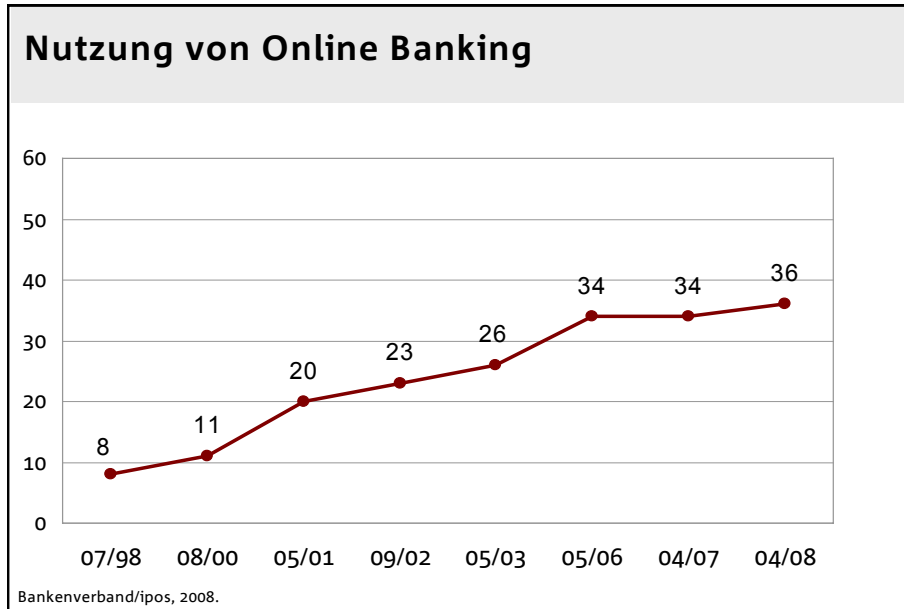


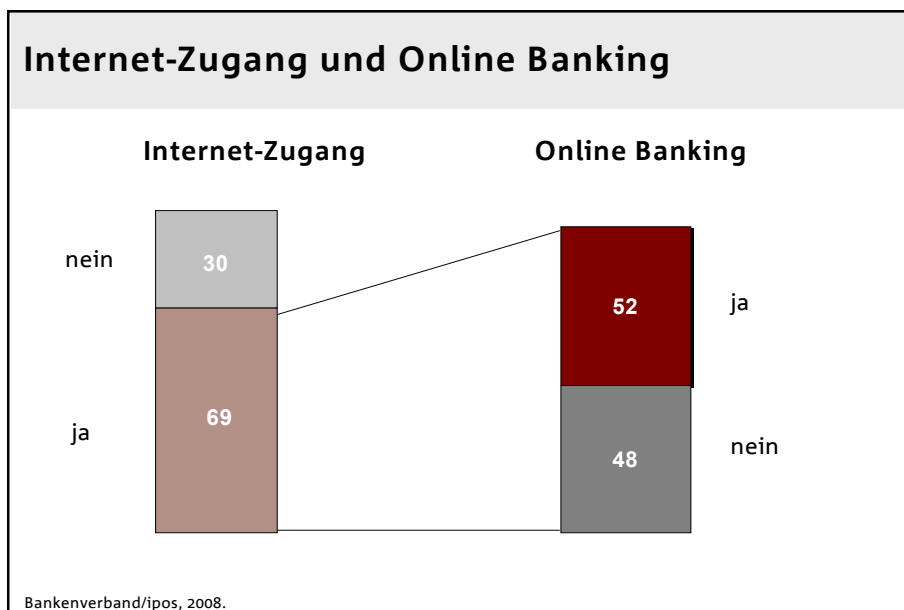
# Online Banking

Ergebnisse einer repräsentativen Umfrage des Bankenverbandes  
April 2008

## 1. Verbreitung von Online Banking

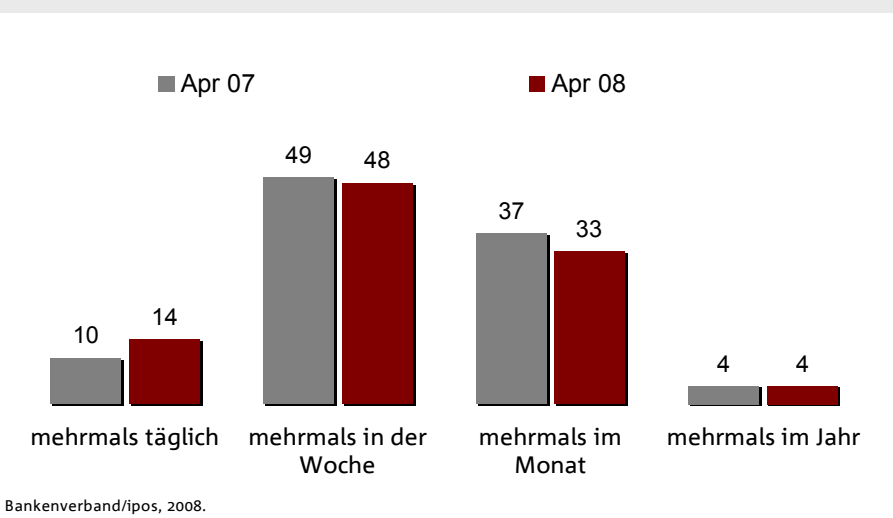


Online Banking ist weiter auf dem Vormarsch. Gemessen an der Gesamtbevölkerung stieg der Anteil der Online-Bankkunden allein in den letzten fünf Jahren von 26 auf 36 %. Auch wenn sich die Wachstumsdynamik in den letzten Jahren abgeschwächt hat: der Zuspruch zum Online Banking wird auch in Zukunft noch steigen. Aktuell bekunden 6 % der Deutschen, die noch kein Online Banking betreiben, die Absicht, dies künftig zu tun.



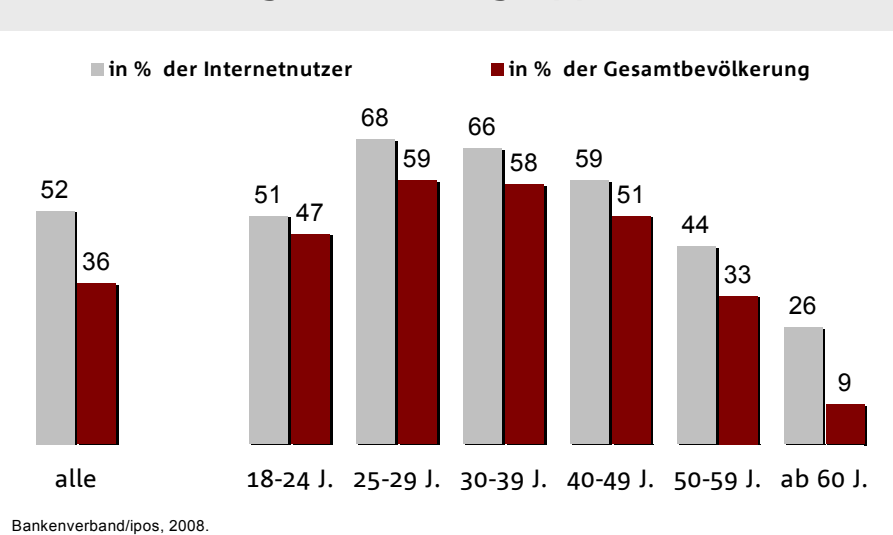
