

A close-up photograph of server rack components, showing vertical metal rails with circular ventilation holes. The lighting is warm and directional, creating strong highlights and shadows. A teal-colored rectangular text box is overlaid on the left side of the image, containing the main title and date.

So digital ist die deutsche Finanz- und Versicherungsbranche.

Berlin, Dezember 2023

Vorwort

Die Art und Weise wie Menschen ihre Finanzen verwalten, ändert sich umfassend und tiefgreifend. Wie sich dieser Wandel in den jüngsten Entwicklungen zeigt und was das für die Finanzlandschaft bedeutet, dokumentieren wir in diesem Bericht. Die Ergebnisse werfen interessante Fragen auf und zeigen, dass die Digitalisierung der Finanzlandschaft in vollem Gang ist.

Der vorliegende Bericht präsentiert aktuelle Erkenntnisse über das Finanzverhalten der Deutschen und zeigt, wie digitale Technologien und Innovationen die Art und Weise, wie sie ihre Finanzgeschäfte abwickeln, grundlegend verändern. Vom Online-Banking über die Vorliebe für kontaktloses Bezahlen bis hin zum Interesse an Kryptowährungen und digitalen Versicherungen.

Gerne möchten wir mit den vorliegenden Einblicken nicht nur informieren, sondern inspirieren und dazu beitragen, fundierte Entscheidungen in einem sich ständig wandelnden Finanzumfeld zu treffen.

Viel Spaß und viele Erkenntnisse bei der Lektüre!

Einblicke



50%
würde nichts fehlen,
wenn es keine Bankfilialen
mehr geben würde.



79 %
derjenigen, die Online-Banking
verwenden, nutzen dafür
zumindest hin und wieder das
Smartphone.



95 %
Zahlen kontaktlos mit
Karte, Smartphone oder
Smartwatch.



72%
ist eine benutzer-
freundliche Online-
Banking-App wichtig.



34 %
sind bereits Kunde oder
können sich vorstellen, Kunde
einer Neobank zu werden.



79 %
Haben schon einmal
online eine Versicherung
abgeschlossen.



76%
nutzen Online-Banking.



32 %
haben bereits Krypto-
währungen gekauft
oder können es sich vorstellen.



59 %
wünschen sich eine einfache
digitale Übersicht über ihre
voraussichtlichen Einkünfte
im Alter.

Inhalt

1	Beziehung zur Bank	5
2	Online-Banking	12
3	Neobanken	20
4	Digitales Bezahlen	27
5	Kryptowährungen	32
6	Versicherungen	37
7	Anhang	44

01

Beziehung zur Bank

Mehrheit hat die Bank gewechselt und legt Wert auf digitale Angebote

Die Nachrichten über Bankenpleiten sowie steigende Zinsen machen vielen Menschen Sorgen. Zwei Drittel (66 Prozent) würden sofort ihr Geld abheben oder zu einer anderen Bank überweisen, wenn es Gerüchte über eine Krise bei ihrer Bank gäbe.

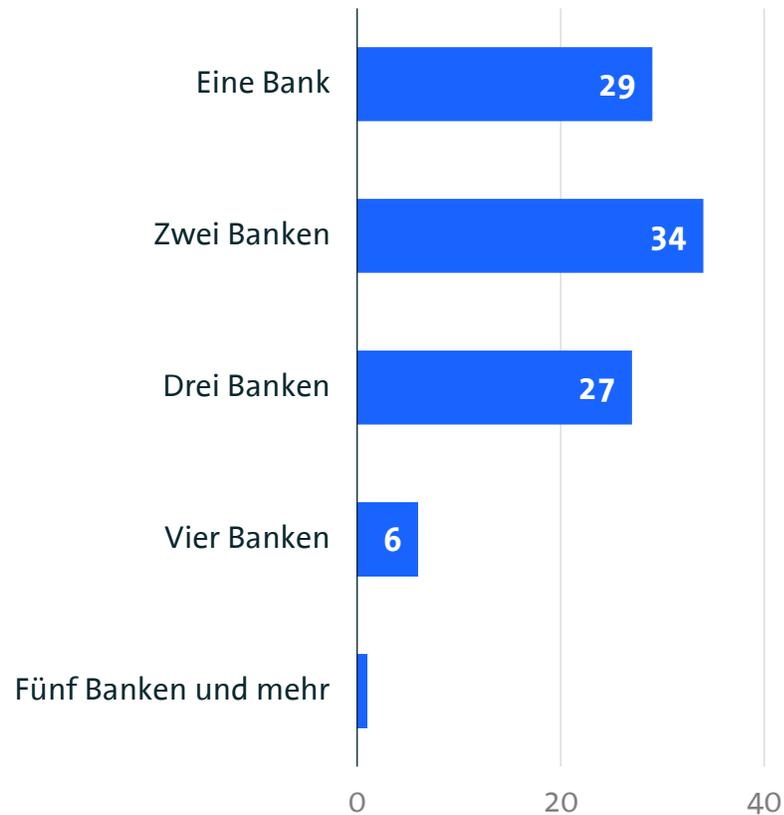
Der Bankwechsel kommt aber nicht nur im Krisenfall in Frage, insgesamt hat die Treue zur Bank weiter abgenommen. 55 Prozent derjenigen, die mindestens ein Bankkonto besitzen, hat schon einmal das hauptsächlich genutzte Konto gewechselt. Vor einem Jahr waren es 51 Prozent, vor fünf Jahren sogar erst 35 Prozent.

Bei der Wahl einer Bank setzen sich digitale Angebote gegen Filialnetz und Beratung durch. Rund drei Viertel (72 Prozent) der Deutschen ist eine benutzerfreundliche Online-Banking-App wichtig. Der Hälfte (50 Prozent) würde nichts fehlen, wenn es keine Bankfilialen mehr geben würde.

Insgesamt erhalten deutsche Banken ein durchwachsenes Digital-Zeugnis von ihren Kundinnen und Kunden. Unterm Strich steht für das digitale Angebot der eigenen Bank nur die Note „befriedigend“.

Zwei Drittel nutzen mehr als eine Bank

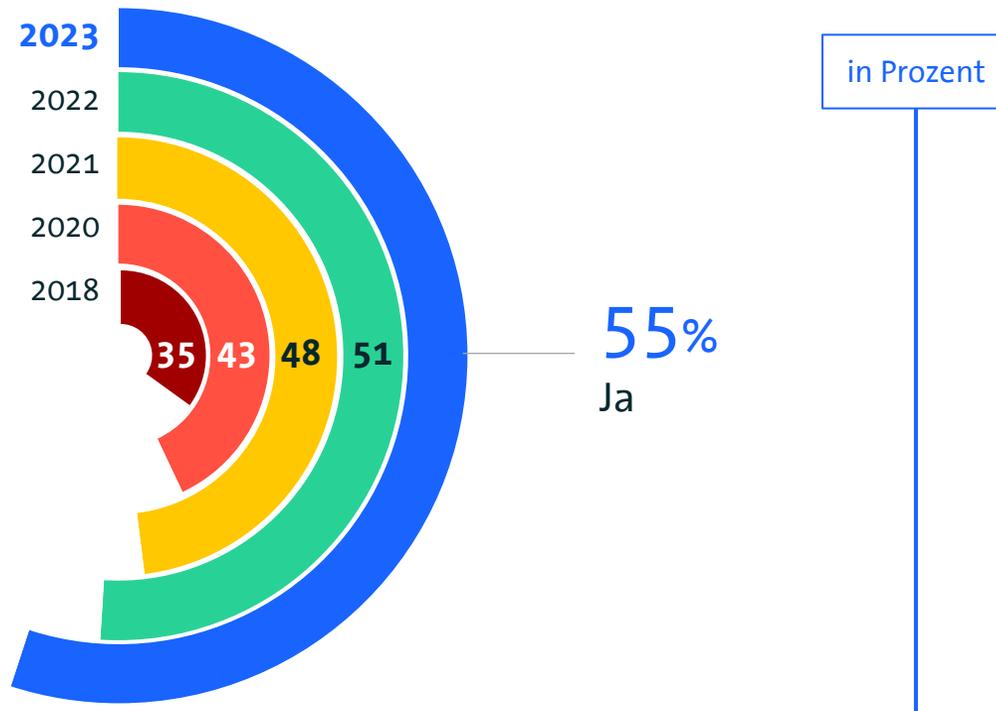
Zu wie vielen Banken unterhalten Sie eine Geschäftsbeziehung?



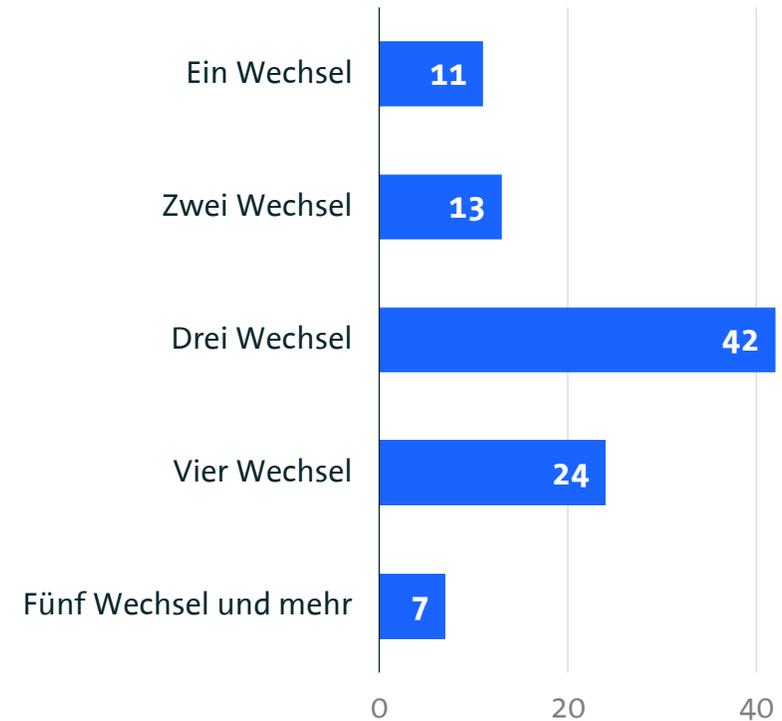
Im Durchschnitt unterhalten die Deutschen Geschäftsbeziehungen zu **2 Banken**.

Mehrheit bleibt ihrer Bank nicht mehr treu

Haben Sie schon einmal Ihr hauptsächlich genutztes Girokonto gewechselt?

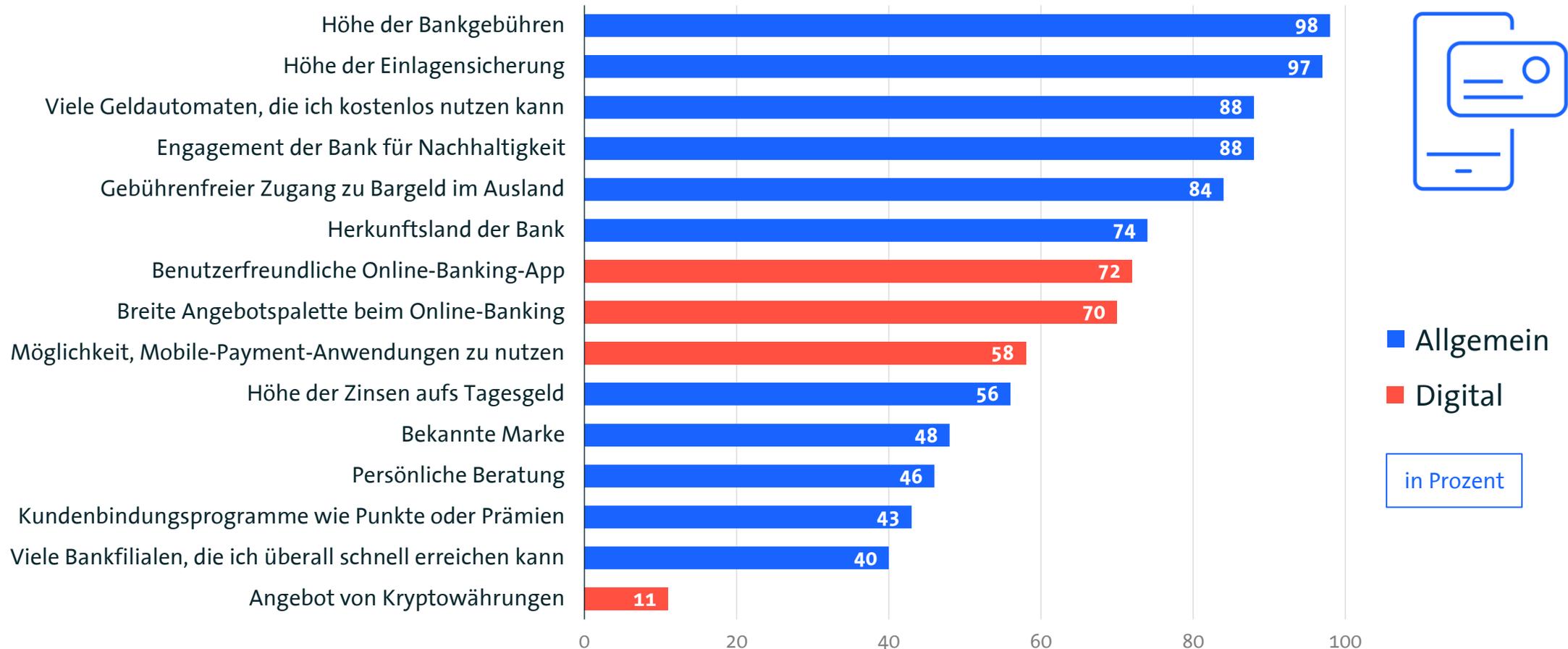


Wie häufig haben Sie dieses Konto bereits gewechselt?



