



# Digital Finance – wie die Digitalisierung die Finanzbranche verändert

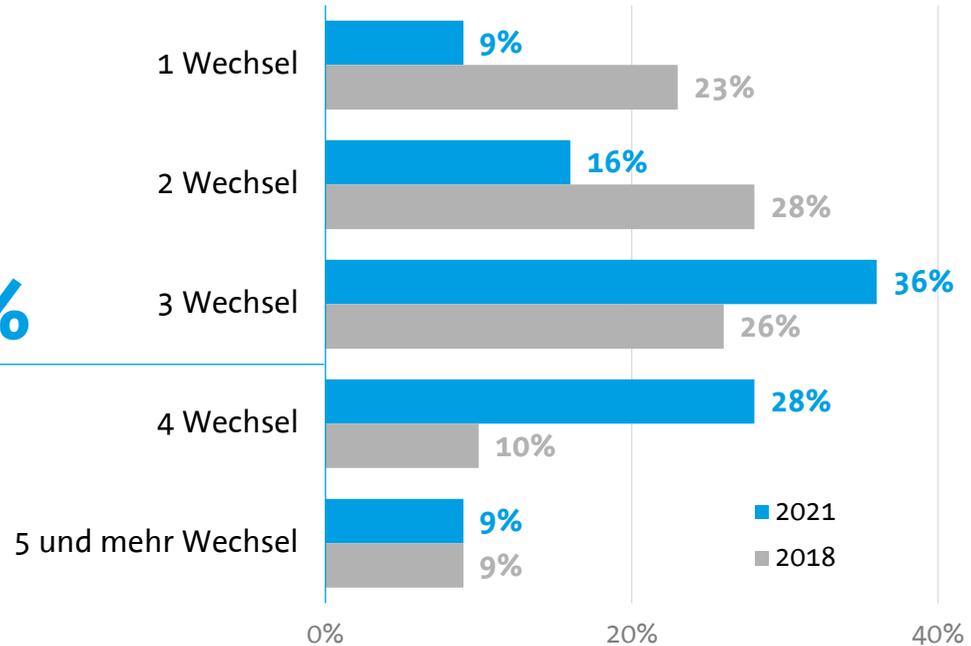
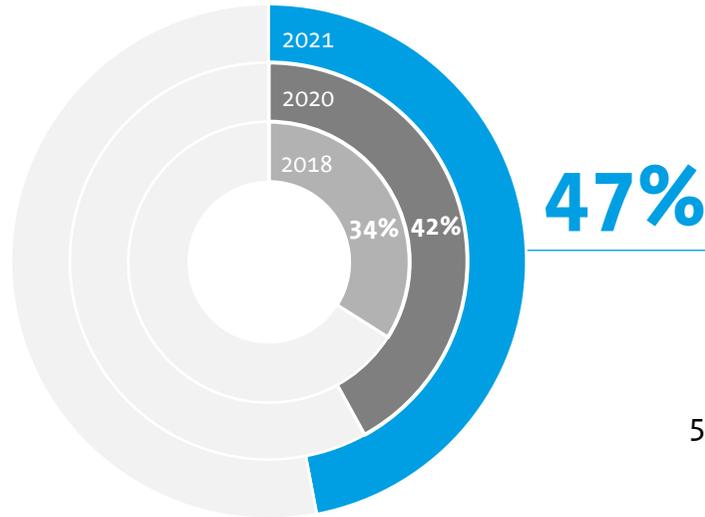
**Achim Berg, Bitkom-Präsident**  
Berlin, 9. Juni 2021

**bitkom**

# Treue zur Bank nimmt immer weiter ab

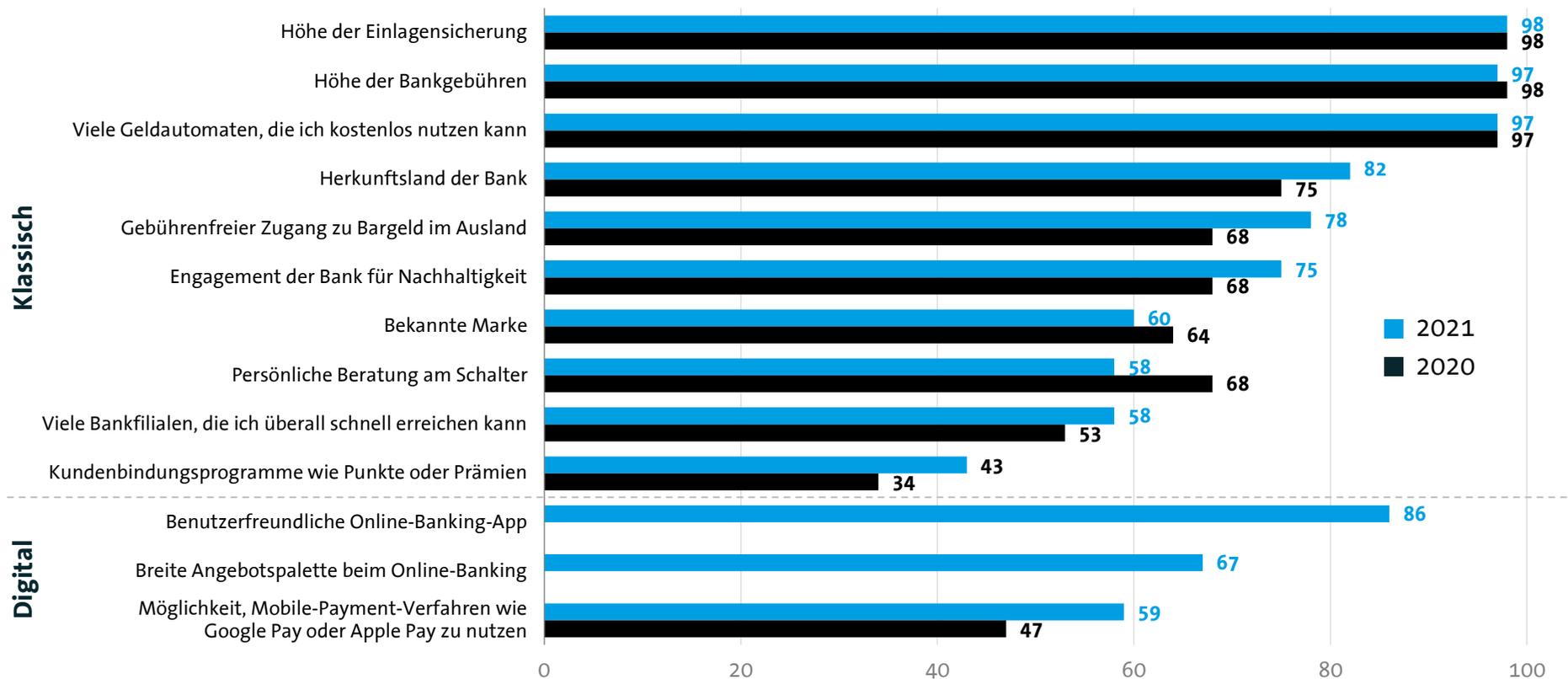
Haben Sie schon einmal Ihr hauptsächlich genutztes Girokonto gewechselt?

