

The background of the slide is a close-up, high-angle view of a Euro banknote. The image shows the intricate security patterns and colors of the note, including shades of blue, green, and yellow. A white rectangular box is overlaid on the left side of the image, containing the main title and subtitle. The text is in a clean, sans-serif font. The overall composition is modern and professional, reflecting the financial theme of the event.

# Digital Finance 2019

## Die Transformation der Finanzindustrie in Zahlen

Berlin, Oktober 2019

bitkom

# Vorwort

Online-Banking war vor wenigen Jahren noch etwas für eine technikbegeisterte Minderheit der Kunden und auch viele Banken behandelten das Thema eher stiefmütterlich. Und heute? Quer durch fast alle Altersgruppen nutzen zwischen 80 und 90 Prozent der Bundesbürger Online-Banking – nur die Senioren sind noch zurückhaltend. Aber selbst dort ist bereits jeder Fünfte in der Online-Welt angekommen. Und die Digitalisierung der Finanzbranche geht mit hohem Tempo weiter. Die rasche Verbreitung von Mobile Payment ist da nur ein Beispiel. Viele Banken und Versicherungen haben die Zeichen der Zeit erkannt – nicht zuletzt weil mit FinTechs und InsurTechs neue Wettbewerber auf den Markt gekommen sind, die eine erfolgreiche »digital first«- oder sogar »digital only«-Strategie verfolgen. Für etablierte Finanzunternehmen bietet die Digitalisierung viele Chancen, mit völlig neuen Produkten und dem Zugang zu völlig neuen Kundengruppen. Gleichzeitig verlieren vermeintliche Wettbewerbsvorteile, wie eine bekannte Marke oder eine persönliche Beratung am Schalter, an Bedeutung. Der vorliegende Studienbericht gibt einen Überblick darüber, wie die Bundesbürger diese neue digitale Finanzwelt sehen und was sie von ihrer Bank und ihrer Versicherung erwarten. Wir wünschen Ihnen bei der Lektüre viel Freude und hoffentlich viele neue Erkenntnisse!

Julian Grigo & Fabian Nadler

# Inhalt

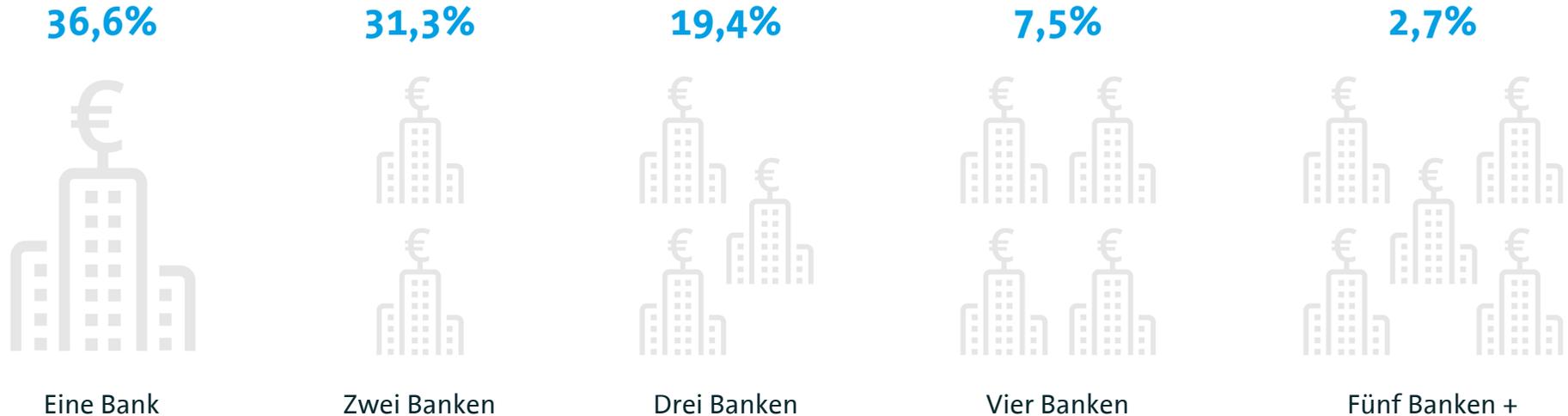
<b>1</b>	<b>Der Verbraucher und sein Verhältnis zu Banken und Finanzthemen</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Online-Banking – nur die Älteren zögern noch</b>	<b>14</b>
<b>3</b>	<b>Insurtech – Versicherungen auf den Spuren des Online-Bankings?</b>	<b>31</b>
<b>4</b>	<b>Kryptowährungen – der nächste Schritt bei der Digitalisierung der Finanzwelt?</b>	<b>38</b>
<b>5</b>	<b>Untersuchungsdesign &amp; Methodik</b>	<b>42</b>
<b>6</b>	<b>Ansprechpartner &amp; Impressum</b>	<b>45</b>

# 1

## Der Verbraucher und sein Verhältnis zu Banken und Finanzthemen

# Mehrheit setzt auf mehr als eine Bank

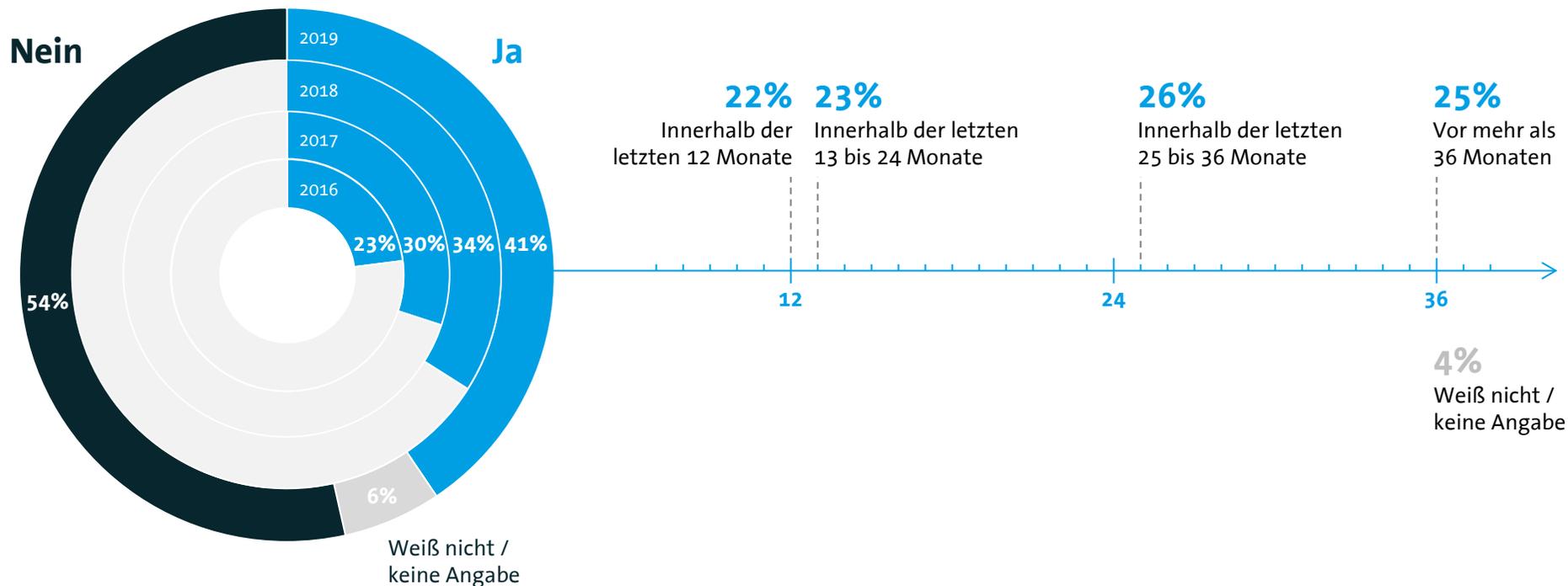
Zu wie vielen Banken unterhalten Sie eine Geschäftsbeziehung, d.h. bei wie vielen Banken haben Sie Konten oder Depots?



# Zwei von fünf Deutschen haben schon mal ihr Konto gewechselt

Haben Sie schon mal Ihr hauptsächlich genutztes Girokonto gewechselt?

Wann haben Sie das letzte Mal Ihr hauptsächlich genutztes Girokonto gewechselt?



Basis links: Alle Befragten (2019: n=1.005 | 2018: n=1.006 | 2017: 1.009 | 2016: 1.007) | Abweichungen von 100% sind rundungsbedingt |

6 Basis rechts: Befragte, die ihr Girokonto schon einmal gewechselt haben (2019: n=409) | Quelle: Bitkom Research

# Jüngere Menschen wechseln häufiger ihr Girokonto

Haben Sie schon mal Ihr hauptsächlich genutztes Girokonto gewechselt?

# 41%

## haben ihr Girokonto bereits gewechselt.

### Kontowechsler nach Alter

<b>42%</b>	16 bis 29 Jahre
<b>47%</b>	30 bis 49 Jahre
<b>47%</b>	50 bis 64 Jahre
<b>32%</b>	65 Jahre und älter



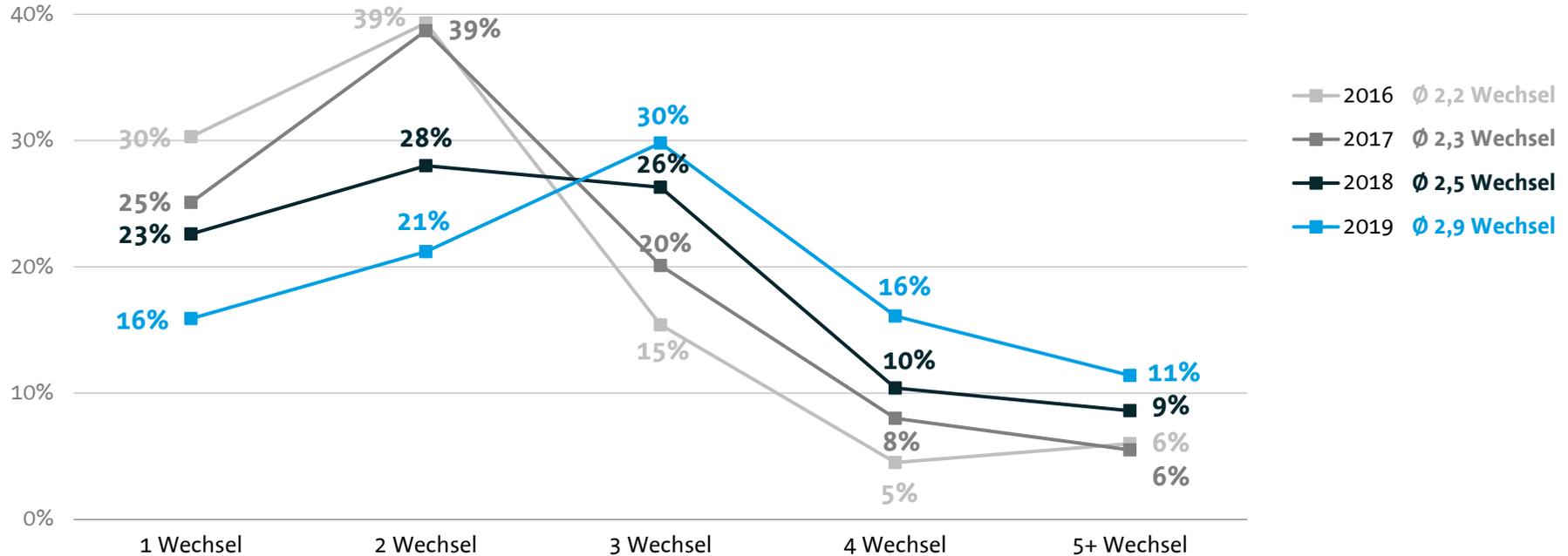
Wie häufig haben Sie bereits Ihr Girokonto gewechselt?

1 Wechsel		<b>16%</b>
2 Wechsel		<b>21%</b>
3 Wechsel		<b>30%</b>
4 Wechsel		<b>16%</b>
5+ Wechsel		<b>11%</b>

**Ø 2,9 Wechsel**

# Bankkunden sind immer wechselwilliger

Haben Sie schon mal Ihr hauptsächlich genutztes Girokonto gewechselt?



