

Creditplus

BEVÖLKERUNGSBEFRAGUNG DIGITALE BANKSERVICES 2018

Bevölkerungsbefragung

Digitale Bankservices 2018

- Befragung von 1.000 Bundesbürgern ab 18 Jahren, bevölkerungsrepräsentativ
- Methode: Online-Befragung
- Die Ergebnisse sind auf ganze Zahlen gerundet.
- Befragungszeitraum: März 2018
- Durchführendes Marktforschungsinstitut: Toluna



Kernergebnisse der Befragung

Der digitale Deutsche:

Zwar haben fast zwei Drittel der Deutschen nur einen begrenzten Überblick über ihre Finanzen (S. 4), doch die Kontoverwaltung geschieht bereits bei der Mehrheit vorzugsweise digital (S. 5). Vor allem Besserverdiener erledigen ihre Bankgeschäfte überdurchschnittlich oft online (S. 6).

Auch Finanz-Apps sind kein Neuland mehr. Nahezu zwei von drei Deutschen halten die App ihrer Hausbank für vertrauenswürdig, Drittanbieter wie Fintechs genießen eher weniger Vertrauen (18%, S. 10).

Beratungsintensive Finanzprodukte erledigen die Deutschen lieber auf dem klassischen Weg. So nehmen 65 Prozent der Befragten Beratungsangebote bevorzugt persönlich wahr. Auch der Großteil der Versicherungen wird auf althergebrachte Weise abgeschlossen (55%, S. 5). Vor allem den Beratern ihrer Hausbank bringen die Deutschen großes Vertrauen entgegen (74%, S. 12).

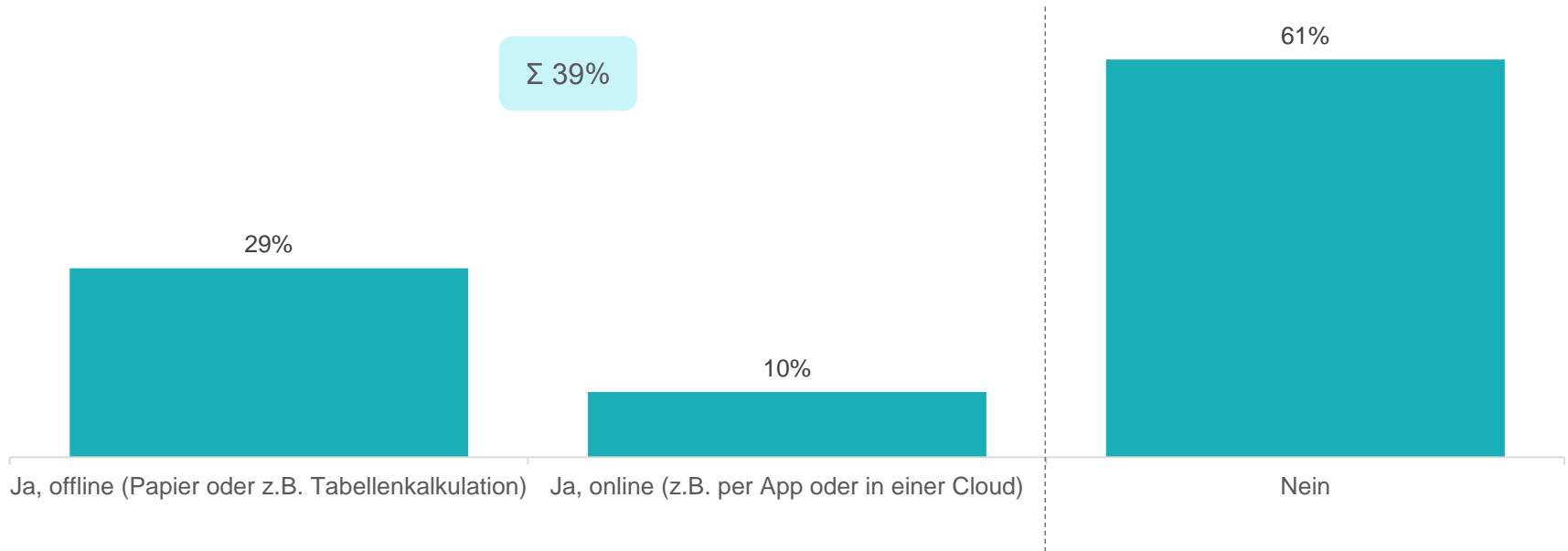
Gewappnet für die Zukunft:

Zwar lehnt die Mehrheit der Deutschen digitale Neuerungen zur Erledigung ihrer Bankgeschäfte wie die Video-identifikation oder eine digitale Signatur per Handy ab, gleichzeitig aber ist mindestens jeder Dritte dazu bereit, derartige Angebote in Zukunft auch zu nutzen. Dabei stehen Männer digitalen Angeboten deutlich offener gegenüber als Frauen. Mehr als die Hälfte der Männer kann sich vorstellen, kontaktloses Bezahlen zu nutzen. Dasselbe gilt nur für etwa jede dritte Frau (S. 9).