Ja, ich habe schon einmal  
mein hauptsächlich genutztes  
Girokonto gewechselt



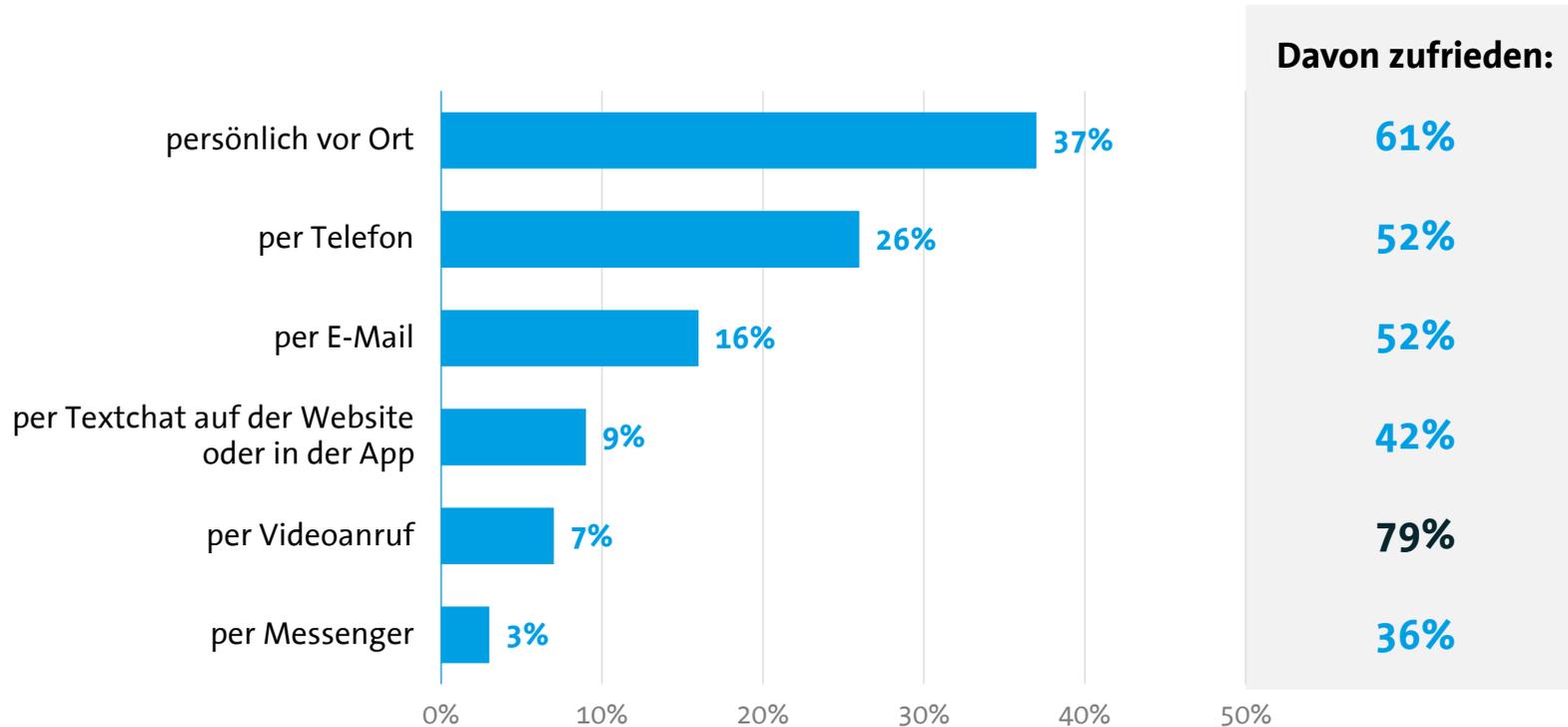
# Digitale Angebote schlagen Bankfilialen und Vor-Ort-Beratung

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte bei Ihrer Bank?\* (in Prozent)



# Zufriedenheit mit Videoberatung ist besonders hoch

Haben Sie sich schon einmal von einer Bank oder einem Finanzdienstleister auf eine der folgenden Arten beraten lassen & wie zufrieden waren Sie mit der Beratung\*?

