

Creditplus

BEVÖLKERUNGSBEFRAGUNG DIGITALE BANKSERVICES 2019

Dr. Johanna Wehn

Frühjahr 2019

Bevölkerungsbefragung

Digitale Bankservices 2019

- Befragung von 1.000 Bundesbürgern ab 18 Jahren, bevölkerungsrepräsentativ
- Methode: Online-Befragung
- Die Ergebnisse sind auf ganze Zahlen gerundet.
- Befragungszeitraum: April 2019
- Durchführendes Marktforschungsinstitut: Toluna



Kernergebnisse der Befragung

Der digitale Deutsche:

Die Kontoverwaltung geschieht bei den meisten Deutschen vorzugsweise digital (S. 5). Auch Finanz-Apps liegen im Trend. Zwei von drei Bundesbürgern halten die App ihrer Hausbank für vertrauenswürdig, Drittanbietern wie Fintechs wird deutlich geringeres Vertrauen entgegengebracht (21%, S. 8). Auf wenig Interesse stoßen hingegen digitale Haushaltsbücher. Diese werden von weniger als jedem Zehnten genutzt (S. 4).

Komplexere Bankgeschäfte, wie z.B. Geldanlagen, erledigen die Deutschen lieber auf dem klassischen Weg. Vor allem Beratungsangebote nehmen sie vorzugsweise persönlich wahr (64%, S. 5). Dabei bringen die Deutschen insbesondere den Beratern ihrer Hausbank großes Vertrauen entgegen (82%, S. 10).

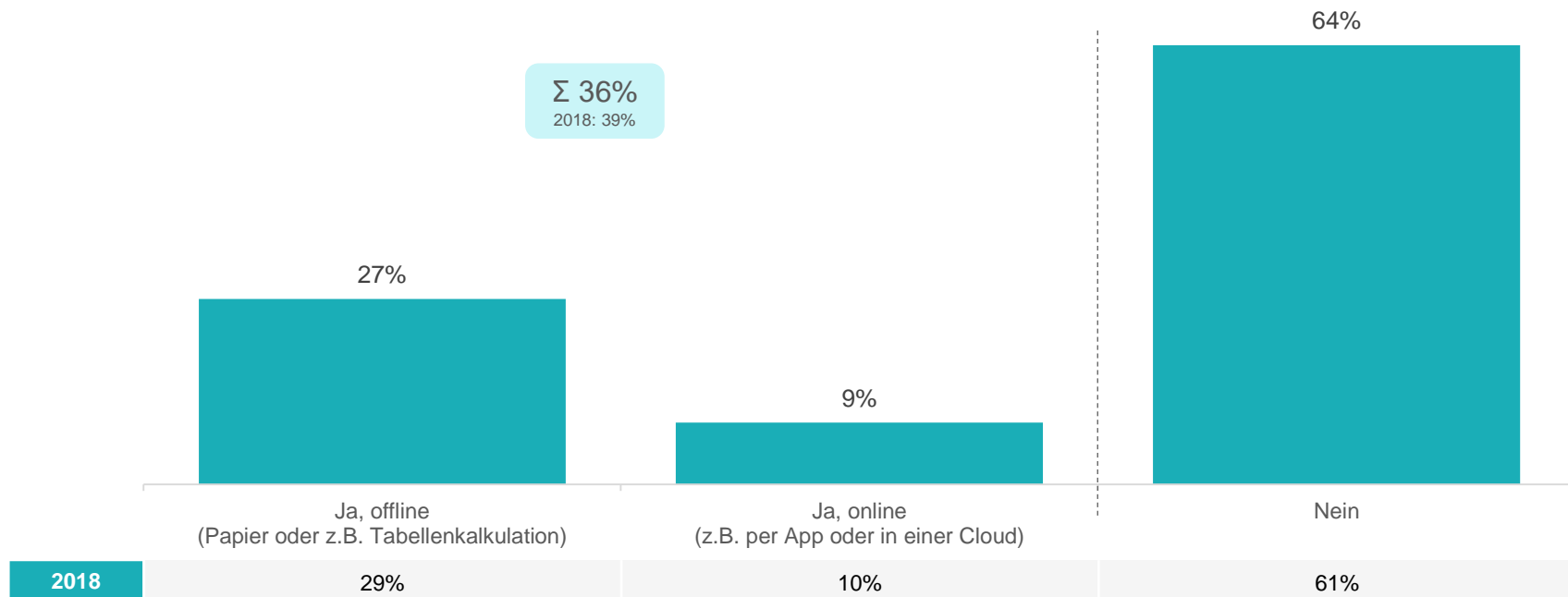
Gewappnet für die Zukunft:

Die Nutzung digitaler Bankservices nimmt langsam, aber stetig zu. So ist beim kontaktlosen Bezahlen die Zahl der Nutzer, bzw. der Nutzungsplaner im Vergleich zum Vorjahr von 42 auf 48 Prozent gestiegen (S. 6). Mobiles Bezahlen mit dem Handy ist zurzeit zwar noch nicht weit verbreitet, aber immerhin jeder Sechste hat diese Bezahlmethode bereits im Supermarkt genutzt. Bei den unter 40-Jährigen ist es sogar jeder Vierte (S. 15). Häufigste Gründe gegen eine Nutzung sind, dass die Bundesbürger immer noch die bewährten Bezahlmethoden vorziehen (54%) und dass sie Sicherheitsbedenken haben (39%, S. 16). Auch bei Kryptowährungen sind die Deutschen skeptisch – fast drei Viertel lehnen diese ab (S. 11).

