

Online- und Mobile Banking 2024

**Ergebnisse einer telefonischen Umfrage im Auftrag
des Bundesverbands deutscher Banken**

März 2024



Agenda

01

Nutzung Online- und Mobile Banking

02

Sicherheit von Online-Banking

03

Zugangsweg zur Bank

04

Soziodemographie und Studiendesign

Zentrale Ergebnisse

01 Nutzung Online- und Mobile Banking

Breite Nutzung von Online- und Mobile Banking

Die Zunahme des Online- und Mobile Bankings setzt sich fort: Mehr als acht von zehn Befragten (84 Prozent) nutzen inzwischen auch Online- bzw. Mobile Banking, um ihre Bankgeschäfte zu erledigen. Damit verzeichnet Digital Banking in Deutschland in den letzten Jahren einen enormen Anstieg. Vor vier Jahren hatte der Anteil noch 64 Prozent betragen, vor zwei Jahren immerhin schon 78 Prozent.

Der Nutzer-Anstieg ist in fast allen Altersgruppen zu beobachten, auch bei den älteren Befragten. So kletterte der Anteil bei den über 60-Jährigen gegenüber 2022 überproportional stark von 65 auf 72 Prozent.

Unter allen online in Anspruch genommenen Bankdienstleistungen werden Kontostandabfragen und Überweisungen mit Abstand am häufigsten genutzt. 82 bzw. 78 Prozent der Befragten geben an, dass sie diese Funktionen „oft“ oder „sehr oft“ nutzen. Aktien- und andere Wertpapiergeschäfte werden immerhin von 21 Prozent der Befragten (sehr) oft, von weiteren 27 Prozent hin und wieder online erledigt.

02 Sicherheit von Online-Banking

Steigendes Vertrauen in die Sicherheit von Online-Banking

Online-Banking wird von den allermeisten Deutschen als sicheres Verfahren wahrgenommen. So hat das Vertrauen in die Sicherheit von Online-Banking gegenüber 2022 auch noch einmal zugenommen. Mittlerweile sagen mit 81 Prozent vier Fünftel der Befragten, dass Online-Banking „sicher“ (59 Prozent) oder „sehr sicher“ (22 Prozent) ist.

Die Auffassung, dass Online-Banking auf einer sicheren Technologie beruht, nimmt zwar mit dem Alter etwas ab, doch inzwischen sind auch sieben von zehn der über 60-Jährigen (73 Prozent) von der Sicherheit des Online-Banking überzeugt.

Zentrale Ergebnisse

03 Zugangswege zur Bank

Online ist der mit Abstand meistpräferierte Zugangsweg

Von allen Möglichkeiten, die Bankgeschäfte zu erledigen, stellt Digital Banking inzwischen der bei weitem gängigste Zugangsweg dar. So geben 38 Prozent der Befragten an, hauptsächlich Online-Banking per PC und weitere 36 Prozent Mobile Banking zu nutzen. Erst mit größerem Abstand folgt mit 17 Prozent der persönliche Weg in die Bankfiliale; 7 Prozent nutzen vorwiegend die Selbstbedienungsgeräte ihrer Bank für Überweisungen oder sonstige Bankdienstleistungen.

Die Präferenz der verschiedenen Wege, Bankdienstleistungen in Anspruch zu nehmen, variiert nach dem Alter der Kunden: Mobile Banking ist mit einem Anteil von 56 Prozent vor allem bei den Jüngeren (18- bis 29 Jahre) beliebt; der entsprechende Anteil sinkt mit steigendem Alter der Befragten immer weiter bis auf 22 Prozent bei den über 60-Jährigen. In dieser Altersgruppe ist der Anteil derjenigen, die Bankgeschäfte hauptsächlich in der Filiale erledigen, mit 28 Prozent noch am größten, wird aber inzwischen auch hier vom Online-Banking am PC (41 Prozent) deutlich überflügelt.

Häufigkeit des Filialbesuchs bleibt auch nach „Corona“ eher niedrig

Konkret nach der Häufigkeit des Besuchs ihrer Bankfiliale befragt, geben 17 Prozent an, dass sie das mindestens einmal in der Woche tun, ein weiteres Drittel (32 Prozent) mindestens einmal im Monat. Die Werte liegen damit nur geringfügig höher als in den „Corona“-Jahren 2020 und 2022, als der Besuch der Filiale von vielen bewusst gemieden wurde. Im langfristigen Zeitreihenvergleich seit 2001 zeigt sich denn auch tendenziell ein deutlicher Rückgang der Filialbesuche.