Online-Angebote schlagen Filialnetz und Beratung

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte bei Ihrer Bank?



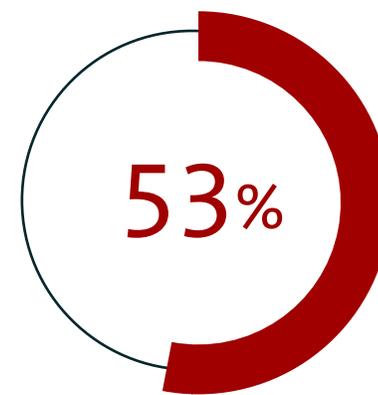
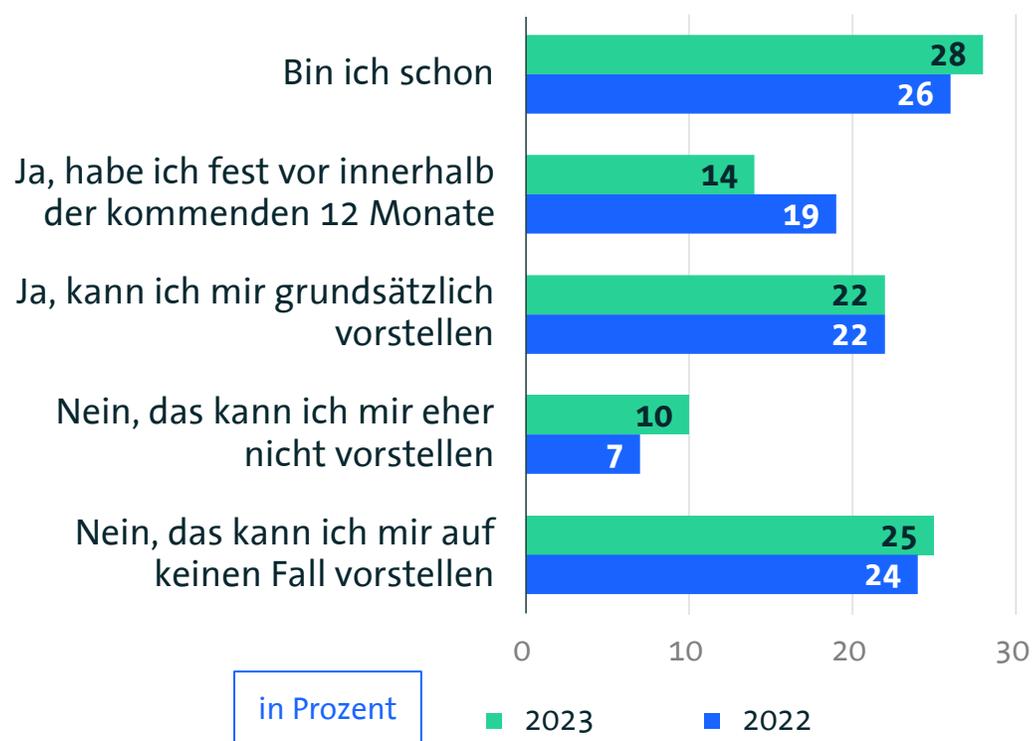
Digitale Angebote bekommen nur die Note Drei

Wie bewerten Sie insgesamt das digitale Angebot Ihrer Bank?

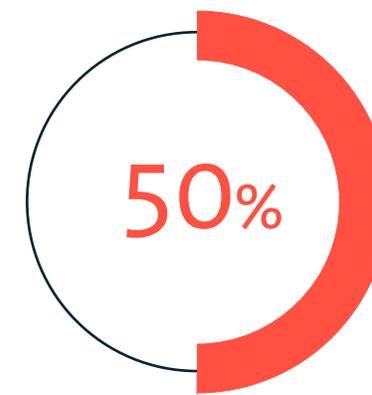
16-29:	<i>befriedigend</i>	(2,8)
30-49:	<i>befriedigend</i>	(3,0)
50-64:	<i>befriedigend</i>	(3,0)
ab 65:	<i>ausreichend</i>	(3,5)
Gesamt:	<i>befriedigend</i>	(3,1)

Filialbanken stehen unter Druck

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



In wenigen Jahren wird es keine Bankfilialen mehr geben.



Wenn es keine Bankfilialen mehr geben würde, würde mir nichts fehlen.

02

Online-Banking

Ältere entdecken Online-Banking und klassische Banken stehen zunehmend unter Druck

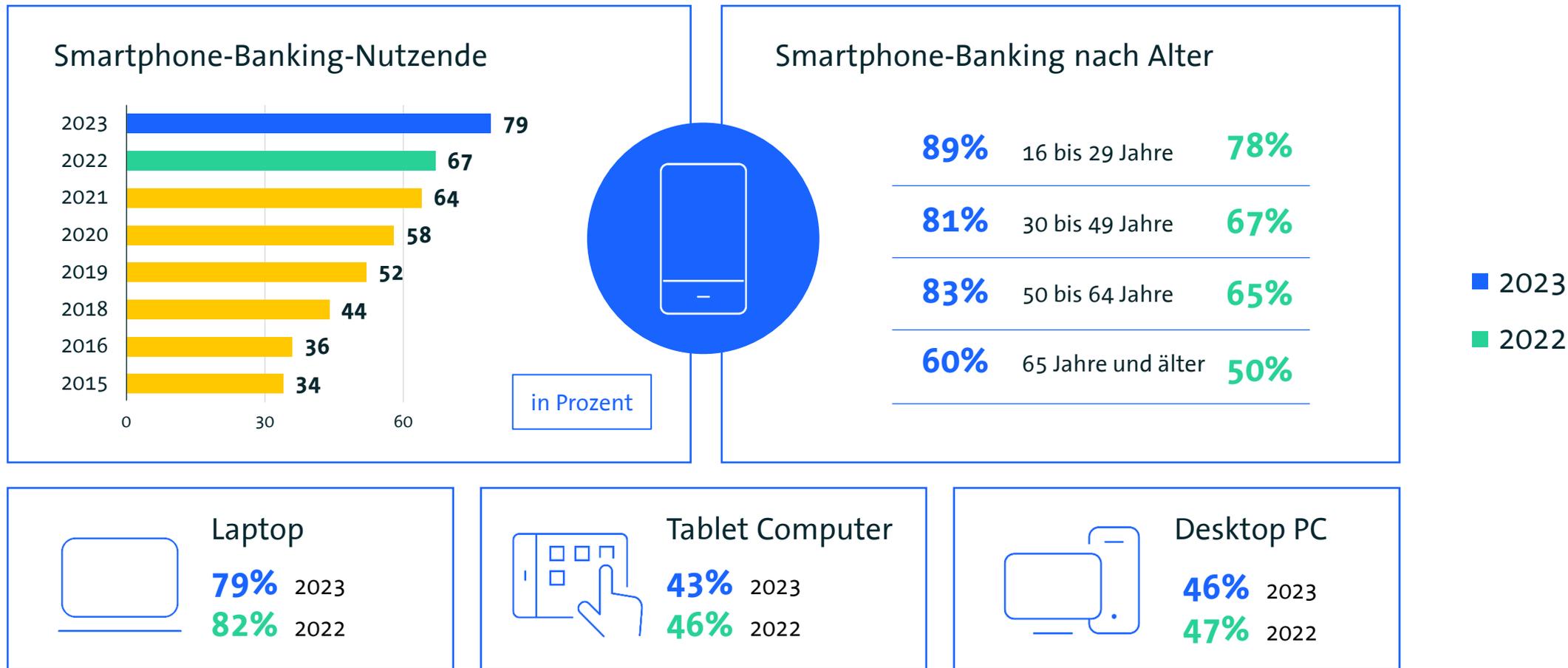
Wer im Internet unterwegs ist, macht in der Regel auch Online-Banking – und zwar immer häufiger unabhängig vom Alter. So erledigen 9 von 10 Internetnutzerinnen und -nutzern in Deutschland (90 Prozent) ihre Bankgeschäfte online, unter den Älteren ab 65 Jahre liegt der Anteil mit inzwischen 80 Prozent nur etwas unter dem Durchschnitt. Vor vier Jahren waren es in dieser Altersgruppe erst 60 Prozent. Dabei ist erstmals das Smartphone eines der wichtigsten Zugangsgeräte zum Online-Bank. 8 von 10 (79 Prozent) derjenigen, die Online-Banking verwenden, nutzen dafür zumindest hin und wieder das Smartphone.

Dabei nutzt die große Mehrheit vor allem die Möglichkeit, den Kontostand abzufragen und Überweisungen zu tätigen (je 94 Prozent), sowie ihre Daueraufträge zu verwalten (84 Prozent).

Für die etablierten Banken wächst der Wettbewerbsdruck. 41 Prozent aller Deutschen können sich vorstellen, ein Girokonto bei einem Digitalunternehmen wie Amazon, Apple oder Google zu eröffnen. Unter den 16- bis 29-Jährigen liegt der Anteil mit 55 Prozent noch höher.