Die Digitalisierung im Finanzbereich erfordert zusätzliches Wissen, z.B. zu Möglichkeiten der Geldverwaltung oder zur Datensicherheit. 86 Prozent der Bundesbürger befürworten daher auch ein Schulfach zur Geldverwaltung und zum Umgang mit Geld (S. 13).

Digitale Bankservices 2019

Mangelnde Übersicht: Fast zwei von drei Deutschen führen bisher noch kein Haushaltsbuch, um eine bessere Übersicht über ihre Ein- und Ausgaben zu bekommen.

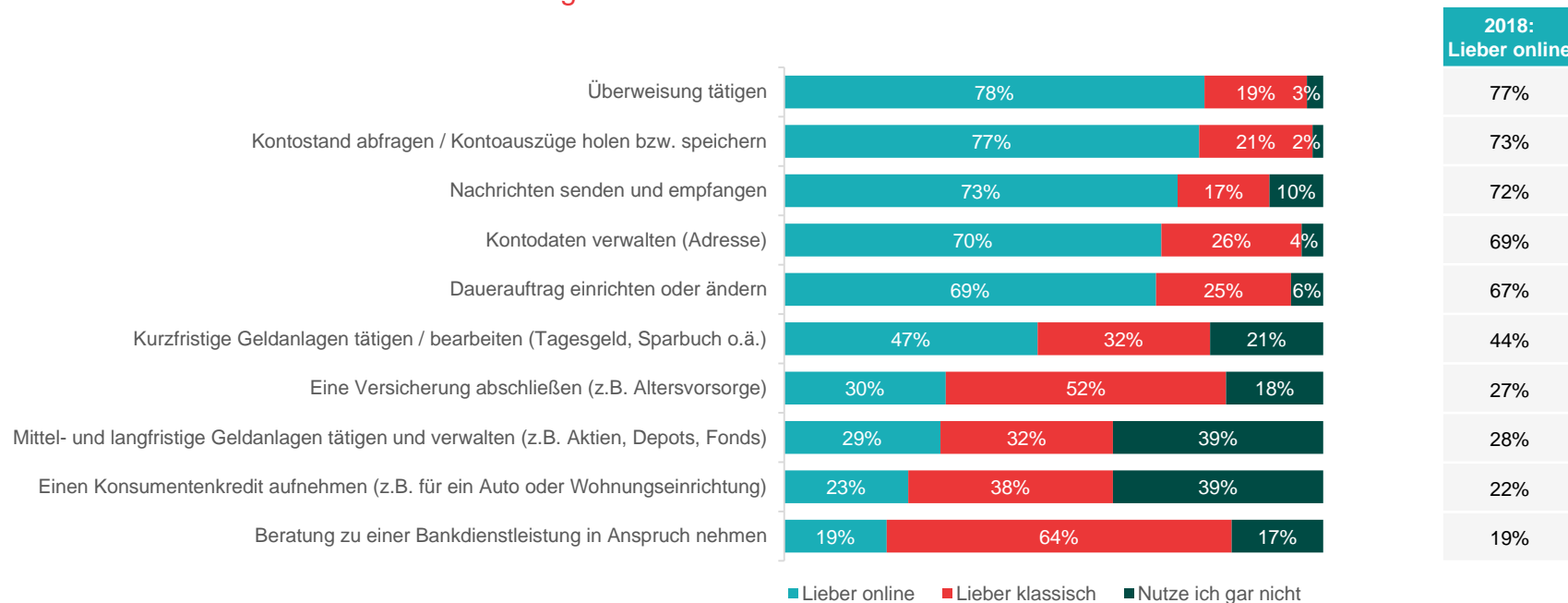


Frage 1: Führen Sie ein Haushaltsbuch, um eine Übersicht über Ihre Einnahmen und Ausgaben zu haben?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

Digitale Bankservices 2019

Eine Frage der Komplexität: Einfache Bankdienstleistungen werden lieber online erledigt. Sobald es komplexer wird, ziehen die Deutschen den klassischen Weg vor.