Doch wie steht es um die jüngste Generation? Im Zuge der Digitalisierung des Finanzbereichs befürworten 85 Prozent der Deutschen ein Schulfach, das Jugendliche in den Möglichkeiten der Geldverwaltung unterrichtet (S. 15).

Digitale Bankservices 2018

Fehlender Überblick: Fast zwei Drittel der Deutschen führen bisher noch kein Haushaltstagebuch.

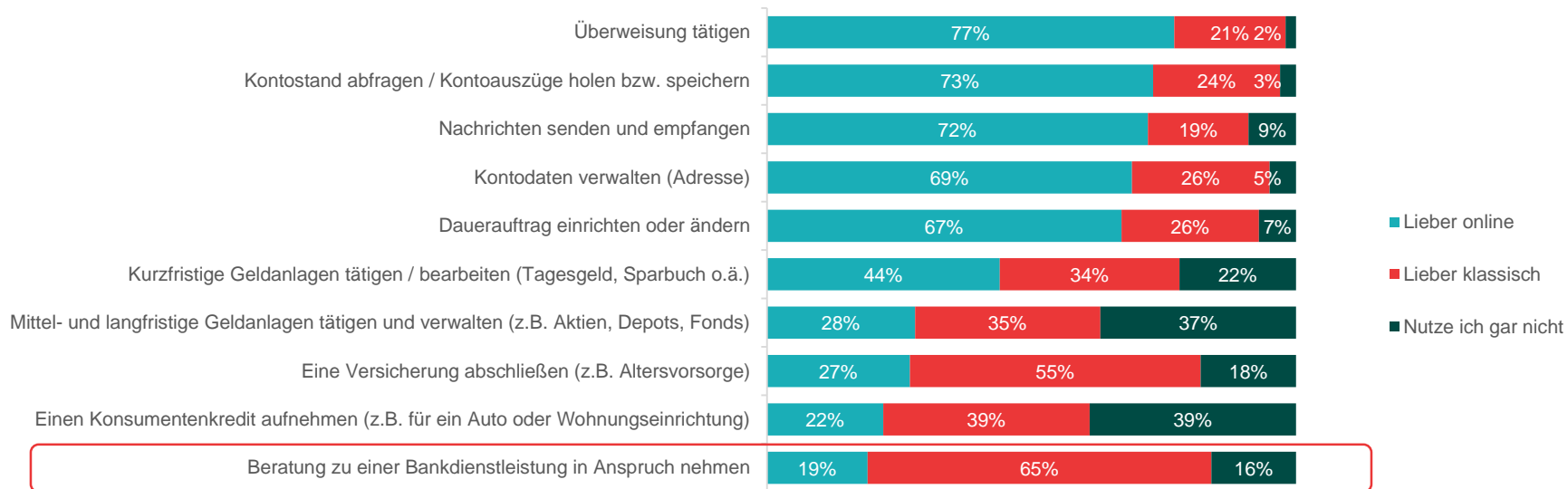


Frage 1: Führen Sie ein Haushaltsbuch, um eine Übersicht über Ihre Einnahmen und Ausgaben zu haben?

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

Digitale Bankservices 2018

Persönlicher Kontakt bevorzugt: Fast zwei Drittel der Deutschen legen bei der finanziellen Beratung Wert auf ein persönliches Gespräch mit einem Berater.



Frage 2: Welche der folgenden Bankgeschäfte erledigen Sie lieber online, welche lieber auf klassischem Weg?

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage, sortiert nach: „Lieber online“)

Digitale Bankservices 2018

Onlinebanking: Vor allem Haushalte mit vergleichsweise höherem Einkommen erledigen ihre Bankgeschäfte lieber online.

