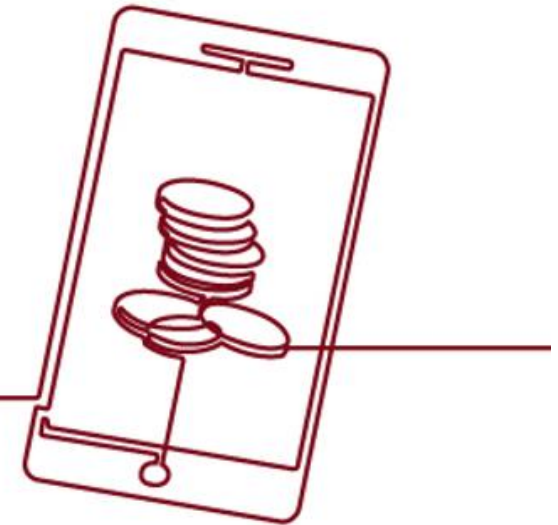
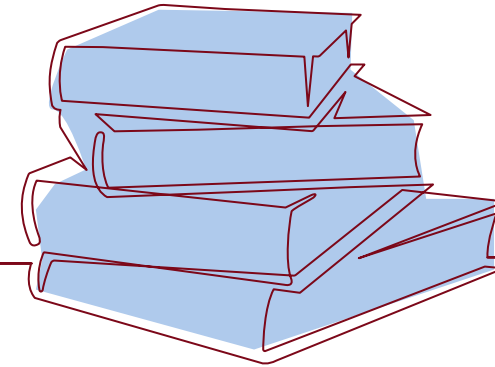


Mobile Banking und Mobiles Bezahlen 2022

Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage
im Auftrag des Bundesverbandes deutscher Banken



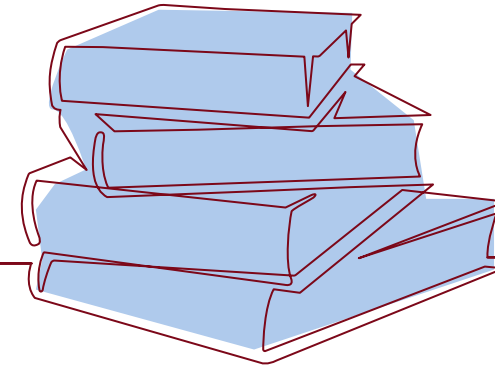
Zentrale Ergebnisse – I.



1. Nutzung Online- und Mobile Banking

- **Die Mehrheit der Kunden (56%) erledigt ihre Bankgeschäfte inzwischen hauptsächlich online.** Dabei nutzen 35% Onlinebanking am stationären PC und 21% Mobile Banking mit einem mobilen Gerät wie Handy oder iPad. Nur noch ein Viertel der Bankkunden (25%) besucht die Filiale ihrer Bank regelmäßig, um Finanzangelegenheiten persönlich am Schalter zu erledigen, 13% nutzen allerdings die Selbstbedienungsgeräte ihrer Bank für Überweisungen oder sonstige Bankdienstleistungen.
- **Die Präferenz der verschiedenen Wege, Bankdienstleistungen in Anspruch zu nehmen, variiert stark nach dem Alter der Kunden:** Mobile Banking ist mit einem Anteil von 48% vor allem bei den Jüngeren (18- bis 29 Jahre) beliebt; der entsprechende Anteil sinkt mit steigendem Alter der Befragten immer weiter bis auf nur noch 5% bei den über 60-Jährigen. In den mittleren Altersgruppen (30- bis 59 Jahre) steht mit jeweils über 40% Onlinebanking mit dem PC an erster Stelle, während bei den Senioren und Seniorinnen ab 60 Jahren mit 45% noch am häufigsten regelmäßig die Filiale genutzt wird, um Bankgeschäfte zu erledigen. Für die Wahl des jeweiligen „Kanals“ sind für die meisten Kunden die Kriterien Sicherheit (84%) sowie schnelle und einfache Nutzung (75%) entscheidend, weniger hingegen die Kosten (61%) oder der persönliche Kontakt (41%).
- **Unter allen online in Anspruch genommenen Bankdienstleistungen werden Überweisungen (inkl. Daueraufträgen) und Kontostand-Abfragen mit Abstand am häufigsten genutzt.** 71 bzw. 68% der Befragten geben an, dass sie diese Funktionen oft oder sehr oft nutzen. Aktien- und andere Wertpapiergeschäfte werden immerhin von 16% der Befragten sehr oft oder oft, von weiteren 25% noch hin und wieder online erledigt. 5% der Onlinebanker wickeln darüber hinaus auch oft Darlehens- und Kreditgeschäfte online ab, weitere 23% ab und zu („nicht so oft“).

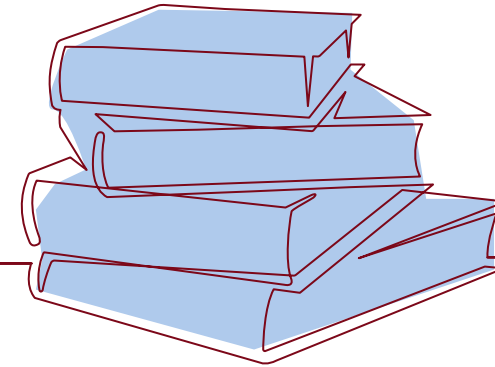
Zentrale Ergebnisse – II.



2. Sicherheit Online- und Mobile Banking

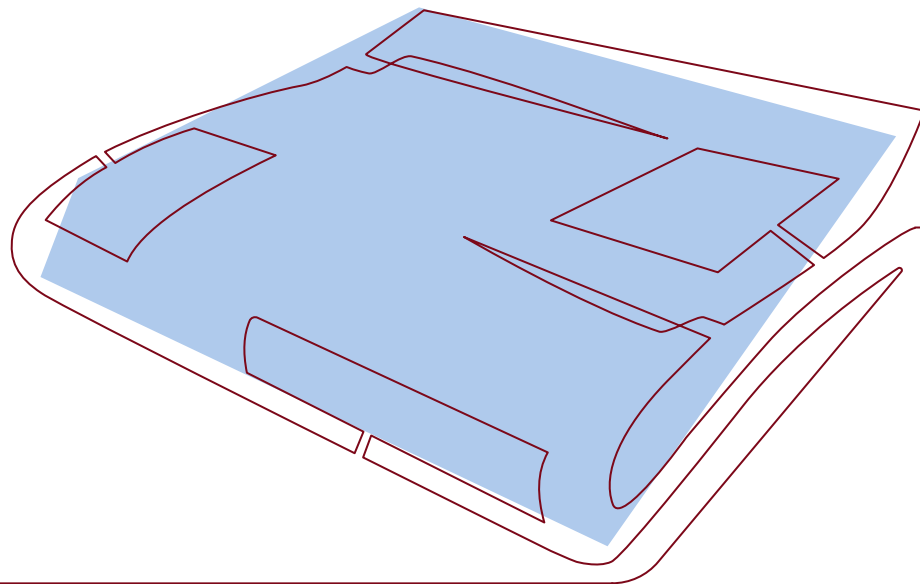
- **Das Vertrauen in die Sicherheit von Onlinebanking ist generell hoch:** 61% sagen, dass die Verfahren „sicher“ (48%) oder „sehr sicher“ (13%) sind, 21% halten sie für „nicht so sicher“ und 9% für „gar nicht sicher“. Sicherheitsbedenken in der Bevölkerung sind dabei gegenüber dem Mobile Banking stärker ausgeprägt als gegenüber dem stationären Onlinebanking via PC. Die Hälfte der Befragten (50%) findet Mobile Banking weniger sicher als „PC-Banking“, 32% halten es für genauso sicher, 4% sogar für sicherer. Gegenüber Onlinebanking besonders kritisch eingestellt sind dabei vor allem die älteren Befragten ab 60 Jahre; von ihnen halten nur 35% Onlinebanking für sicher, 45% jedoch für unsicher.
- **Zwei Drittel derjenigen, die Mobile Banking nutzen, verwenden dafür ihr Smartphone (65%),** 9% ein Tablet und knapp ein Fünftel (19%) beide Geräte. Mobile Banking wird dabei hauptsächlich über eine Banking-App (64%) betrieben, 28% nutzen allerdings fürs Mobile Banking auch die Onlinebanking-Website ihrer Bank. **Das beim Mobile Banking am häufigsten genutzte TAN-Verfahren ist die Push-TAN (35%),** gefolgt von der SMS-TAN (21%), der Photo-TAN (19%) und der Chip-TAN (13%).
- **Banking-Apps genießen in der Bevölkerung größeres Vertrauen als andere Apps.** So meinen 47% der Befragten, dass Banking-Apps sicherer seien, 50% halten sie für genauso sicher und 1% für weniger sicher als andere Apps.
- **Für die Nutzer einer Banking-App ist deren möglichst einfache Nutzung deutlich wichtiger (75%) als ein möglichst großer Funktionsumfang (21%).** Die gesamte Bevölkerung nach Prioritäten bei Banking-Apps gefragt zeigt, dass noch vor der einfachen Bedienbarkeit (62%) die Sicherheit der App ein wichtiges Kriterium ist, während andere Aspekte wie Barrierefreiheit (7%), viele Funktionen (5%) und Vielsprachigkeit (4%) dagegen weit abfallen.
- **Die Funktion, beim Onlinebanking auch Konten bei anderen Banken abzubilden, stößt bei 14% den Befragten auf Interesse,** 4% geben an, dieses Angebot ihrer Bank bereits zu nutzen.