01

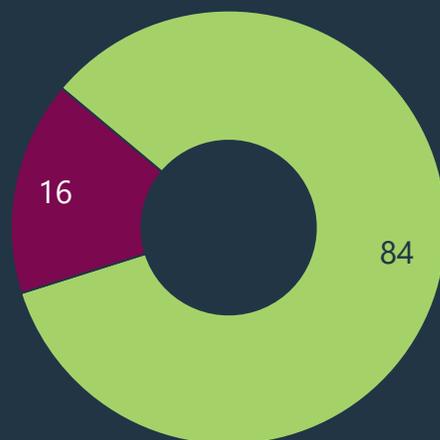
Nutzung Online- bzw. Mobile Banking



Nutzung Online- und Mobile Banking

Die überwiegende Mehrheit (84%) nutzt Online- bzw. Mobile Banking; Zunahme setzt sich fort.

„Ich nutze auch Online- bzw. Mobile Banking“



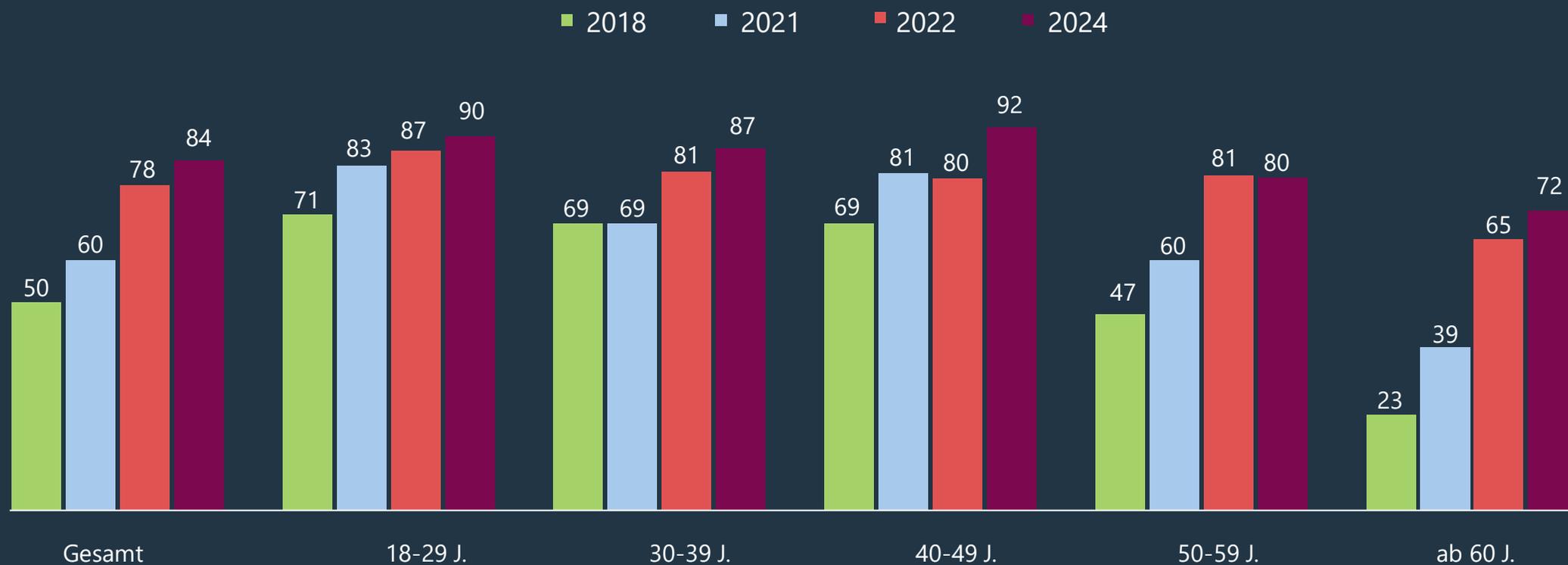
■ ja
■ nein



Nutzung Online- und Mobile Banking

In fast allen Altersgruppen legt Digital Banking zu. Auch die Generation 60+ holt weiter auf.