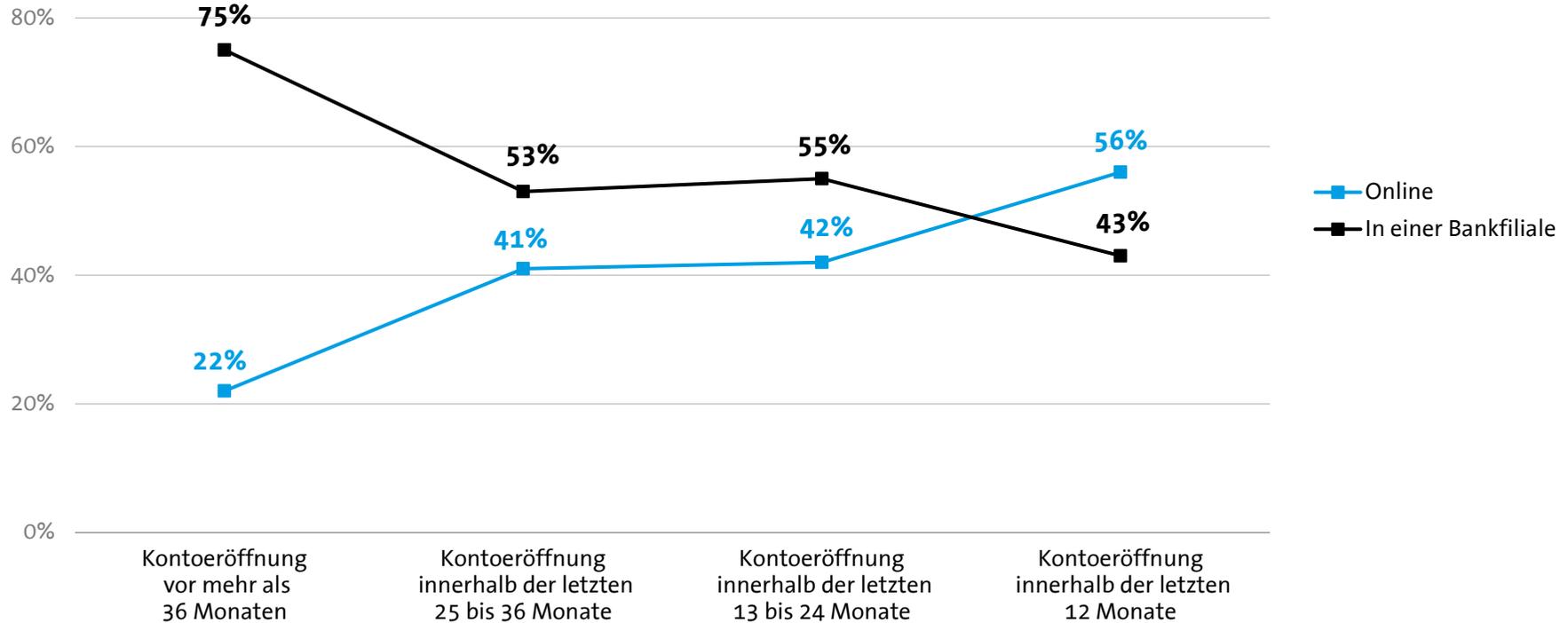
Basis: Befragte, die Ihr Girokonto schon einmal gewechselt haben (2019: n=409 | 2018: n=344 | 2017: 300 | 2016: 236) |

8 Fehlende Werte zu 100% = »Weiß nicht / keine Angabe« | Quelle: Bitkom Research

# Neue Konten werden zunehmend online eröffnet

Wann haben Sie das letzte mal ein neues Girokonto bei einer Bank eröffnet?

Haben Sie das zuletzt von Ihnen eröffnete Girokonto vor Ort in einer Bankfiliale oder im Internet eröffnet?



# Kunden achten zuallererst auf die Kosten

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte bei Ihrer Bank?



**95%**

Höhe der  
Kontoführungs-  
gebühren



**95%**

Viele Geldautomaten,  
die ich kostenlos  
nutzen kann

2018: 91%

2017: 91%



**94%**

Höhe der  
Einlagen-  
sicherung



**69%**

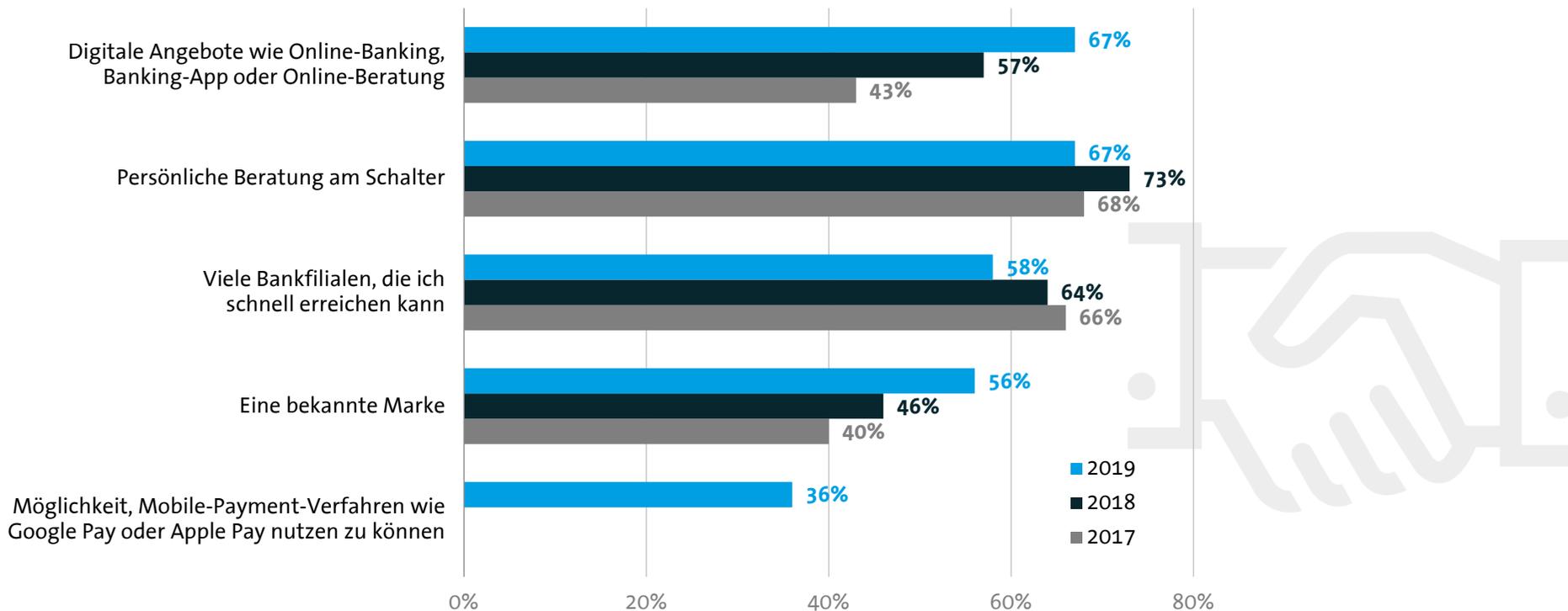
Gebührenfreier  
Zugang zu Bargeld  
im Ausland

2018: 66%

2017: 66%

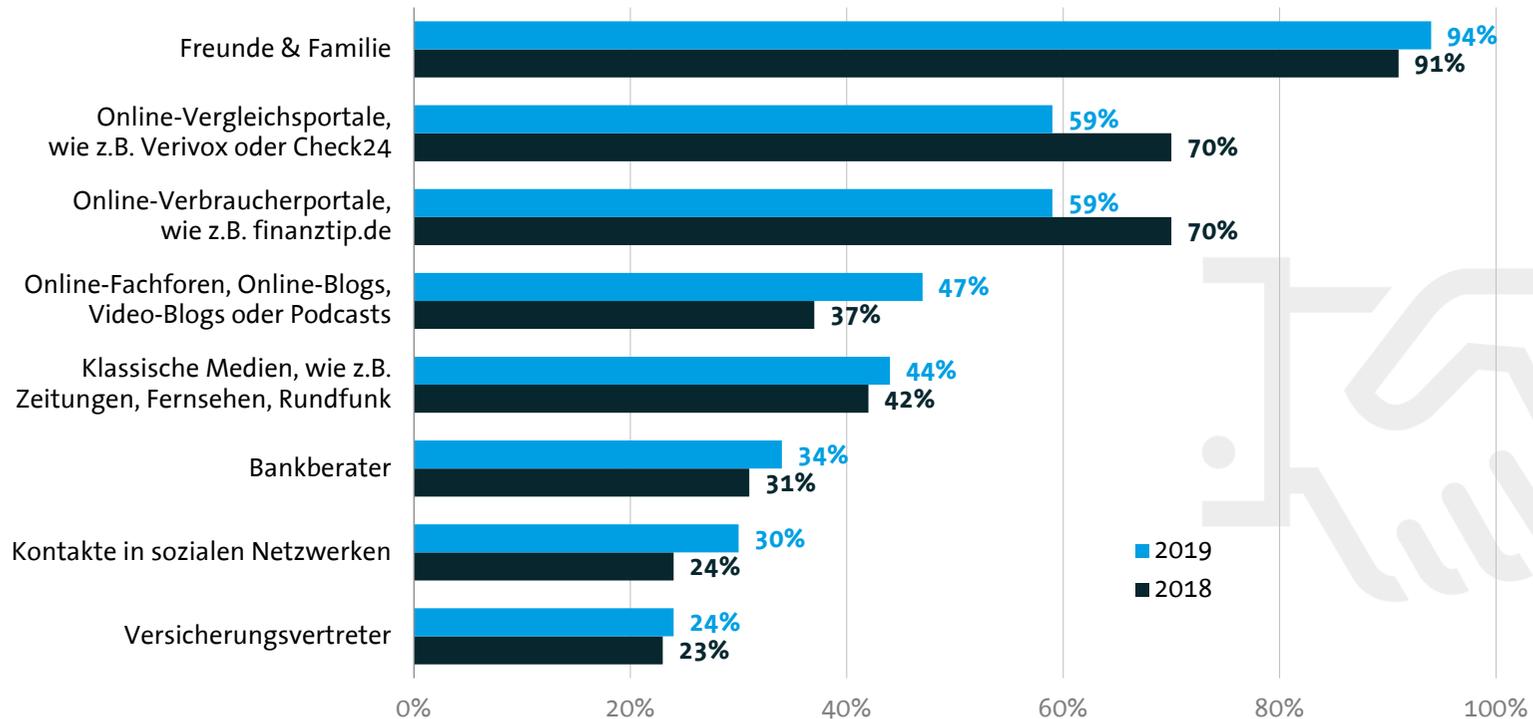
# Digitale Angebote inzwischen so wichtig wie persönliche Beratung

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte bei Ihrer Bank?



# Freunde und Familie sind vertrauenswürdige Finanzratgeber

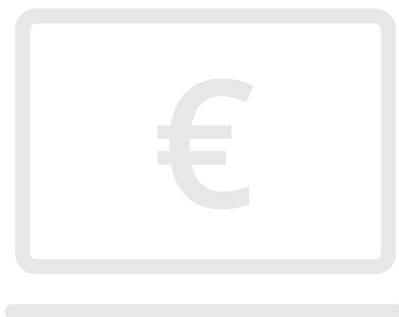
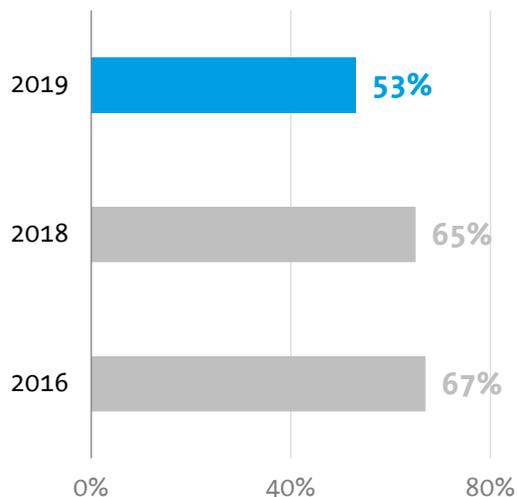
Inwiefern halten Sie die folgenden Institutionen oder Personengruppen für vertrauenswürdig, wenn es um finanzielle Ratschläge geht?