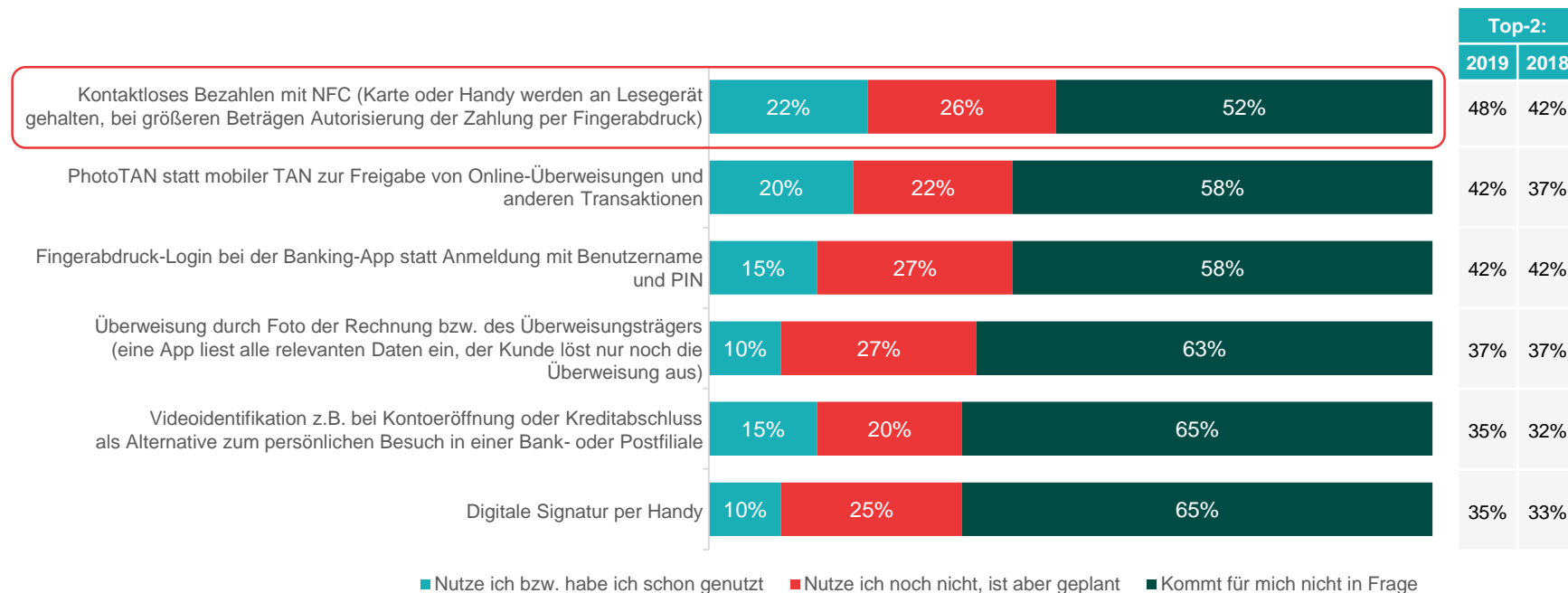


Frage 2: Welche der folgenden Bankgeschäfte erledigen Sie lieber online, welche lieber auf klassischem Weg?

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

Digitale Bankservices 2019

Schrittweise zum Ziel: Die Bundesbürger sind offener für kontaktloses Bezahlen als noch im Vorjahr.



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

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage, sortiert nach Top-2: „Nutze ich bzw. habe ich schon genutzt + nutze ich noch nicht, ist aber geplant“)

Digitale Bankservices 2019

Altersunterschiede: Unter 50-Jährige stehen digitalen Banking-Möglichkeiten vergleichsweise offener gegenüber als die Generation 50Plus.

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	168	151	155	193	333
Kontaktloses Bezahlen mit NFC*	48%	57%	40%	60%	62%	55%	44%	35%
PhotoTAN statt mobiler TAN zur Freigabe von Online-Überweisungen und anderen Transaktionen	42%	46%	39%	46%	57%	46%	37%	34%
Fingerabdruck-Login bei der Banking-App statt Anmeldung mit Benutzername und PIN	42%	48%	37%	57%	58%	39%	36%	33%
Überweisung durch Foto der Rechnung bzw. des Überweisungsträgers**	37%	41%	33%	49%	51%	44%	30%	25%
Video-Identifikation z.B. bei Kontoeröffnung oder Kreditabschluss als Alternative zum persönlichen Besuch in einer Bank- oder Postfiliale	35%	40%	30%	48%	50%	35%	34%	23%
Digitale Signatur per Handy	35%	41%	28%	50%	48%	41%	33%	19%

*(Karte oder Handy werden an Lesegerät gehalten, bei größeren Beträgen Autorisierung der Zahlung per Fingerabdruck)