Zentrale Ergebnisse – III.



3. Mobiles Bezahlen / Wearables

- **Ein Fünftel der erwachsenen Bevölkerung (18%) zahlt in Geschäften mittlerweile mobil auch mit dem Handy.** Dabei wird von den Nutzern vor allem das schnelle und einfache Handling (83%) als Vorteil angesehen, während die Aspekte „bessere Hygiene“ (34%) und „höhere Sicherheit“ (16%) eine erheblich geringere Rolle spielen.
- **Das bargeldlose Bezahlen mit einer Smartwatch ist noch wenig verbreitet;** lediglich 4% der Befragten geben an, mit einem solchen „wearable“ zu bezahlen. Allerdings können sich 15% der Befragten vorstellen, künftig auch eine Smartwatch mit Bezahlungsfunktion zu nutzen.



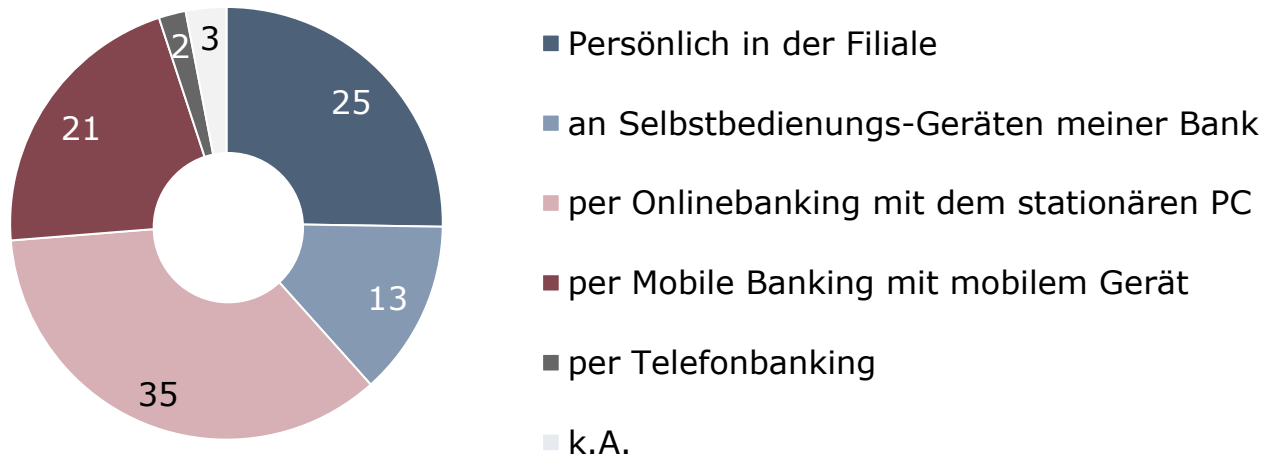
01

Nutzung Online- und Mobile Banking

Nutzung Online- und Mobile Banking

Die Mehrheit der Kunden (56%) erledigt ihre Bankgeschäfte hauptsächlich online

„Meine Bankgeschäfte erledige ich hauptsächlich....“



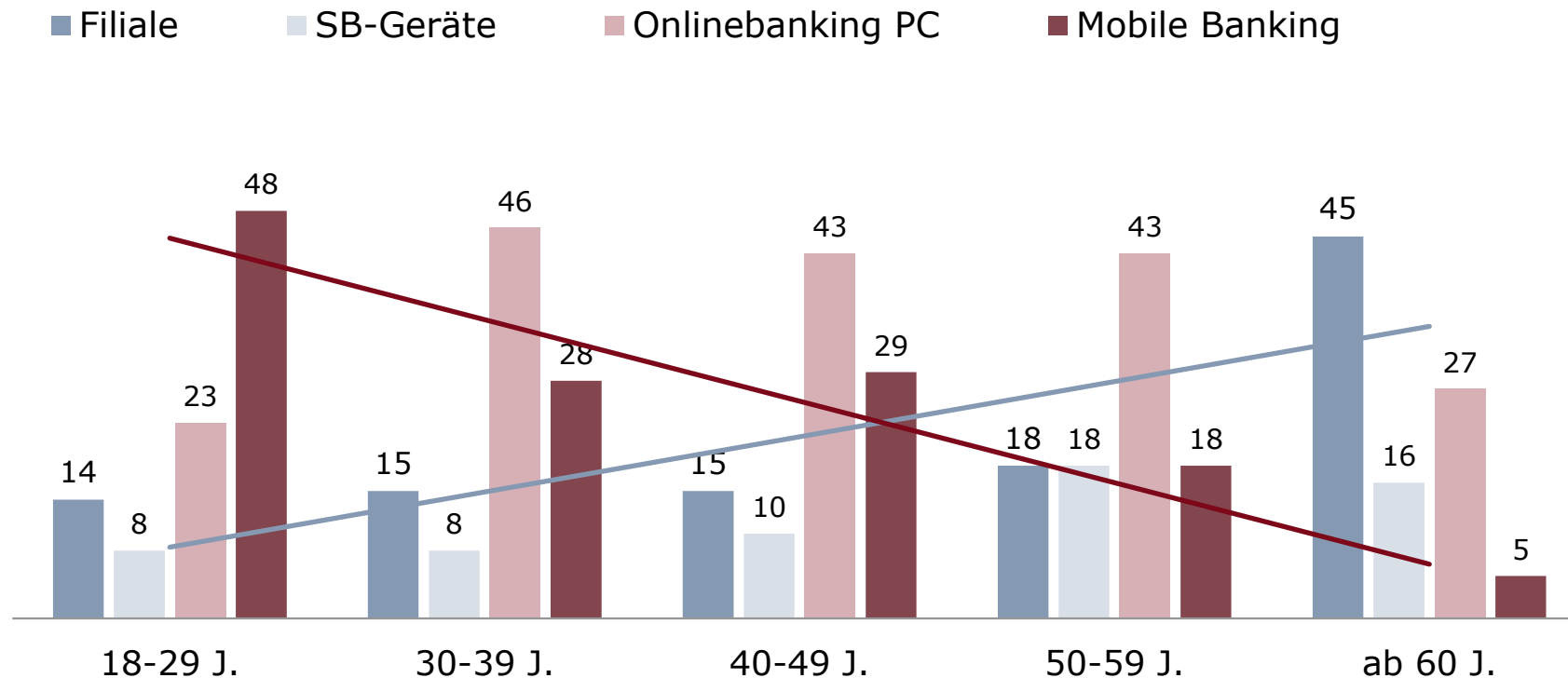
Frage: Auf welchem Weg erledigen Sie hauptsächlich Ihre Bankgeschäfte?;
 Grundgesamtheit: Deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren: n=1.027; Angaben in Prozent