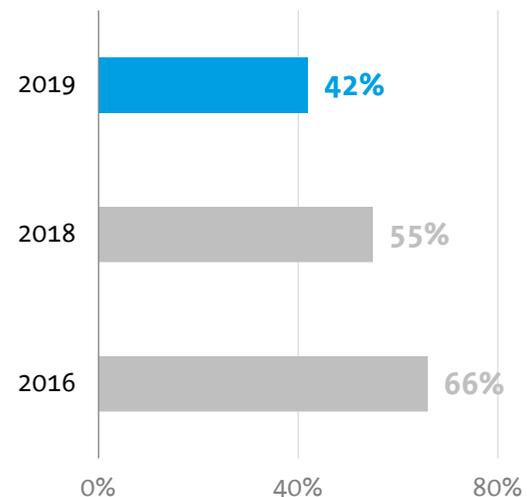
# Verständnis rund um Banking nimmt deutlich zu

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Ich verstehe die Finanzwelt immer weniger.



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

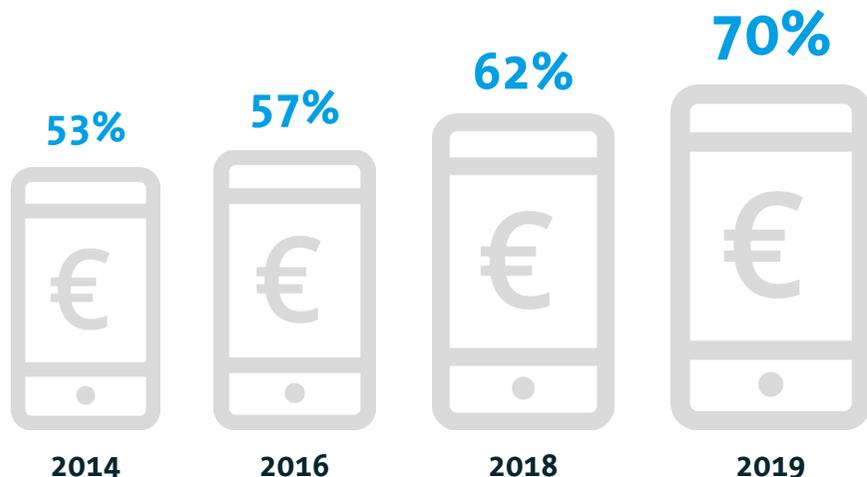


2

Online-Banking – nur die Älteren  
zögern noch

# 7 von 10 Bundesbürgern setzen auf Online-Banking

Nutzen Sie Online-Banking?



**70%**  
der Bundesbürger  
nutzen Online-Banking.

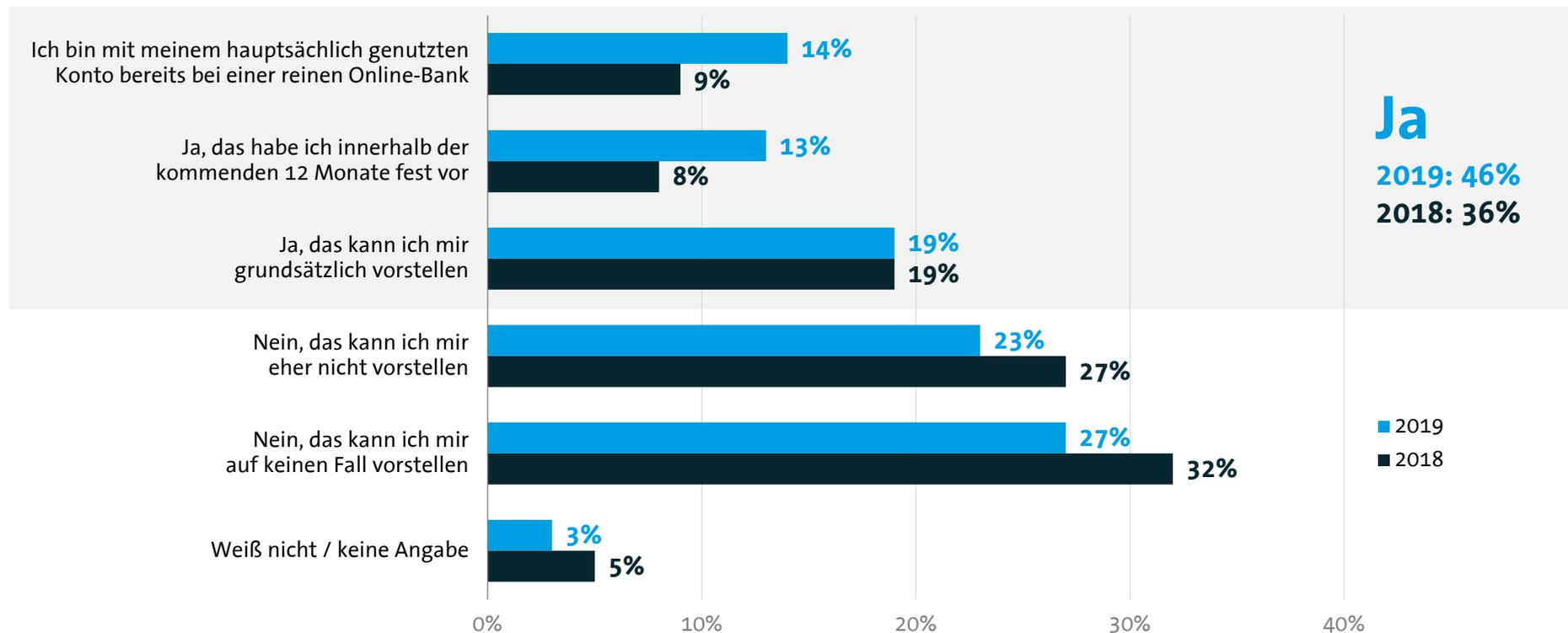
## Online-Banking-Nutzer nach Alter

<b>85%</b>	16 bis 29 Jahre
<b>93%</b>	30 bis 49 Jahre
<b>83%</b>	50 bis 64 Jahre
<b>21%</b>	65 Jahre und älter



# Jeder Zweite könnte Kunde einer reinen Online-Bank werden

Können Sie sich vorstellen, mit Ihrem Haupt-Konto zu einer Online-Bank ohne Filiale zu wechseln?



# Jeder dritte Online-Banking-Nutzer braucht keine Filiale mehr

Verwenden Sie ausschließlich Online-Banking oder gehen Sie zumindest hin und wieder in eine Filiale?



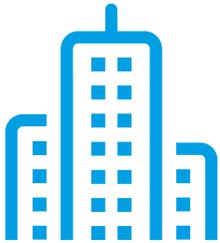
# Die Bankfiliale hat einen schweren Stand

Welche der folgenden Aussagen treffen auf die Zukunft der Banken zu?



86%

Die Zahl der Bankfilialen wird in den kommenden 10 Jahren **stark zurückgehen**.



48%

In 20 Jahren wird es in Deutschland **keine** Filialbanken mehr geben.



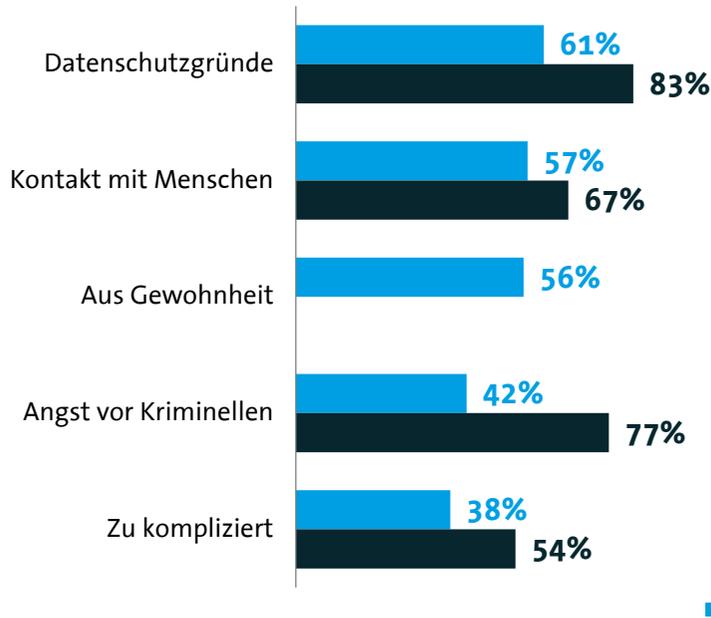
47%

Im internationalen Vergleich sind die deutschen Banken bei ihren Digitalangeboten **weit zurück**.

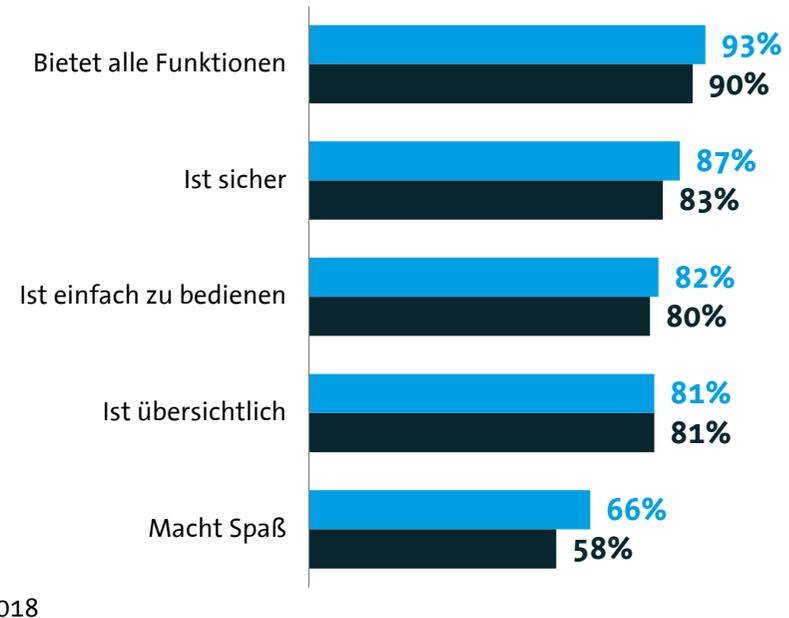
# Online-Banking: Mehr Spaß und weniger Angst vor Kriminellen

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu?

## Warum nutzen Sie kein Online-Banking?

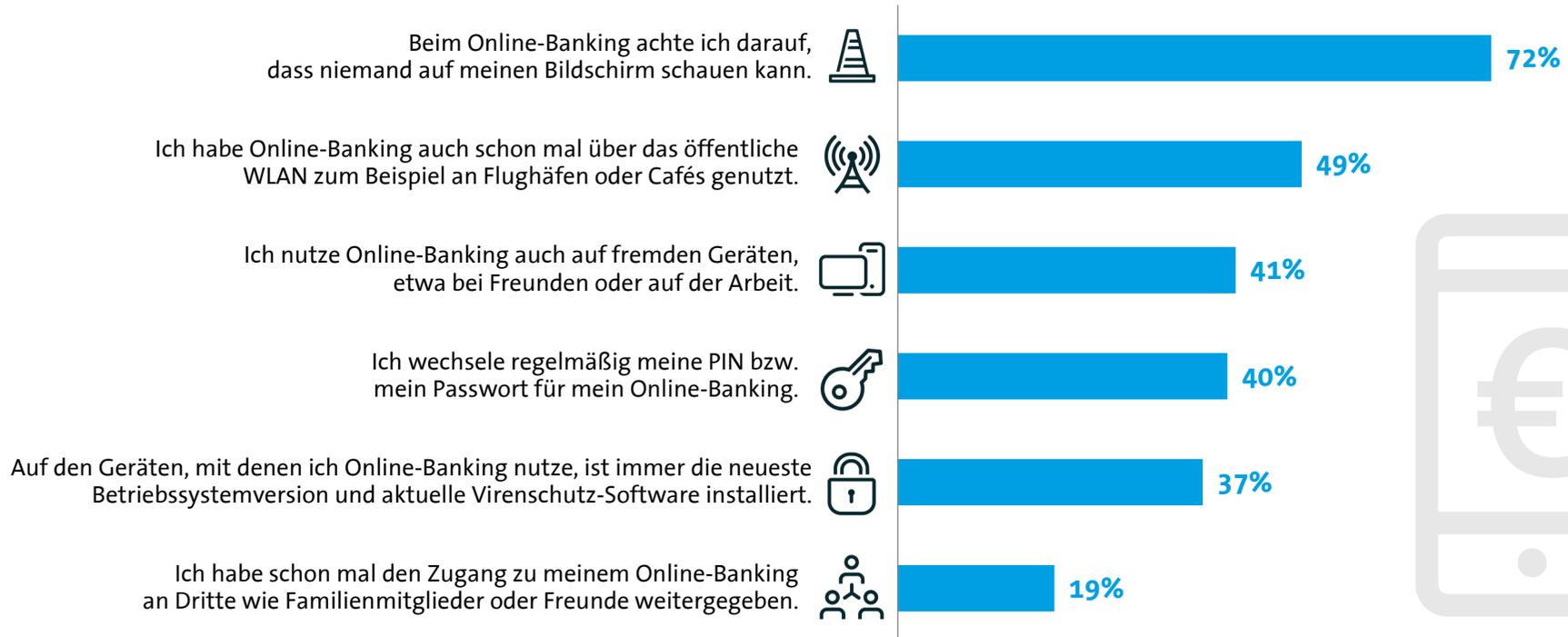


## Was trifft auf das von Ihnen genutzte Online-Banking zu?



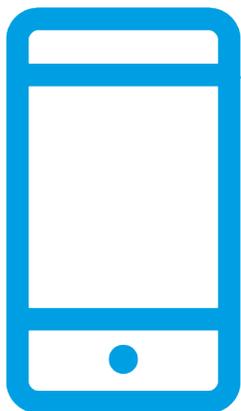
# Manche Nutzer sind leichtsinnig beim Online-Banking

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Ihr persönliches Nutzungsverhalten beim Online-Banking zu?