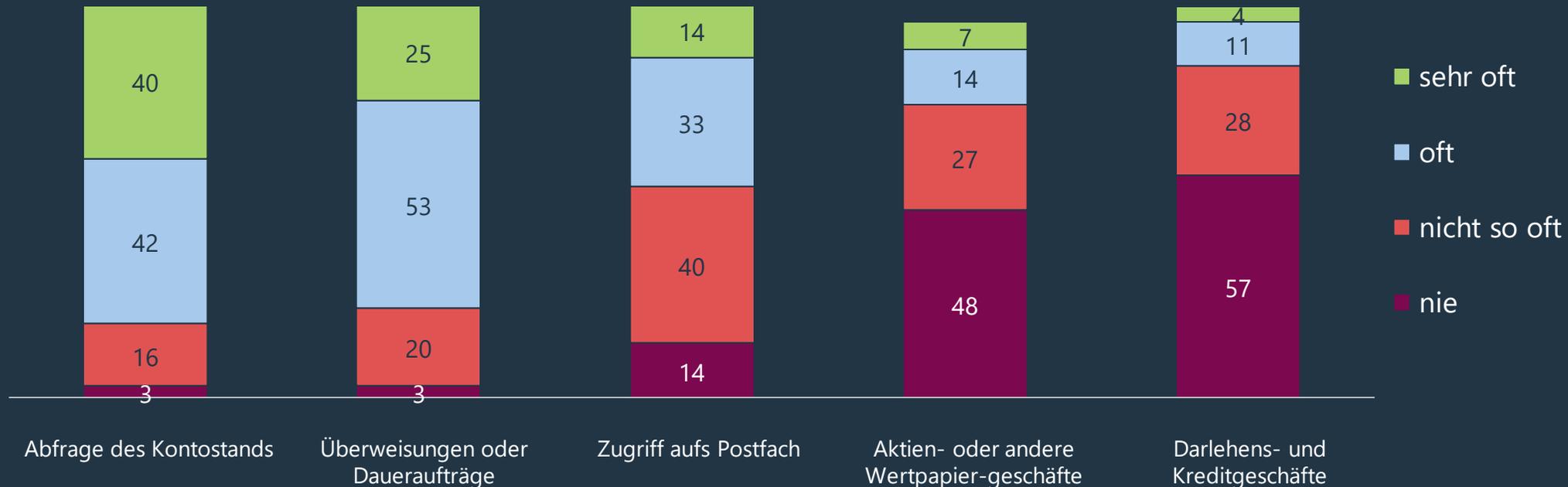
„Ich nutze Online- bzw. Mobile Banking“



Genutzte Funktionen beim Online-Banking

Kontostandabfragen und Überweisungen/Daueraufträge werden am häufigsten genutzt.

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



02

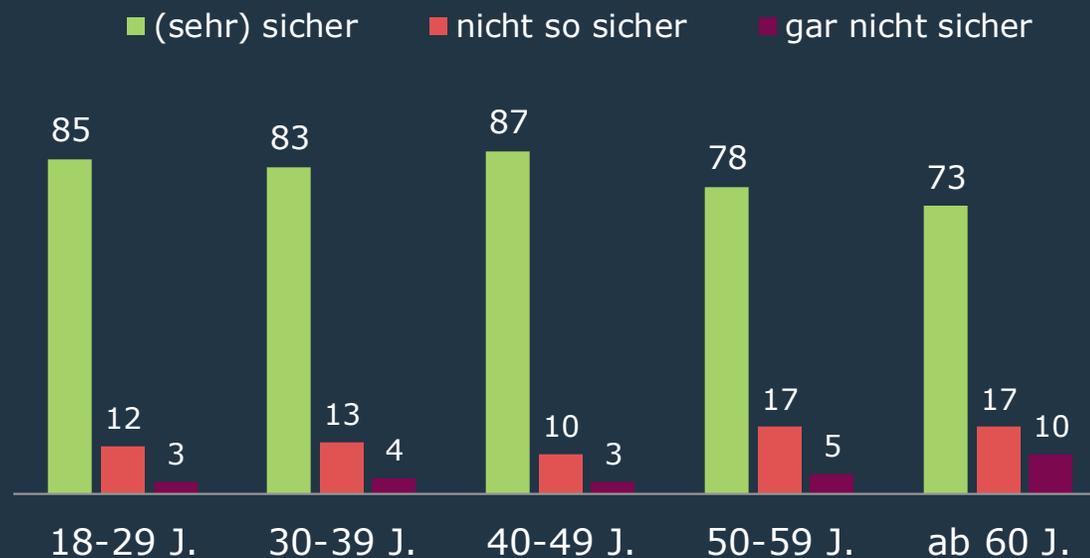
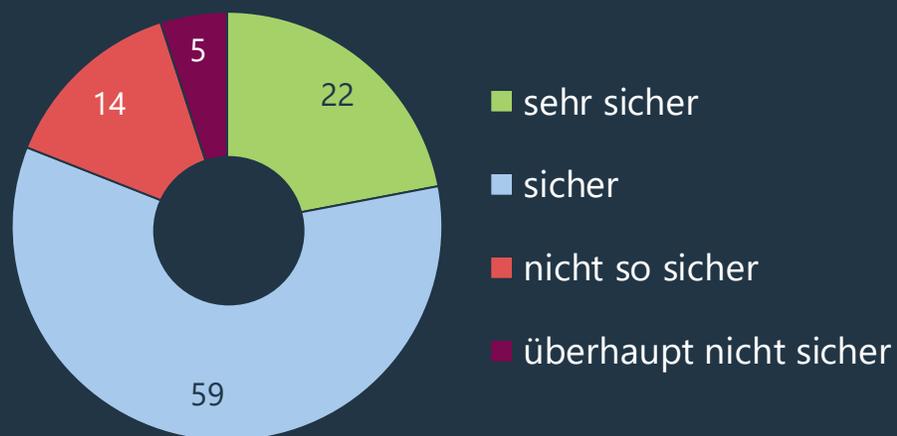
Sicherheit von Online-Banking



