent). Das entspricht 42 Millionen Deutschen – und die große Mehrheit zeigt sich damit zufrieden. 89 Prozent der Befragten finden ihr Online-Banking intuitiv und leicht zu handhaben. 88 Prozent sagen, dass die Anwendung alle Funktionen bereithält, die sie im Alltag für ihre Bankgeschäfte benötigen. 82 Prozent empfinden ihr Online-Banking als übersichtlich und selbsterklärend. Drei Viertel (75 Prozent) bewerten ihr Online-Banking als sicher und fast ebenso vielen (73 Prozent) macht die digitale Kontoführung Spaß. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage unter 1.009 Bundesbürgern ab 14 Jahren im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. „Online-Banking ist die praktische, schnelle und sichere Ergänzung für den Alltag, der sich nicht immer mit den Öffnungszeiten der Bank verbinden lässt“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder. „Die Zufriedenheit der Nutzer spricht für das Online-Banking, das die Banken mit verbraucherfreundlichen und sicheren Plattformen ermöglicht haben.“

In der Gruppe der 30- bis 49-Jährigen verwenden 77 Prozent Online-Banking (2016: 72 Prozent). Bei den 14- bis 29-Jährigen und den 50- bis 64-Jährigen sind es in diesem Jahr 73 Prozent (2016: 70 und 74 Prozent). Auch bei älteren Menschen kommt die digitale Kontoführung gut an: Mehr als jeder zweite Internetnutzer über 65 Jahren (59 Prozent; 2016: 54 Prozent) wickelt seine Bankgeschäfte inzwischen online ab. Von den befragten Internetnutzern erledigt jeder Dritte (33 Prozent, 2016: 30 Prozent) seine Bankgeschäfte heute sogar ausschließlich per Internet und verzichtet damit auf den Filialbesuch und den persönlichen Kontakt zu einem Bankangestellten. 64 Prozent der Befragten besuchen zusätzlich hin und wieder eine Bankfiliale (2016: 68 Prozent).

Unter den Nicht-Nutzern spielen 5 Prozent mit dem Gedanken, Online-Banking in absehbarer Zeit auszuprobieren (2016: 8 Prozent). 8 Prozent können sich hingegen noch nicht vorstellen, Online-Banking künftig zu nutzen (2016: 6 Prozent). Nur 7 Prozent geben an, die Finanzanwendung auf keinen Fall nutzen zu wollen, im Vorjahr lag dieser Wert noch bei 12 Prozent. Dass der Weg zurück zum analogen Banking nach wie vor möglich ist, beweisen in der aktuellen Studie 4 Prozent der Befragten, die Online-Banking zwar ausprobiert haben, aber nicht dabei geblieben sind.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine repräsentative Befragung, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.009 Personen ab 14 Jahren befragt.

Kontakt

Andreas Streim
Pressesprecher

Telefon: +49 30 27576-112
E-Mail: a.streim@bitkom.org
Download Pressefoto

Link zur Presseinformation auf der Webseite:
https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Uebersichtlich-intuitiv-und-sicher-Online-Banking-Nutzer-sind-zufrieden.html