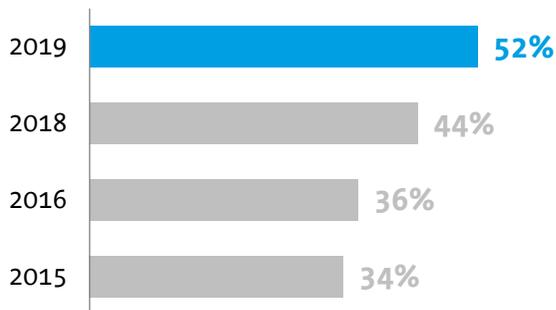


# Mobile-Banking immer relevanter: Das Smartphone holt auf

Über welche Endgeräte nutzen Sie aktuell Online-Banking?



## Smartphone



## Smartphone-Banking nach Alter

**63%** 16 bis 29 Jahre

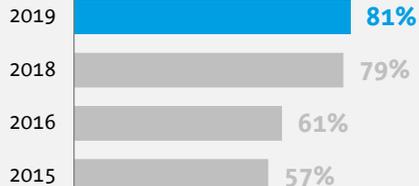
**54%** 30 bis 49 Jahre

**47%** 50 bis 64 Jahre

**29%** 65 Jahre und älter



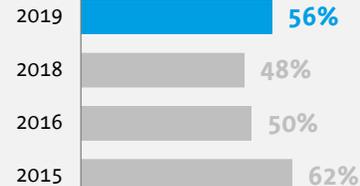
## Laptop



## Tablet Computer

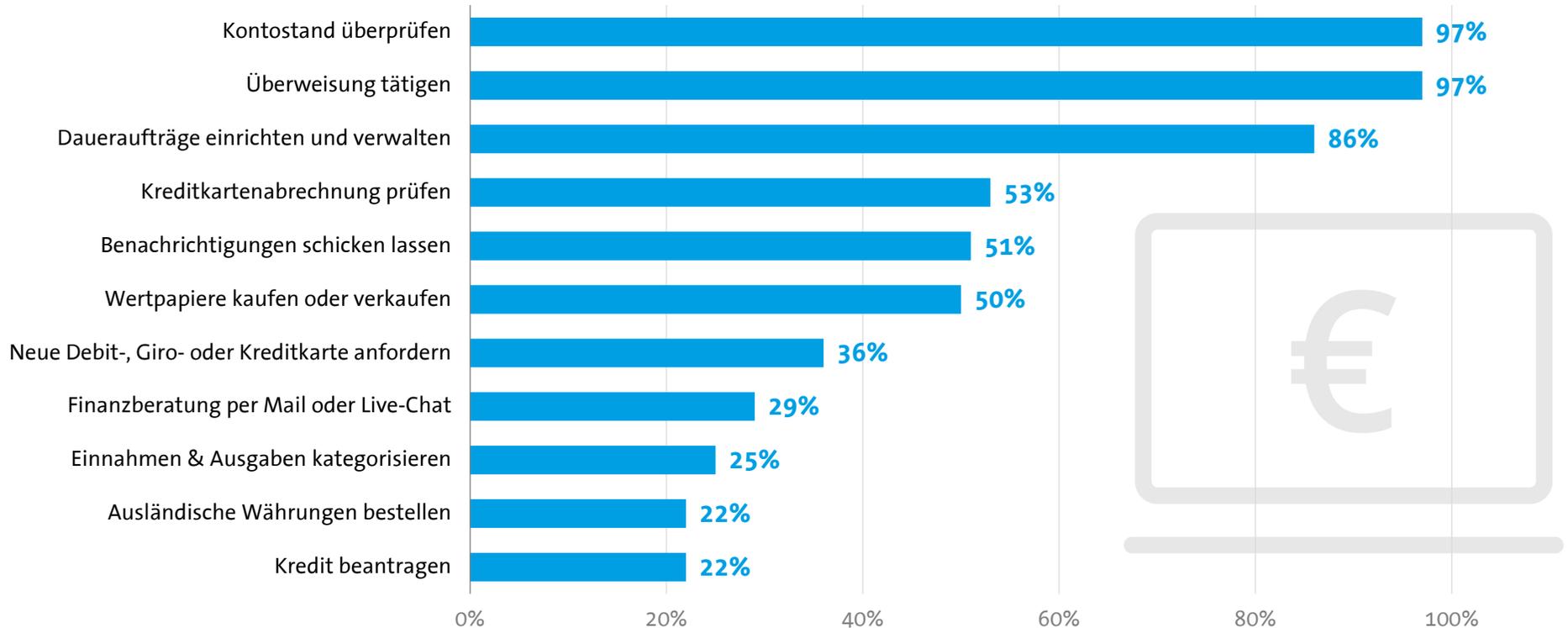


## Desktop PC



# Überweisung und Kontocheck sind wichtigste Online-Funktionen

Welche der folgenden Angebote nutzen Sie zumindest hin und wieder im Rahmen Ihres Online-Bankings?



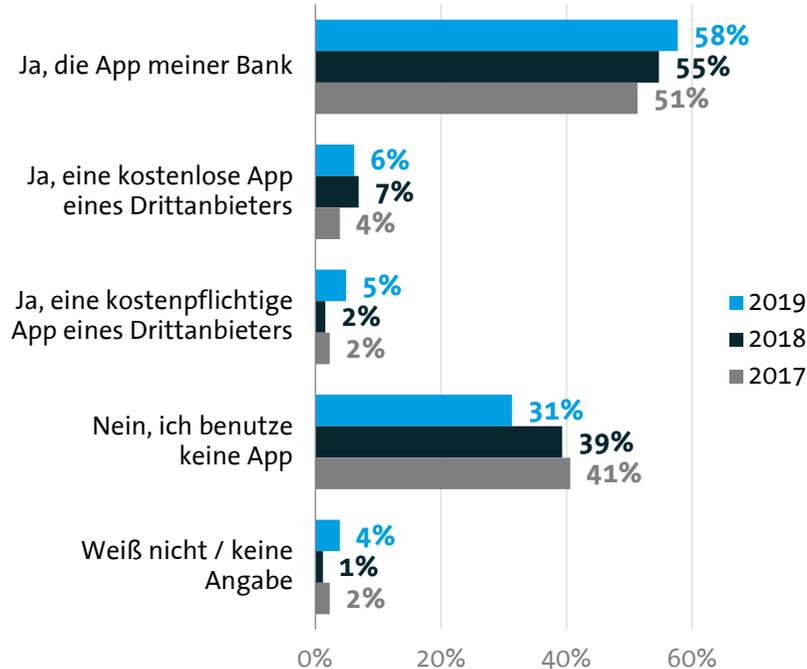
# Laptop ist erste Wahl beim Online-Banking

Welche der folgenden Angebote nutzen Sie zumindest hin und wieder im Rahmen Ihres Online-Bankings?  
Mit welchen Geräten nutzen Sie die Angebote zumindest hin und wieder?

	Kontostand überprüfen	Überweisung tätigen	Daueraufträge verwalten	Wertpapiere (ver)kaufen
 <b>Smartphone</b>	<b>47%</b>	<b>39%</b>	<b>24%</b>	<b>8%</b>
 <b>Tablet</b>	<b>34%</b>	<b>30%</b>	<b>20%</b>	<b>19%</b>
 <b>Laptop</b>	<b>75%</b>	<b>73%</b>	<b>60%</b>	<b>33%</b>
 <b>Desktop PC</b>	<b>47%</b>	<b>43%</b>	<b>40%</b>	<b>16%</b>

# Zwei Drittel nutzen eine Mobile-Banking-App – Tendenz steigend

Verwenden Sie auf Ihrem Smartphone oder Tablet eine App zum Online-Banking?



# 65%

der Online-Banking-Nutzer nutzen Banking-Apps auf Smartphone und Tablet.



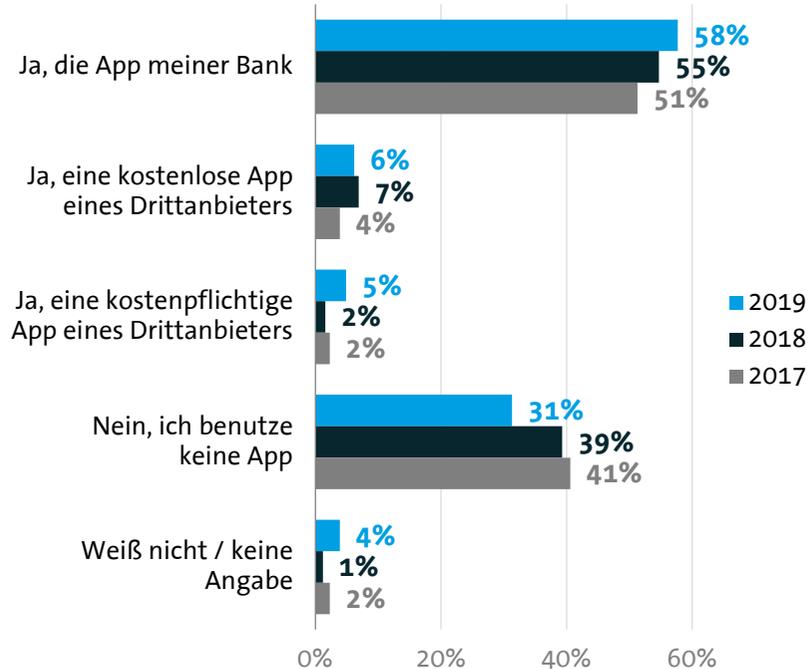
Basis links: Online-Banking-Nutzer, die ein Smartphone oder ein Tablet zum Online-Banking nutzen (2019: n=513; 2018: n=392; 2017: n=325) |

Basis rechts: Online-Banking-Nutzer, die eine App zum Online-Banking nutzen und Geschäftsbeziehungen zu mehr als einer Bank haben

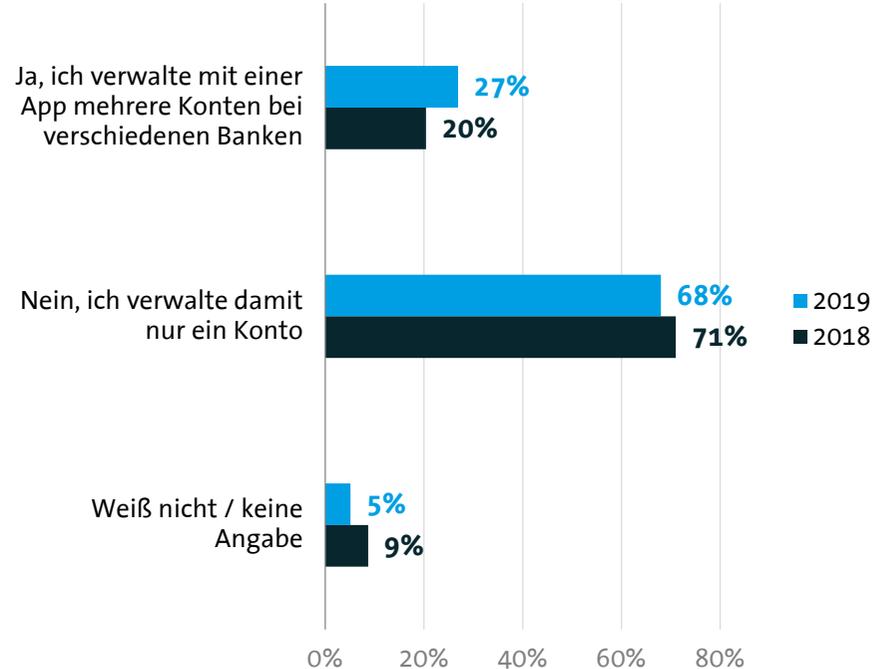
24 (2019: n=273; 2018: n=146) | Quelle: Bitkom Research

# Multibanking: Jeder Vierte verwaltet mehrere Konten in einer App

Verwenden Sie auf Ihrem Smartphone oder Tablet eine App zum Online-Banking?