Lieber online	Total	Nettohaushaltseinkommen (Euro)*					Genutzte Geldinstitute*			
		Unter 1.000	1.000 bis unter 2.000	2.000 bis unter 2.500	2.500 bis unter 3.500	3.500 und mehr	Öffentlich-rechtlich / genossenschaftlich	Großbank	Direktbank	Sonstiges
Basis (Fallzahl)	1.000	100	226	170	175	217	597	304	304	131
Überweisung tätigen	77%	69%	74%	76%	83%	82%	76%	79%	92%	87%
Kontostand abfragen / Kontoauszüge holen bzw. speichern	73%	61%	69%	69%	82%	82%	72%	75%	88%	85%
Nachrichten senden und empfangen	72%	63%	65%	71%	80%	78%	70%	76%	84%	81%
Kontodaten verwalten (Adresse)	69%	58%	65%	67%	73%	76%	65%	71%	88%	78%
Dauerauftrag einrichten oder ändern	67%	57%	61%	67%	76%	76%	65%	71%	85%	78%

Frage 2: Welche der folgenden Bankgeschäfte erledigen Sie lieber online, welche lieber auf klassischem Weg?
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage, sortiert nach: „Lieber online“)

*ohne „keine Angabe“

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt ■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

Digitale Bankservices 2018

Auf klassischen Wegen: Kunden öffentlich-rechtlicher oder genossenschaftlicher Banken schließen nur ungern Versicherungen und Konsumentenverträge online ab.

Lieber online	Total	Nettohaushaltseinkommen (Euro)*					Genutzte Geldinstitute*			
		Unter 1.000	1.000 bis unter 2.000	2.000 bis unter 2.500	2.500 bis unter 3.500	3.500 und mehr	Öffentlich-rechtlich / genossenschaftlich	Großbank	Direktbank	Sonstiges
Basis (Fallzahl)	1.000	100	226	170	175	217	597	304	304	131
Kurzfristige Geldanlagen tätigen / bearbeiten (Tagesgeld, Sparbuch o.ä.)	44%	27%	36%	45%	56%	58%	41%	47%	75%	50%
Mittel- und langfristige Geldanlagen tätigen und verwalten (z.B. Aktien, Depots, Fonds)	28%	12%	21%	24%	34%	46%	24%	32%	49%	32%
Eine Versicherung abschließen (z.B. Altersvorsorge)	27%	17%	25%	28%	29%	38%	22%	33%	43%	34%
Einen Konsumentenkredit aufnehmen (z.B. für ein Auto oder Wohnungseinrichtung)	22%	7%	19%	23%	22%	35%	17%	25%	33%	27%
Beratung zu einer Bankdienstleistung in Anspruch nehmen	19%	13%	15%	20%	18%	28%	15%	22%	30%	18%

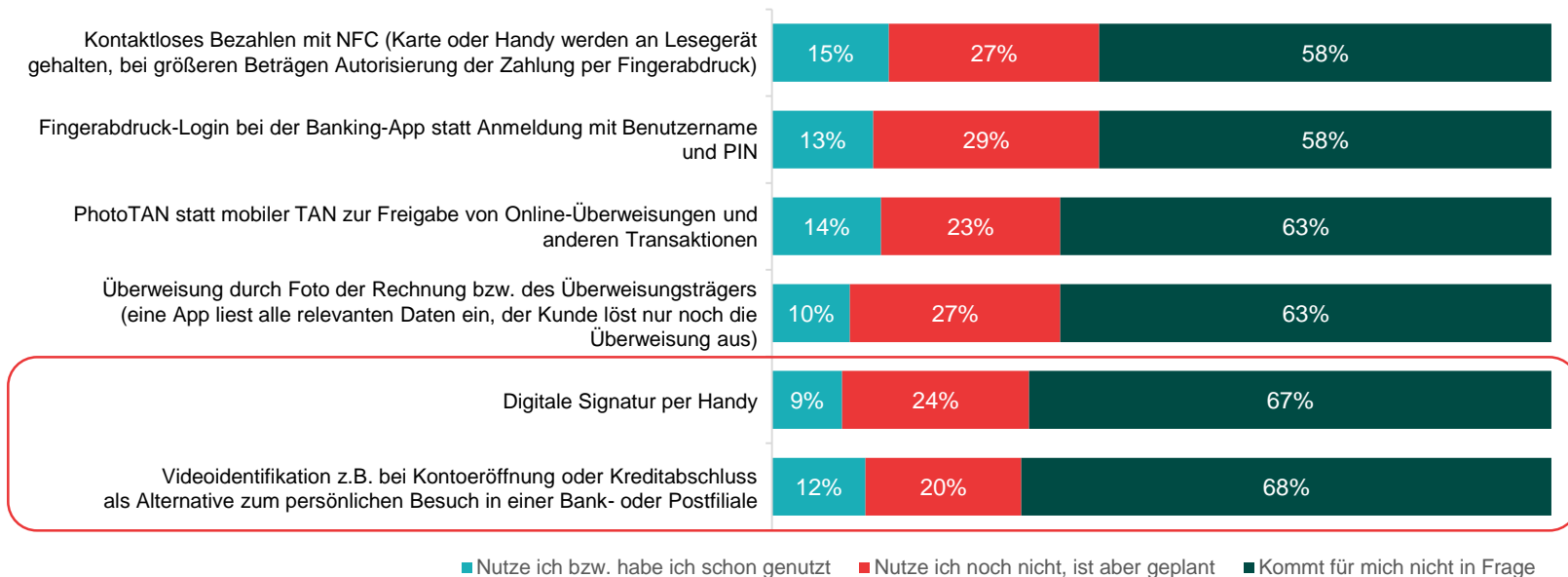
Frage 2: Welche der folgenden Bankgeschäfte erledigen Sie lieber online, welche lieber auf klassischem Weg?
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage, sortiert nach: „Lieber online“)