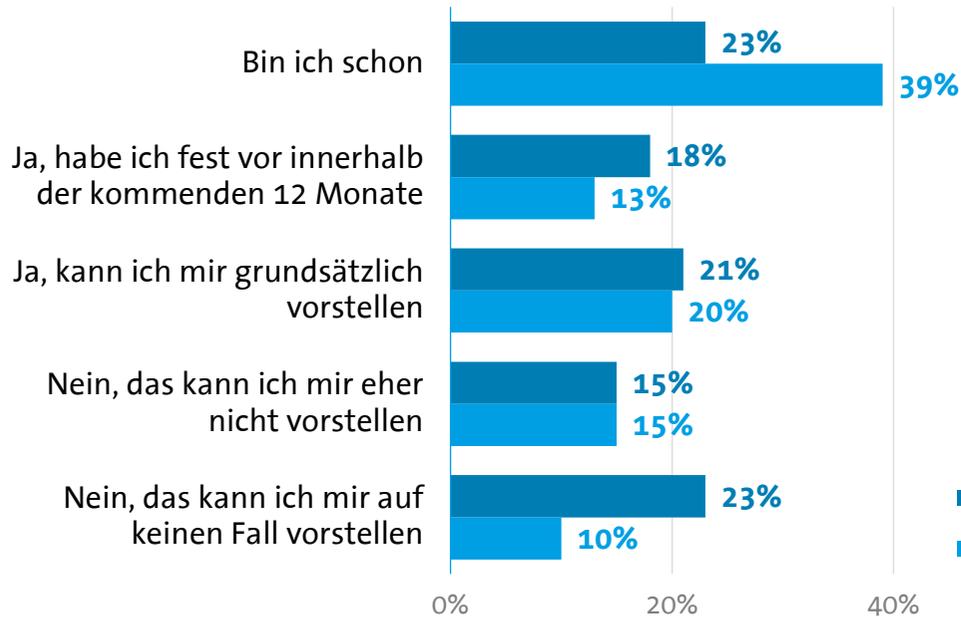


Basis links: Alle Befragten (n=1.003) | Mehrfachnennungen möglich |

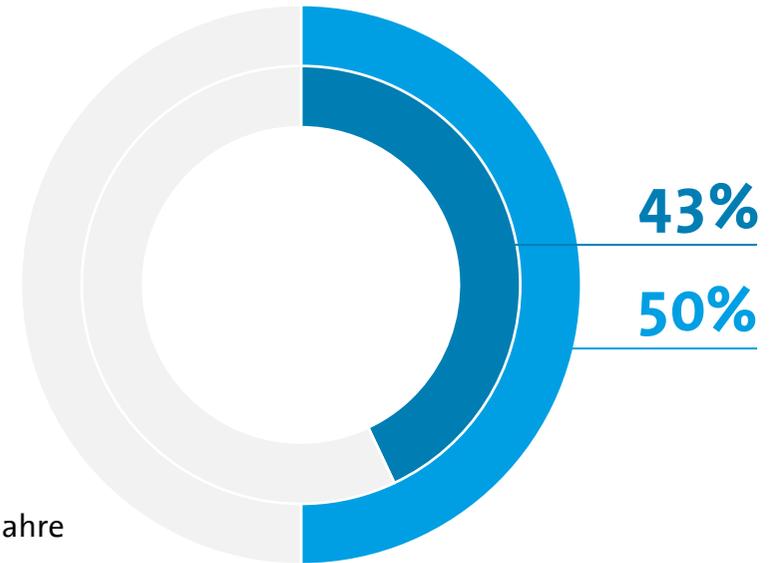
4 Basis rechts: Befragte, die sich auf diese Weise beraten haben lassen | \*Werte für »sehr zufrieden« & »eher zufrieden« | Quelle: Bitkom Research

# Die klassische Filialbank gerät zunehmend unter Druck

Können Sie sich vorstellen, mit Ihrem hauptsächlich genutzten Konto zu einer reinen Online-Bank ohne Filialen zu wechseln?