Verwalten Sie mit einer App mehrere Konten bei verschiedenen Banken?



Basis links: Online-Banking-Nutzer, die ein Smartphone oder ein Tablet zum Online-Banking nutzen (2019: n=513; 2018: n=392; 2017: n=325) |

Basis rechts: Online-Banking-Nutzer, die eine App zum Online-Banking nutzen und Geschäftsbeziehungen zu mehr als einer Bank haben

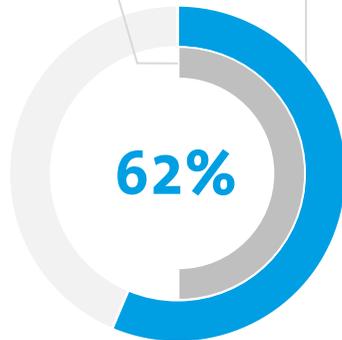
25 (2019: n=273; 2018: n=146) | Quelle: Bitkom Research

# Mehrheit fordert Wahlfreiheit beim Bezahlen

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

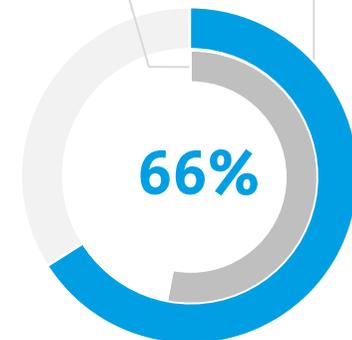
Alle Geschäfte sollten gesetzlich dazu verpflichtet sein, neben Bargeld-Zahlungen auch mindestens eine elektronische Bezahlungsmöglichkeit anzubieten.

2018: 50%



Ich ärgere mich häufig, weil ich nicht überall bargeldlos, also zum Beispiel mit Karte oder Smartphone, bezahlen kann.

2018: 53%



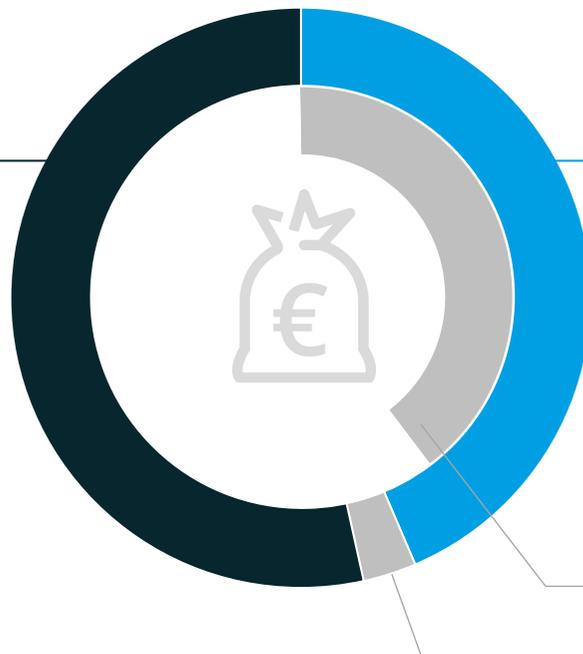
# Nahezu die Hälfte könnte komplett auf Bargeld verzichten

Können Sie sich vorstellen, künftig auf Bargeld beim Bezahlen vollständig zu verzichten?

**54% Nein**

**26%** Nein, auf keinen Fall

**28%** Eher nein



**44% Ja**

**17%** Ja, auf jeden Fall

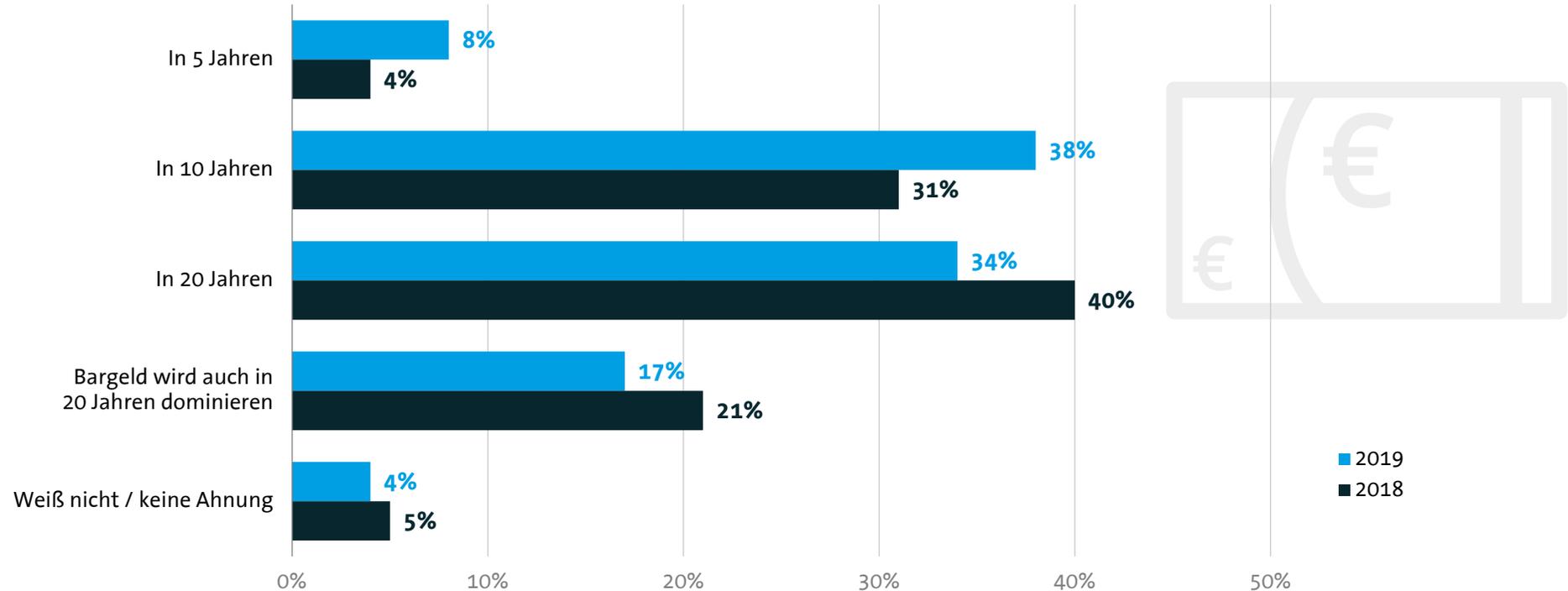
**26%** Eher ja

**40%** Ja (2018)

**3%** Weiß nicht / keine Ahnung

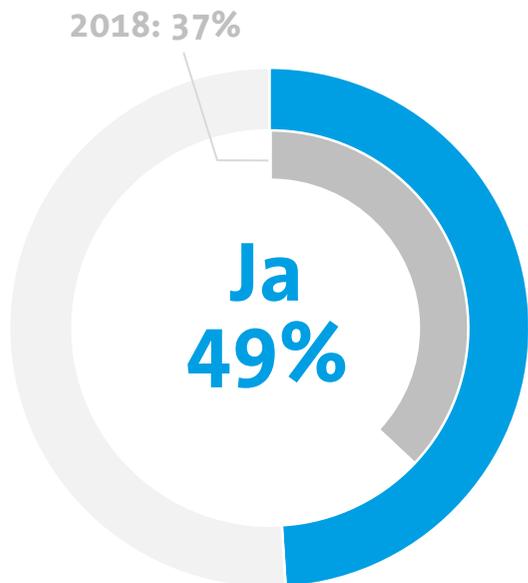
# Bargeld-Dominanz schon in 10 Jahren beendet?

Wann glauben Sie, wird Bargeld in Deutschland nicht mehr das dominierende Zahlungsmittel sein?



# EU-Zahlungsdienstrichtlinie PSD2: Bekanntheit steigt

Haben Sie schon davon gehört, dass Banken seit diesem Jahr dazu verpflichtet sind, auf Wunsch des Kontoinhabers Dritten den Zugriff auf Kontodaten zu gewähren?



## Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Ich habe Angst, dass Kriminelle unberechtigt auf meine Kontodaten zugreifen können.

**87%**  
(2018: 88%)

Ich finde es gut, dass nicht mehr ausschließlich die Bank über meine Kontodaten und -bewegungen verfügt.

**30%**  
(2018: 35%)

Ich würde mir wünschen, dass Unternehmen mir Angebote machen und z.B. nach meiner Zustimmung meine Kontobewegungen analysieren, um mir Sparmöglichkeiten anzubieten.

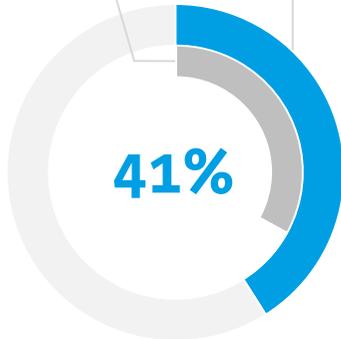
**21%**  
(2018: 12%)

# Kunden sehen Vorteile der Digitalisierung

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zur Digitalisierung der Finanzbranche zu?

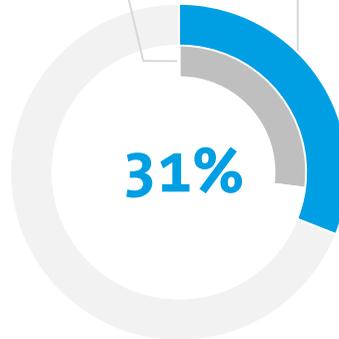
Digitale Technologien können mir helfen, meine Finanzen zu optimieren.

2018: 33%



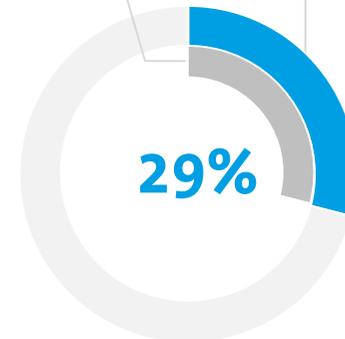
Die Digitalisierung in der Finanzbranche führt dazu, dass Bankgeschäfte immer günstiger werden.

2018: 27%



Ich kann mir vorstellen, ein Konto bei einem Digitalunternehmen zu eröffnen.

2018: 29%

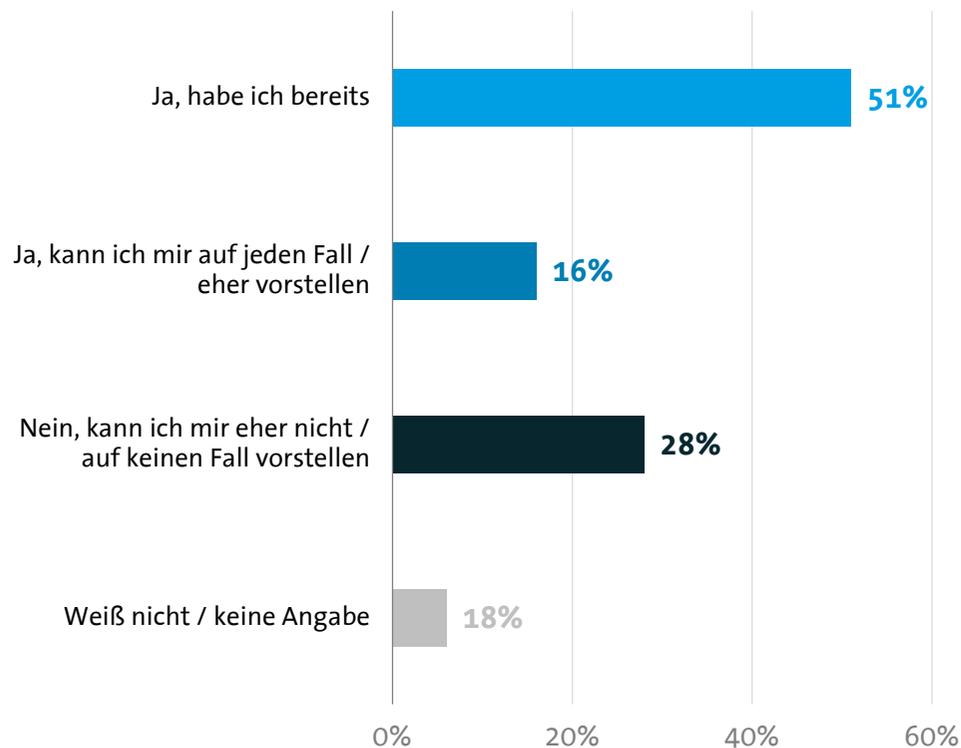


# 3

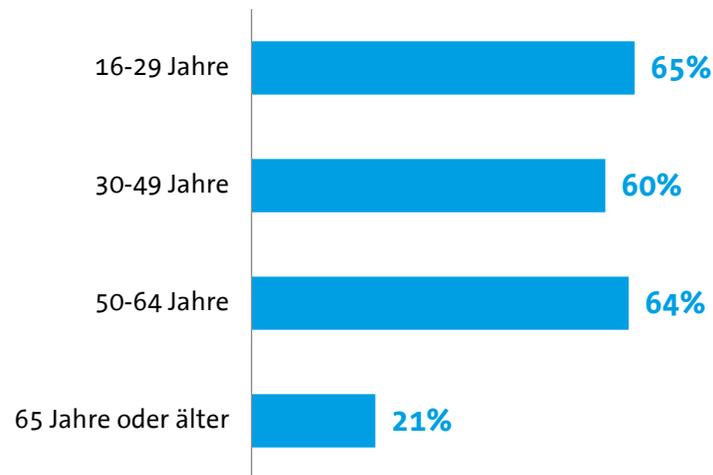
Insurtech – Versicherungen auf den Spuren des Online-Bankings?