*ohne „keine Angabe“

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt ■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

Digitale Bankservices 2018

Skeptische Deutsche: Die Video-Identifikation und die digitale Handysignatur lehnen mehr als zwei Drittel der Deutschen ab.



Frage 3: Inwieweit nutzen Sie die folgenden digitalen Angebote zur Erledigung von Bankgeschäften?

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage, sortiert nach: „Nutze ich bzw. habe ich schon genutzt + nutze ich noch nicht, ist aber geplant“)

Digitale Bankservices 2018

Männer vs. Frauen: Männer stehen den neuen Banking-Möglichkeiten deutlich offener gegenüber als Frauen.

Top-2: Nutze ich bzw. habe ich schon genutzt + nutze ich noch nicht, ist aber geplant	Total	Geschlecht		Alter (Jahre)				
		Männer	Frauen	18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Basis (Fallzahl)	1.000	489	511	170	147	167	189	327
Kontaktloses Bezahlen mit NFC (Karte oder Handy werden an Lesegerät gehalten, bei größeren Beträgen Autorisierung der Zahlung per Fingerabdruck)	42%	51%	34%	57%	56%	46%	38%	28%
Fingerabdruck-Login bei der Banking-App statt Anmeldung mit Benutzername und PIN	42%	49%	36%	57%	56%	43%	41%	28%
PhotoTAN statt mobiler TAN zur Freigabe von Online-Überweisungen und anderen Transaktionen	37%	46%	29%	48%	51%	43%	33%	25%
Überweisung durch Foto der Rechnung bzw. des Überweisungsträgers (eine App liest alle relevanten Daten ein, der Kunde löst nur noch die Überweisung aus)	37%	44%	31%	55%	55%	42%	32%	20%
Digitale Signatur per Handy	33%	42%	24%	45%	49%	36%	32%	19%
Video-Identifikation z.B. bei Kontoeröffnung oder Kreditabschluss als Alternative zum persönlichen Besuch in einer Bank- oder Postfiliale	32%	40%	23%	46%	45%	34%	27%	20%