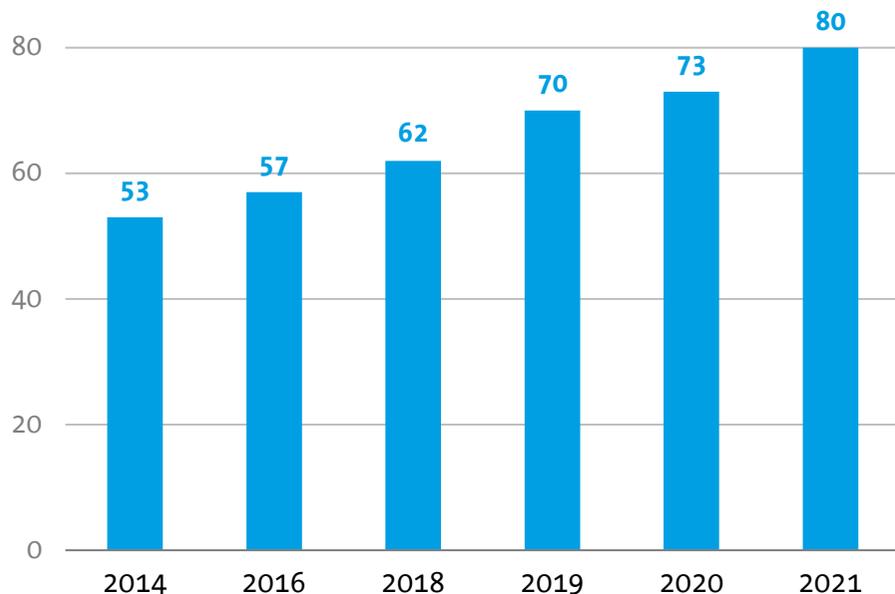


Ich kann mir vorstellen, ein Girokonto bei einem Digitalunternehmen wie Amazon, Apple oder Google zu eröffnen\*

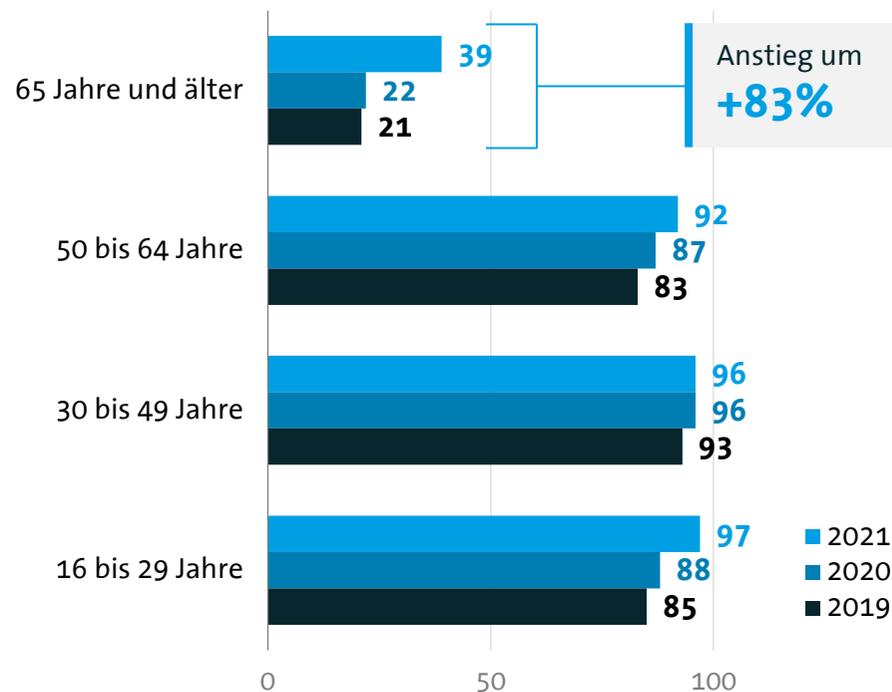


# Seniorinnen und Senioren stürmen die Online-Filialen

## Nutzen Sie Online-Banking? (in Prozent)



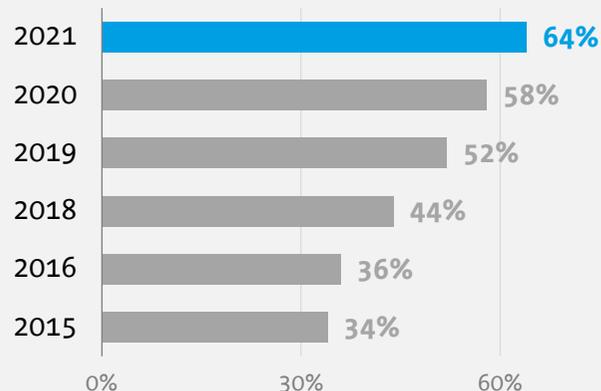
**Weitere 6% können sich vorstellen, künftig Online-Banking zu nutzen oder haben es fest vor.**