** (eine App liest alle relevanten Daten ein, der Kunde löst nur noch die Überweisung aus)

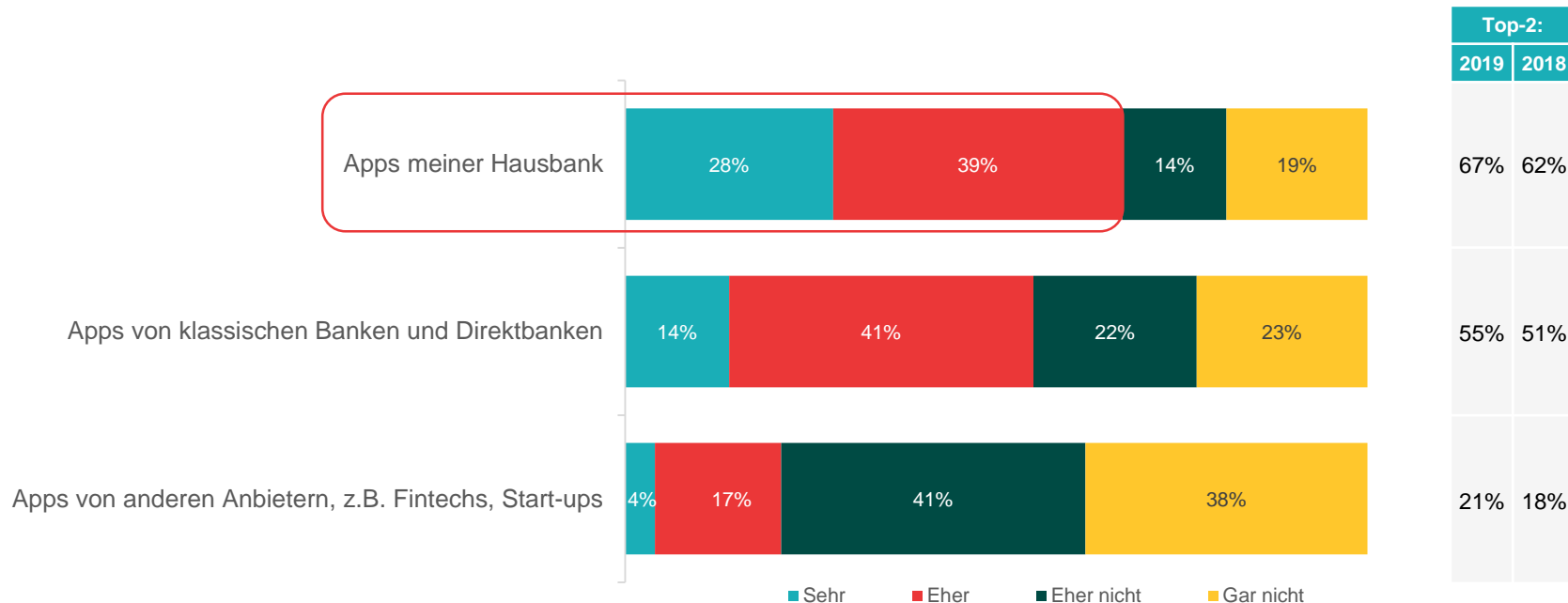
Frage 3: Inwieweit nutzen Sie die folgenden digitalen Angebote zur Erledigung von Bankgeschäften?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage)

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

Digitale Bankservices 2019

Vertrauen in die Hausbank: Zwei Drittel der Bundesbürger vertrauen Finanz-Apps, die von der eigenen Hausbank stammen.



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 Top-2: „Sehr“ oder „Eher“)

Digitale Bankservices 2019

Eine Frage des Alters: Ältere vertrauen Finanz-Apps generell weniger als Jüngere.

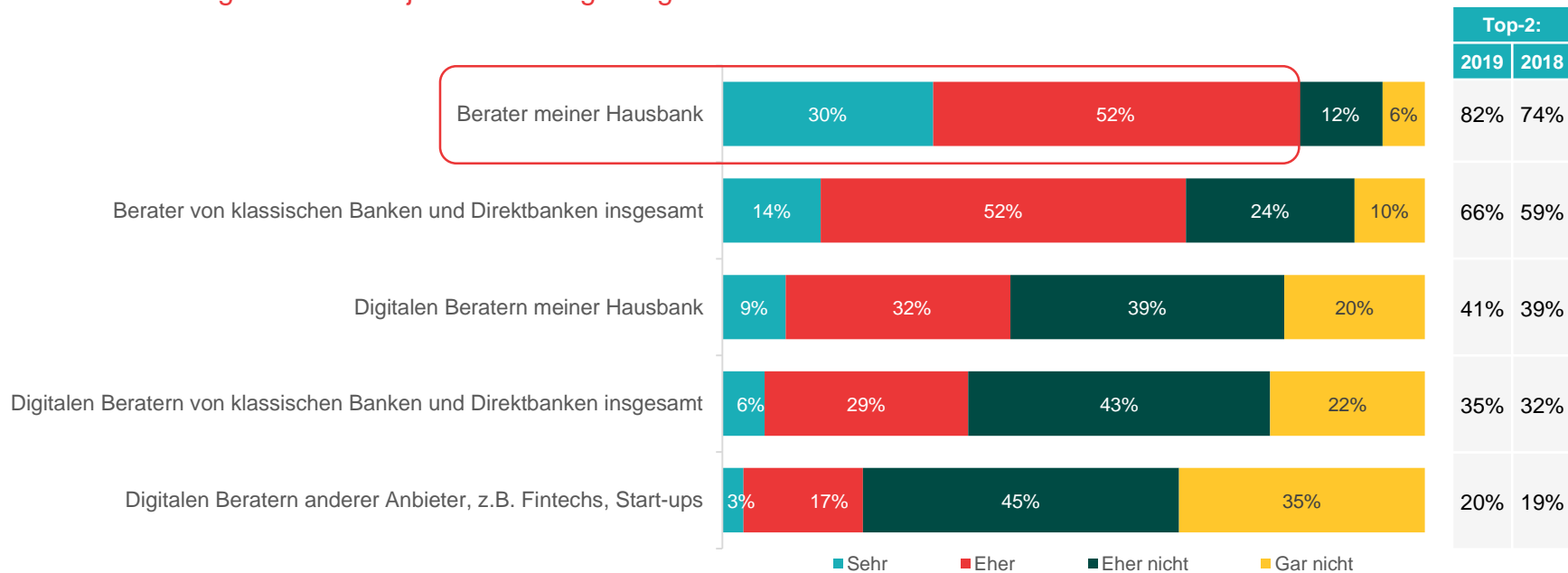
Top-2: Der App vertraue ich sehr oder eher	Total	Geschlecht		Alter (Jahre)				
		Männer	Frauen	18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Basis (Fallzahl)	1.000	489	511	168	151	155	193	333
Apps meiner Hausbank	67%	71%	62%	80%	79%	73%	62%	54%
Apps von klassischen Banken und Direktbanken	55%	58%	51%	70%	68%	57%	50%	42%
Apps von anderen Anbietern, z.B. Fintechs, Start-ups	21%	25%	17%	25%	30%	25%	21%	12%