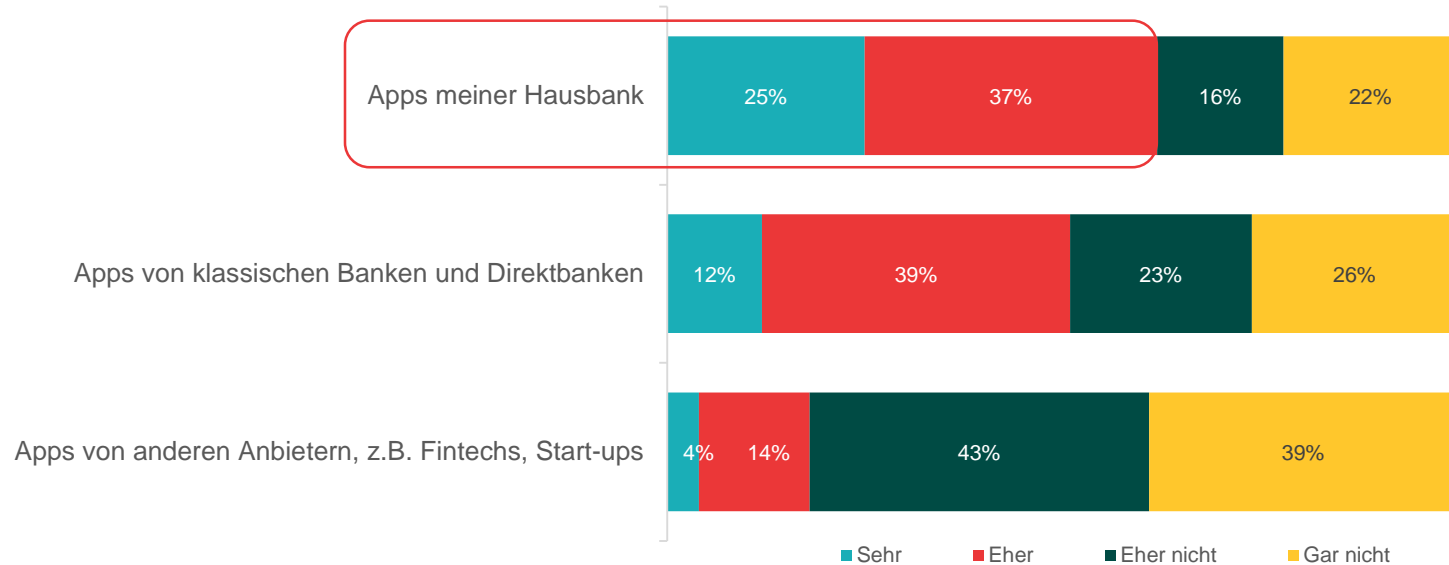
Frage 3: Inwieweit nutzen Sie die folgenden digitalen Angebote zur Erledigung von Bankgeschäften?

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage, sortiert nach: „Nutze ich bzw. habe ich schon genutzt + nutze ich noch nicht, ist aber geplant“)

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt
 ■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

Digitale Bankservices 2018

Vertraute Nähe: Mehr als die Hälfte der Deutschen vertrauen Apps ihrer Hausbank, bei Apps von Drittanbietern herrscht überwiegend Misstrauen.



Frage 4: Immer mehr Deutsche nutzen Finanz-Apps ihrer Hausbank oder von anderen Anbietern, um ihre Bankgeschäfte zu erledigen. Inwieweit vertrauen Sie diesen Finanz-Apps? Der App vertraue ich...
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage, sortiert nach: „Sehr“)

Digitale Bankservices 2018

Junge Anhänger: Nahezu jeder dritte Deutsche unter 40 Jahren schenkt auch Finanz-Apps von Anbietern abseits der herkömmlichen Banken sein Vertrauen.

Top-2: Der App vertraue ich sehr oder eher	Total	Geschlecht		Alter (Jahre)				
		Männer	Frauen	18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Basis (Fallzahl)	1.000	489	511	170	147	167	189	327
Apps meiner Hausbank	62%	67%	57%	78%	66%	68%	59%	50%
Apps von klassischen Banken und Direktbanken	51%	56%	45%	71%	59%	53%	51%	35%
Apps von anderen Anbietern, z.B. Fintechs, Start-ups	18%	24%	12%	29%	31%	26%	8%	7%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt
 ■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