# Zwei Drittel würden online eine Versicherung abschließen

Können Sie sich grundsätzlich vorstellen, eine Versicherung online abzuschließen?

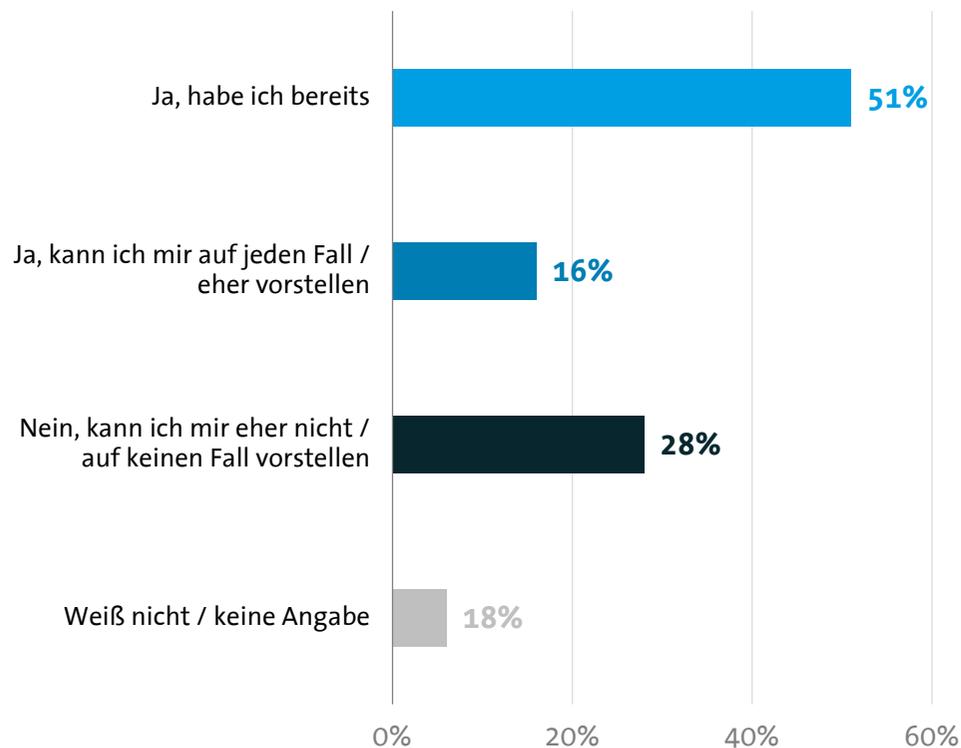


Ja, ich habe bereits eine Versicherung online abgeschlossen.

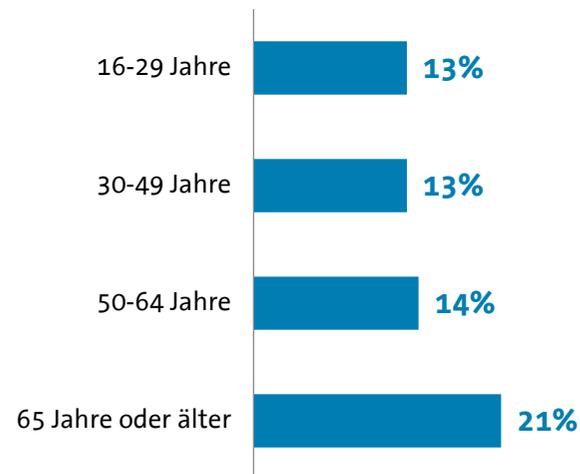


# Zwei Drittel würden online eine Versicherung abschließen

Können Sie sich grundsätzlich vorstellen, eine Versicherung online abzuschließen?

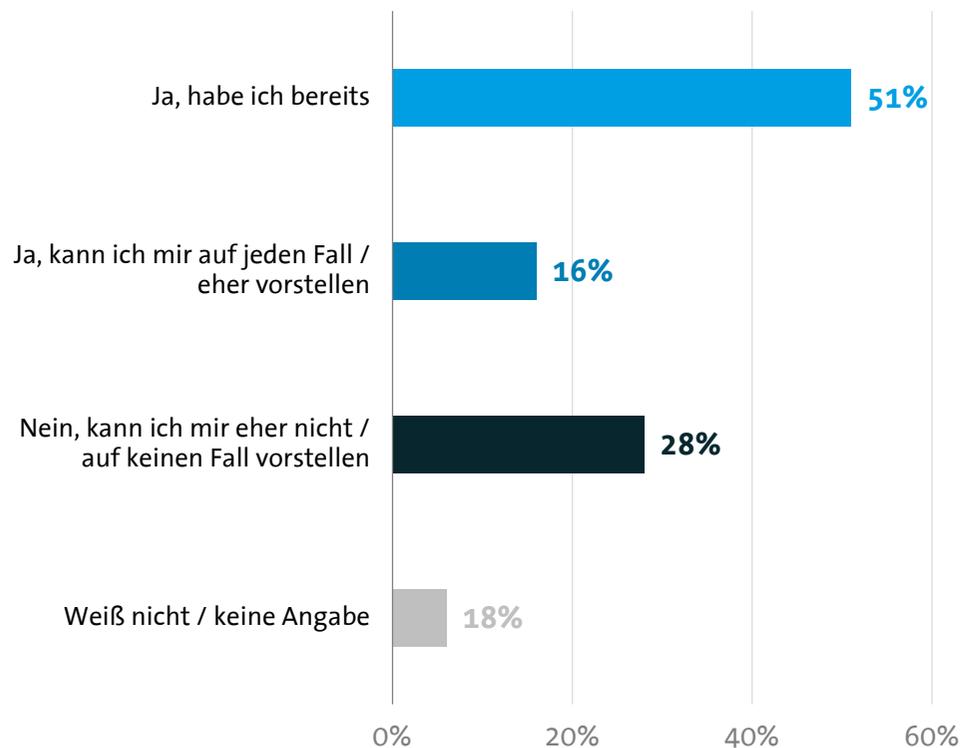


Ja, kann ich mir auf jeden Fall /  
eher vorstellen.

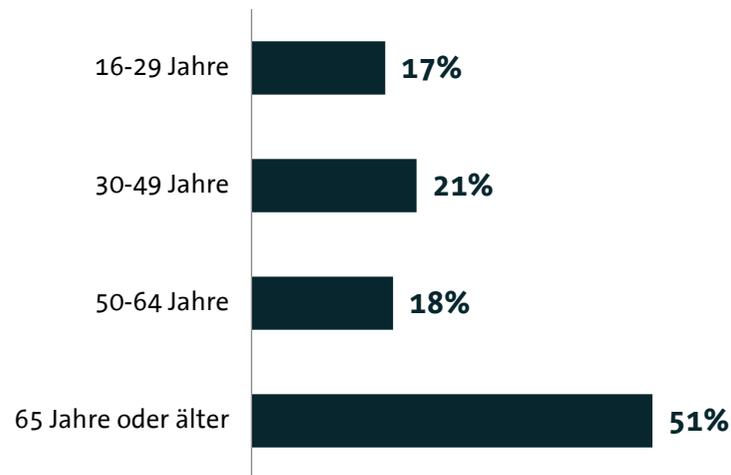


# Zwei Drittel würden online eine Versicherung abschließen

Können Sie sich grundsätzlich vorstellen, eine Versicherung online abzuschließen?



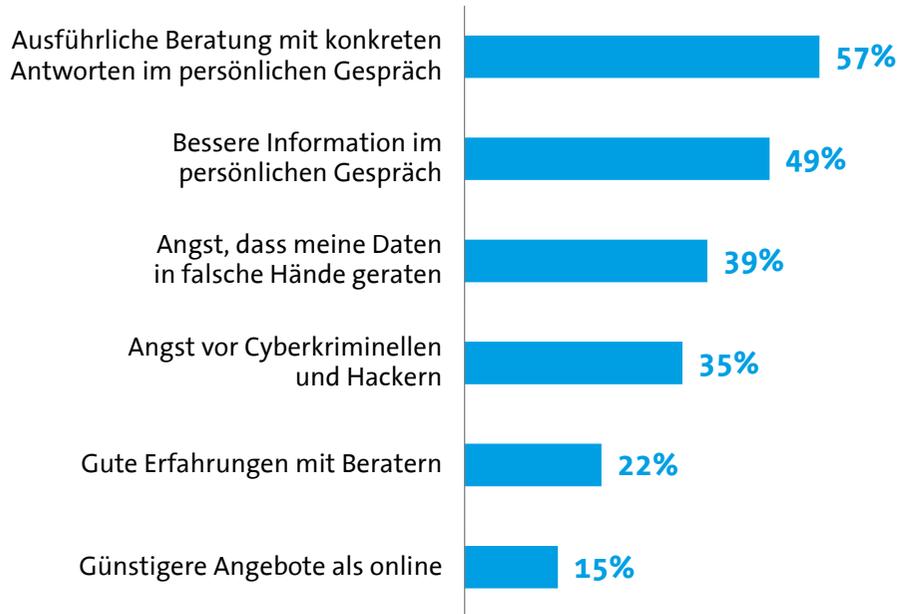
Nein, kann ich mir eher nicht / auf keinen Fall vorstellen.



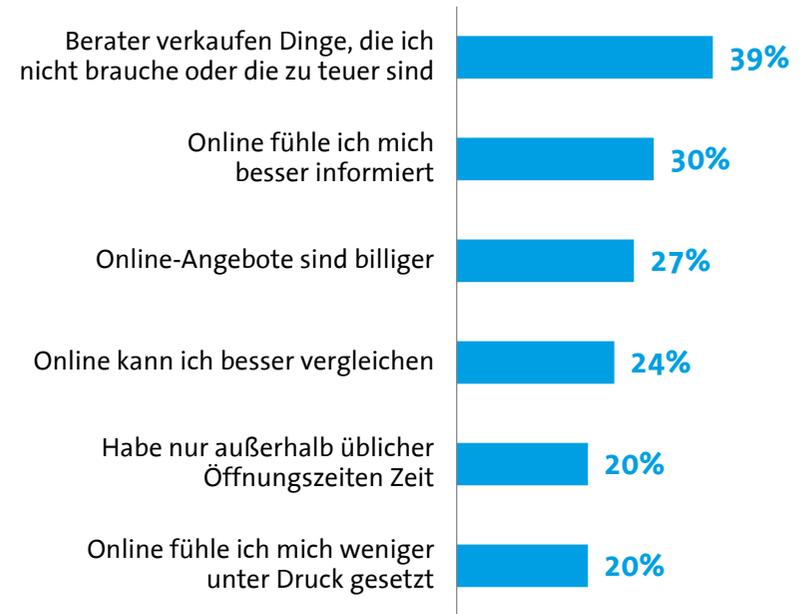
# Online-Versicherung: An der Beratung scheiden sich die Geister

Welche Gründe sprechen für bzw. gegen den Online-Abschluss einer Versicherung?