Nutzung Online-/Mobil Banking vs. Filiale

Mobile Banking bei Jungen beliebt, PC-Banking in mittleren Altersgruppen und die Filiale bei Älteren

„Für Bankgeschäfte nutze ich hauptsächlich ...“

nach Altersgruppen

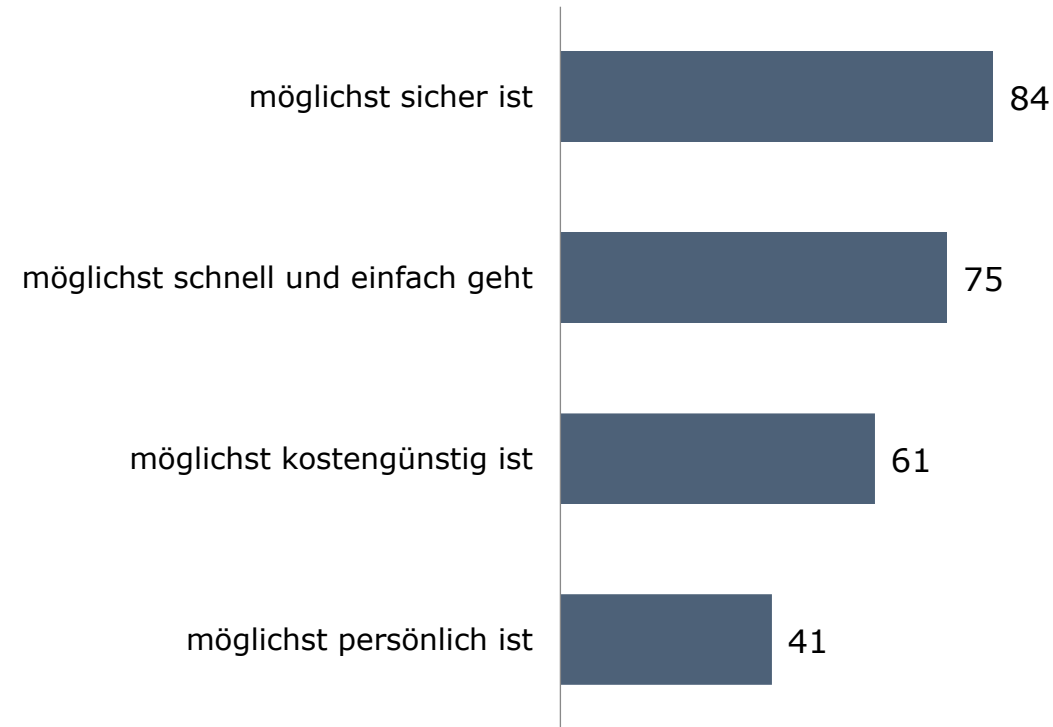


Frage: Auf welchem Weg erledigen Sie hauptsächlich Ihre Bankgeschäfte?
 Grundgesamtheit: Deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren; n=1.027; Angaben in Prozent

Anforderung an Bankgeschäfte

Die meisten wollen Bankgeschäfte „sicher“ (84%) sowie „schnell und einfach“ (75%) erledigen können

„Bei der Wahl, wie ich meine Bankgeschäfte erledige, kommt es mir vor allem darauf an, dass es ...“

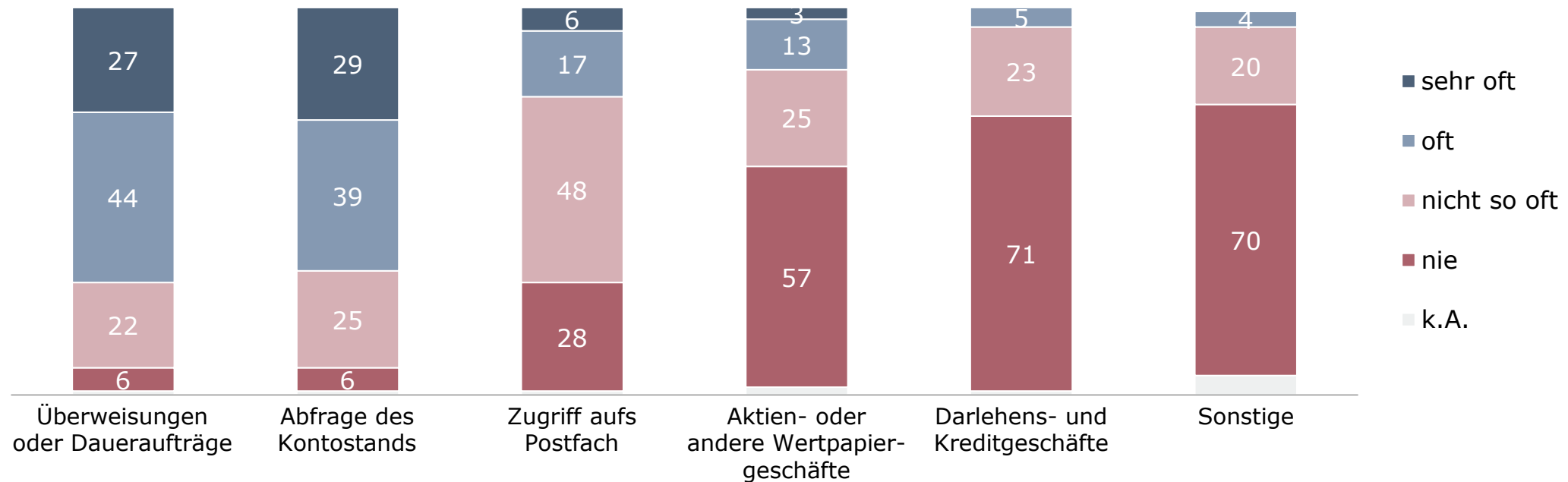


Frage: Worauf kommt es Ihnen bei der Wahl, wie Sie Ihre Bankgeschäfte erledigen, besonders an?
 Grundgesamtheit: Deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren: n=1.027; Mehrfachantworten; Angaben in Prozent