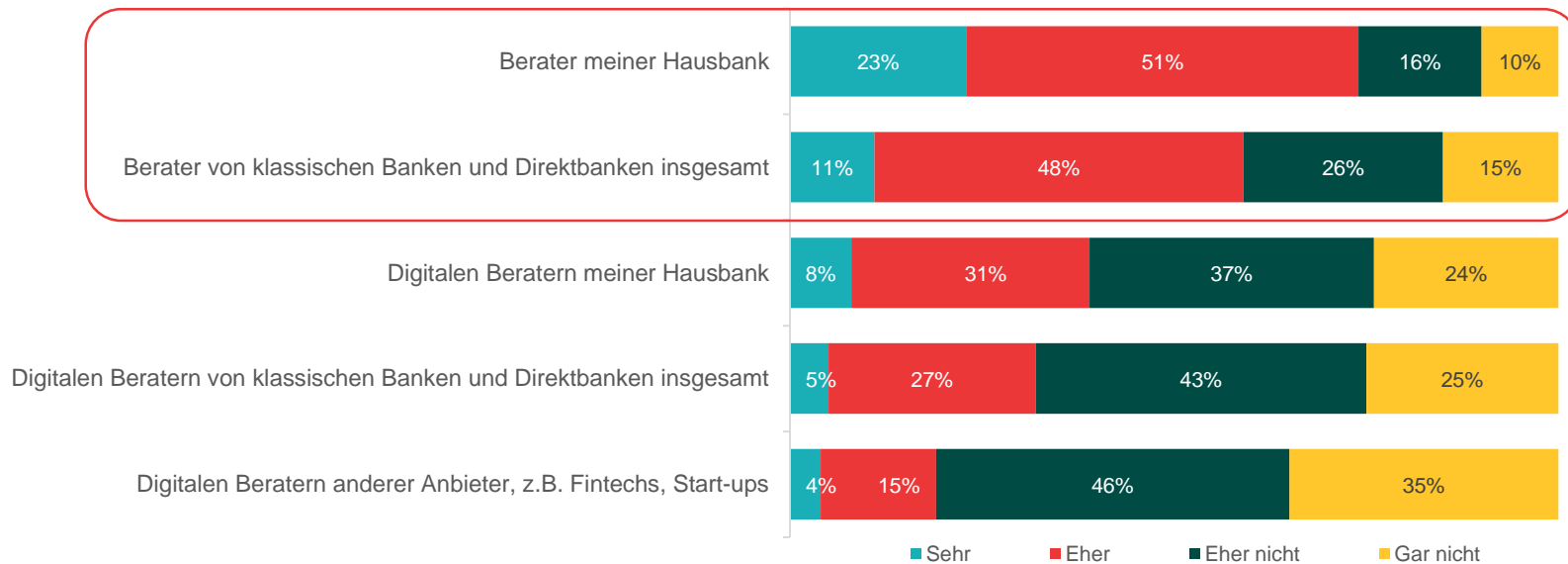
Frage 4: Immer mehr Deutsche nutzen Finanz-Apps ihrer Hausbank oder von anderen Anbietern, um ihre Bankgeschäfte zu erledigen.

Inwieweit vertrauen Sie diesen Finanz-Apps? Der App vertraue ich...

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage, sortiert nach: „Sehr“ oder „Eher“)

Digitale Bankservices 2018

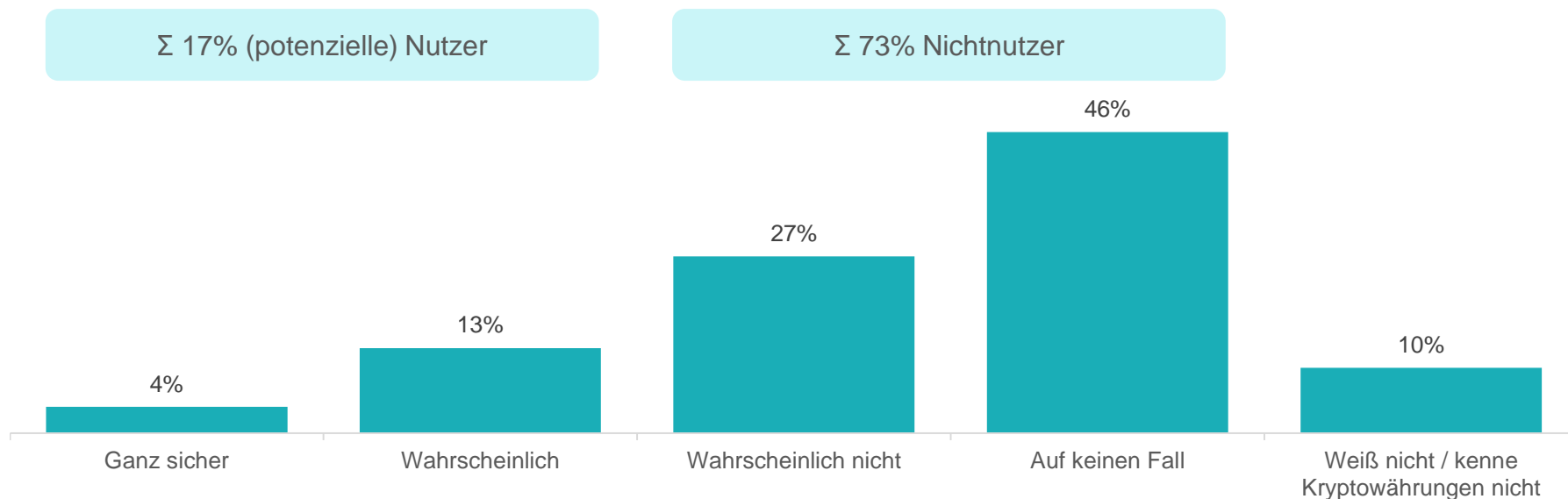
Persönlicher Kontakt: Berater klassischer Banken und vor allem Berater der Hausbank genießen großes Vertrauen bei den Deutschen, wenn es um Finanzdienste geht.