Meinung zur Sicherheit von Online-Banking

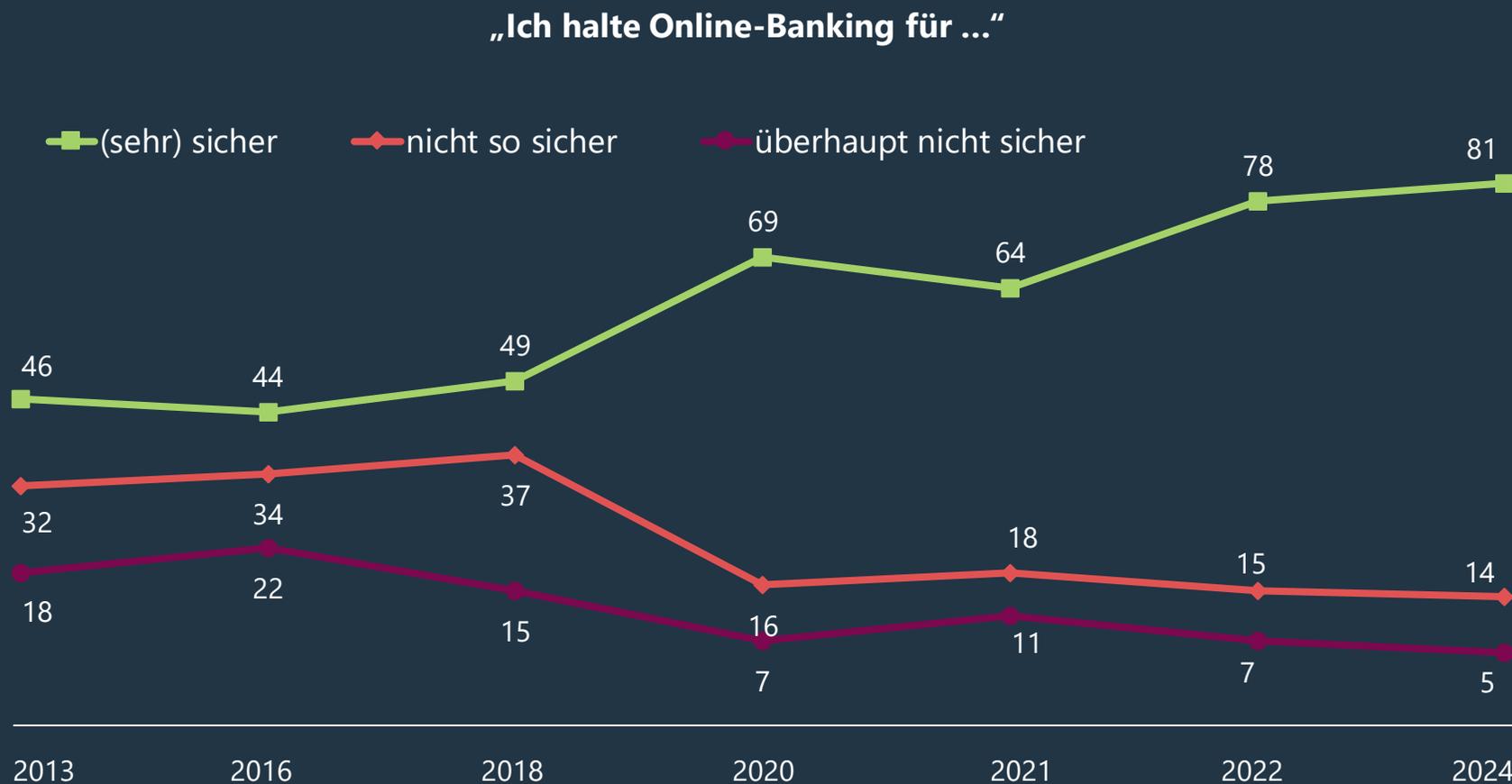
Die allermeisten halten Online-Banking für sicher. Ältere Befragte sind etwas skeptischer.