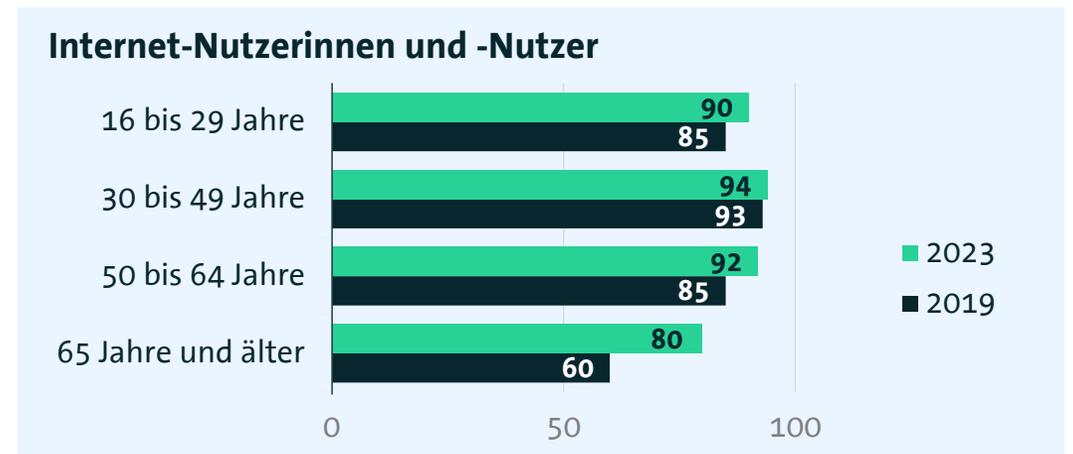
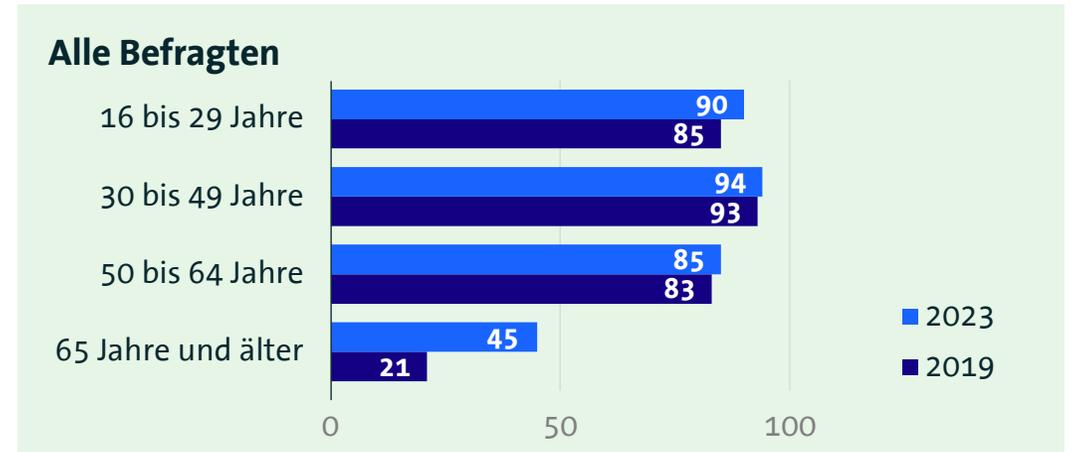
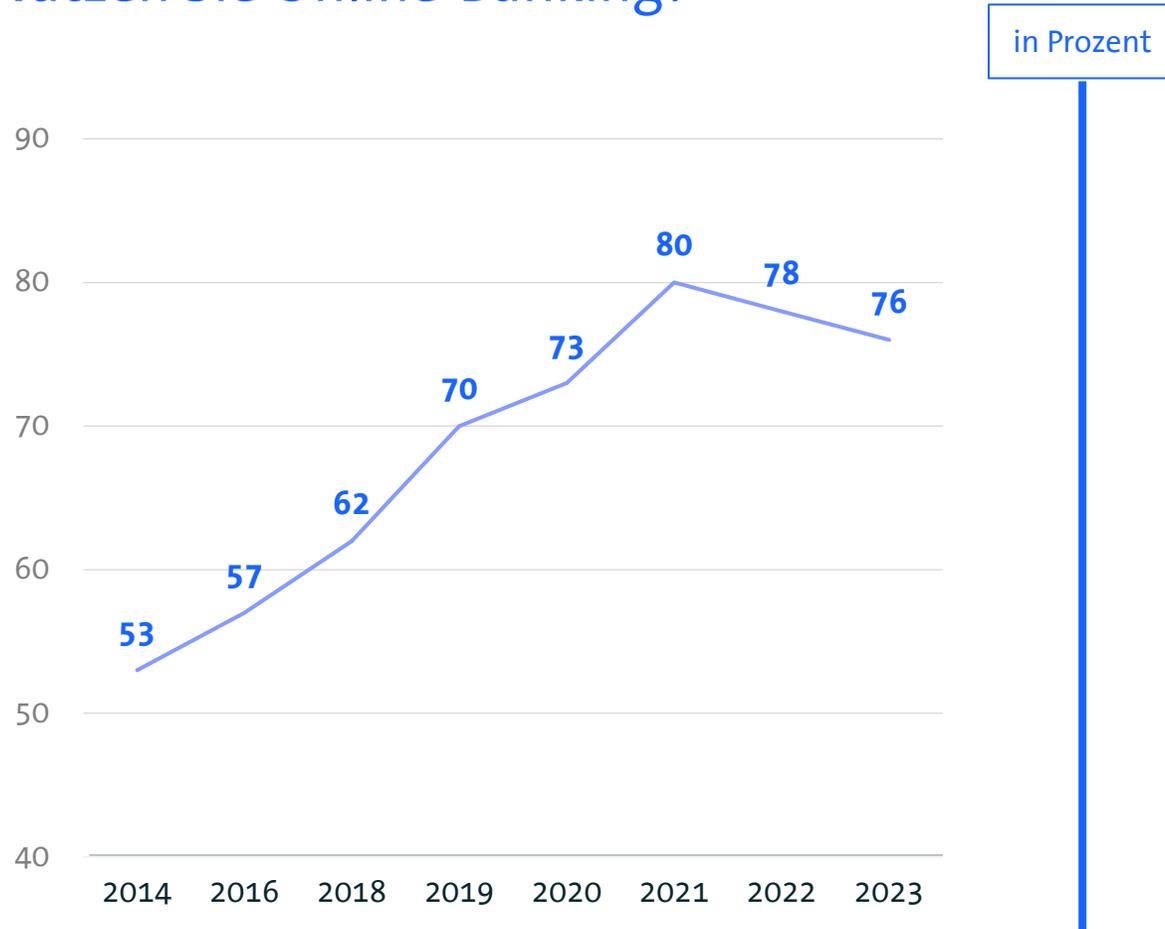
Smartphone zieht mit dem Notebook gleich

Über welche Endgeräte nutzen Sie aktuell Online-Banking?



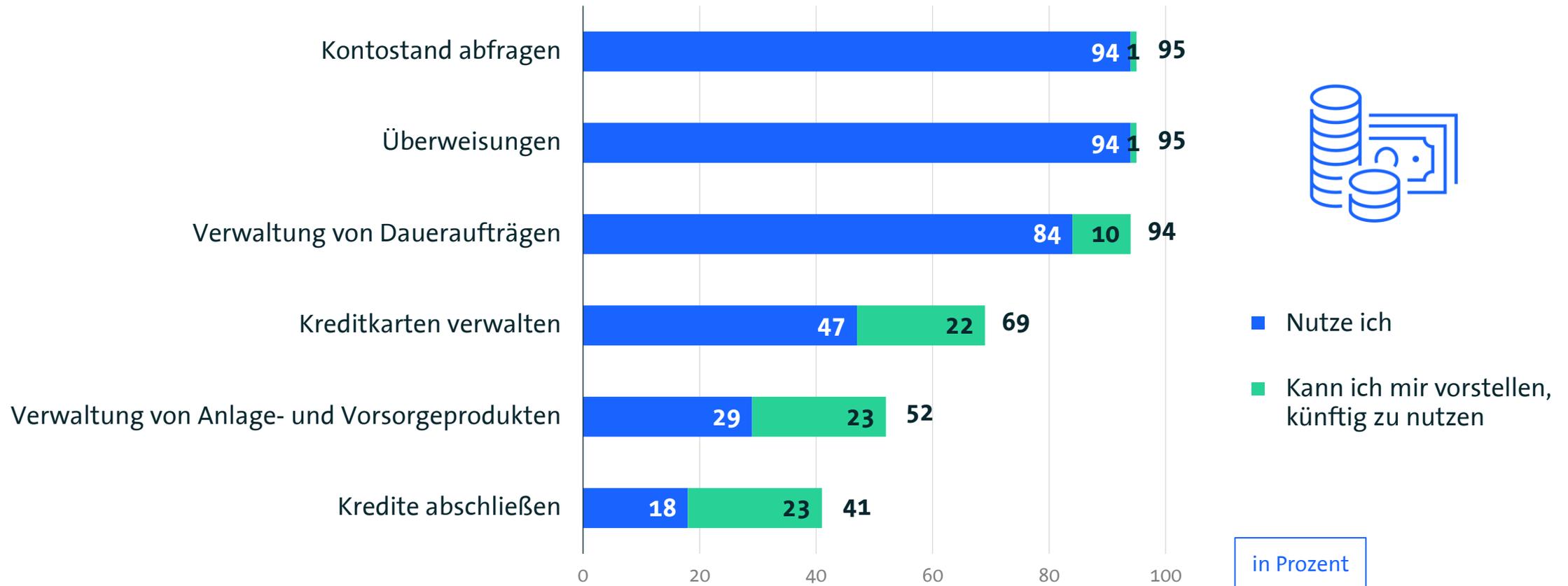
Online-Banking nach Corona: Ältere holen auf

Nutzen Sie Online-Banking?



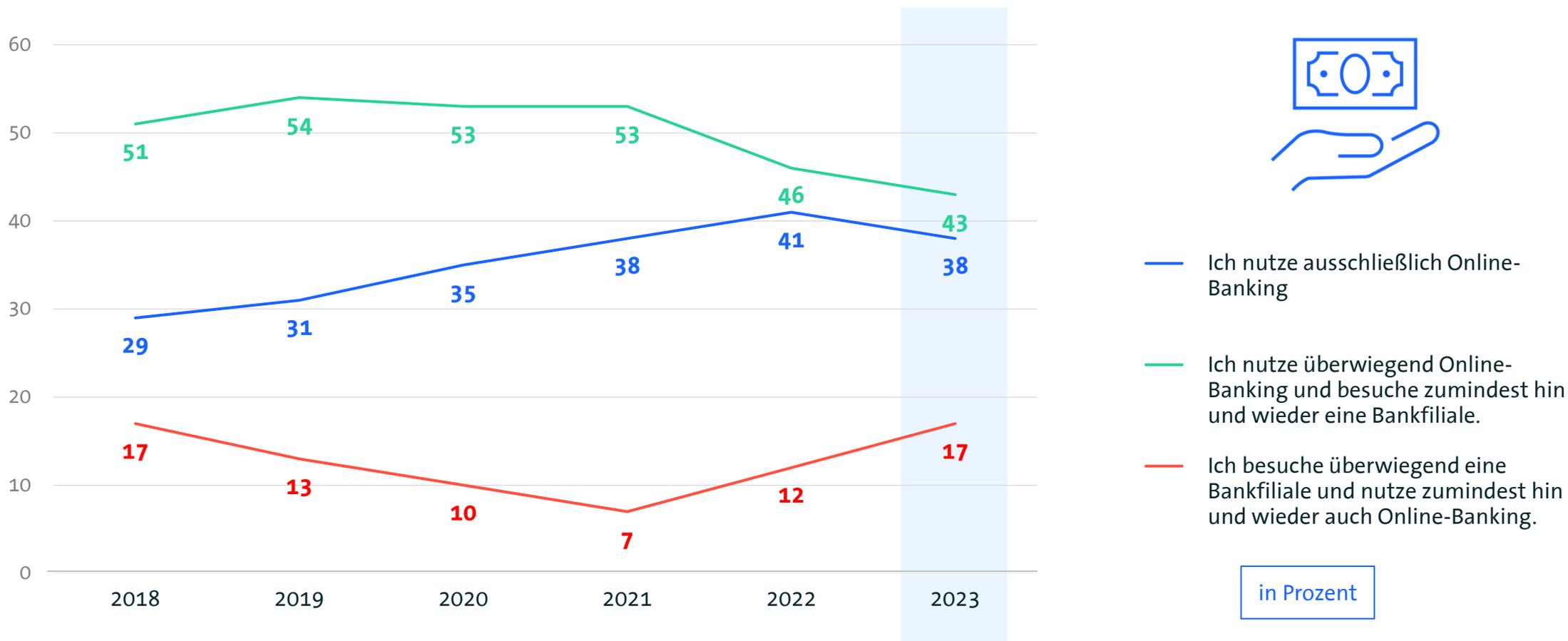
Online-Banking: Potenzial bei Geldanlage und Krediten

Wofür nutzen Sie Online-Banking bzw. können Sie sich vorstellen, dies künftig zu nutzen?



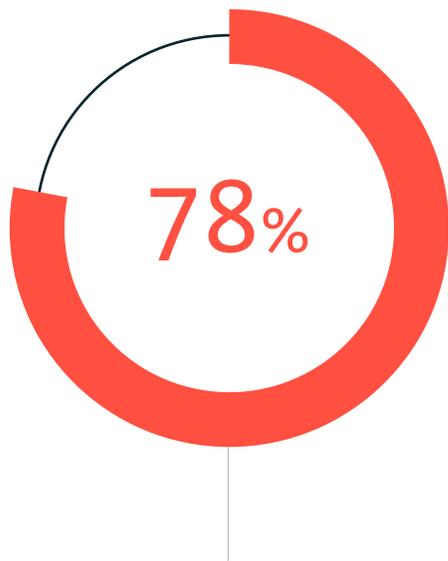
Nicht einmal ein Fünftel zieht die Bankfiliale vor

Verwenden Sie in der Regel eher Online-Banking oder gehen Sie in eine Bankfiliale?