Von den 69 % der Befragten, die über einen Internetzugang verfügen, greifen inzwischen 52 % - und damit rund 22 Millionen Deutsche online auf ihr Bankkonto zu.

## Wie oft nutzen Sie Online Banking für Kontoabfragen, Überweisungen und sonstige Aufträge?



Der positive Trend zeigt sich auch bei der Intensität der Online-Banking-Nutzung. So führen bereits 62 % der Online-Bankkunden mehrmals in der Woche (48 %) oder sogar mehrmals täglich (14 %) Online-Aufträge wie Kontostandsabfragen oder Überweisungen durch.

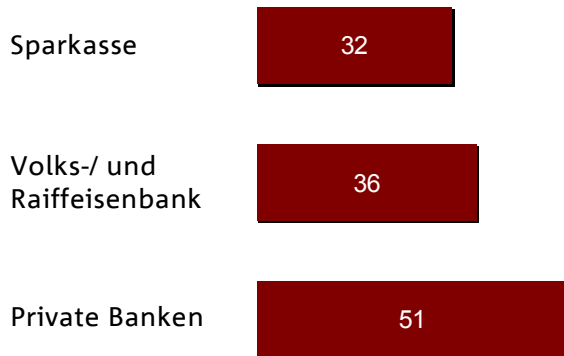
## Online Banking nach Altersgruppen



Die Nutzung des Online Banking variiert noch immer stark nach dem Alter. Während von allen Deutschen über 60 Jahre lediglich 9 % Online Banking betreiben, wickeln von den 25- bis 49-Jährigen mit 55 % bereits mehr als die Hälfte der Befragten ihre Bankgeschäfte auf diesem Weg ab.