■ 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)

Digitale Bankservices 2019

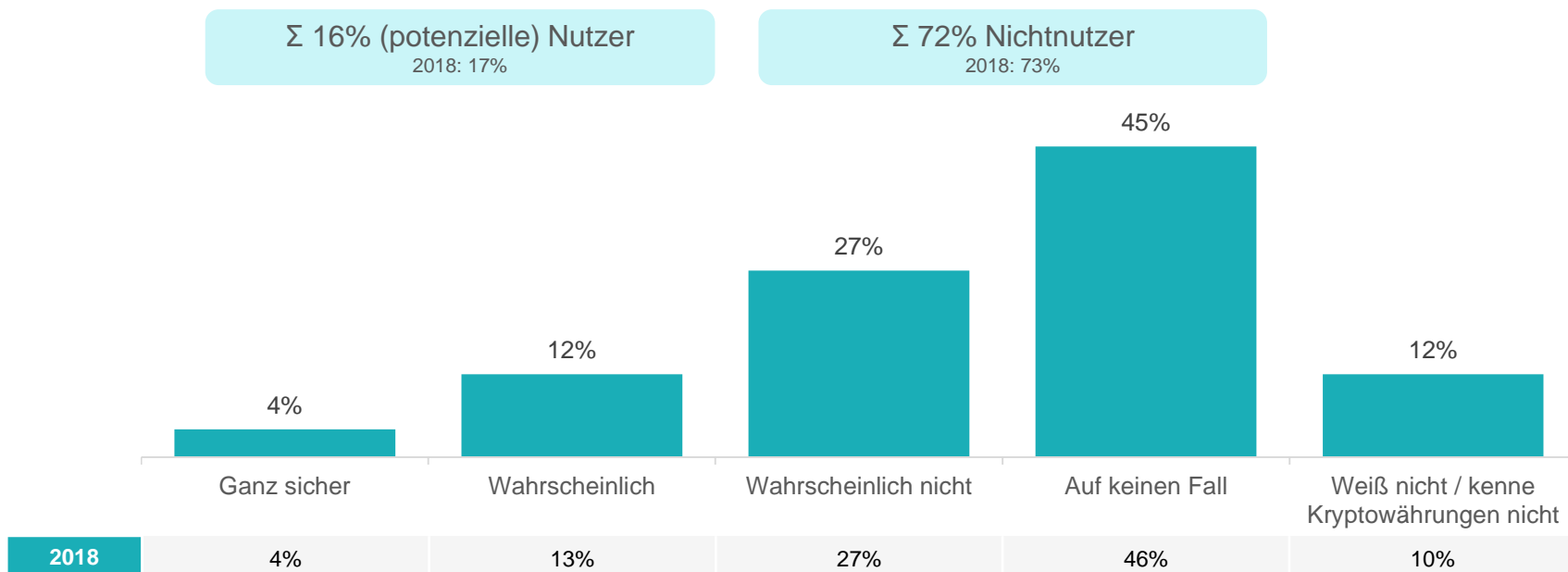
Vertraute Nähe: Mehr als acht von zehn Deutschen vertrauen den Beratern der eigenen Hausbank. Damit ist das Vertrauen im Vergleich zum Vorjahr weiter angestiegen.