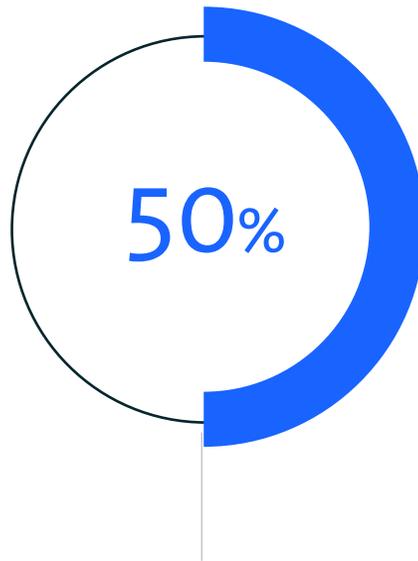


Drei Viertel haben Angst vor Kriminellen

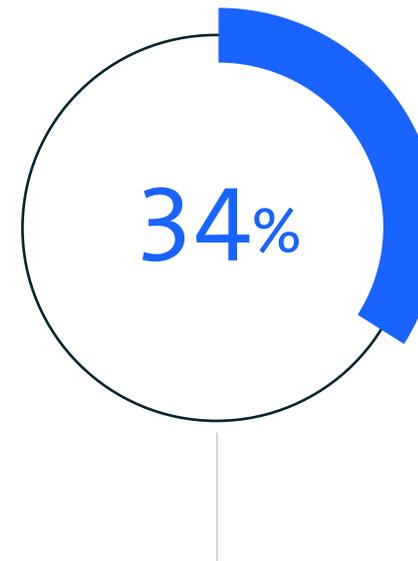
Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?



Ich mache mir Sorgen, dass mein Online-Banking-Zugang **von Kriminellen missbraucht** werden könnte.



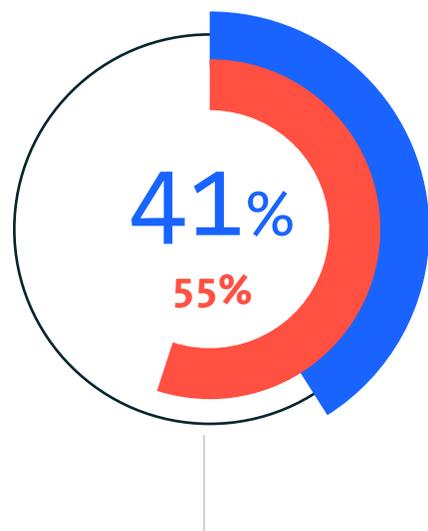
Ich nutze Online-Banking **an öffentlichen Orten**, etwa im Café oder im Zug.



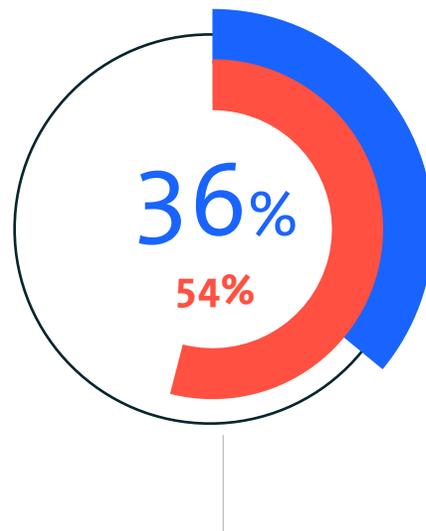
Bei der Nutzung von Online-Banking an öffentlichen Orten nutze ich **kein öffentliches WLAN**, sondern immer VPN oder Mobilfunk

Neuer Wettbewerb für klassische Banken

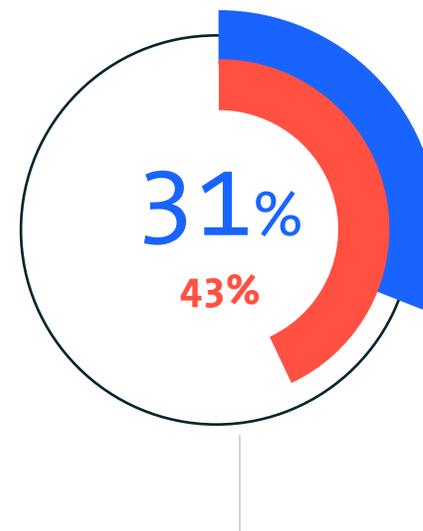
Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?



... können sich vorstellen, ein Girokonto **bei einem Digitalunternehmen** wie Amazon, Apple oder Google zu eröffnen.



... nennen als Grund für ihren letzten Bankwechsel **»bessere digitale Angebote«** des neuen Anbieters.



... können sich vorstellen, ein Girokonto **bei einem Tech-Startup** zu eröffnen.

■ 30 und älter
■ 16 - 29 Jahre

03

Neobanken

Neobanken spalten Jung und Alt

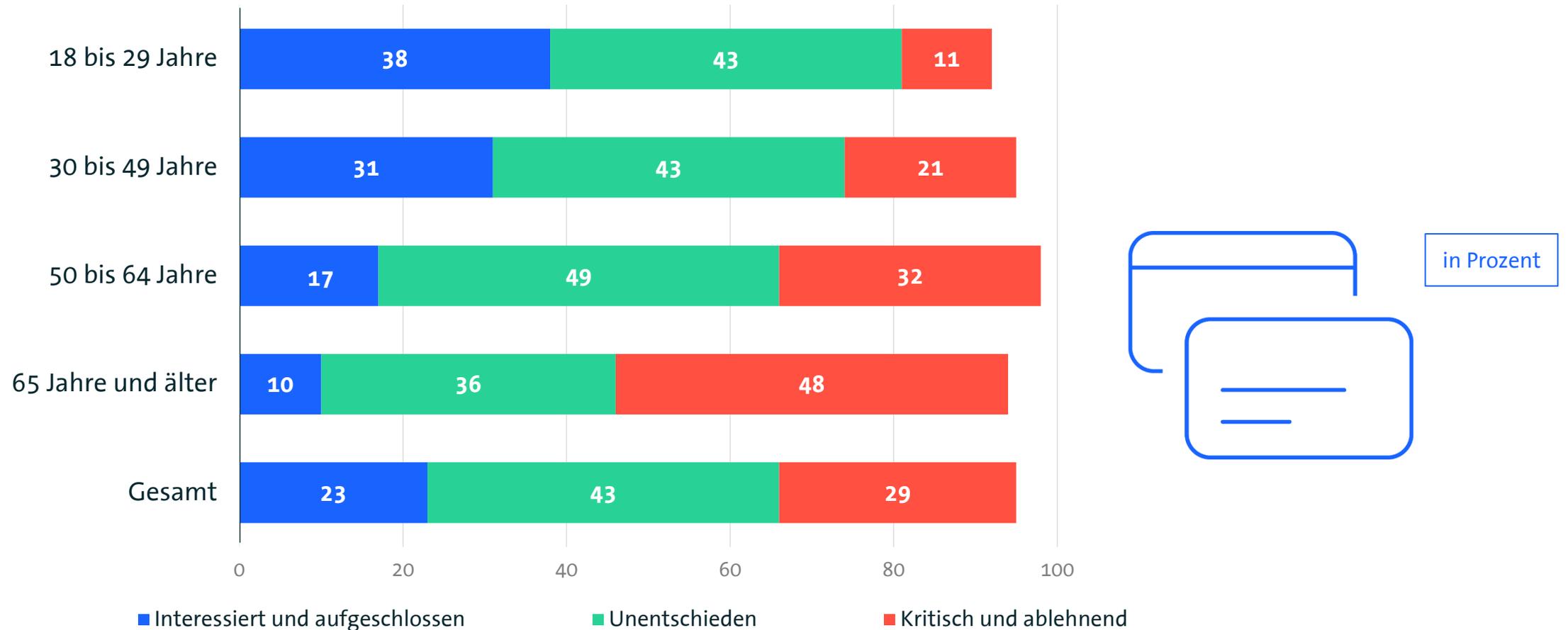
Von der Kontoeröffnung bis zum Sparplan – alle Finanzangelegenheiten am Smartphone erledigen? Ein Viertel der Bundesbürgerinnen und Bundesbürger (25 Prozent) kann sich vorstellen, die Bankgeschäfte bei einer Smartphone- oder Neobank zu erledigen, weitere 9 Prozent haben bereits ein Konto bei einer solchen Bank. Während sich die 18- bis 29-Jährigen interessiert und aufgeschlossen zeigen, sind die Älteren überwiegend skeptisch.

Als größte Vorteile von Neobanken werden die einfache und schnelle Kontoeröffnung (43 Prozent), geringe Kosten (38 Prozent) und ein besonders guter Überblick über die Finanzen (37 Prozent) genannt. Gefragt nach den Nachteilen von Neobanken wird am häufigsten die fehlende individuelle Beratung (45 Prozent) genannt, 33 Prozent gehen einfach lieber in eine Filiale und 28 Prozent reicht das klassische Online-Banking am Computer.

Die Mehrheit (56 Prozent) geht davon aus, dass Neobanken dauerhaft neben etablierten Banken existieren werden.

Jüngere stehen Neobanken aufgeschlossen gegenüber

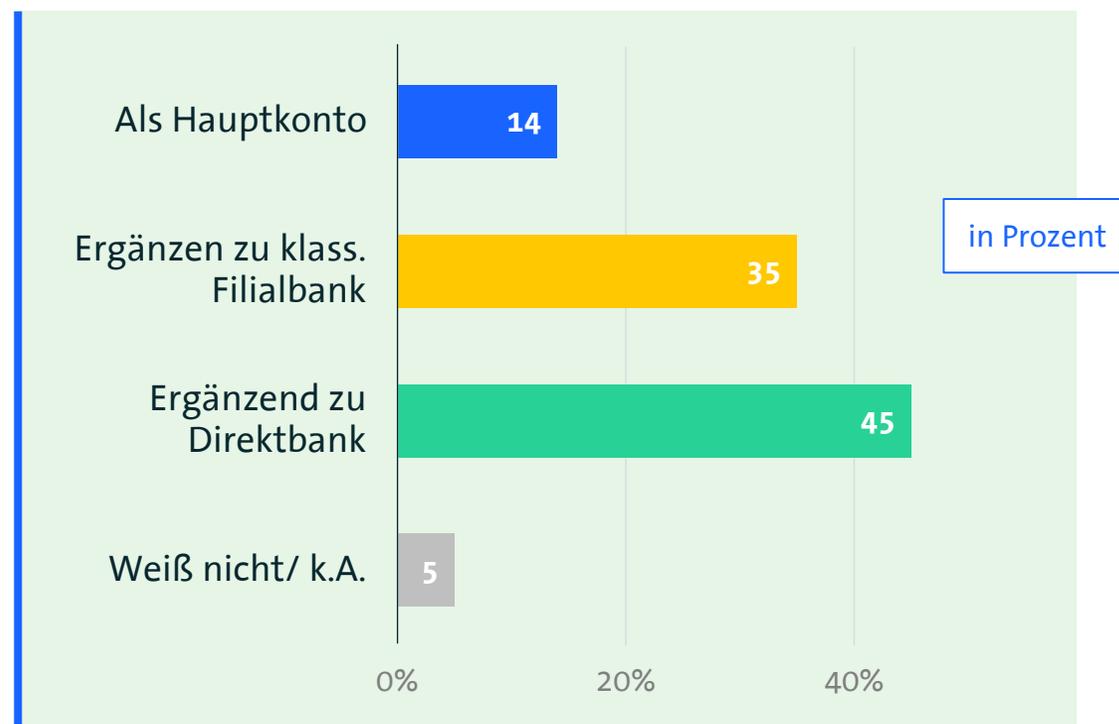
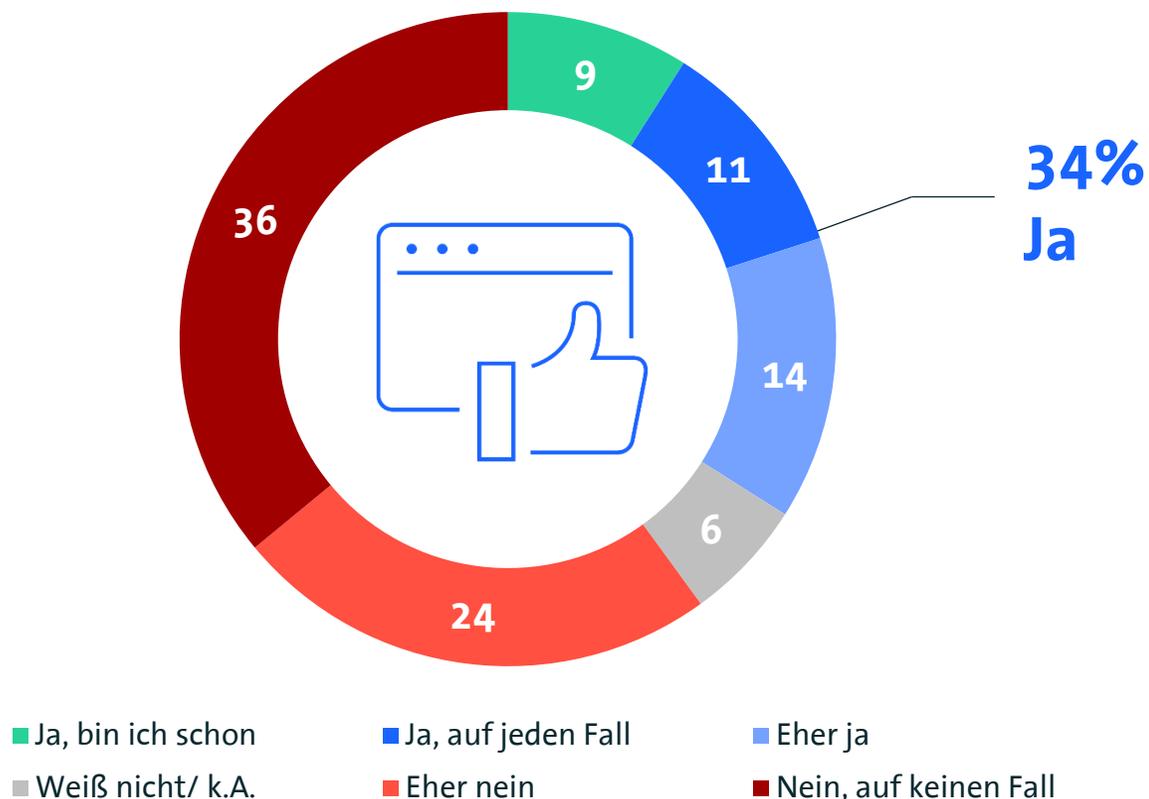
Ganz grundsätzlich: Wie stehen Sie Neobanken gegenüber?