## Online Banking nach Bankengruppen

Hauptkonto bei:

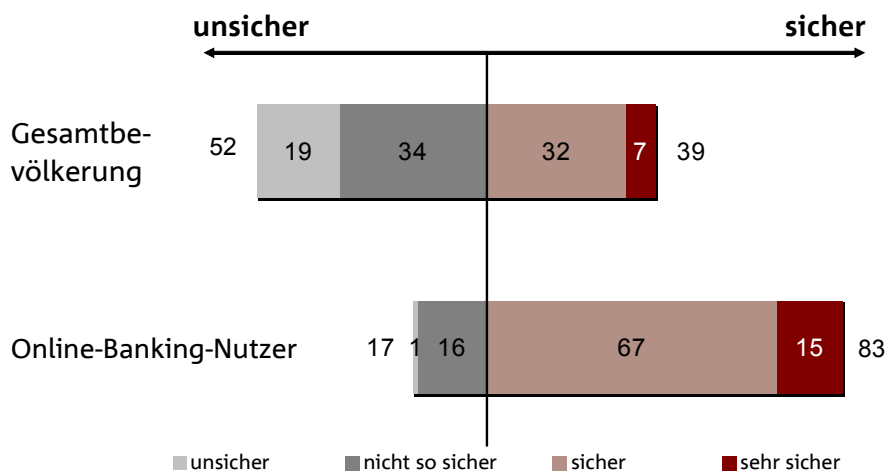


Bankenverband/ipos, 2008.

Deutliche Unterschiede in der Häufigkeit der Nutzung des Online Banking gibt es zwischen den Kunden der verschiedenen Bankengruppen: Während etwas mehr als die Hälfte der Kunden privater Banken Online Banking betreiben, sind es bei Volks- und Raiffeisenbanken mit 36 % und bei den Sparkassen mit 32 % nur jeweils rund ein Drittel.

## 2. Einschätzung der Sicherheit des Online Banking

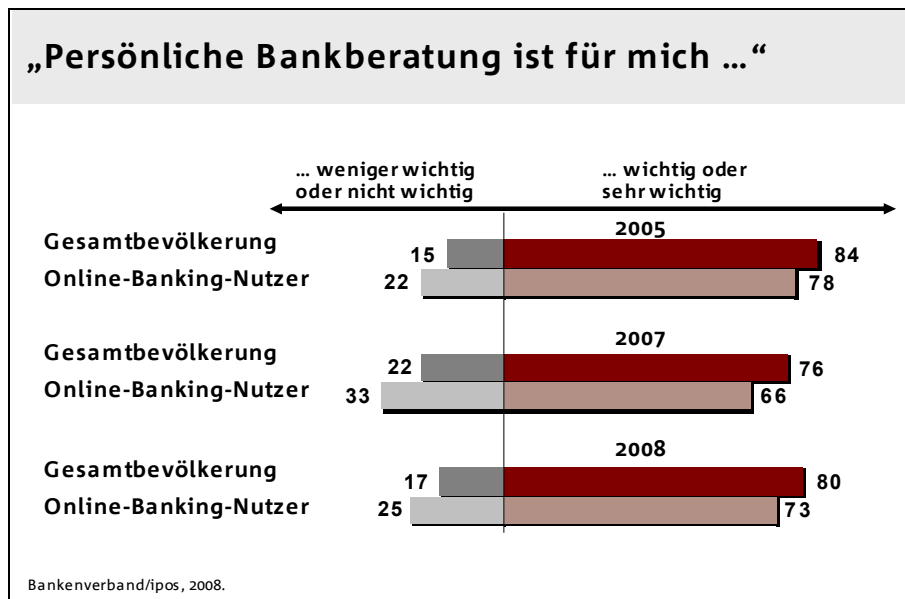
### Für wie sicher halten Sie Online Banking?



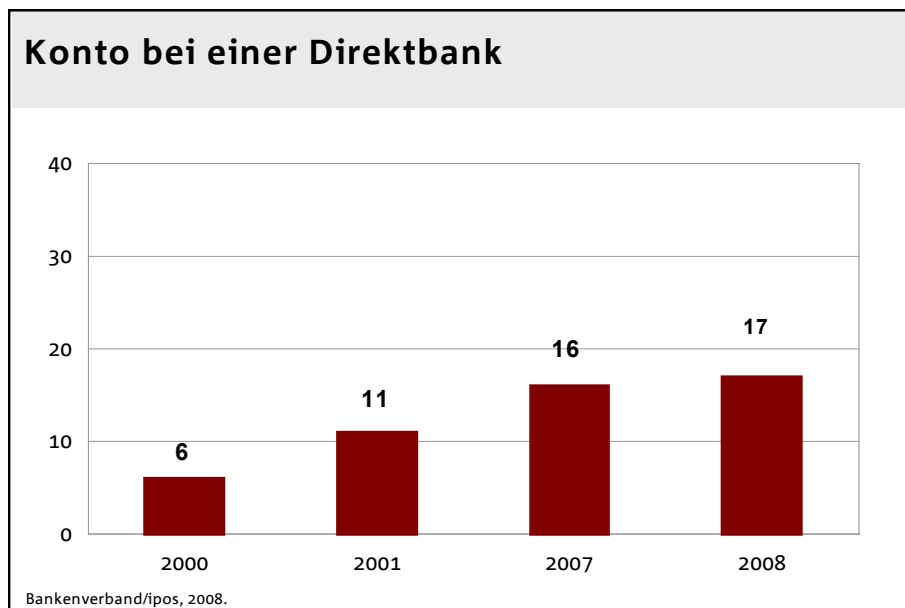
Bankenverband/ipos, 2008; rundungsbedingte Summenabweichung.