Frage 5: Beratung zu Finanzdienstleistungen wie Geldanlagen oder Krediten wurden bisher von Beratern erbracht. Heute werden diese Aufgaben teils schon von Computerprogrammen übernommen, die in Chats oder als digitale Sprachassistenten Fragen beantworten und automatisiert eine optimale Lösung vorschlagen. Inwieweit vertrauen Sie den folgenden Beratungsformen? Der Beratung vertraue ich...
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage, sortiert nach: „Sehr“)

Digitale Bankservices 2018

Unbewährte Währungen: Kryptowährungen werden von fast drei Viertel der Deutschen abgelehnt. Jedem Zehnten sind sie allgemein kein Begriff.



Frage 6: Kryptowährungen wie z.B. Bitcoins sind von staatlicher Kontrolle unabhängige digitale Währungen. Sie werden zum Bezahlen von digitalen Angeboten oder als Geldanlage genutzt. Wie wahrscheinlich würden Sie mit solchen Kryptowährungen online bezahlen?

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

Digitale Bankservices 2018

Nicht für jeden kryptisch: Fast jeder dritte Deutsche unter 30 Jahren kann sich vorstellen, mit Kryptowährungen zu bezahlen.

Wahrscheinlichkeit der Nutzung einer Kryptowährung	Total	Geschlecht		Alter (Jahre)				
		Männer	Frauen	18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Basis (Fallzahl)	1.000	489	511	170	147	167	189	327
Ganz sicher	4%	6%	3%	12%	8%	4%	2%	1%
Wahrscheinlich	13%	15%	10%	19%	26%	14%	9%	5%
Wahrscheinlich nicht	27%	26%	27%	37%	27%	29%	24%	21%
Auf keinen Fall	46%	47%	46%	26%	29%	41%	51%	65%
Weiß nicht / kenne Kryptowährungen nicht	10%	6%	14%	6%	10%	12%	14%	8%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt ■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

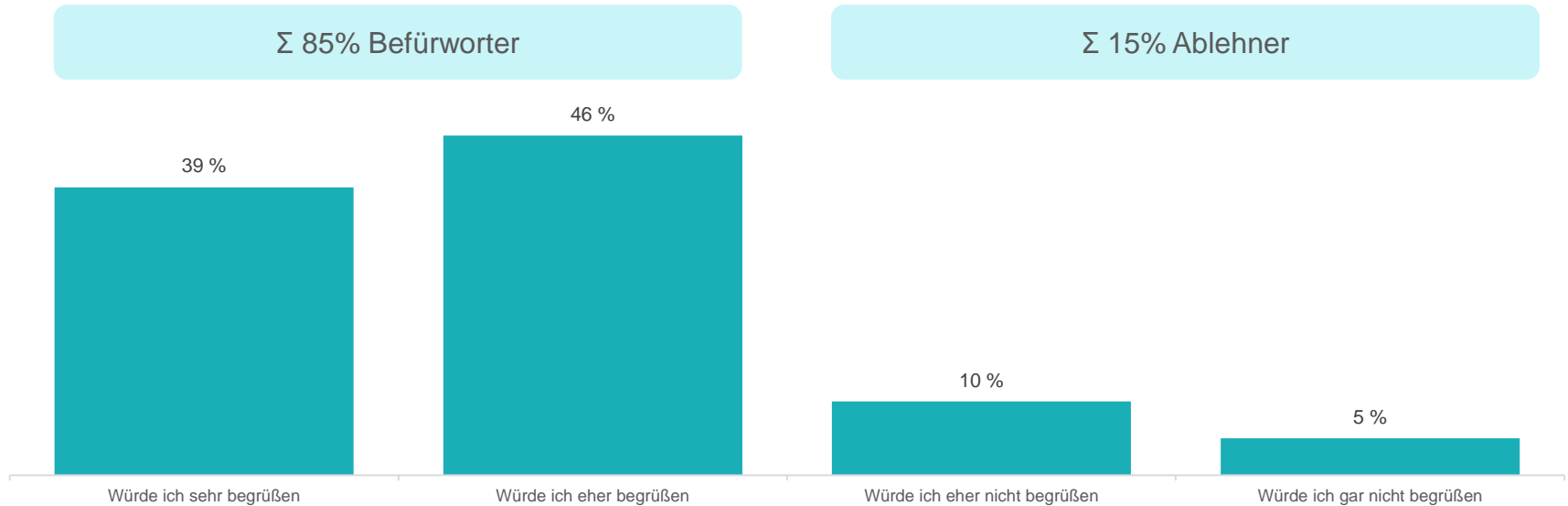
Frage 6: Kryptowährungen wie z.B. Bitcoins sind von staatlicher Kontrolle unabhängige digitale Währungen.