Neobanken haben großes zusätzliches Kundenpotenzial

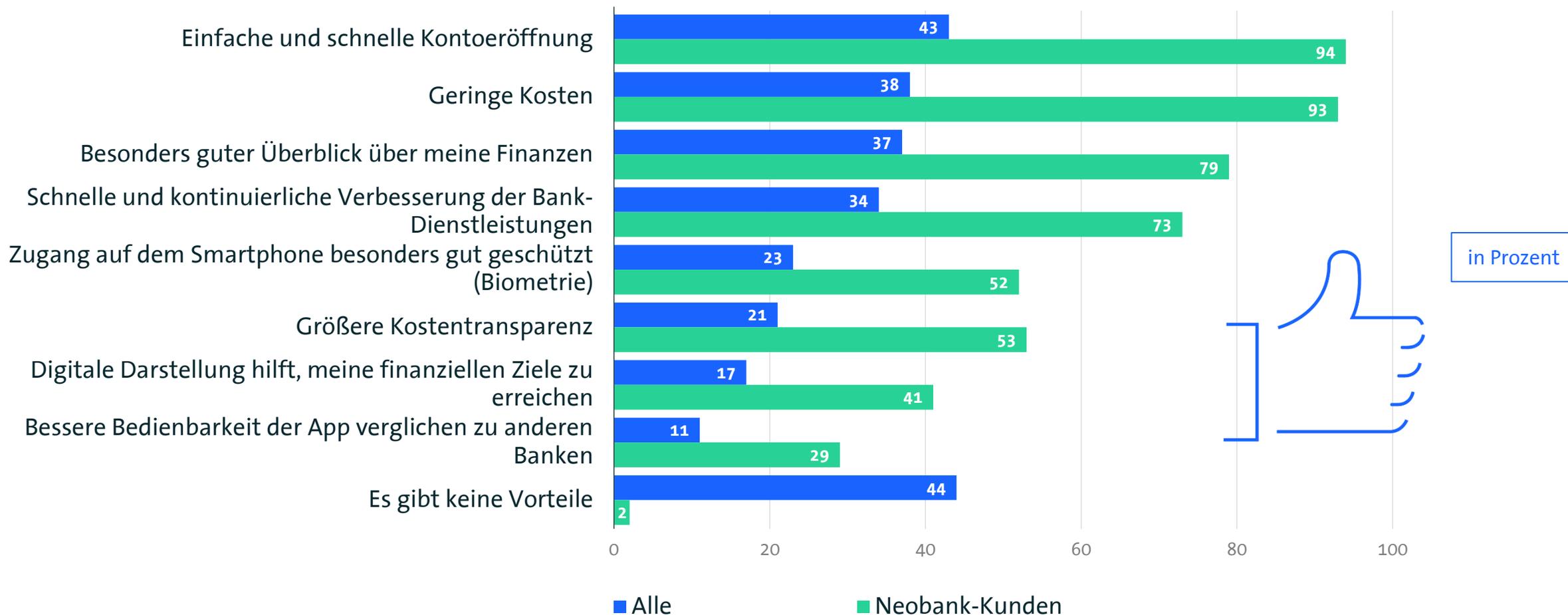
Können Sie sich vorstellen, selbst Kundin bzw. Kunde einer Neobank zu werden?

Wie würden Sie das Angebot einer Neobank nutzen bzw. nutzen es?



Neobanken gelten als einfach nutzbar und preisgünstig

Was sind aus Ihrer Sicht die größten Vorteile von Neobanken?



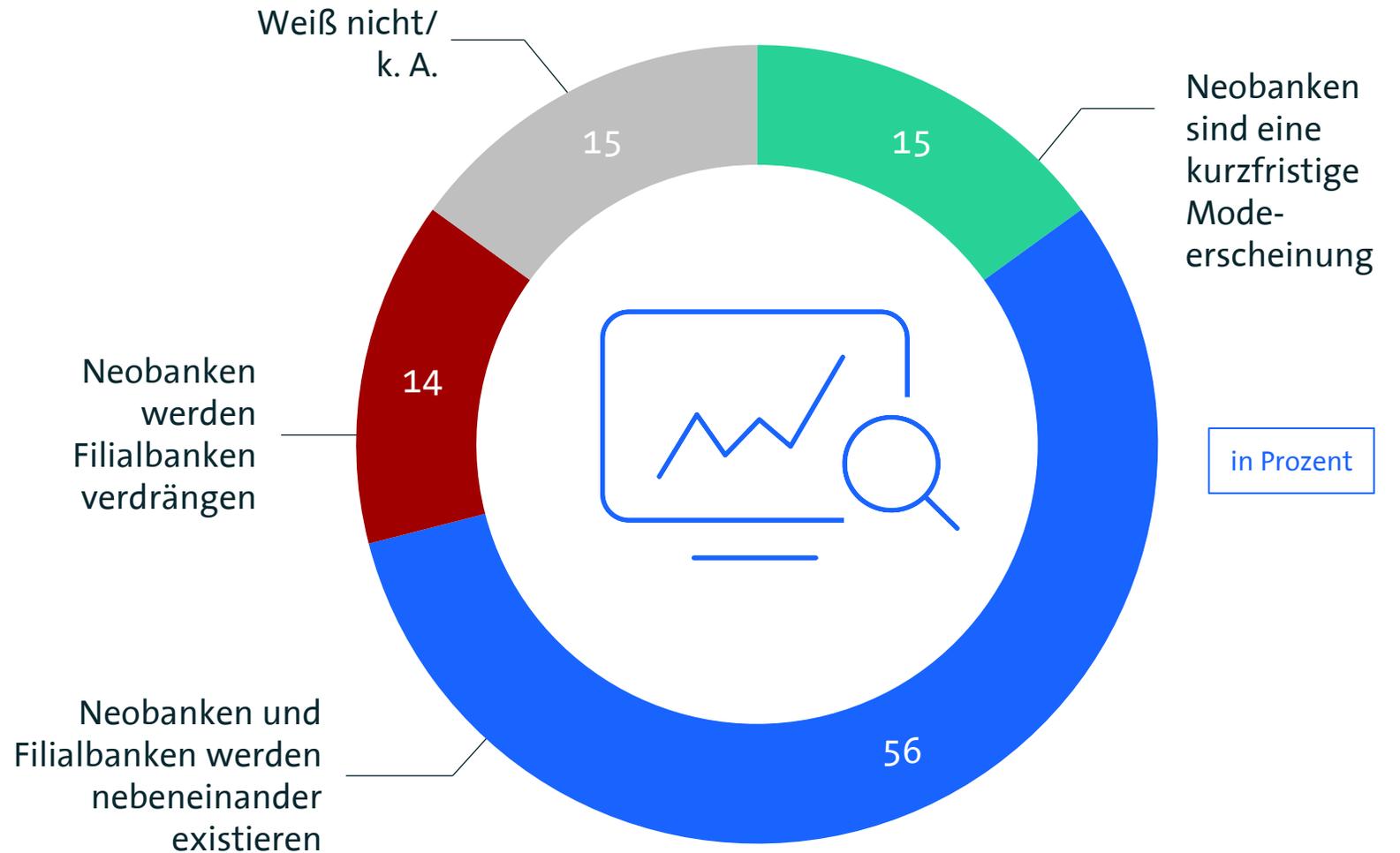
Neobanken: Am häufigsten fehlt persönliche Beratung

Was sind aus Ihrer Sicht die größten Nachteile von Neobanken?



Zwei Drittel sehen in Neobanken einen dauerhaften Trend

Welche der folgenden Aussagen beschreibt am besten die zukünftige Entwicklung von Neobanken?



04

Digitales Bezahlen

Fast alle bezahlen kontaktlos und wünschen das auch

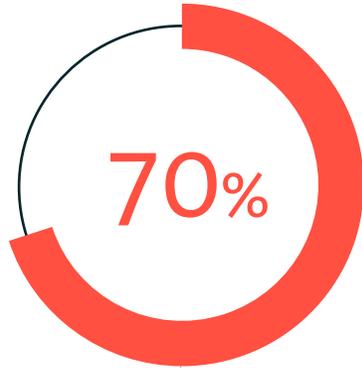
Statt an der Kasse Münzen oder Scheine aus dem Geldbeutel suchen, einfach Bankkarte, Smartphone oder Smartwatch ans Lesegerät halten – der Trend zum kontaktlosen Bezahlen setzt sich ungebrochen fort. In den vergangenen drei Monaten haben 95 Prozent der Deutschen mindestens einmal auf diese Weise bezahlt, vor einem Jahr lag der Anteil noch bei 90 Prozent.

Zugenommen hat auch der Anteil derjenigen, die mit Smartphone oder Smartwatch an der Kasse bezahlen. Erstmals hat eine knappe Mehrheit (51 Prozent) der Deutschen diese Möglichkeit in den letzten drei Monaten genutzt, vor einem Jahr lag der Anteil mit 45 Prozent noch knapp darunter.

Die Hälfte (51 Prozent) sagt sogar, dass sie Bargeld nur noch aus Sorge, an einer Kasse nicht digital bezahlen zu können, mitnimmt. Entsprechend geben 7 von 10 (70 Prozent) an, dass es sie stört, wenn man im Geschäft nicht ohne Bargeld bezahlen kann. Zwei Drittel (66 Prozent) wünschen sich daher eine gesetzliche Pflicht für Geschäfte, neben Bargeld-Zahlungen auch mindestens eine elektronische Bezahlungsmöglichkeit anzubieten.

Cash-only sollte endgültig der Vergangenheit angehören

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

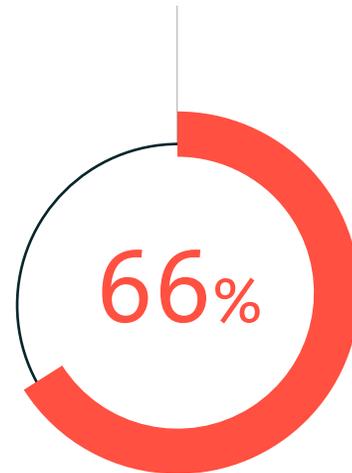


Alle **Geschäfte sollten gesetzlich dazu verpflichtet sein**, neben Bargeld-Zahlungen auch mindestens eine elektronische Bezahlungsmöglichkeit anzubieten.

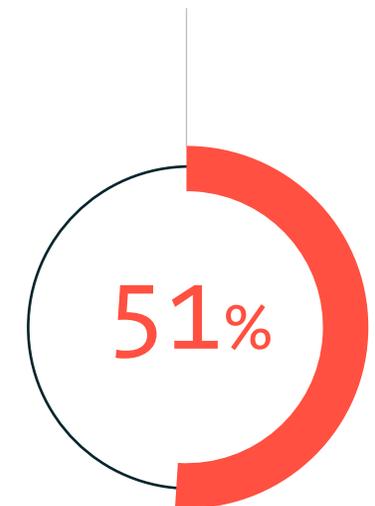


Ich nutze eigentlich nur noch Bargeld, weil ich Sorge habe, dass ich **nicht elektronisch bezahlen** kann.