# Online-Banking entwickelt sich zum Smartphone-Banking

Über welche Endgeräte nutzen Sie aktuell Online-Banking?\*

## Smartphone-Banking-Nutzende



## Smartphone-Banking nach Alter

**76%** 16 bis 29 Jahre

**68%** 30 bis 49 Jahre

**64%** 50 bis 64 Jahre

**33%** 65 Jahre und älter



## Laptop

**83%** 2021

**82%** 2020



## Tablet Computer

**44%** 2021

**50%** 2020



## Desktop PC

**51%** 2021

**53%** 2020

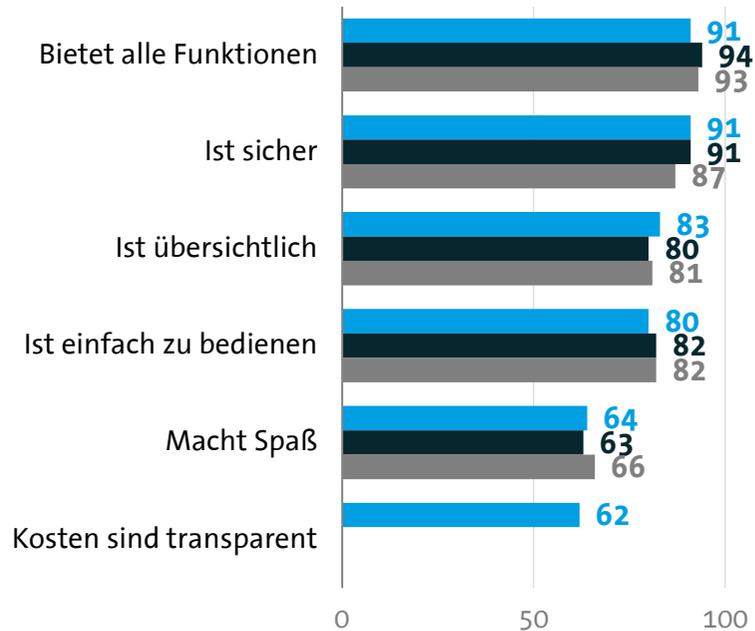
Basis: Online-Banking-Nutzende (2021: n= 807; 2020: n=735; 2019: n=702; 2018: n=627, 2016: n=572, 2015: n=587) |

7 \* Werte für »häufig«, »manchmal« & »selten« | Quelle: Bitkom Research

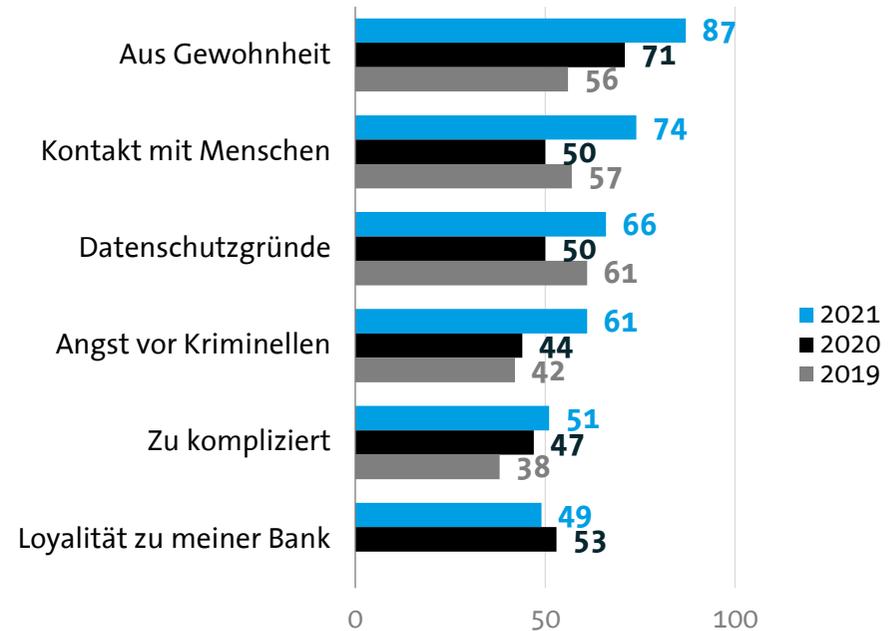
# Zufrieden mit Online-Angebot, offline vor allem aus Gewohnheit

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu oder nicht zu?\* (in Prozent)

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



Warum nutzen Sie kein Online-Banking?



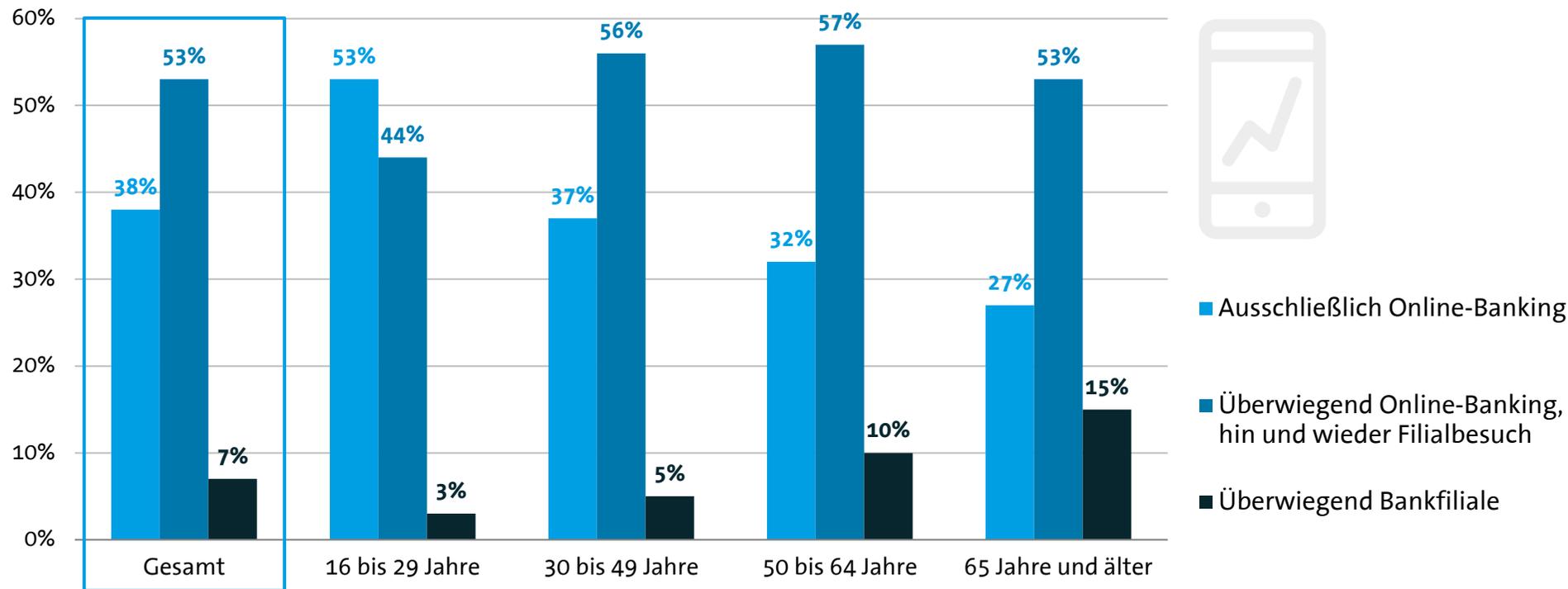
Basis links: Online-Banking-Nutzende (2021: n=807; 2020: n=735; 2019: n=702)