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



Meinung zur Sicherheit von Online-Banking

Das Vertrauen in die Sicherheit von Online-Banking hat weiter zugenommen.



03

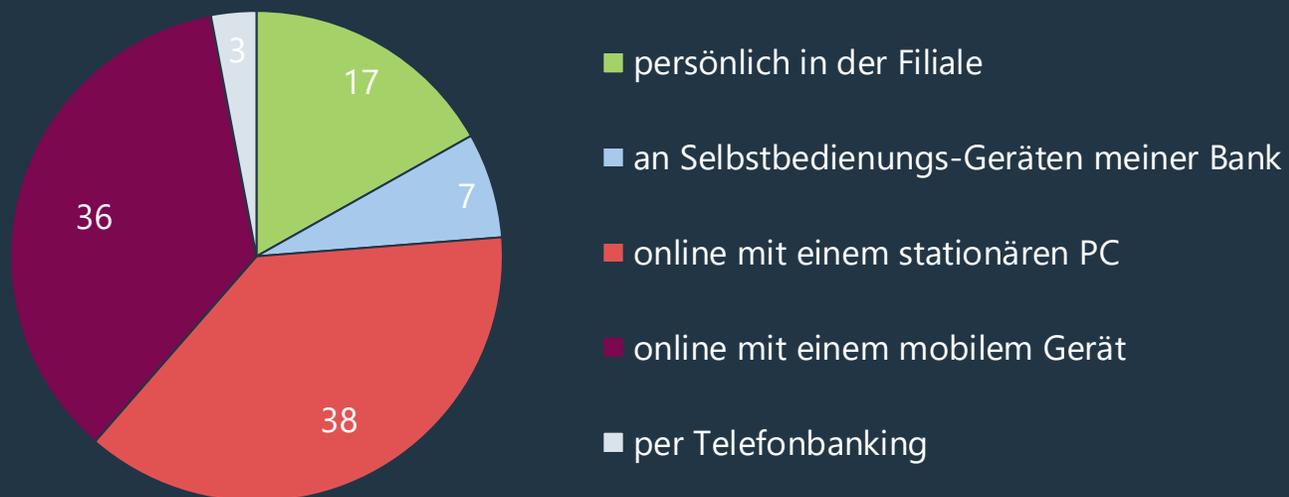
Zugangswege zur Bank



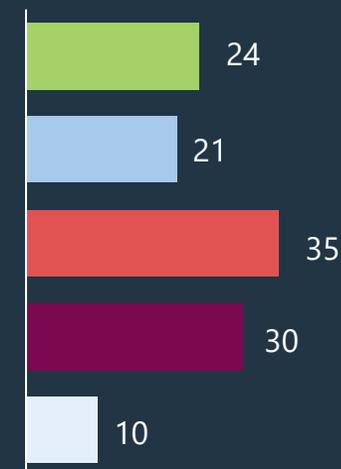
Zugangswege zur Bank

Drei Viertel der Kundinnen und Kunden (74%) erledigen ihre Bankgeschäfte inzwischen hauptsächlich online.