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 Top-2: „Sehr“ oder „Eher“)

Digitale Bankservices 2019

Unveränderte Skepsis: Wie bereits 2018 kommen Kryptowährungen für fast drei Viertel der Bundesbürger als Zahlungsmittel nicht in Frage.



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 2019

Junge Nutzer: Die Bereitschaft, Kryptowährungen zu nutzen, nimmt mit dem Alter ab.

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	168	151	155	193	333
Ganz sicher	4%	6%	2%	7%	7%	5%	2%	2%
Wahrscheinlich	12%	13%	10%	19%	22%	18%	8%	2%
Wahrscheinlich nicht	27%	27%	28%	37%	28%	25%	25%	25%
Auf keinen Fall	45%	47%	43%	23%	30%	42%	55%	59%
Weiß nicht / kenne Kryptowährungen nicht	12%	7%	17%	14%	13%	10%	10%	12%

■ 5 Prozentpunkte und mehr unter Gesamtdurchschnitt

■ 5 Prozentpunkte und mehr über Gesamtdurchschnitt

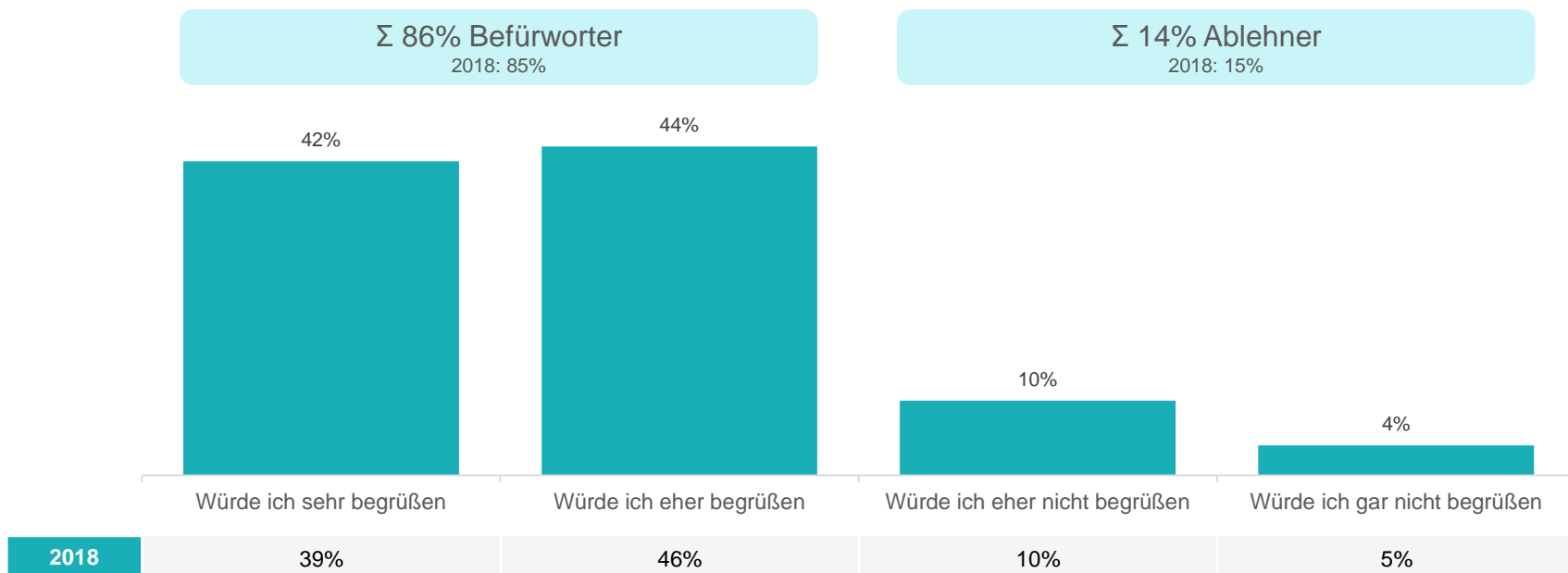
Frage 6: Kryptowährungen wie z.B. Bitcoins sind von staatlicher Kontrolle unabhängige digitale Währungen.