## Was spricht **gegen** eine Online-Versicherung?

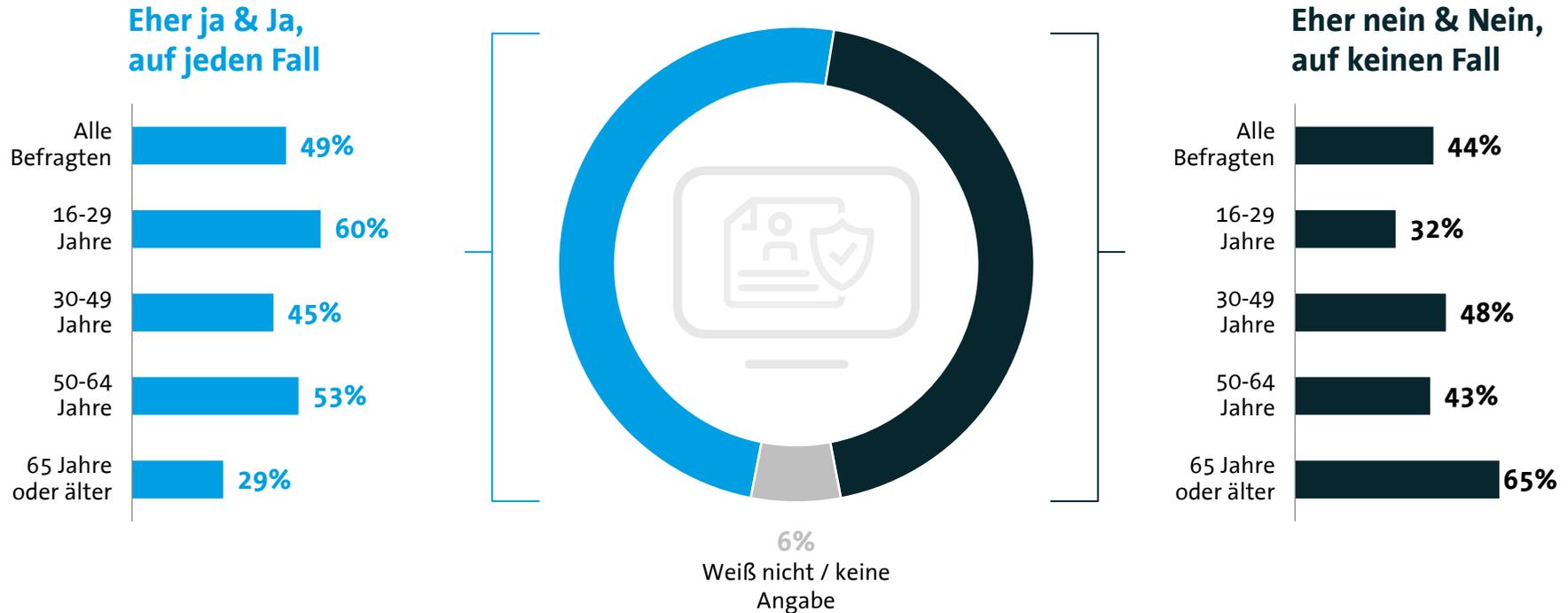


## Was spricht **für** eine Online-Versicherung?



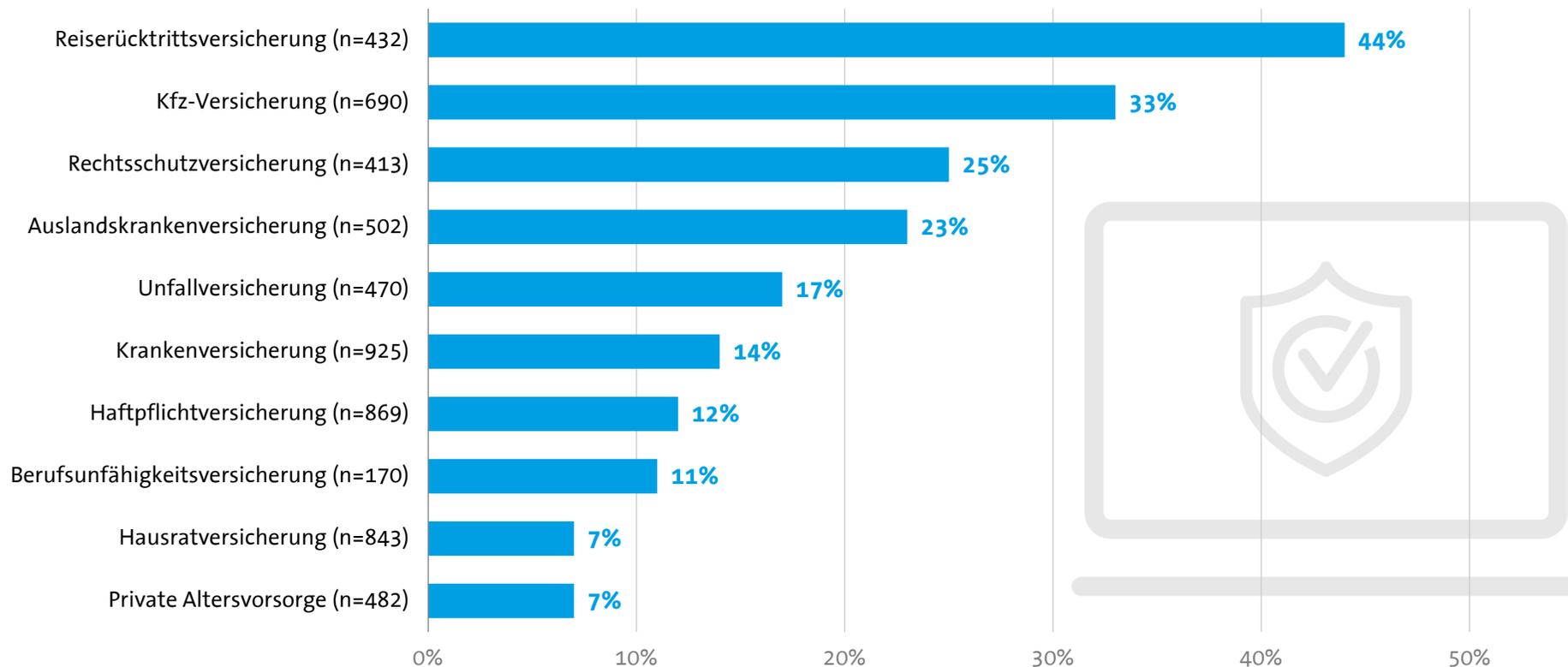
# Online-Banking könnte sich zur Versicherungsplattform entwickeln

Können Sie sich vorstellen, Ihre Versicherungsangelegenheiten über Ihr Online-Banking zu erledigen?



# Urlaubsreise und Auto werden am häufigsten online versichert

Haben Sie die folgenden Versicherungen zuletzt online abgeschlossen?

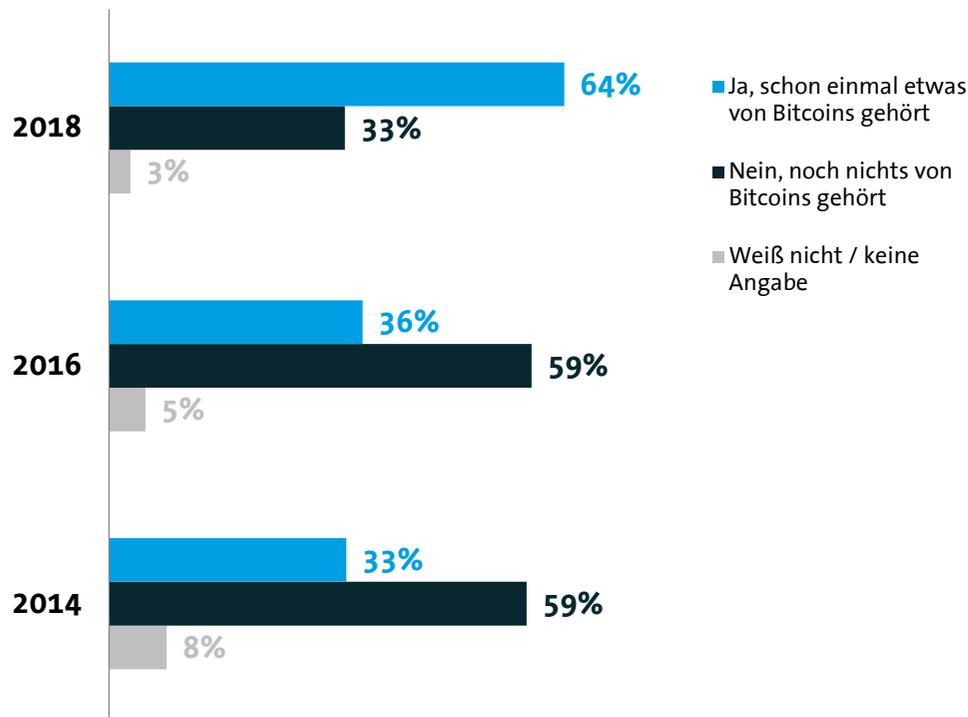


# 4

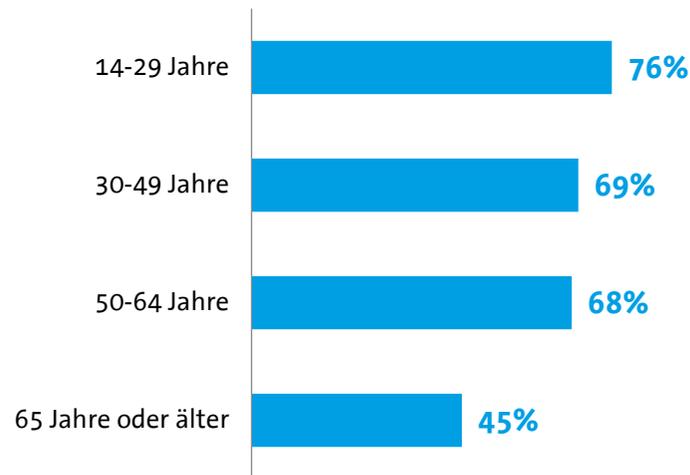
Kryptowährungen – der nächste Schritt bei der Digitalisierung der Finanzwelt?

# Bekanntheit von Bitcoins zwischen 2016 und 2018 stark gestiegen

Haben Sie schon einmal etwas von sogenannten Bitcoins gehört bzw. gelesen?

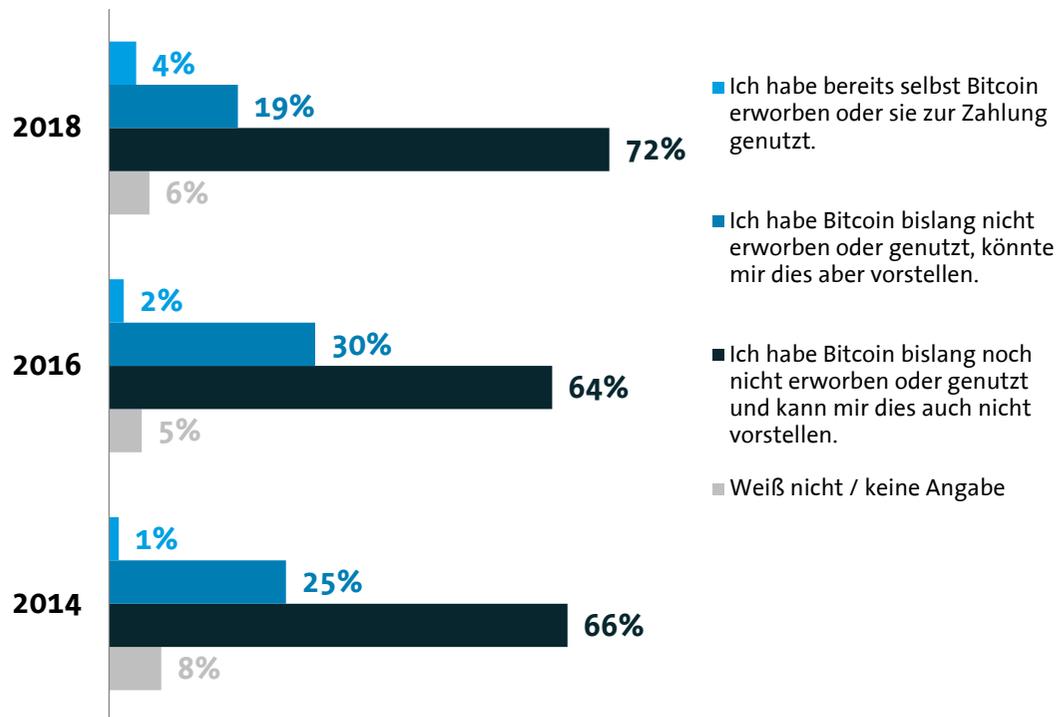


Ja, schon einmal etwas von Bitcoins gehört

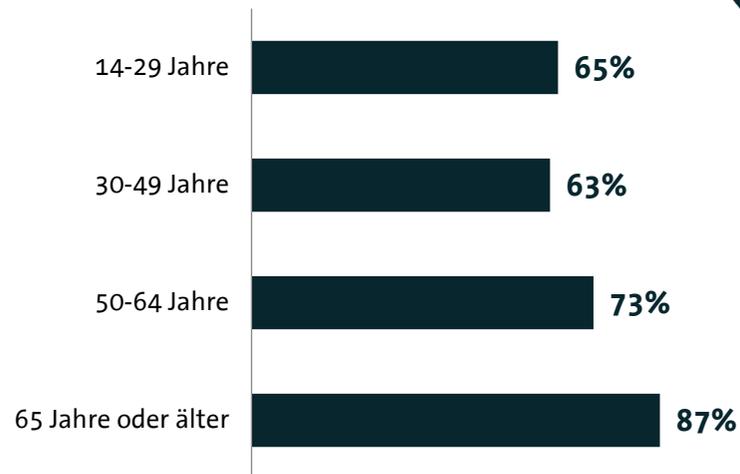


# Mehrheit hat weiterhin kein Interesse an Bitcoin

Welche dieser Aussagen über Bitcoin trifft auf Sie selbst am besten zu?