Sie werden zum Bezahlen von digitalen Angeboten oder als Geldanlage genutzt. Wie wahrscheinlich würden Sie mit solchen Kryptowährungen online bezahlen?

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

Digitale Bankservices 2018

Finanzielle Bildung: 85 Prozent der Deutschen würden die Einführung eines Schulfachs zum Umgang mit Geld begrüßen.



Frage 7: Die Digitalisierung im Finanzbereich erfordert zusätzliches Wissen, z.B. zu Möglichkeiten der Geldverwaltung oder zur Datensicherheit. Inwieweit würden Sie es begrüßen, wenn Jugendliche Geldverwaltung und Umgang mit Geld als Schulfach hätten?

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

Digitale Bankservices 2018

Statistik:

Geschlecht	
Männer	49%
Frauen	51%

Alter	
18-29 Jahre	17%
30-39 Jahre	14%
40-49 Jahre	17%
50-59 Jahre	19%
60+ Jahre	33%

Bundesland	
Baden-Württemberg	13%
Bayern	16%
Berlin	4%
Brandenburg	3%
Bremen	1%
Hamburg	2%
Hessen	7%
Mecklenburg-Vorpommern	2%
Niedersachsen	10%
Nordrhein-Westfalen	22%
Rheinland-Pfalz	5%
Saarland	1%
Sachsen	5%
Sachsen-Anhalt	3%
Schleswig-Holstein	3%
Thüringen	3%

Berufstätigkeit	
Ja, voll berufstätig	43%
Ja, teilweise berufstätig	13%
Nein, vorübergehend arbeitslos	4%
Nein, Rentner(in) oder Pensionär(in)	28%
Nein, zur Zeit in Elternzeit	1%
Nein, Hausfrau/-mann	6%
Nein, in Ausbildung	1%
Nein, Schüler(in) oder Student(in)	4%

Personen ab 18 Jahren im Haushalt	
1 Person	30%
2 Personen	55%
3 und mehr Personen	15%

Digitale Bankservices 2018

Statistik:

Höchster Schulabschluss		Genutzte Geldinstitute		Nettohaushaltseinkommen	
Kein allgemeiner Schulabschluss	1%	Öffentlich-rechtliches oder genossenschaftliches Geldinstitut	60%	Bis unter 500 Euro	2 %
Volks- / Hauptschule	15%			Großbank	30%
Real- / Fach- / Handelsschule	37%	Direktbank	30%	750 bis unter 1.000 Euro	5 %
Fachhochschulreife / Abitur	23%	Sonstige Bank	13%	1.000 bis unter 1.250 Euro	5 %
Abgeschlossenes Studium FH / Uni	24%	Keine Angabe	5%	1.250 bis unter 1.500 Euro	5 %
				1.500 bis unter 1.750 Euro	6 %
				1.750 bis unter 2.000 Euro	7 %
				2.000 bis unter 2.250 Euro	9 %
				2.250 bis unter 2.500 Euro	8 %
				2.500 bis unter 3.500 Euro	18 %
				3.500 bis unter 5.000 Euro	15 %
				5.000 Euro und mehr	6 %
				Keine Angabe	11 %
Wohnsituation		Haushaltssituation			
Eigentumswohnung	12%	Einpersonenhaushalt	26%		
Eigenes Haus	35%	Mehrpersonenhaushalt mit Kind	21%		
Zur Miete	53%	Mehrpersonenhaushalt ohne Kind	53%		

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Sandra Hilpert
Unternehmenskommunikation
CreditPlus Bank AG
Augustenstr. 7
70178 Stuttgart

Tel: 0711 6606-640
Fax: 0711 6606-870
E-Mail: Sandra.Hilpert@creditplus.de

www.creditplus.de