Basis rechts: Befragte, die kein Online-Banking nutzen (2021: n=25; 2020: n=68; 2019: n=95)

8 \* Werte für »trifft voll und ganz zu« & »trifft eher zu« | Quelle: Bitkom Research

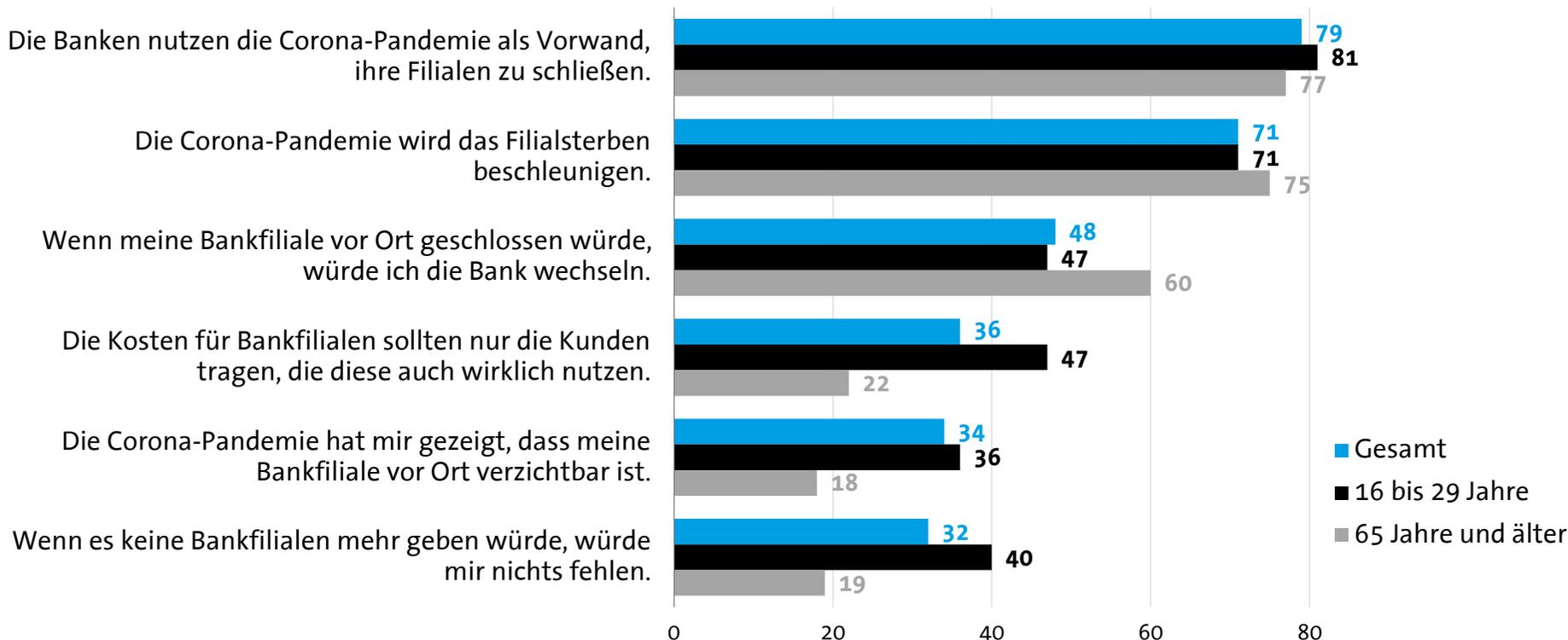
# Online-Banking: Jüngere verzichten mehrheitlich auf Filial-Besuch

Verwenden Sie ausschließlich Online-Banking oder besuchen Sie zumindest noch hin und wieder auch eine Bankfiliale mit persönlichem Kontakt zu Bankangestellten?



# Als Corona-Folge: Große Mehrheit rechnet mit Abbau von Filialen

Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Thema Bankfiliale zu bzw. nicht zu?\*(in Prozent)



# Versicherungen: Noch viel Potenzial für Online-Angebote

Inwieweit stimmen Sie den Aussagen zum Thema Versicherungen zu bzw. nicht zu?\*



57%

Ich kann mir vorstellen, meine Versicherungsangelegenheiten auch direkt **in meinem Online-Banking** zu erledigen.\*\*



44%

Ich habe einen **guten Überblick** über meine Versicherungen.