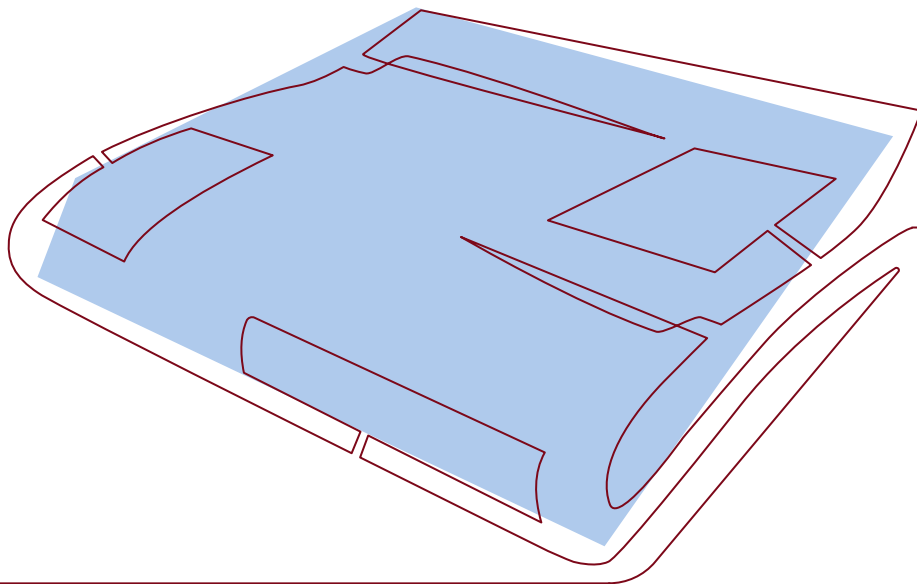
Genutzte Dienstleistungen per Online-/Mobile Banking

Überweisungen/Daueraufträge und Abfrage des Kontostands häufigste Nutzungen

„Per Online- bzw. Mobile Banking nutze ich folgende Dienstleistungen.....“



Frage: Wie häufig nutzen Sie online folgende Bankdienstleistungen?;
 Grundgesamtheit: Deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren, die Online- bzw. Mobile Banking nutzen: n= 645; Angaben in Prozent



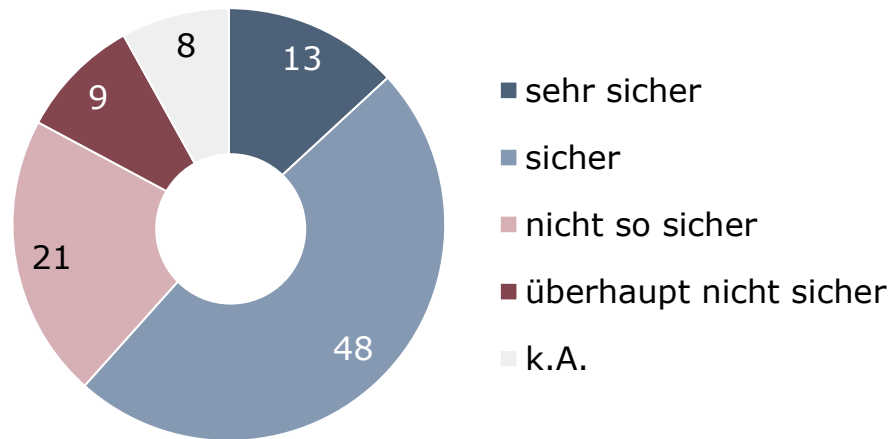
02

Sicherheit Online- und Mobile Banking

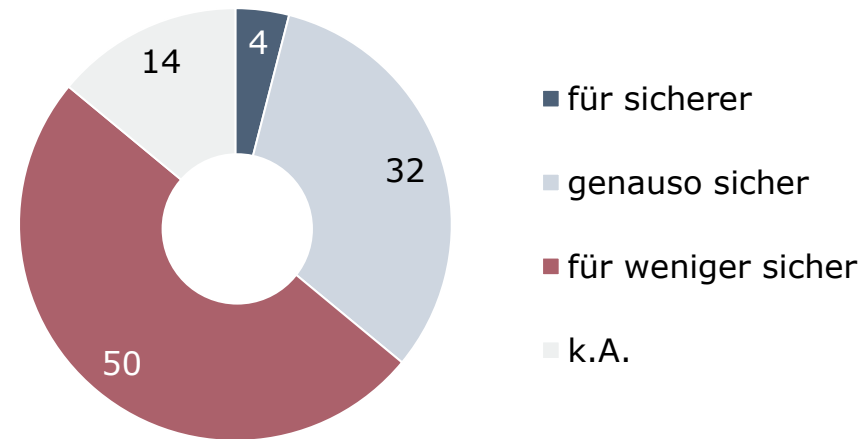
Sicherheit Online- und Mobile Banking

Die meisten halten generell Onlinebanking für sicher; Vorbehalte gibt es gegenüber Mobile Banking

„Bankgeschäfte online durchzuführen, halte ich für...“



„Im Vergleich zum stationären Onlinebanking halte ich Mobile Banking...“



Frage: Für wie sicher halten Sie Onlinebanking, also Bankgeschäfte online durchzuführen?;

Frage: Und was denken Sie über die Sicherheit von Mobile Banking mit Handy oder Tablet im Vergleich zu Onlinebanking von einem stationären PC aus? Halten Sie Mobile Banking im Vergleich zum stationären Onlinebanking für ...

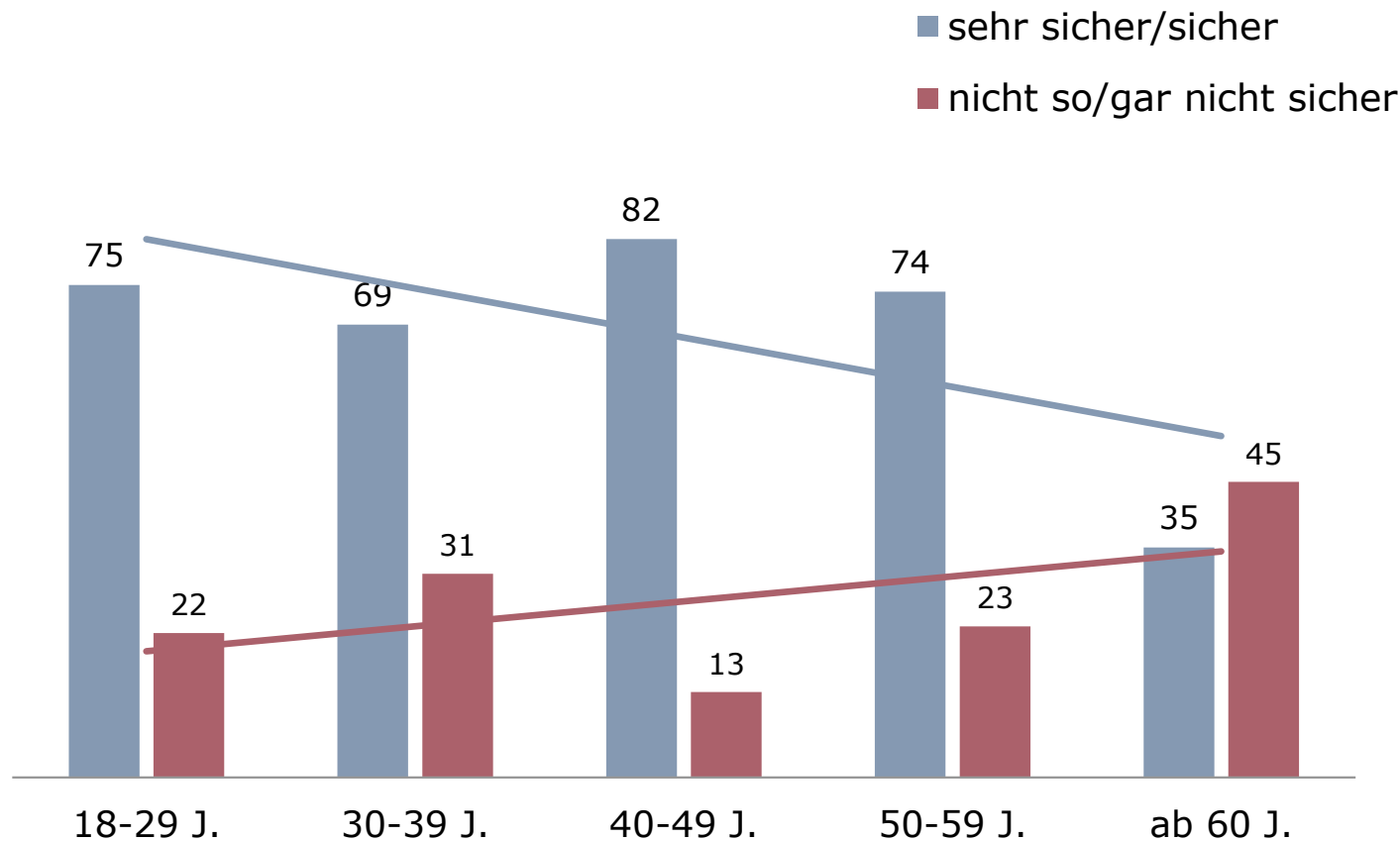
Grundgesamtheit: Deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren: n=1.027; Angaben in Prozent