Es **stört mich**, wenn ich nicht bargeldlos, also zum Beispiel mit Kreditkarte oder Smartphone, bezahlen kann.

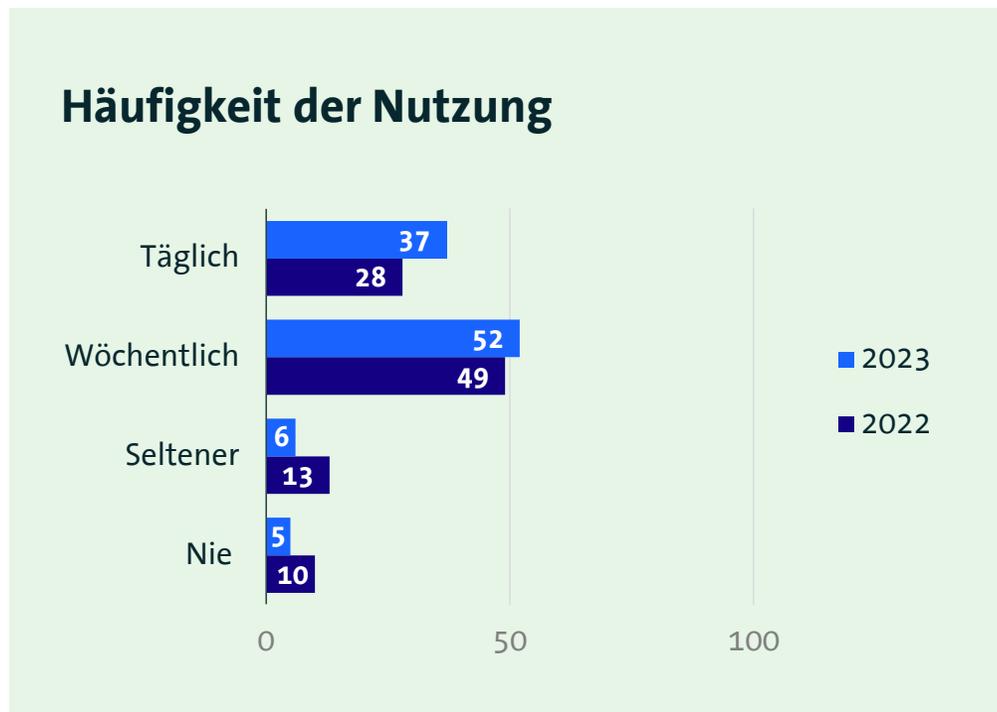
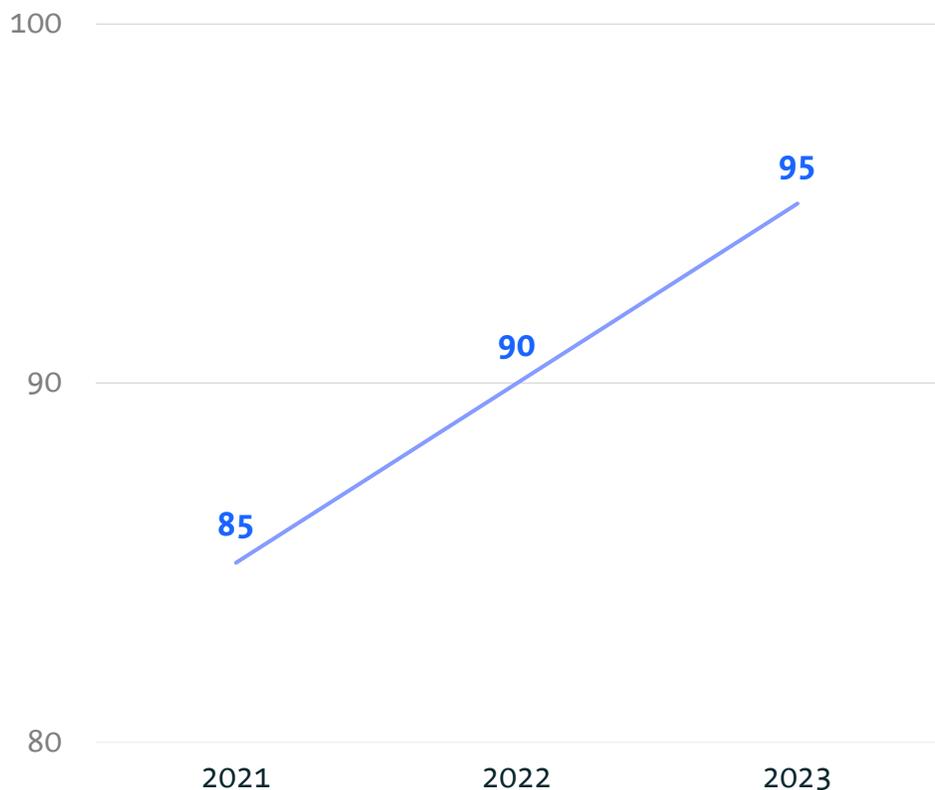


Ich werde künftig **Bargeld seltener** benutzen.



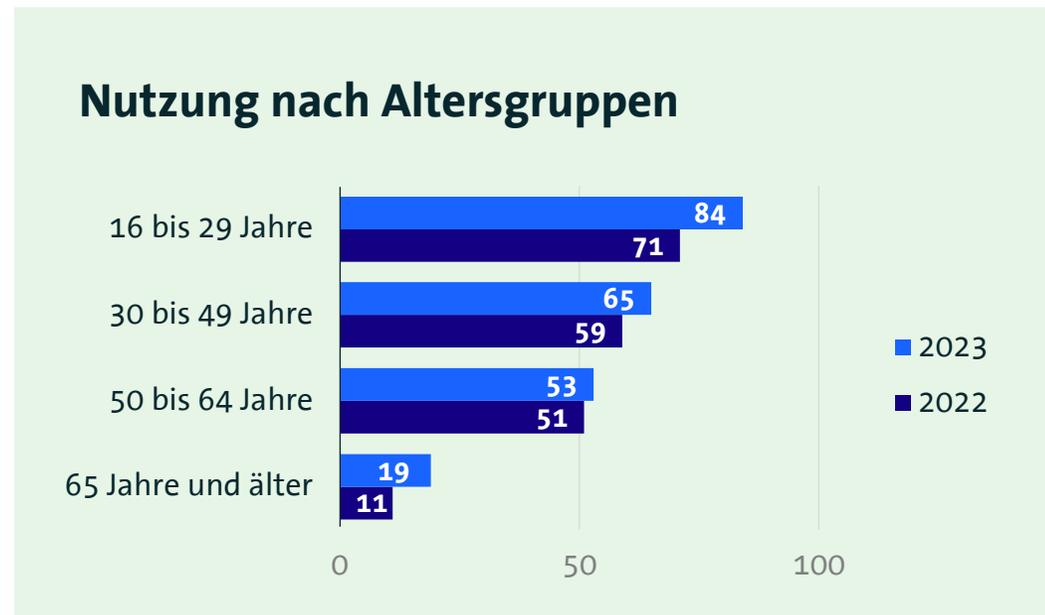
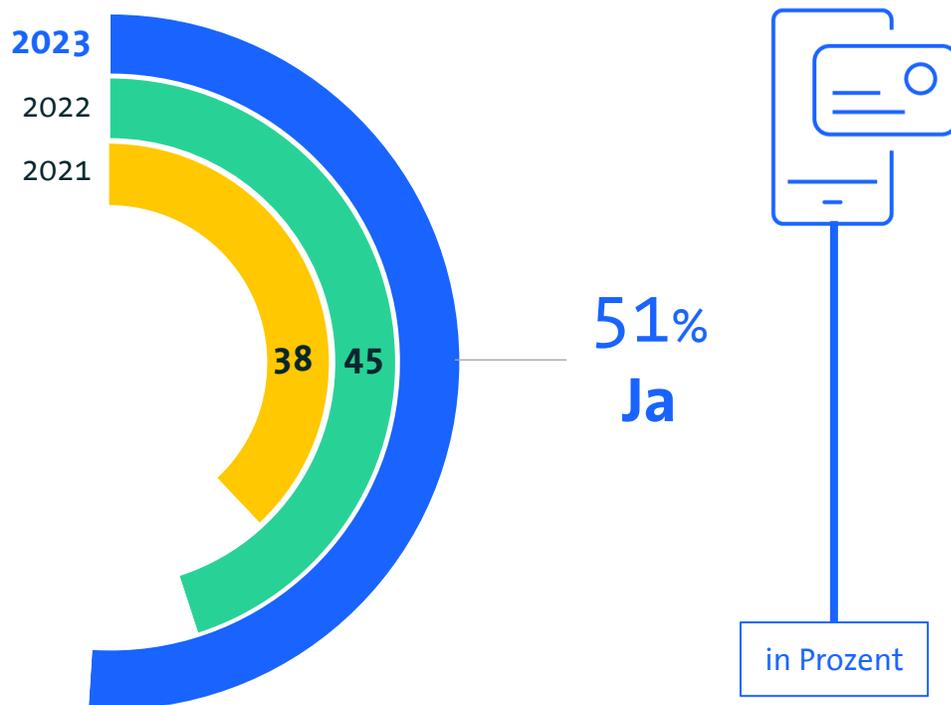
Kontaktloses Bezahlen: Immer mehr, immer häufiger

Haben Sie in den letzten drei Monaten auf eine der folgenden Arten kontaktlos – mit Karte, Smartphone oder Smartwatch – im Geschäft vor Ort zu bezahlt?



Knapp Mehrheit nutzt Smartphone und Smartwatch

Haben Sie in den letzten drei Monaten auf eine der folgenden Arten kontaktlos – mit Smartphone oder Smartwatch – im Geschäft vor Ort zu bezahlt?