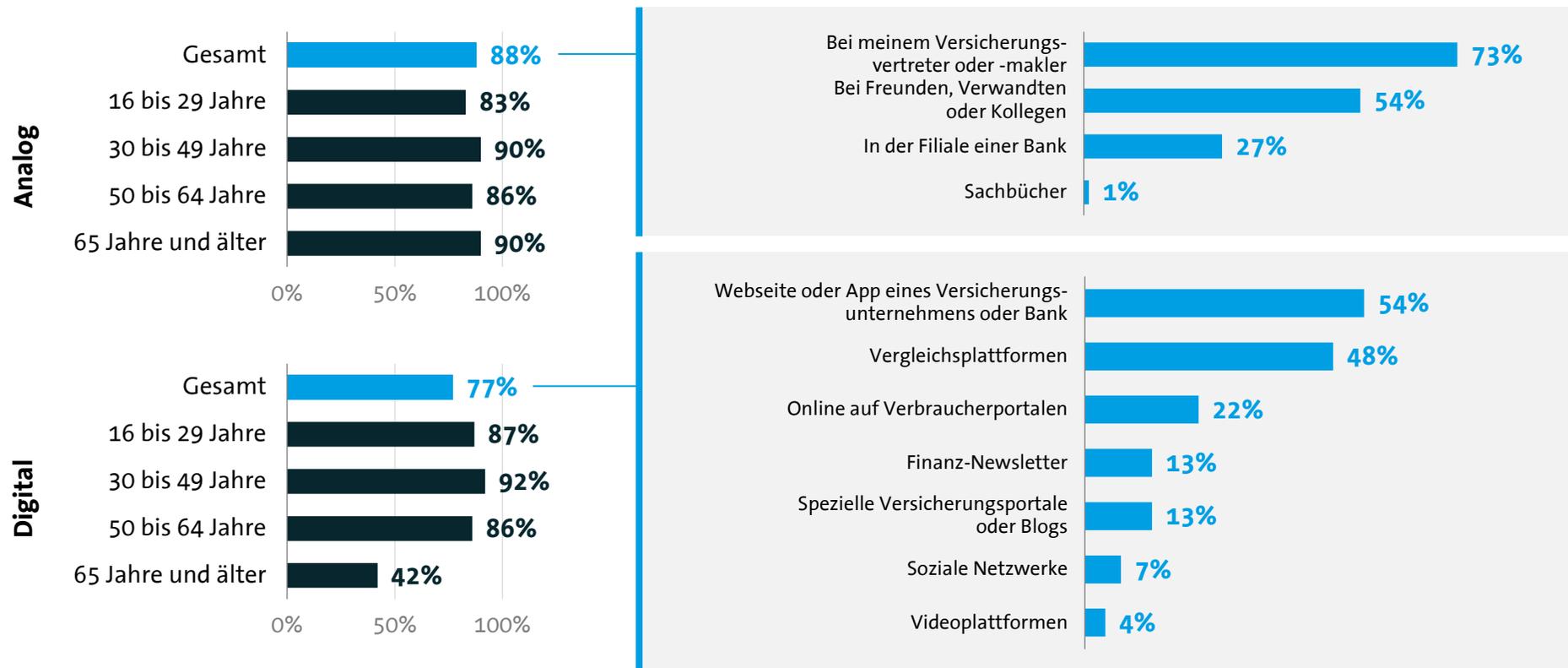


37%

Ich würde gerne mehr Versicherungsprodukte **digital abschließen**.

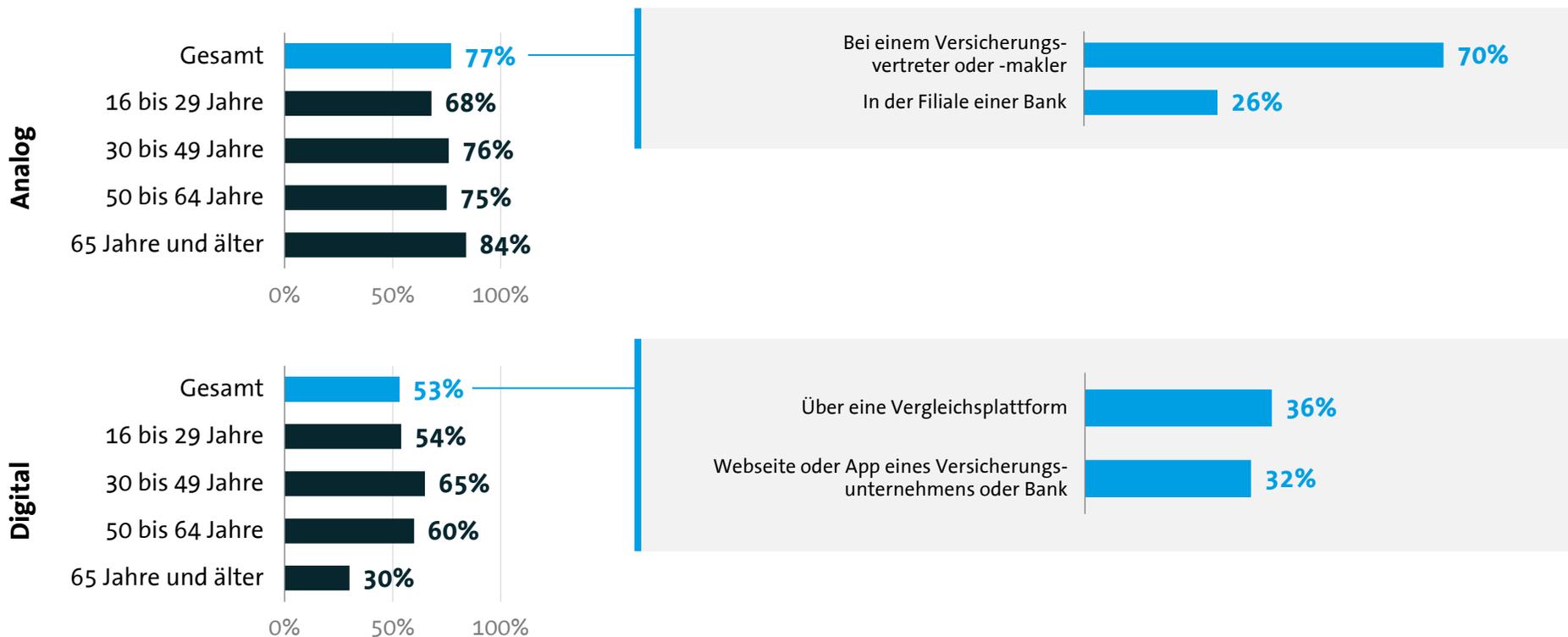
# Digitale Informationsquellen liegen bei den Jüngeren vorne