„Meine Bankgeschäfte erledige ich hauptsächlich...“



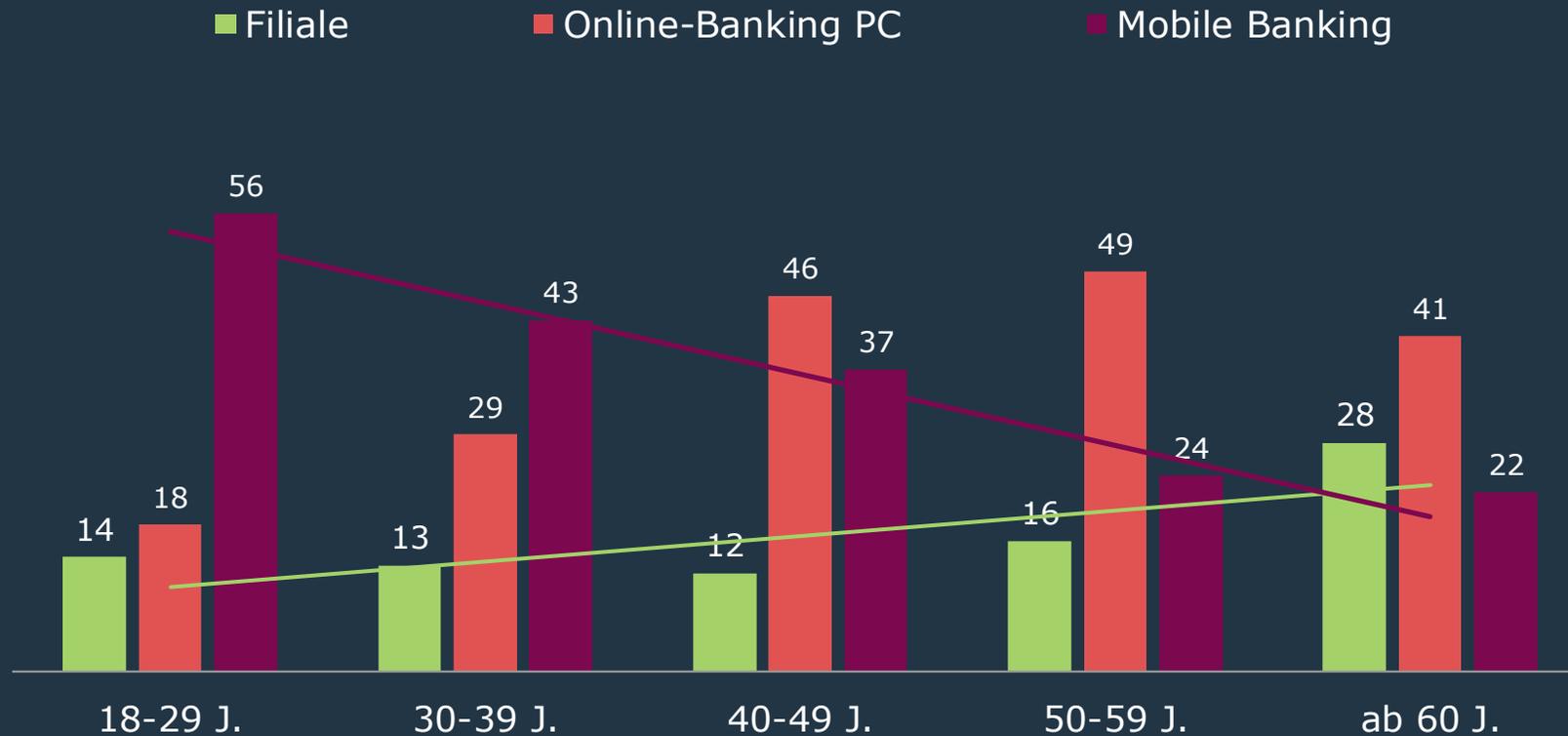
„... und außerdem noch*“



Nutzung Online-/Mobil Banking vs. Filiale

Mobile Banking besonders bei Jüngeren beliebt; PC-Banking auch bei 60+ inzwischen vor Filialbesuch.