Sicherheit Online- und Mobil Banking

Sicherheitsvorbehalte gegenüber Onlinebanking gibt es vor allem bei älteren Befragten ab 60 Jahre

„Bankgeschäfte online durchzuführen, halte ich für ...“

nach Altersgruppen

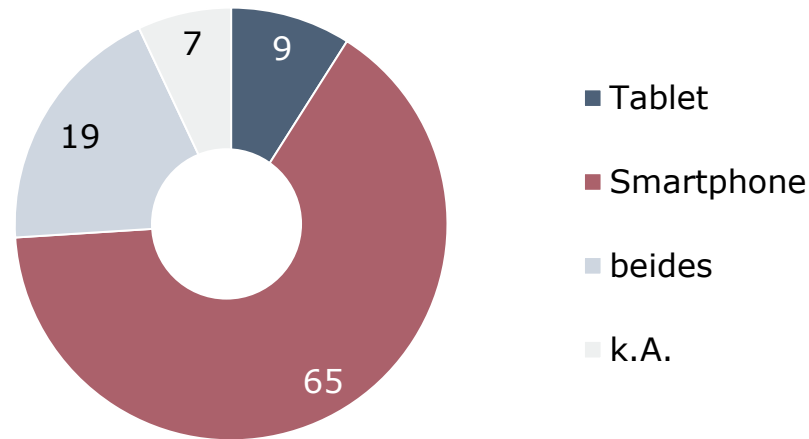


Frage: Für wie sicher halten Sie Onlinebanking, also Bankgeschäfte online durchzuführen?
 Grundgesamtheit: Deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren: n=1.027; Angaben in Prozent; Rest zu 100%=weiß nicht/k.A.

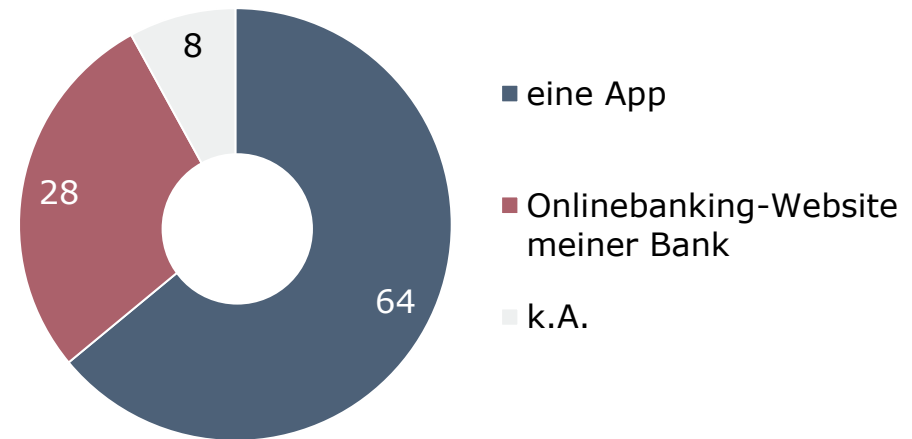
Mobile Banking: Genutztes Endgerät

Fürs Mobile Banking nutzen die meisten ihr Smartphone und eine App

„Für mein Mobile Banking nutze ich...“



„Für das Mobile Banking nutze ich...“

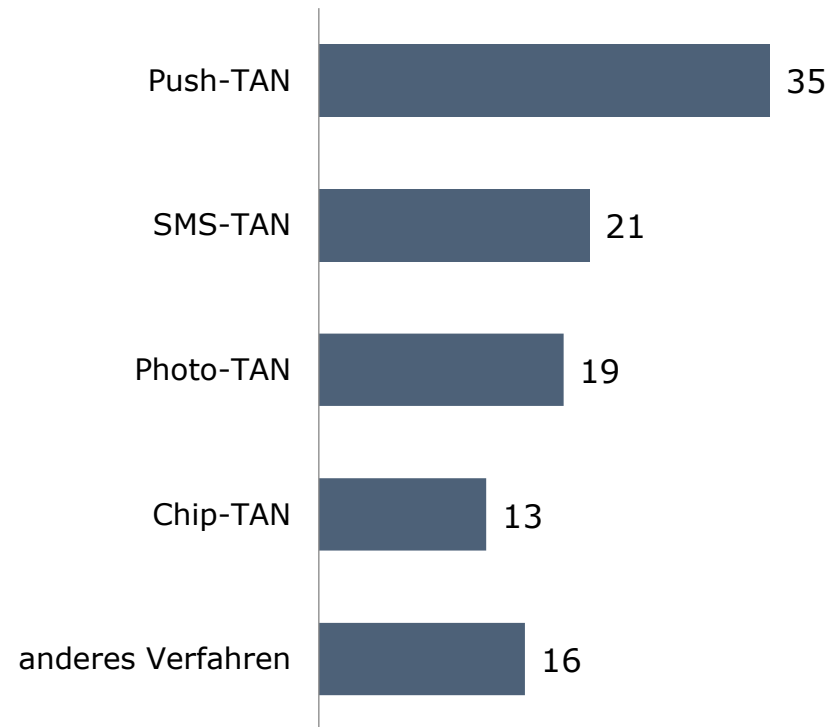


Frage: Mit welchem Gerät nutzen Sie Mobile Banking? Mit einem ...;
 Frage: Und nutzen Sie dabei ...
 Grundgesamtheit: Deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren, die Mobile Banking nutzen: n= 378; Angaben in Prozent

Genutztes TAN-Verfahren

Das am häufigsten genutzte TAN-Verfahren ist das Push-TAN-Verfahren

„Als TAN-Verfahren nutze ich...“

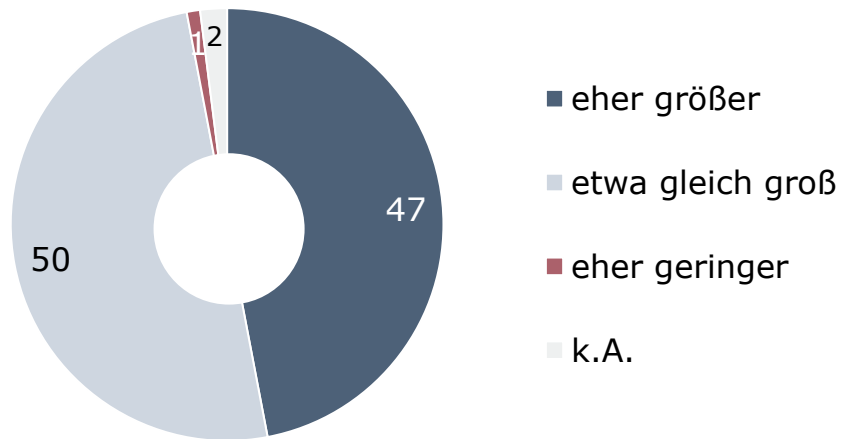


Frage: Welches TAN-Verfahren nutzen Sie?
 Grundgesamtheit: Deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren, die Online- bzw. Mobile Banking nutzen: n= 645; Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent

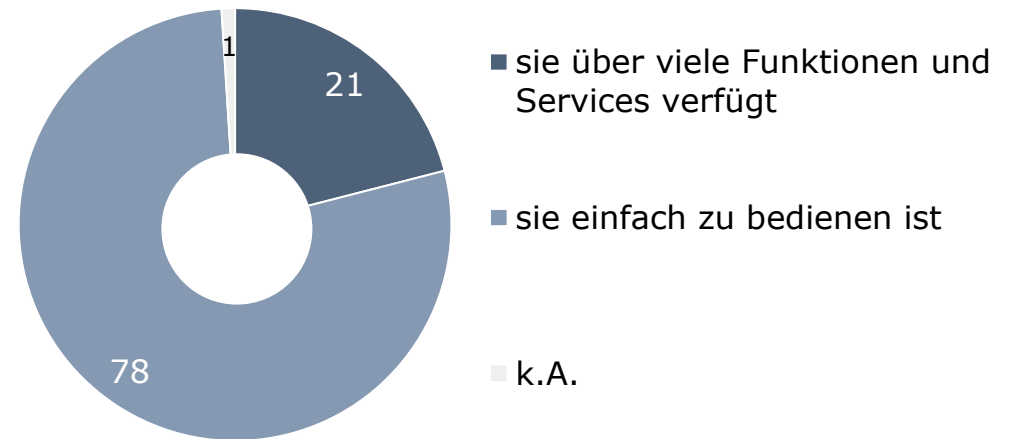
Mobile Banking mit App

Banking-Apps genießen größeres Vertrauen als andere Apps; Bedienbarkeit vor Funktionsumfang

„Mein Vertrauen in die Sicherheit der Banking-App ist im Vergleich zu anderen Apps ...“



„Bei der Banking-App ist es für mich wichtiger, dass ...“



Frage: Wie steht es um das Vertrauen in die Sicherheit Ihrer Banking-App? Ist Ihr Vertrauen in die Sicherheit der Banking-App im Vergleich zu anderen Apps...

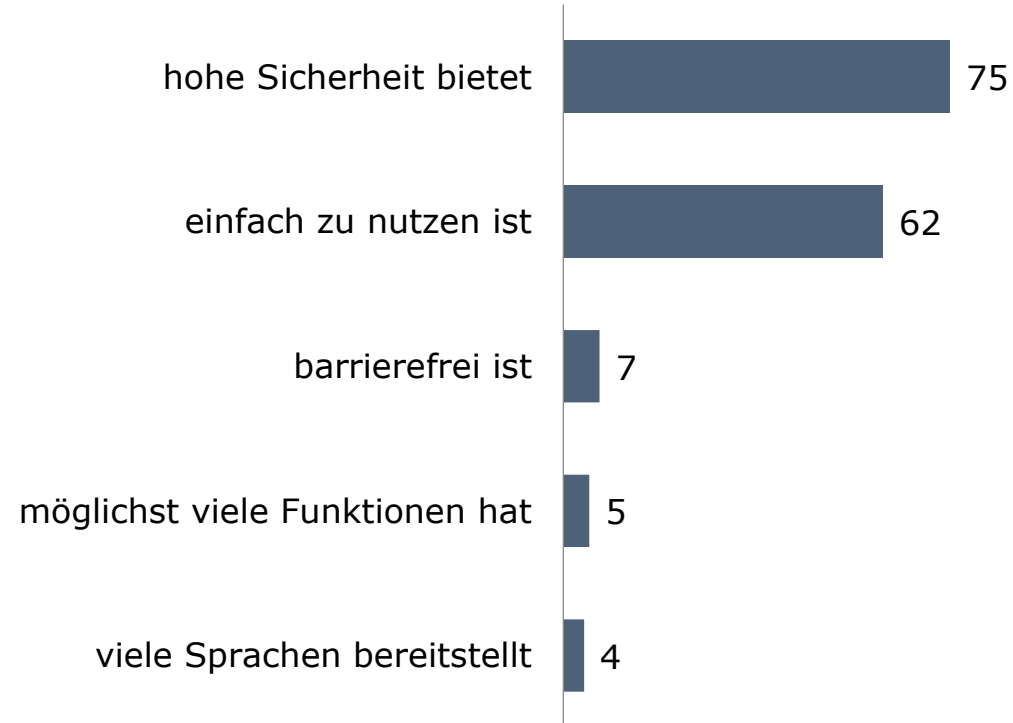
Frage: Worauf kommt es Ihnen bei Ihrer Banking-App eher an?;

Grundgesamtheit: Deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren, die Mobile Banking nutzen: n= 243; Angaben in Prozent

Anforderungen an die Banking-App

Sicherheit und einfache Nutzung der Banking-App stehen für die (potenziellen) Nutzer im Zentrum

„Bei der Banking-App lege ich besonderen Wert darauf, dass sie...“

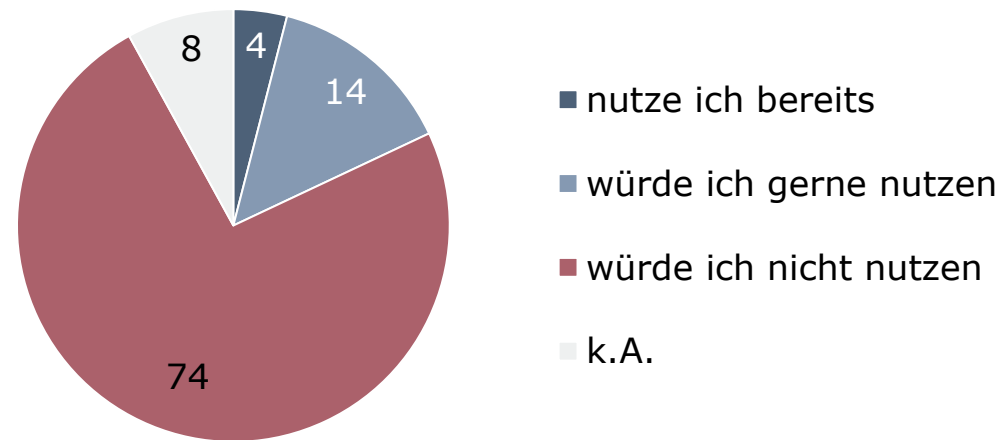


Frage: Worauf legen Sie bei einer Banking-App besonderen Wert? Dass sie ...;
 Grundgesamtheit: Deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren: n=1.027; Angaben in Prozent