Wo informieren Sie sich in der Regel vor dem Abschluss einer Versicherung?



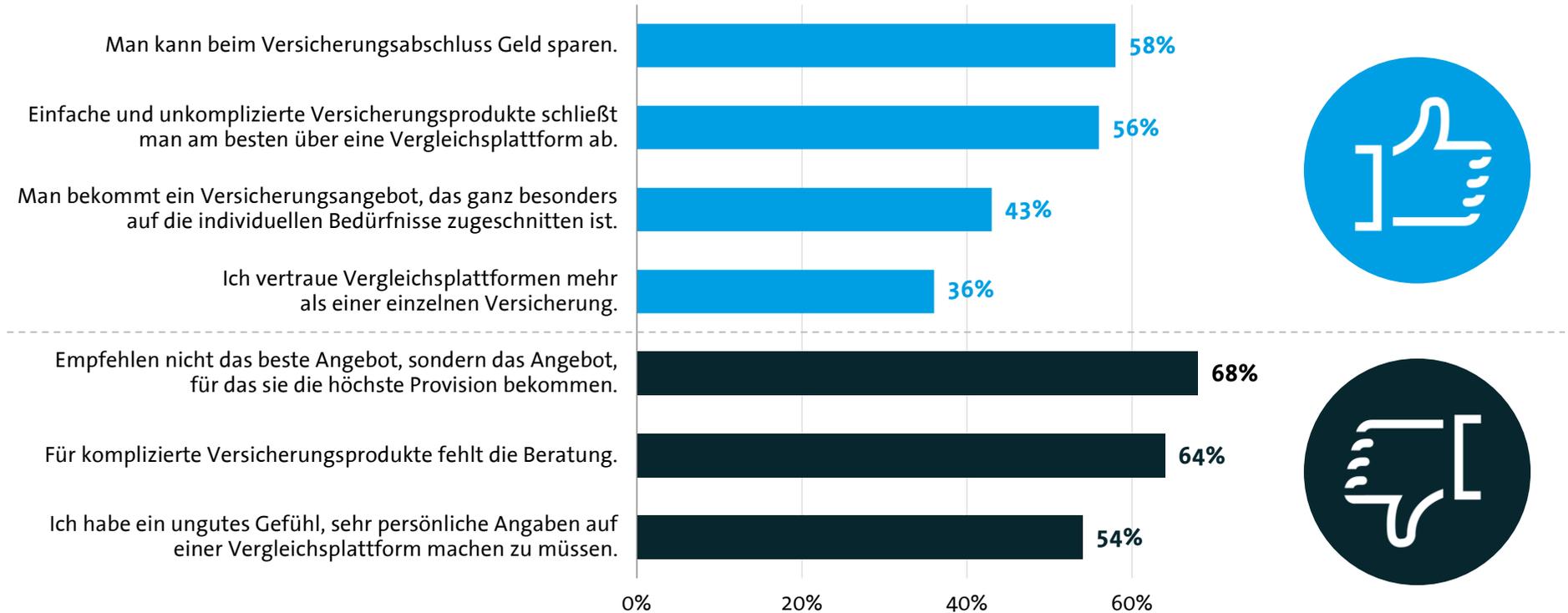
# Die Hälfte hat schon digital eine Versicherung abgeschlossen

## Wo haben Sie schon einmal selbst eine Versicherung abgeschlossen?



# Bei Vergleichsplattformen werden Vor- und Nachteile gesehen

Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zu Vergleichsplattformen für Versicherungen zu bzw. nicht zu?\*



9 & 10 June 2021

# Digital Finance Conference | Highlights



**Dr Jörg Kukies**

State Secretary,  
German Federal  
Ministry of  
Finance



**Burkhard Balz**

Member of the  
Executive Board,  
Deutsche  
Bundesbank



**Miriam  
Wohlfarth**

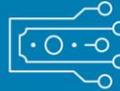
Co-Founder,  
Banxware



**Digital Sovereignty**



**Trends in the Ecosystem**



**Tech in Finance**

#digifin21

[www.finance-conference.berlin](http://www.finance-conference.berlin)

**bitkom**  
events



# Digital Finance – wie die Digitalisierung die Finanzbranche verändert

**Achim Berg, Bitkom-Präsident**  
Berlin, 9. Juni 2021

**bitkom**