05

Kryptowährungen

Interesse ist da, es braucht Vertrauen

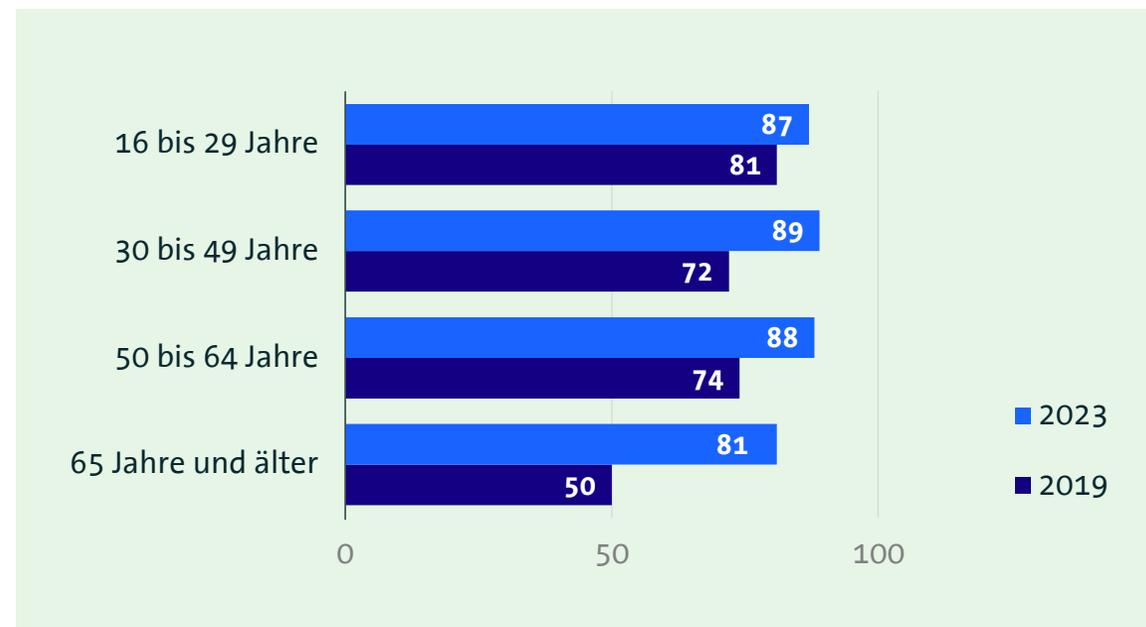
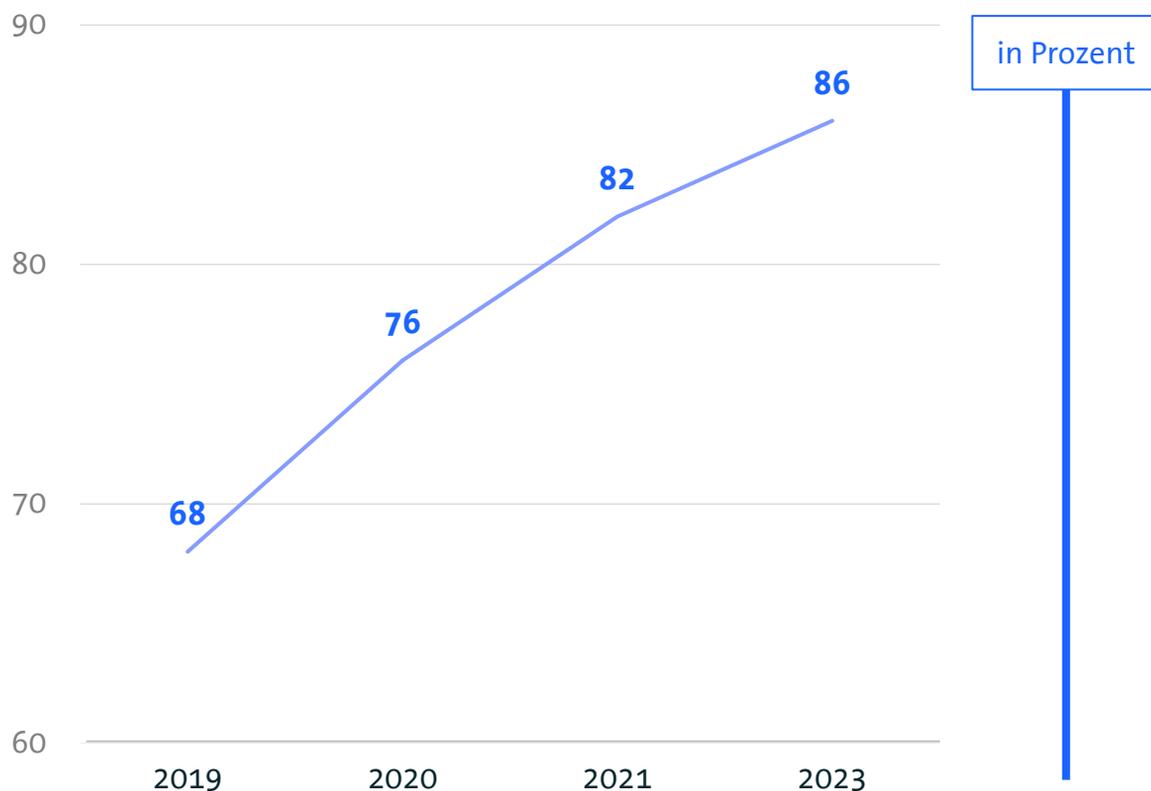
Kryptowährungen haben sich etabliert und werden nicht mehr verschwinden. Immerhin sind auch 36 Prozent der Deutschen davon überzeugt, dass sich Kryptowährungen als langfristige Geldanlage eignen.

Trotz massiver Kurseinbrüche, Hackerattacken auf Anlegerinnen und Anleger, interessieren sich viele Bundesbürgerinnen und Bundesbürger weiter für Kryptowährungen wie Bitcoin, Ether & Co. Rund ein Drittel (32 Prozent) können sich vorstellen, in Zukunft Kryptowährungen zu kaufen.

Allerdings haben die jüngsten Skandale auch Spuren hinterlassen. So sagen drei Viertel (74 Prozent), dies habe ihr Vertrauen in Kryptowährungen zerstört.

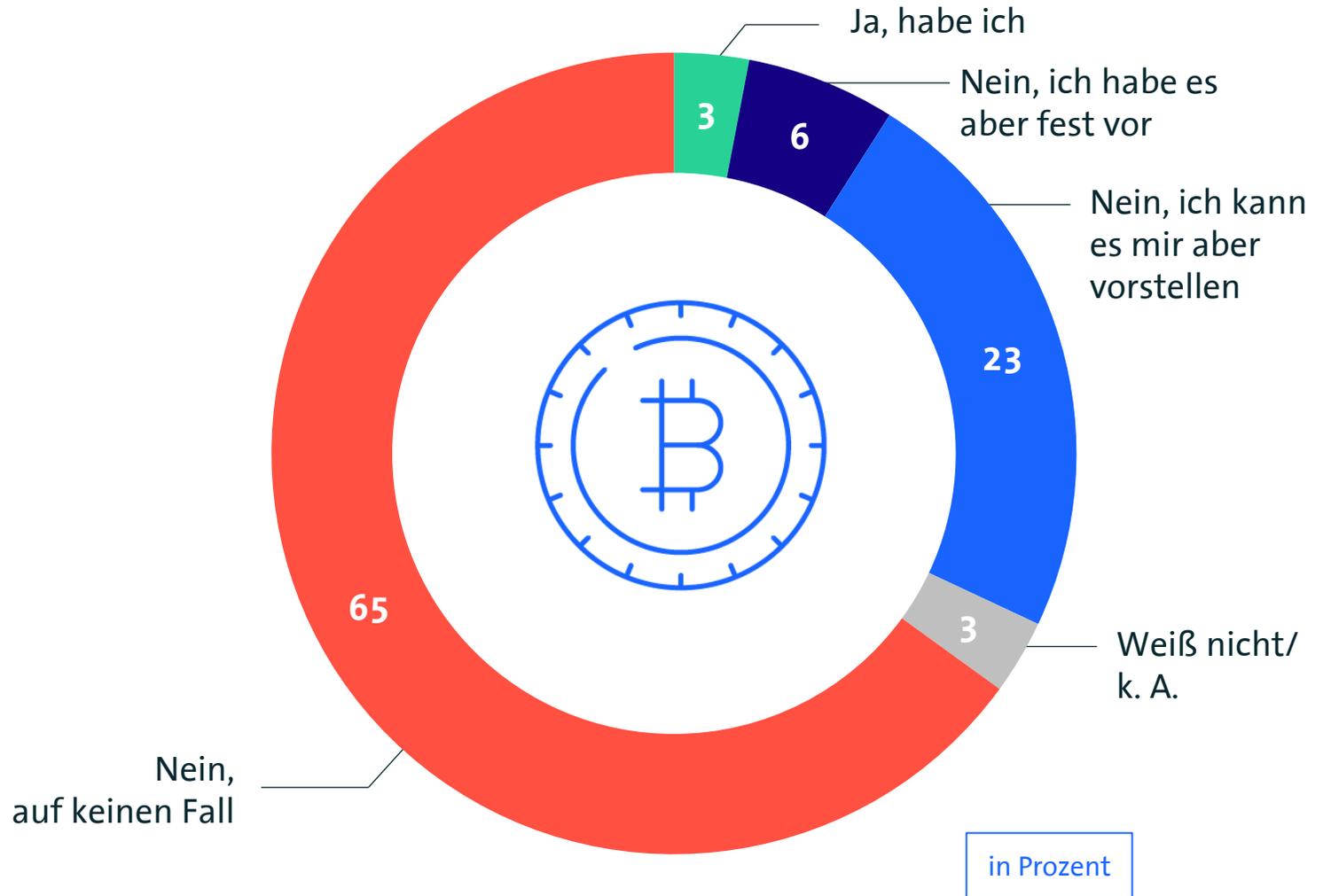
Kryptowährungen sind längst keine Unbekannten mehr

Haben Sie schon einmal etwas von Bitcoins oder anderen sogenannten Kryptowährungen bzw. Kryptoassets gehört oder gelesen?



Interesse an Bitcoin & Co. ist hoch

Haben Sie in der Vergangenheit bereits Kryptowährungen gekauft bzw. könnten sich das vorstellen?



Zwei Drittel haben Angst vor Betrug

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?



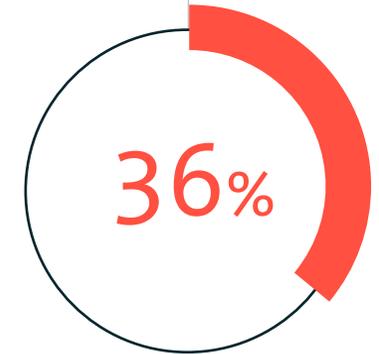
Ich habe Angst, beim Kauf von Kryptowährungen betrogen zu werden.

Kryptowährungen sind nur etwas für Spekulanten, die schnell Geld machen wollen.



Kryptowährungen sind mir persönlich zu kompliziert.

Kryptowährungen eignen sich als langfristige Geldanlage.



06

Versicherungen

Digitale Versicherung: Abschluss und Schadenregulierung online

Die Teilkasko fürs Auto, die Haftpflichtversicherung für die Familie oder die Auslandskrankenversicherung kurz vor dem Urlaub – die große Mehrheit der Deutschen nutzt dafür das Internet. 8 von 10 Deutschen (79 Prozent) haben schon einmal eine Versicherung online abgeschlossen.

Auch wenn es um die Abwicklung von Schäden oder die Bezüge im Alter geht, sind digitale Wege gefragt: 4 von 10 Versicherten (40 Prozent) würden die gesamte Abwicklung von der Meldung bis zur Auszahlung gerne komplett digital erledigen. Mehr als die Hälfte (59 Prozent) will mit einem Klick wissen, wie hoch die eigenen Bezüge im Alter sein werden.

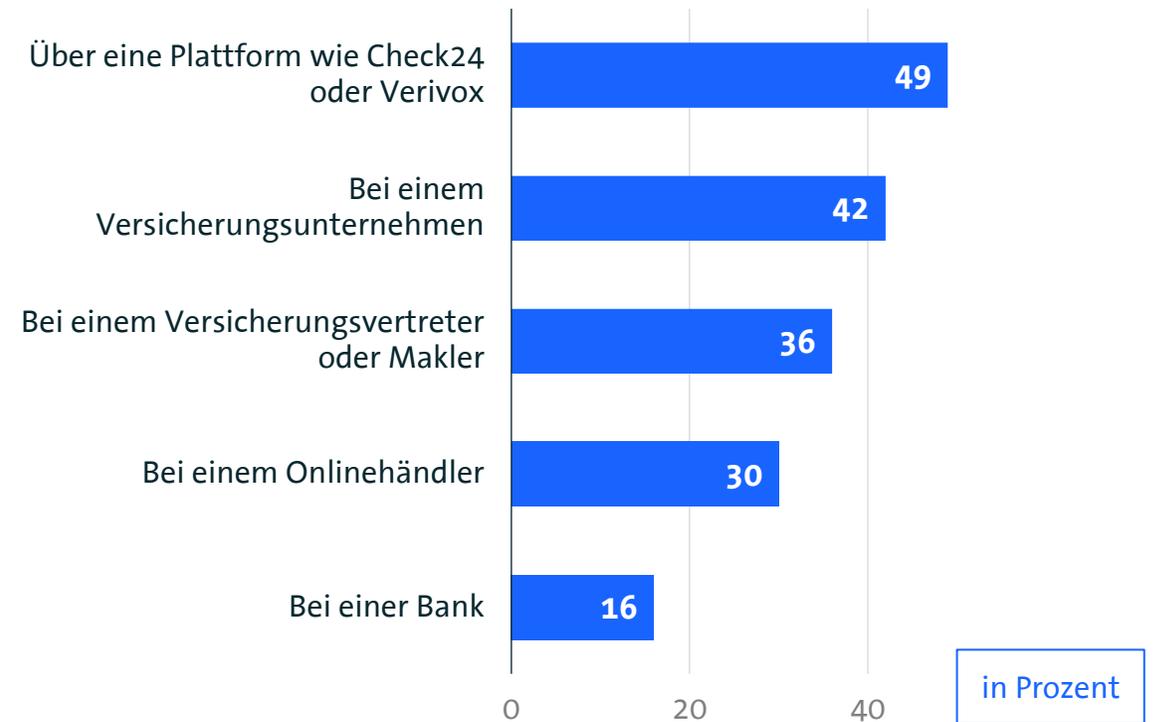
Bisher fällt das Urteil für digitale Angebote der Versicherer jedoch eher schlecht aus und wird im Durchschnitt nur mit der Schulnote „ausreichend“ bewertet.

Online-Abschluss gehört zum Alltag

Haben Sie schon einmal eine Versicherung online abgeschlossen?

