Bitkom e.V. | Presseinformation

So digital sind Deutschlands Banken und Versicherungen

- **Bitkom veröffentlich Studienbericht „Digital Finance 2023“**

Berlin, 01. Dezember 2023 - Wie treu sind die Deutschen ihrer Bank und wie viele erwägen einen Wechsel zu einer reinen Online-Bank? Wer erledigt seine Bankgeschäfte online? Verdrängen Smartphone und Smartwatch das Bargeld an der Kasse? Wie kompliziert sind Online-Abschlüsse von Versicherungen? Und wie weit verbreitet ist das Interesse an Kryptowährungen wie Bitcoin & Co.? Antworten auf diese und noch mehr Fragen gibt der neue Studienbericht „Digital Finance 2023“ des Digitalverbands Bitkom, der ab sofort kostenlos zum Download bereitsteht. „Die Digitalisierung hat die Finanzwelt erfasst. Ob beim Banking, an der Supermarktkasse oder bei der Suche nach einer Versicherung - die Bundesbürgerinnen und Bundesbürger sehen die Vorteile digitaler Technologien und wollen diese auch nutzen. Die sich wandelnden Kundenbedürfnisse stellen nicht nur eine Herausforderung dar, sondern bieten vor allem auch enorme Chancen“, betont Lukas Marschallek, Referent Digital Banking & Financial Services beim Bitkom. „Mit dem Studienbericht werfen wir ein Schlaglicht auf den Stand der Digitalisierung in der Finanz- und Versicherungsbranche und zeigen, wo sich noch etwas tun muss. Denn aktuell bekommen die Banken für ihre Digital-Angebote von den Kundinnen und Kunden nur die Note befriedigend, bei den Versicherungen ist es sogar nur ausreichend.“

Einige der Kernergebnisse des Studienberichts „So digital ist die deutsche Finanz- und Versicherungsbranche“:

- **Ältere holen beim Online-Banking auf**: 76 Prozent der Deutschen nutzen Online-Banking, etwa genau so viele wie im Vorjahr (78 Prozent). Deutlich erhöht hat sich der Anteil der Online-Banking-Nutzenden in der Generation 65plus – und zwar von 21 Prozent im Jahr 2019 auf 45 Prozent in diesem Jahr.
- **Treue zur Bank schwindet weiter**: Die Zeiten, in denen die Menschen ihr einmal eröffnetes Konto für den Rest ihres Lebens behalten, sind endgültig vorbei. Mit 55 Prozent hat mehr als die Hälfte schon einmal das hauptsächlich genutzte Girokonto gewechselt. Vor einem Jahr waren es 51 Prozent, 2018 sogar erst 35 Prozent.
- **Digitale Bankangebote entscheidend für Jüngere**: Als Grund für den letzten Bankwechsel nennt eine Mehrheit von 54 Prozent der 16- bis 29-Jährigen „bessere digitale Angebote“ des neuen Anbieters. Unter den Personen ab 30 Jahre liegt der Anteil bei 36 Prozent.
- **Kontaktloses Bezahlen ist Alltag**: 95 Prozent haben an der Kasse im Geschäft vor Ort kontaktlos mit Smartphone, Smartwatch oder Karte bezahlt. Vor zwei Jahren lag der Anteil erst bei 85 Prozent. 70 Prozent stört es, wenn man im Laden nicht bargeldlos bezahlen kann.
- **Große Mehrheit schließt Versicherungen online ab:** 8 von 10 Deutschen (79 Prozent) haben schon einmal eine Versicherung online abgeschlossen. Allerdings fanden nur 18 Prozent von ihnen den Vorgang sehr einfach, 36 Prozent eher einfach. 20 Prozent empfanden den Vertragsabschluss als eher kompliziert, 23 Prozent sogar als sehr kompliziert.
- **Digitale Übersicht zur Altersvorsorge gewünscht**: 70 Prozent der Menschen, die noch nicht in Rente oder Pension sind, möchten eine einfache digitale Übersicht über alle ihre erwarteten Einkünfte im Alter.

Details zu den Ergebnissen sowie eine ganze Reihe weiterer Zahlen rund um die Digitalisierung der Finanzbranche und die Einstellung der Bundesbürgerinnen und Bundesbürger zu Kryptowährungen finden sich im vollständigen Studienbericht „Digital Finance 2023 – So digital ist die deutsche Finanz- und Versicherungsbranche“, der ab sofort zum kostenlosen Download bereitsteht: www.bitkom.org/Bitkom/Publikationen/So-digital-ist-die-deutsche-Finanz-und-Versicherungsbranche-Die-Transformation-der-Finanzindustrie

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

Lukas Spohr
Referent Digitale Transformation
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben sind verschiedene Umfragen, die Bitkom Research im Auftrag des Bitkom e.V. durchgeführt hat.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/So-digital-sind-Deutschlands-Banken-und-Versicherungen***