Bitkom e.V. | Presseinformation

Online-Banking wird zu Smartphone-Banking

- **Smartphone setzt sich auch bei Menschen ab 65 im digitalen Banking durch**
- **Banking-App ist Kundinnen und Kunden wichtiger als Filialnetz, Marke oder Beratung am Schalter**
- **Schlechte Noten für Beratungsqualität und Online-Abschlüsse bei Versicherungen**



Berlin, 31. Mai 2022 - Aus dem klassischen Online-Banking wird Smartphone-Banking. Erstmals greifen zwei Drittel (67 Prozent) der Nutzerinnen und Nutzer von Online-Banking dafür zum Handy. Vor einem Jahr waren es 64 Prozent, vor drei Jahren sogar erst 52 Prozent. Erstmals nutzt auch die Hälfte der Menschen ab 65, die Online-Banking machen, dafür das Smartphone. Vor einem Jahr waren es gerade einmal 33 Prozent. Insgesamt erledigen 78 Prozent der Deutschen ab 16 Jahre ihre Bankgeschäfte ganz oder teilweise online, im Pandemie-Jahr 2021 waren es 80 Prozent, 2020 aber erst 73 Prozent. Das sind Ergebnisse aus einer repräsentativen Befragung von 1.004 Personen in Deutschland ab 16 Jahre. „Corona hat dem Online-Banking einen kräftigen Schub gegeben. Wer während der Coronapandemie erstmals Online-Banking nutzte, bleibt ihm zumeist auch nach dem Ende von Lockdown und Corona-Beschränkungen treu“, sagt Bitkom-Präsident Achim Berg. So nutzen 32 Prozent der ab 65-Jährigen Online-Banking, 2021 waren es noch 39 Prozent – aber 2020 gerade einmal 22 Prozent. Bei den 50- bis 64-Jährigen gibt es von 2021 auf 2022 ebenfalls einen leichten Rückgang von 92 auf 84 Prozent (2020: 87 Prozent). Dagegen erledigen aktuell 97 Prozent der 16- bis 29-Jährigen und der 30- bis 49-Jährigen ihre Bankgeschäfte digital.

Online-Banking: Vor allem Kontostand, Überweisung, Daueraufträge

Beim Online-Banking dominieren die einfachen Anwendungen. So fragen 92 Prozent ihren Kontostand ab, 90 Prozent machen Überweisungen und 88 Prozent verwalten ihre Daueraufträge. Darüberhinausgehende Angebote werden deutlich seltener angenommen. So greifen nur 43 Prozent digital auf Bank-Services wie die Bestellung von Giro- oder Kreditkarten oder ausländisches Bargeld für die Urlaubsreise zurück, 24 Prozent können sich das aber in Zukunft vorstellen. Ein Drittel (33 Prozent) verwaltet online Anlage- und Vorsorgeprodukte, 26 Prozent halten das künftig für möglich. Gerade einmal 28 Prozent lassen sich online individuell zu Finanzangelegenheiten beraten und 30 Prozent denken darüber für die Zukunft nach. Und nur 15 Prozent haben im Online-Banking schon Kredite abgeschlossen, 21 Prozent würden das aber künftig in Erwägung ziehen. Berg: „Online-

Banking ist mehr als eine digitale Überweisung. Die Kundinnen und Kunden wünschen sich, dass sie alle gewohnten Bankdienstleistungen online erledigen können, und zwar wann immer sie wollen und wo immer sie wollen. Was häufig noch fehlt, sind die entsprechenden, einfach zu nutzenden Angebote."

Kontakt

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

Alina Stephanie Bone-Winkel
Bereichsleiterin Digital Banking & Financial Services
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research durchgeführt hat. Dabei wurden 1.004 Personen ab 16 Jahren in Deutschland telefonisch befragt. Die Umfrage ist repräsentativ.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Online-Banking-wird-zu-Smartphone-Banking***