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 2019

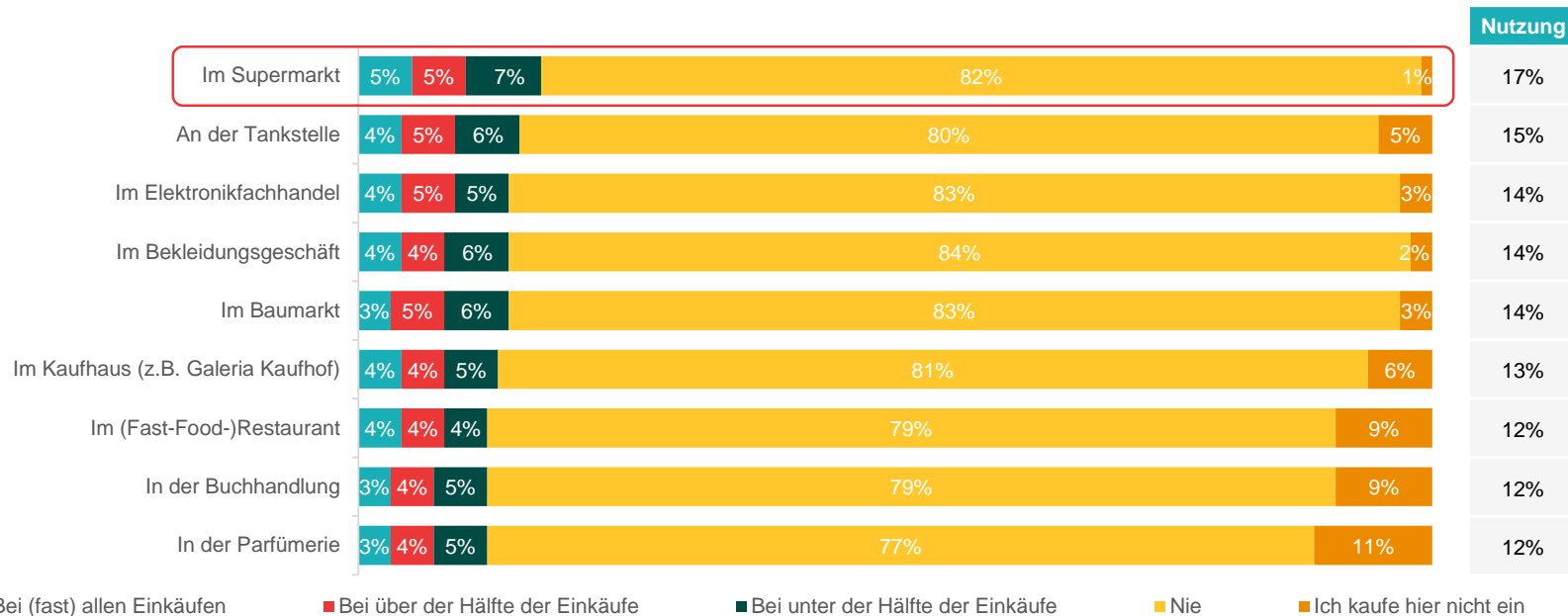
Finanzielle Bildung in Schulen: 86 Prozent der Deutschen würden ein Schulfach zum Umgang mit Geld befürworten.



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 2019

Zukunftsmusik: Mobiles Bezahlen per Handy wird von jedem Sechsten im Supermarkt genutzt. Eine verbreitete Nutzung hat sich bisher aber nicht durchgesetzt.



Frage 8: Im Jahr 2018 haben einige Anbieter (z.B. Google, Apple) das Bezahlen mit dem Handy eingeführt. Wie häufig nutzen Sie diese Bezahlmethode in den folgenden Bereichen?
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage, sortiert nach Nutzung)

Digitale Bankservices 2019

Moderne Jugend: Mobiles Bezahlen per Handy findet vor allem bei unter 40-Jährigen Anhänger.

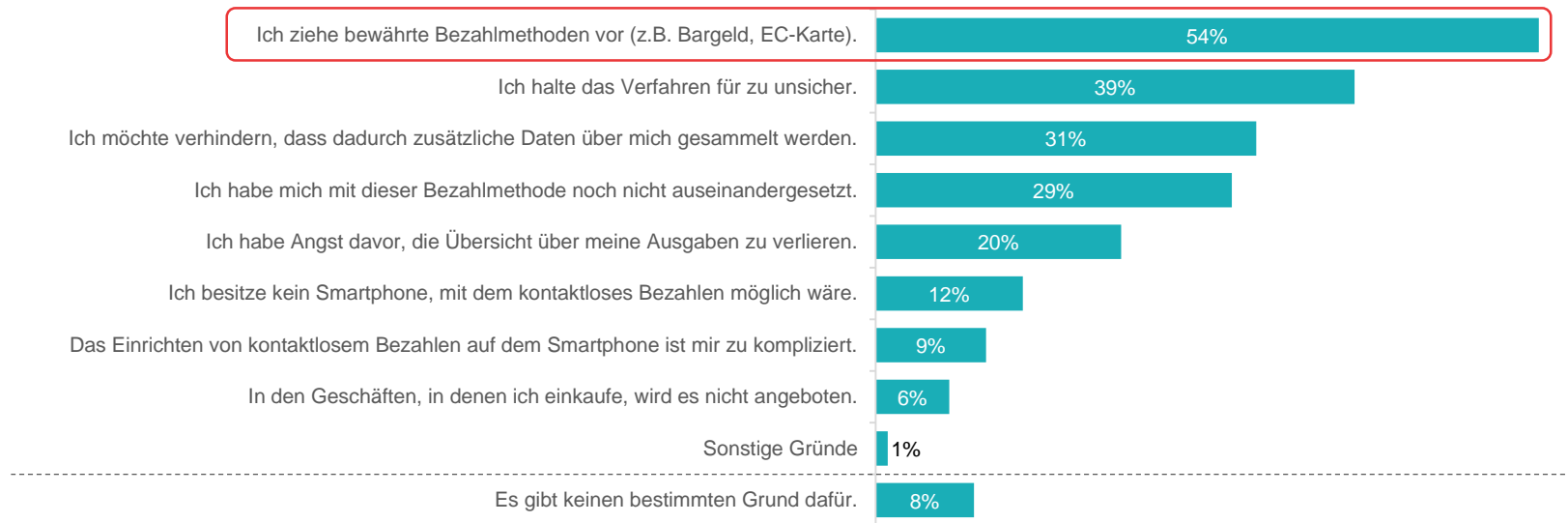
Nutzung	Total	Geschlecht		Alter (Jahre)				
		Männer	Frauen	18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Basis (Fallzahl)	1.000	489	511	168	151	155	193	333
Im Supermarkt	17%	22%	12%	25%	27%	15%	14%	10%
An der Tankstelle	15%	19%	11%	24%	26%	15%	12%	7%
Im Bekleidungsgeschäft	14%	17%	11%	23%	25%	14%	14%	6%
Im Elektronikfachhandel	14%	19%	9%	22%	27%	14%	11%	6%
Im Baumarkt	14%	18%	9%	20%	25%	14%	10%	7%
Im Kaufhaus (z.B. Galeria Kaufhof)	13%	17%	10%	21%	23%	13%	12%	7%
Im (Fast-Food-)Restaurant	12%	17%	8%	26%	23%	12%	7%	4%
In der Buchhandlung	12%	15%	9%	19%	23%	12%	10%	5%
In der Parfümerie	12%	14%	9%	19%	22%	12%	10%	4%