„Für Bankgeschäfte nutze ich hauptsächlich ...“

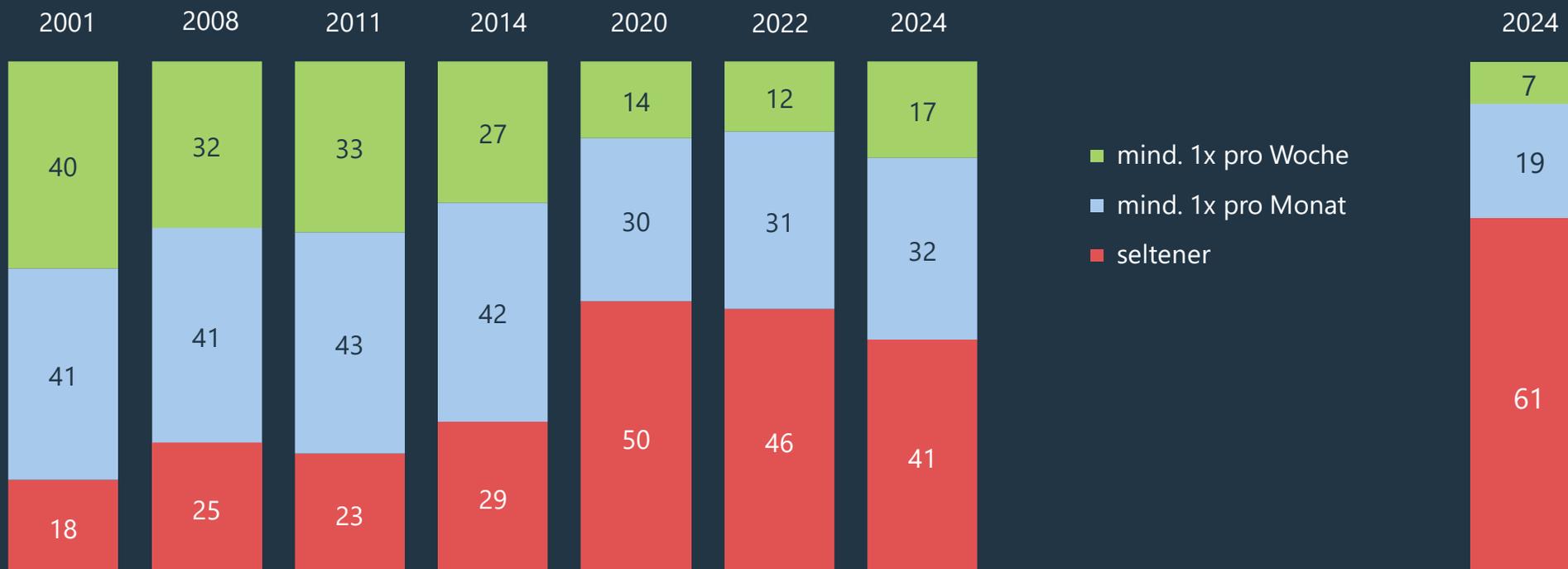


Häufigkeit des Filialbesuchs

Auch nach „Corona“ werden Bankfilialen nur geringfügig häufiger aufgesucht; noch seltener der Bankschalter.

„Zu meiner Bank oder Sparkasse gehe ich ...“

„Zum Bankschalter gehe ich ...“



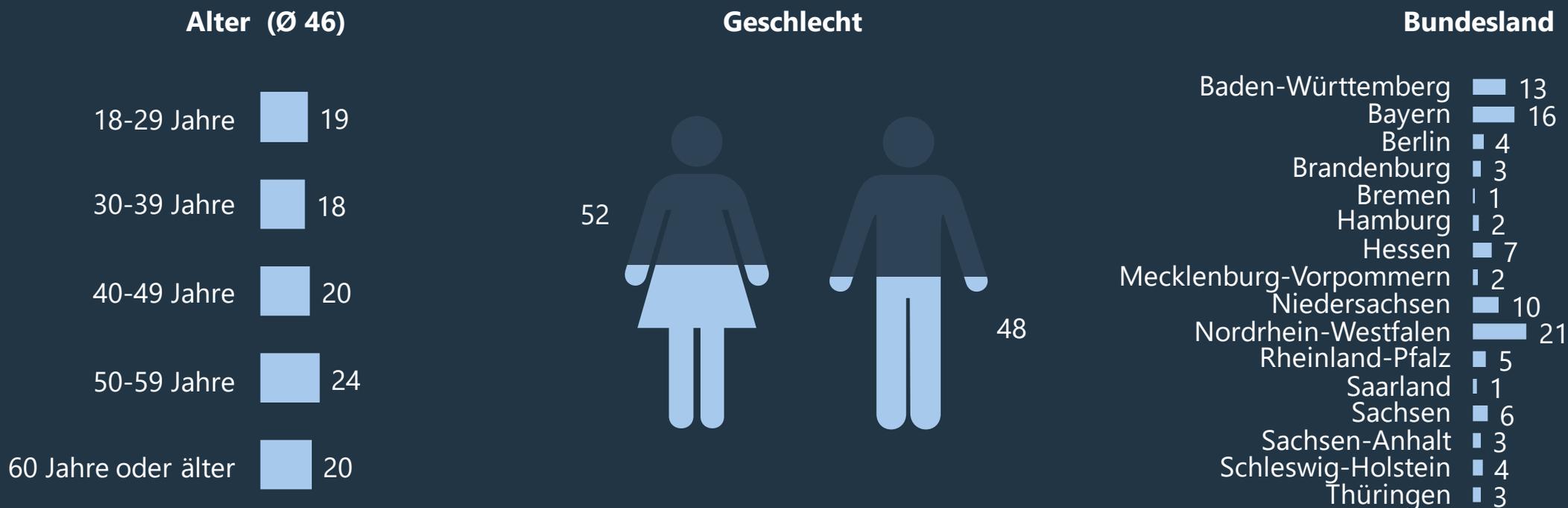
Frage: Wie oft besuchen Sie die Filiale Ihrer Bank oder Sparkasse?; Basis 2024: n=1.006; Angaben in Prozent; von 100% abweichende = weiß nicht/k.A. oder Bank hat keine Filiale (Direktbank).
Frage: Wie häufig gehen Sie an den Bankschalter, um Geldangelegenheiten direkt mit einem Mitarbeiter Ihrer Bank zu erledigen?