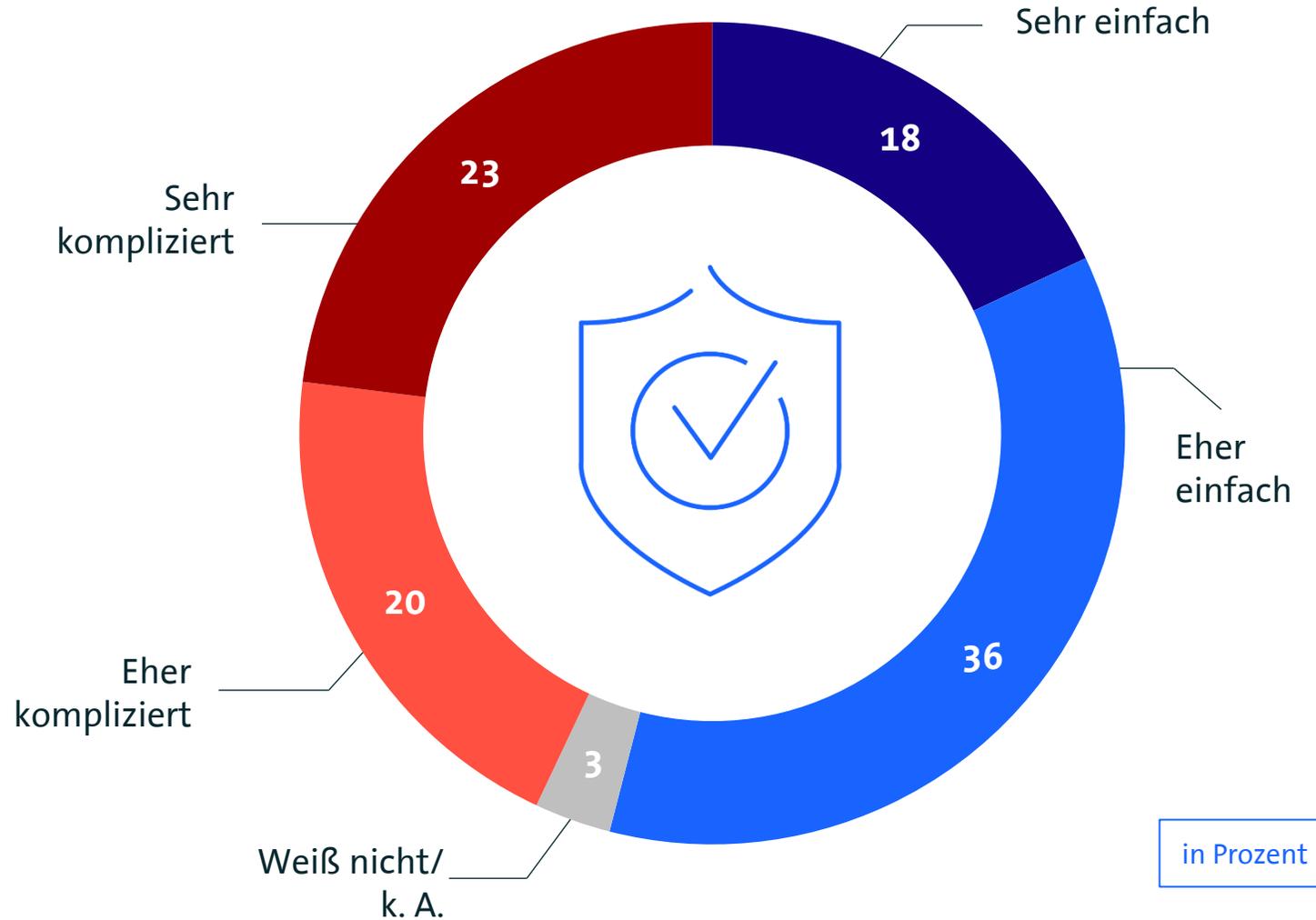


Wo haben Sie schon einmal selbst eine Versicherung abgeschlossen?



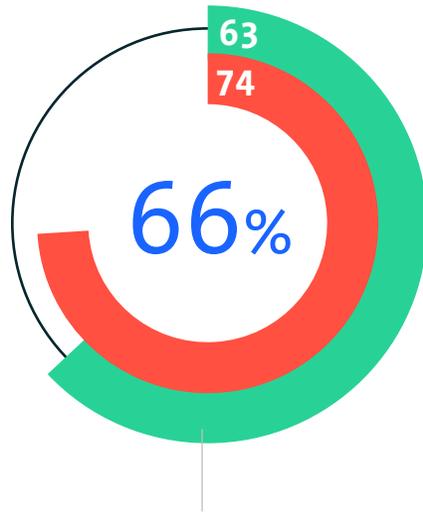
Geteiltes Urteil für Online-Abschlüsse

Eine Versicherung online abzuschließen war für mich...

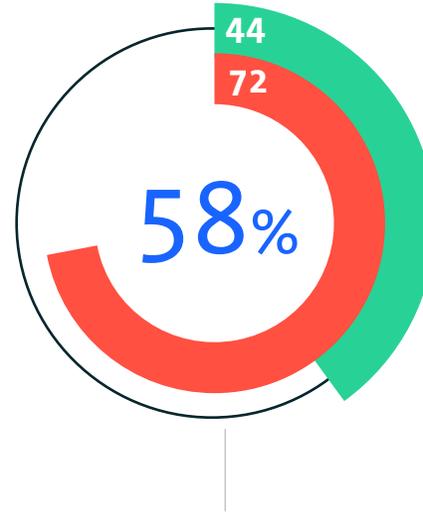


Mit hybriden Lösungen begegnen und bewegen

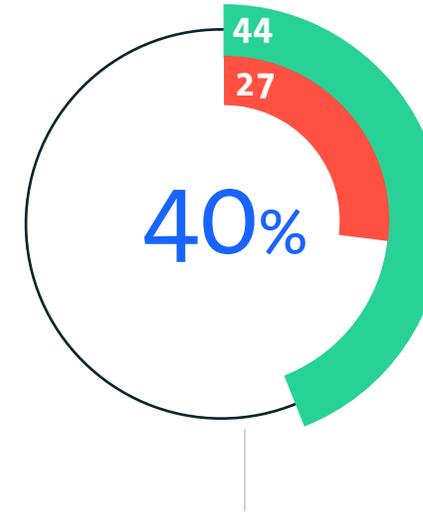
Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?



Im Schadensfall wünsche ich mir **Kontakt zu einem Menschen**, der die Schadensabwicklung für mich übernimmt.



Ich finde die Vorstellung beunruhigend, dass ein Schaden von meiner Versicherung **vollständig automatisiert abgewickelt** wird, auch wenn dadurch besonders schnell geht.



Ich möchte einen Schadensfall mit meiner Versicherung am liebsten **komplett digital abwickeln**.

- Gesamt
- 16 – 29 Jahre
- 65 Jahre und älter

Digitale Angebote bekommen nur die Note Vier

Wie bewerten Sie insgesamt das digitale Angebot Ihrer Versicherungen?

16-29: befriedigend (3,4)

30-49: befriedigend (3,3)

50-64: befriedigend (3,4)

ab 65: ausreichend (3,8)

Gesamt: ausreichend (3,5)

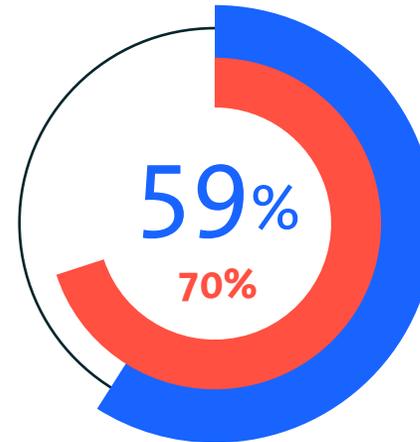
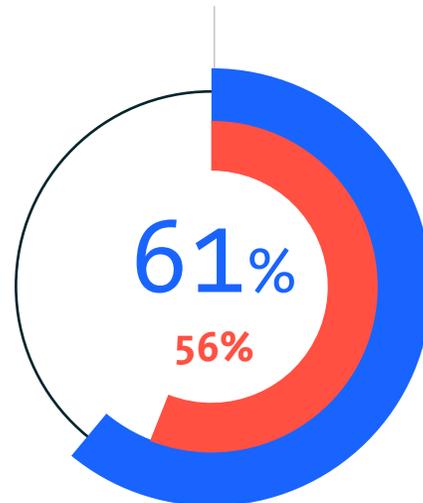
Altersvorsorge: Mehrheit wünscht sich digitale Übersicht

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu?



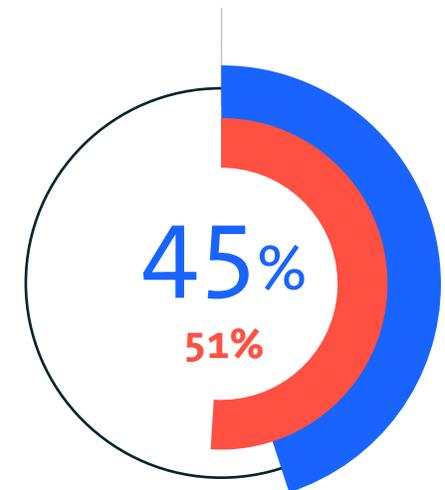
- Gesamt
- Personen, die noch nicht in Rente oder Pension sind

Produkte zur Altersvorsorge sind so kompliziert, dass sie **digital nicht ohne Hilfe** abgeschlossen werden können.



Ich möchte eine einfache **digitale Übersicht** über alle meine voraussichtlichen Einkünfte im Alter.

Ich würde mich von einer KI auf Grundlage meiner Lebenssituation zu meiner Altersvorsorge **beraten lassen**.



07

Anhang

Erhebungsdesign

Digital Finance 2023

Auftraggeber	Bitkom e.V.
Studienkonzept und Fragebogendesign	Bitkom Research
Grundgesamtheit	Personen in Deutschland ab 16 Jahren
Stichprobengröße	n=1.002
Erhebungsmethode	Computergestützte telefonische Befragung (CATI, Dual Frame)
Erhebungszeitraum	KW 13 bis KW 15 2023
Gewichtung	Repräsentative Gewichtung auf Grundlage des aktuellen Mikrozensus des Statistischen Bundesamtes
Statistische Fehlerspanne	+/- 3 Prozent in der Gesamtstichprobe

Bargeldloses Bezahlen 2023

Auftraggeber	Bitkom e.V.
Studienkonzept und Fragebogendesign	Bitkom Research
Grundgesamtheit	Personen in Deutschland ab 16 Jahren
Stichprobengröße	n=1.178
Erhebungsmethode	Computergestützte telefonische Befragung (CATI, Dual Frame)
Erhebungszeitraum	KW 28 bis KW 32 2023
Gewichtung	Repräsentative Gewichtung auf Grundlage des aktuellen Mikrozensus des Statistischen Bundesamtes
Statistische Fehlerspanne	+/- 3 Prozent in der Gesamtstichprobe

Erhebungsdesign

Kryptowährung 2023

Auftraggeber	Bitkom e.V.
Studienkonzept und Fragebogendesign	Bitkom Research
Grundgesamtheit	Personen in Deutschland ab 16 Jahren
Stichprobengröße	n=1.007
Erhebungsmethode	Computergestützte telefonische Befragung (CATI, Dual Frame)
Erhebungszeitraum	KW 03 bis KW 06 2023
Gewichtung	Repräsentative Gewichtung auf Grundlage des aktuellen Mikrozensus des Statistischen Bundesamtes
Statistische Fehlerspanne	+/- 3 Prozent in der Gesamtstichprobe

Neobanken 2022

Auftraggeber	Bitkom e.V.
Studienkonzept und Fragebogendesign	Bitkom Research
Grundgesamtheit	Personen in Deutschland ab 18 Jahren
Stichprobengröße	n=1.003
Erhebungsmethode	Computergestützte telefonische Befragung (CATI, Dual Frame)
Erhebungszeitraum	KW 52 2021 bis KW 04 2022
Gewichtung	Repräsentative Gewichtung auf Grundlage des aktuellen Mikrozensus des Statistischen Bundesamtes
Statistische Fehlerspanne	+/- 3 Prozent in der Gesamtstichprobe

Ihre Ansprechpartner



Kevin Hackl

Bereichsleiter Digital Banking
& Financial Services
K.hackl@bitkom.org
T 030 27576-109



Lukas Marschallek

Referent Digital Banking
& Financial Services
L.marschallek@bitkom.org
T 030 27576-551



Gustav Spät

Referent Digital Insurance
& InsurTech
G.spaet@bitkom.org
T 030 27576-137



Bettina Lange

Senior Research Consultant
Bitkom Research
B.lange@bitkom-research.de
T 030 27576-547

Bitkom e. V.
Albrechtstraße 10
10117 Berlin
T 030 27576-0
bitkom@bitkom.org

[bitkom.org](https://www.bitkom.org)