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

Frage 8: Im Jahr 2018 haben einige Anbieter (z.B. Google, Apple) das Bezahlen mit dem Handy eingeführt. Wie häufig nutzen Sie diese Bezahlmethode in den folgenden Bereichen?
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage)

Digitale Bankservices 2019

Angst vor Neuem: Der häufigste Grund gegen die Nutzung von mobilem Bezahlen ist die Präferenz bewährter Bezahlmethoden.



Frage 9: Aus welchen Gründen nutzen Sie kein kontaktloses Bezahlen?

Basis: Befragte, die Bezahlen per Handy nicht nutzen, N = 801 (Mehrfachnennung)

Digitale Bankservices 2019

Statistik

Geschlecht	
Männer	49%
Frauen	51%

Alter	
18-29 Jahre	17%
30-39 Jahre	15%
40-49 Jahre	16%
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	41%
Ja, teilweise berufstätig	16%
Nein, vorübergehend arbeitslos	5%
Nein, Rentner(in) oder Pensionär(in)	26%
Nein, zur Zeit in Elternzeit	1%
Nein, Hausfrau/-mann	5%
Nein, in Ausbildung	1%
Nein, Schüler(in) oder Student(in)	5%

Personen im Haushalt	
1 Person	28%
2 Personen	43%
3 und mehr Personen	29%

Personen ab 18 Jahren im Haushalt	
1 Person	32%
2 Personen	55%
3 und mehr Personen	13%

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

Digitale Bankservices 2019

Statistik

Höchster Schulabschluss		Genutzte Geldinstitute (Mehrfachnennung)		Nettohaushaltseinkommen	
Kein allgemeiner Schulabschluss	1%	Öffentlich-rechtliches oder genossenschaftliches Geldinstitut	62%	Bis unter 500 Euro	2%
Volks- / Hauptschule	15%			500 bis unter 750 Euro	2%
Real- / Fach- / Handelsschule	38%			750 bis unter 1.000 Euro	5%
Fachhochschulreife / Abitur	21%			1.000 bis unter 1.250 Euro	5%
Abgeschlossenes Studium FH / Uni	25%			1.250 bis unter 1.500 Euro	7%
		Großbank	29%	1.500 bis unter 1.750 Euro	6%
		Direktbank	27%	1.750 bis unter 2.000 Euro	7%
		Sonstige Bank	10%	2.000 bis unter 2.250 Euro	7%
		Keine Angabe	4%	2.250 bis unter 2.500 Euro	7%
				2.500 bis unter 3.500 Euro	20%
				3.500 bis unter 5.000 Euro	17%
				5.000 Euro und mehr	5%
				Keine Angabe	10%

Wohnsituation		Haushaltssituation	
Eigentumswohnung	11%	Einpersonenhaushalt	28%
Eigenes Haus	36%	Mehrpersonenhaushalt mit Kind	21%
Zur Miete	53%	Mehrpersonenhaushalt ohne Kind	51%

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Dr. Johanna Wehn
Unternehmenskommunikation
Creditplus Bank AG
Augustenstr. 7
70178 Stuttgart

Tel: 0711 6606-640
Fax: 0711 6606-870
E-Mail: johanna.wehn@creditplus.de

www.creditplus.de