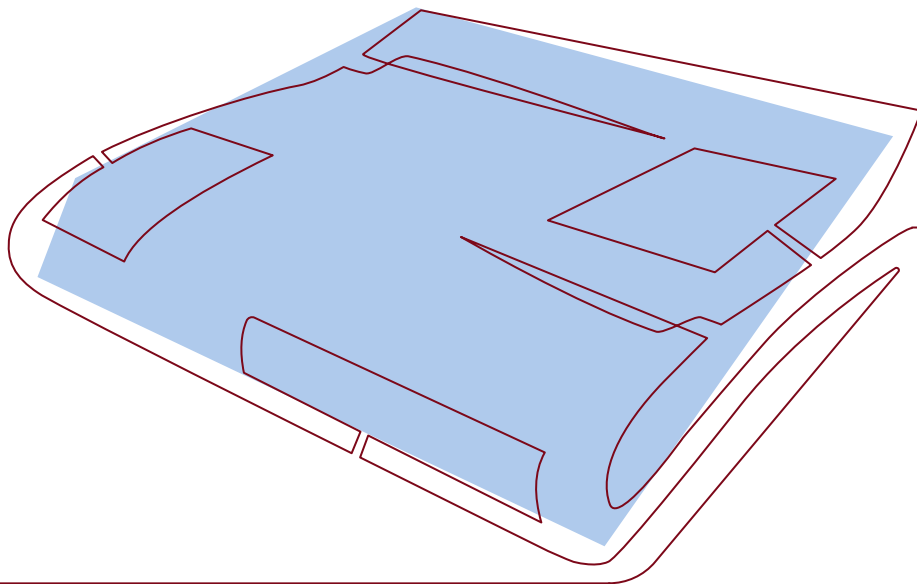
Online-Zugriff auf Konten bei anderen Banken

Funktion, beim Onlinebanking auch Konten bei anderen Banken abzubilden, findet kaum Interesse

„Die Funktion beim Onlinebanking, auch Konten bei anderen Banken im Blick zu haben, ...“



Frage: Manche Banken bieten ihren Kunden inzwischen an, beim Onlinebanking neben den Konten und Depots bei der eigenen Bank, auch Konten und Depots abzubilden, die der Kunde bei anderen Banken hat. Würden Sie diese Funktion ...
 Grundgesamtheit: Deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren: n=1.027; Angaben in Prozent



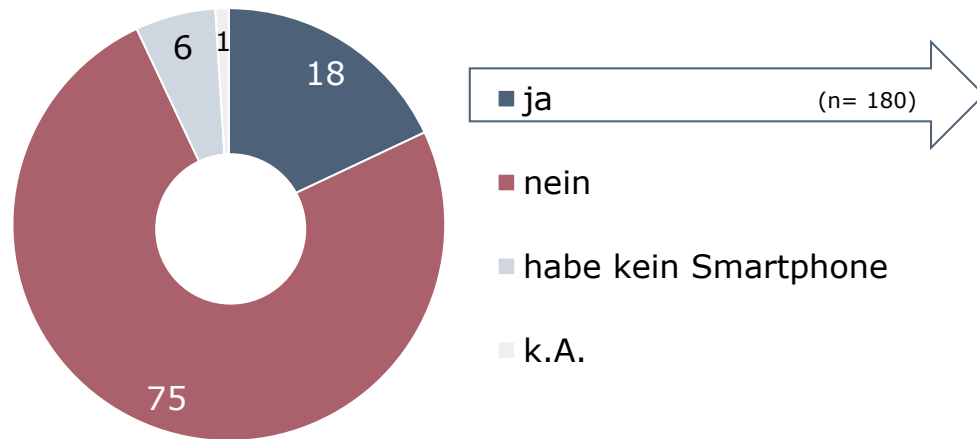
03

Mobiles Bezahlen / Wearables

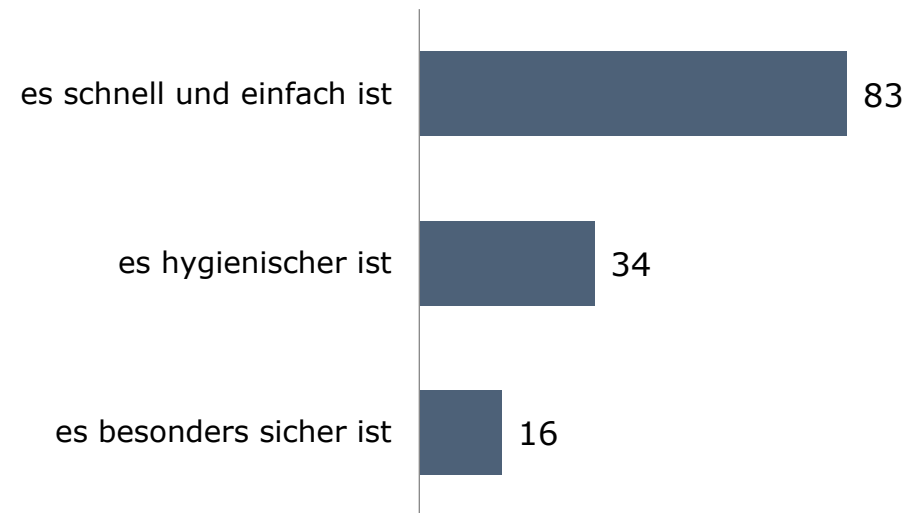
Mobiles Bezahlen mit dem Smartphone

Knapp ein Fünftel zahlt mittlerweile mobil mit dem Handy; Schnelligkeit und Einfachheit als Vorteil

„Für das bargeldlose Bezahlen nutze ich mein Smartphone.“



„Ich bezahle mit meinem Smartphone, weil...“*

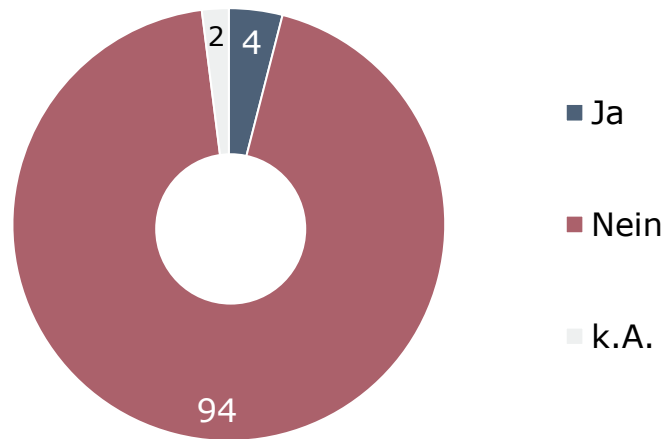


Frage: Benutzen Sie Ihr Smartphone auch zum bargeldlosen Bezahlen in Geschäften?
 Frage: Falls ja: Aus welchen Gründen bezahlen Sie mit Ihrem Smartphone?; n=180 (geringe Fallzahl!)
 Grundgesamtheit: Deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren: n=1.027; Angaben in Prozent

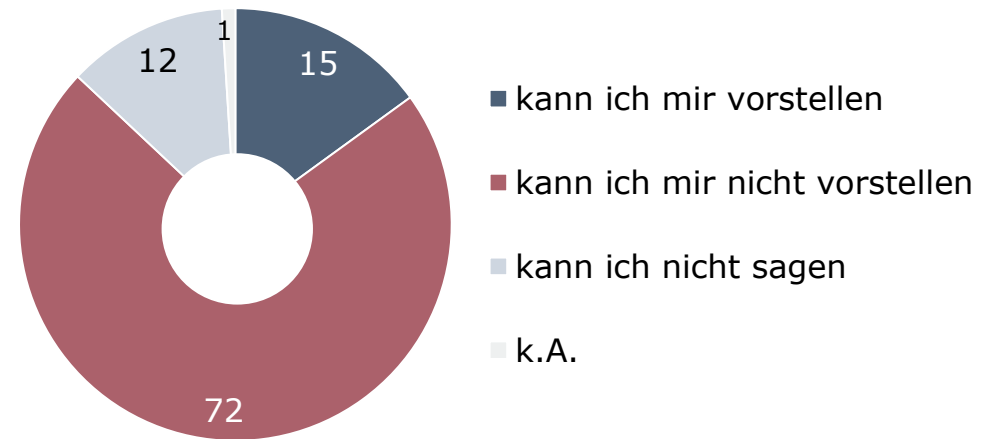
Mobiles Bezahlen mit der Smartwatch

Bezahlen mit der Smartwatch noch wenig verbreitet, 15% können es sich aber vorstellen