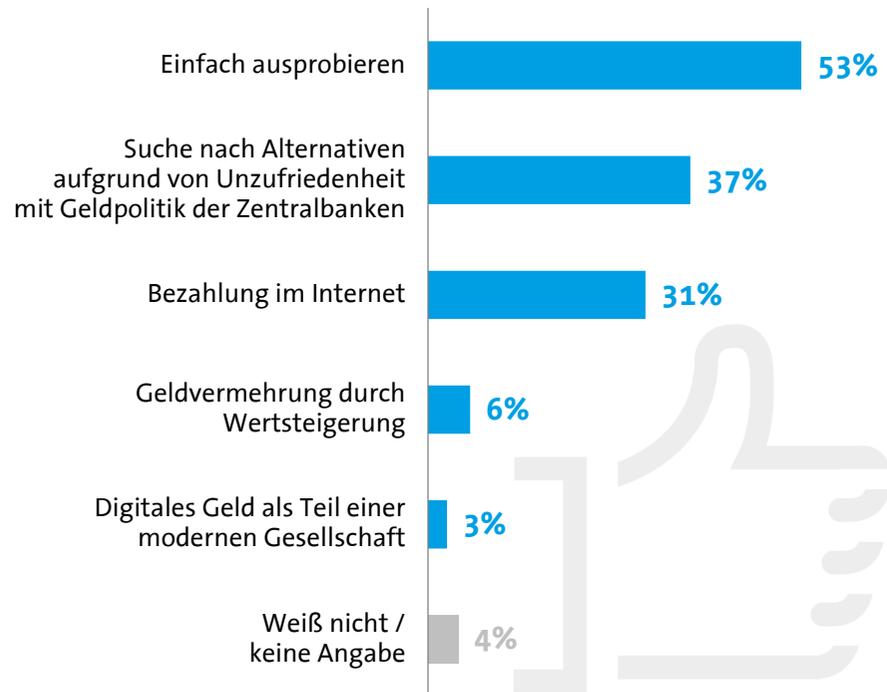


Ich habe Bitcoin bislang noch nicht erworben oder genutzt und kann mir dies auch nicht vorstellen.

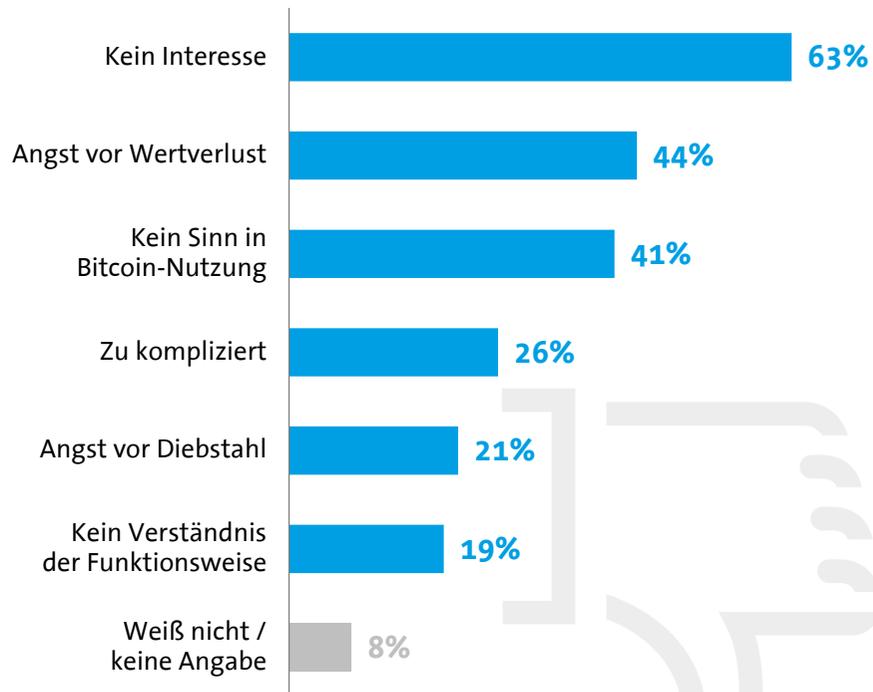


# Hälfte der Nutzer möchte Bitcoin einfach erstmal ausprobieren

Aus welchen Gründen haben Sie Bitcoin erworben bzw. können Sie sich das vorstellen?



Aus welchen Gründen können Sie sich nicht vorstellen, selbst Bitcoin zu erwerben oder zu benutzen?



# 5

## Untersuchungsdesign & Methodik

# Untersuchungsdesign & Methodik I

Studie	Erhebungszeitraum	Grundgesamtheit	Stichprobe	Erhebungsmethode
<b>Digital Banking 2014</b>	Juni 2014	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren	n=1.008, darunter 785 Internetnutzer und 537 Online-Banking-Nutzer	CATI-Befragung
<b>Digital Banking 2015</b>	Mai 2015	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren	n=1.011, darunter 800 Internetnutzer und 587 Online-Banking-Nutzer	CATI-Befragung
<b>Mobile MWC 2016</b>	Januar 2016	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren	n=1.008, darunter 806 Internetnutzer und 749 Smartphone-Nutzer	CATI-Befragung
<b>Digital Banking 2016</b>	Mai 2016	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren	n=1.007, darunter 814 Internetnutzer und 572 Online-Banking-Nutzer	CATI-Befragung
<b>Digital Banking 2017</b>	Mai 2017	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren	n=1.009, darunter 811 Internetnutzer und 593 Online-Banking-Nutzer	CATI-Befragung

Alle Umfragen sind repräsentativ und wurden von Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt. Die statistische Fehlertoleranz der B2C Studien liegt bei +/- 3 Prozentpunkten in der Gesamtstichprobe.

# Untersuchungsdesign & Methodik II

Studie	Erhebungszeitraum	Grundgesamtheit	Stichprobe	Erhebungsmethode
<b>Kryptowährungen 2018</b>	Januar 2018	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren	n=1.009, darunter 829 Internetnutzer	CATI-Befragung (Dual Frame)
<b>Digital Banking 2018</b>	März 2018	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren	n=1.006, darunter 831 Internetnutzer und 627 Online-Banking-Nutzer	CATI-Befragung (Dual Frame)
<b>Mobile Payment SID 2019</b>	Januar 2019	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 16 Jahren	n=1.005, darunter 837 Internetnutzer und 801 Smartphone-Nutzer	CATI-Befragung (Dual Frame)
<b>Digital Finance 2019</b>	April 2019	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 16 Jahren	n=1.005, darunter 823 Internetnutzer und 702 Online-Banking-Nutzer	CATI-Befragung (Dual Frame)

Alle Umfragen sind repräsentativ und wurden von Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt. Die statistische Fehlertoleranz der B2C Studien liegt bei +/- 3 Prozentpunkten in der Gesamtstichprobe.

# 6

## Ansprechpartner & Impressum

# Ansprechpartner

## Bitkom e.V.

Albrechtstraße 10  
10117 Berlin

T 030 27576 0

F 030 27576 400

@bitkom

[bitkom@bitkom.org](mailto:bitkom@bitkom.org)  
[www.bitkom.org](http://www.bitkom.org)



### Julian Grigo

Bereichsleiter Digital Banking &  
Financial Services  
E [j.grigo@bitkom.org](mailto:j.grigo@bitkom.org)  
T 030 275 76 126



### Fabian Nadler

Referent Digital Insurance & Insurtech  
E [f.nadler@bitkom.org](mailto:f.nadler@bitkom.org)  
T 030 275 76 164



### Lukas Gentemann

Senior Research Consultant  
E [l.gentemann@bitkom-research.de](mailto:l.gentemann@bitkom-research.de)  
T 030 275 76 545

# Infos zum Bitkom und zu Bitkom Research

Bitkom vertritt mehr als 2.700 Unternehmen der digitalen Wirtschaft, davon gut 1.900 Direktmitglieder. Sie erzielen allein mit IT- und Telekommunikationsleistungen jährlich Umsätze von 190 Milliarden Euro, darunter Exporte in Höhe von 50 Milliarden Euro. Die Bitkom-Mitglieder beschäftigen in Deutschland mehr als 2 Millionen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Zu den Mitgliedern zählen 1.000 Mittelständler, mehr als 500 Startups und nahezu alle Global Player. Sie bieten Software, IT-Services, Telekommunikations- oder Internetdienste an, stellen Geräte und Bauteile her, sind im Bereich der digitalen Medien tätig oder in anderer Weise Teil der digitalen Wirtschaft. 80 Prozent der Unternehmen haben ihren Hauptsitz in Deutschland, jeweils 8 Prozent kommen aus Europa und den USA, 4 Prozent aus anderen Regionen. Bitkom fördert und treibt die digitale Transformation der deutschen Wirtschaft und setzt sich für eine breite gesellschaftliche Teilhabe an den digitalen Entwicklungen ein. Ziel ist es, Deutschland zu einem weltweit führenden Digitalstandort zu machen.

Die Bitkom Research GmbH ist ein Tochterunternehmen des Bitkom e.V. und bietet Marktforschung aus einer Hand, von der Beratung und Konzeption über die Durchführung von Feldstudien bis hin zur öffentlichkeitswirksamen Vermarktung der Ergebnisse. Bitkom Research liefert Daten und Analysen, die ITK-Anbieter und Anwender in ihren Entscheidungen zur Geschäftsentwicklung sowie bei der Umsetzung von Marketing- und PR-Maßnahmen unterstützen.

# Impressum

## Herausgeber

Bitkom e.V.

Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10 | 10117 Berlin

## Ansprechpartner

Julian Grigo | Bereichsleiter Digital Banking & Financial Services Bitkom | T 030 27576-126 | [j.grigo@bitkom.org](mailto:j.grigo@bitkom.org)

Fabian Nadler | Referent Digital Insurance & Insurtech Bitkom | T 030 27576 164 | [f.nadler@bitkom.org](mailto:f.nadler@bitkom.org)

Lukas Gentemann | Senior Research Consultant Bitkom Research | T 030 27576-545 | [l.gentemann@bitkom-research.de](mailto:l.gentemann@bitkom-research.de)

## Redaktion

Julian Grigo | Fabian Nadler | Lukas Gentemann

## Gestaltung

Katrin Krause

# Impressum

## Copyright

Bitkom 2019

Diese Publikation stellt eine allgemeine unverbindliche Information dar. Die Inhalte spiegeln die Auffassung im Bitkom zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wider. Obwohl die Informationen mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, besteht kein Anspruch auf sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und/oder Aktualität, insbesondere kann diese Publikation nicht den besonderen Umständen des Einzelfalles Rechnung tragen. Eine Verwendung liegt daher in der eigenen Verantwortung des Lesers. Jegliche Haftung wird ausgeschlossen. Alle Rechte, auch der auszugsweisen Vervielfältigung, liegen beim Bitkom.