04

Soziodemographie und Studiendesign



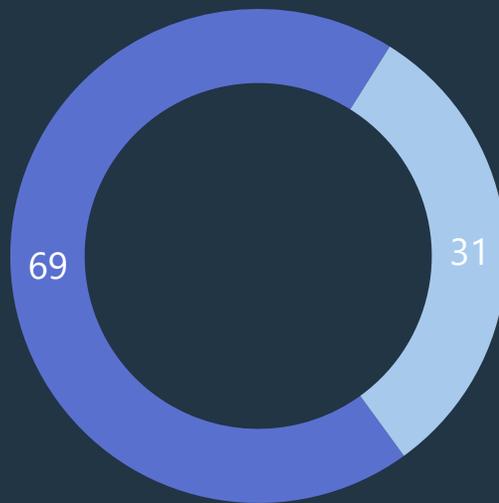
Soziodemographie



Frage SCR1: Wie alt sind Sie?; Frage SCR2: Geben Sie bitte Ihr Geschlecht an.; Frage SCR3: In welchem Bundesland leben Sie?;
 Basis: Gesamt n=1.006; Angaben in Prozent; ggf. rundungsbedingte Differenzen

Soziodemographie

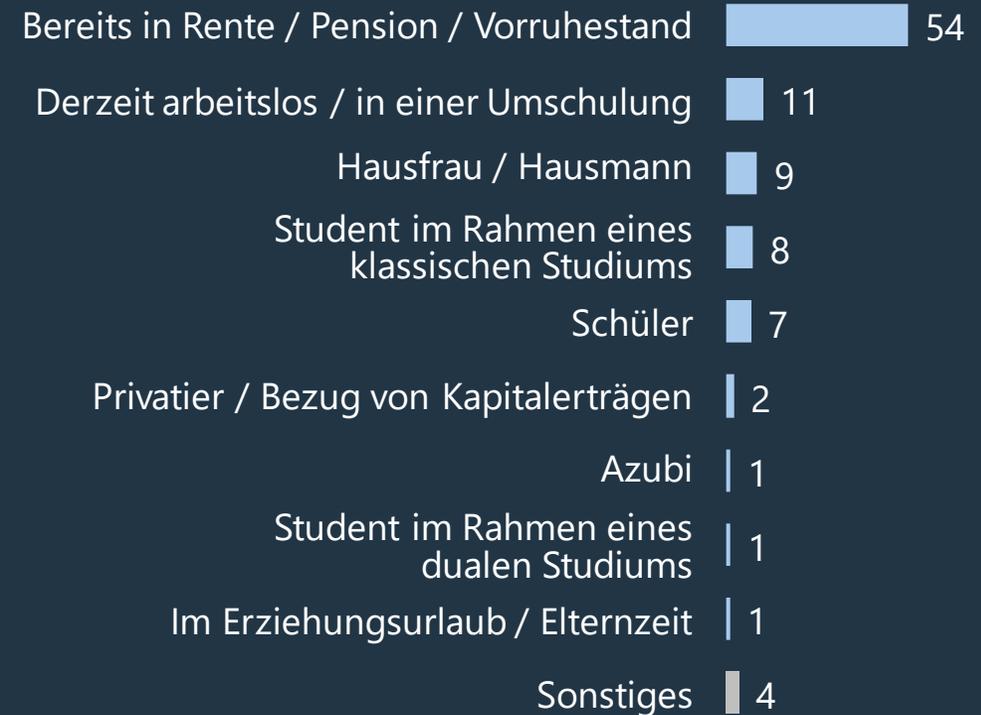
Berufstätigkeit



■ Ja ■ Nein



Beschäftigungsstatus



Studiendesign

- Erhebungszeitraum: 07. Februar bis 19. Februar 2024
- Stichprobe: Gesamt n=1.006 Personen aus Deutschland, ab 18 Jahren, bevölkerungsrepräsentativ
- Erhebungsmethode: CATI Computergestützte telefonische Interviews
- Auftraggeber: Bundesverband deutscher Banken, Berlin
- Erhebung: infas quo, Nürnberg

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