„Für das bargeldlose Bezahlen nutze ich eine Smartwatch...“



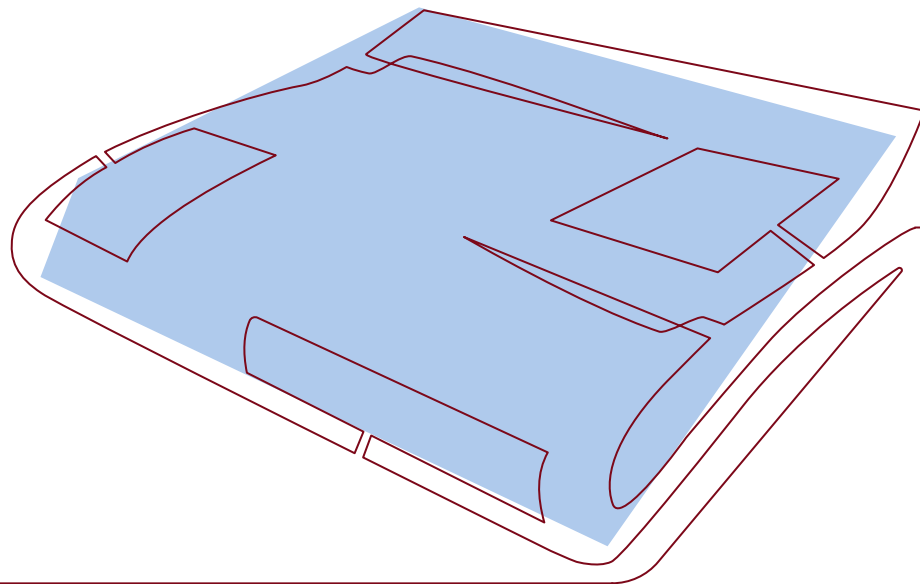
„Eine Smartwatch für das mobile Bezahlen zu nutzen, ...“



Frage: Neben dem Smartphone gibt es inzwischen ja auch Armbanduhren, mit denen man ebenfalls kontaktlos bezahlen kann, eine sogenannte Smartwatch. Benutzen Sie eine Smartwatch zum kontaktlosen Bezahlen in Geschäften?

Frage: Können Sie sich vorstellen, künftig mit einer Smartwatch zu bezahlen?

Grundgesamtheit: Deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren: n=1.027; Angaben in Prozent

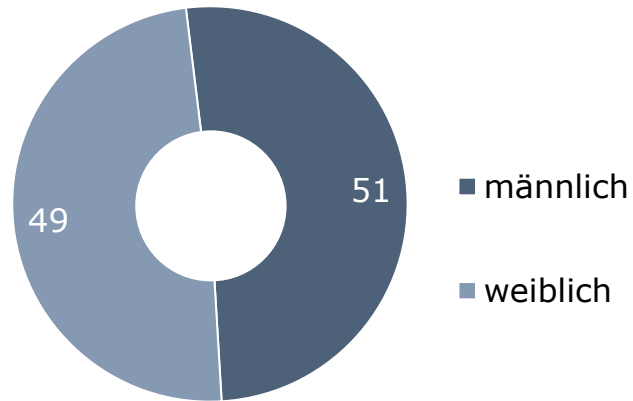


04

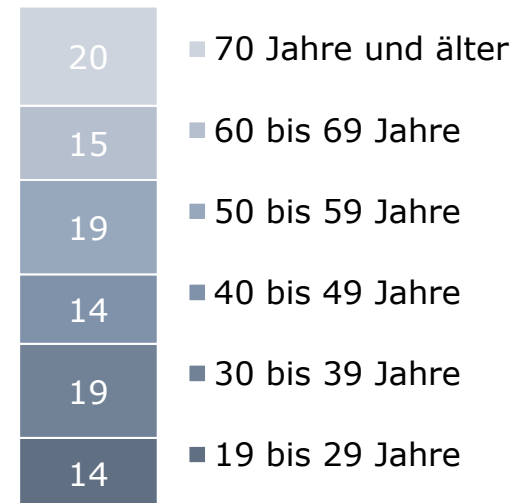
Statistik

Geschlecht und Alter

Geschlecht



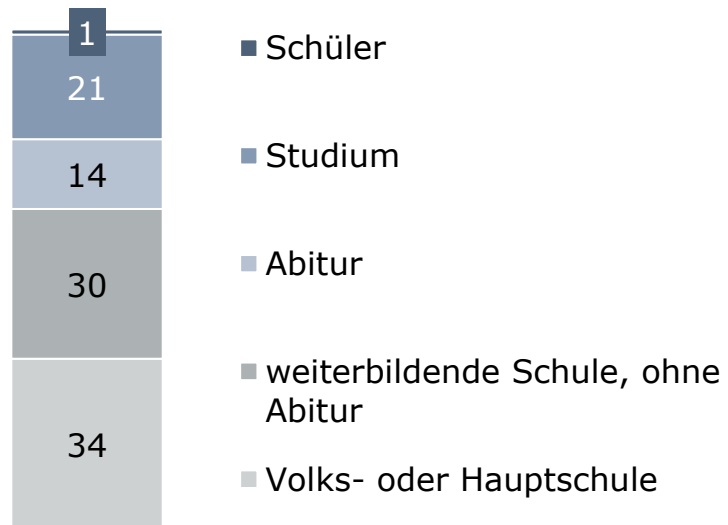
Alter



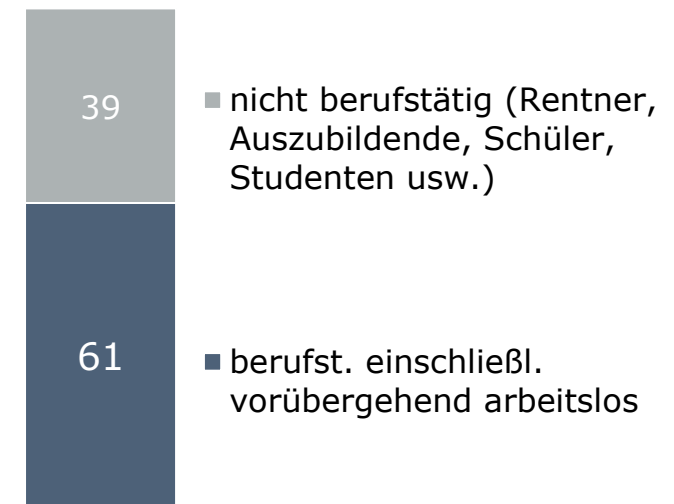
Grundgesamtheit: Deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren: n=1.027; Angaben in Prozent

Schulbildung / Berufstätigkeit

Schulbildung



Berufstätigkeit



Grundgesamtheit: Deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren: n=1.027; Angaben in Prozent

Studiendesign

Erhebungszeitraum:	11.01. bis 13.01.2022
Stichprobe:	n= 1.027 Deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahren
Erhebungsmethode:	CATI (Computer-Assisted Telephone Interview)
Auftraggeber:	Bundesverband deutscher Banken, Berlin
Erhebung 2022:	KANTAR, München

Repräsentative Befragung – Gewichtung nach den Merkmalen:
Alter, Geschlecht, Haushaltsgröße, Schulbildung, Bundesland und Ortsgröße.