Entscheidend für die weitere Verbreitung des Online Banking ist der Sicherheitsaspekt. Viele potenzielle Online-Banking-Kunden haben offenbar in dieser Hinsicht Bedenken. So hält etwa ein Drittel der befragten Deutschen Online Banking für „nicht so“, etwas weniger als ein Fünftel für „überhaupt nicht sicher“. Vier von zehn Deutschen sind hingegen von der Sicherheit des Verfahrens überzeugt. Von jenen, die Online Banking selbst nutzen, sind es sogar 83 %.

### 3. Direct- und Online Banking als „Multi-Channel-Banking“

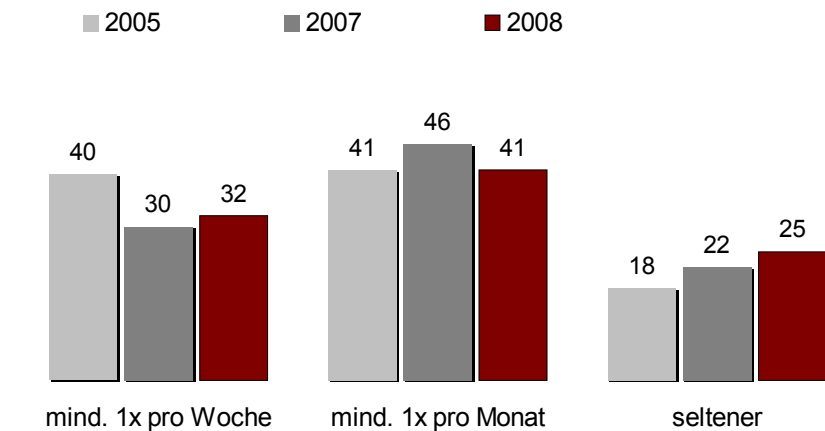


Trotz der zunehmenden Beliebtheit des Online Banking steht die Bankfiliale als Ort der persönlichen Beratung auch weiterhin beim Kunden hoch im Kurs: Für acht von zehn Deutschen ist die persönliche Beratung in der Bank wichtig (39 %) oder sogar sehr wichtig (42 %).



Die erhöhte Präferenz der Bankkunden für Onlinekommunikation mit ihrer Bank zeigt sich auch in der steigenden Zahl von Kunden, die ein Konto bei einer Direktbank haben. Seit der Jahrtausendwende ist dieser Anteil von 6 % auf inzwischen 17 % angestiegen. Allerdings handelt es sich dabei meist um Zweitkonten, die neben einer anderen Hauptbankverbindung unterhalten werden.

## Wie oft gehen Sie zu Ihrer Bank oder Sparkasse?

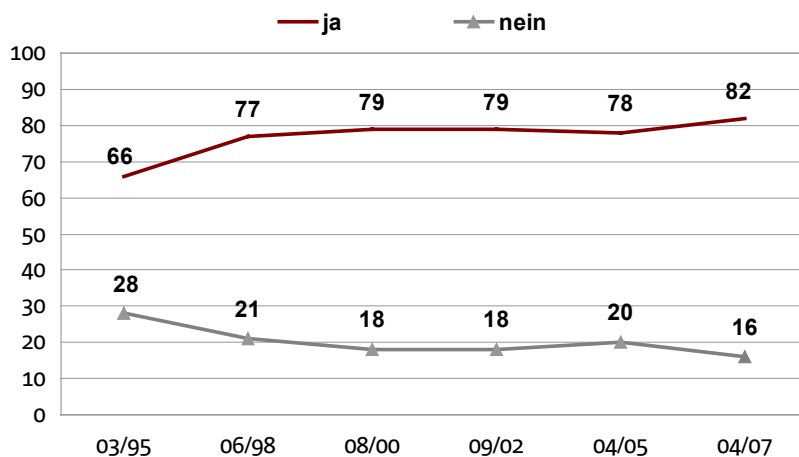


Bankenverband/ipos, 2008.

Der „Online-Trend“ im Bankgeschäft macht sich auch bei der Häufigkeit der Filialbesuche der Bankkunden bemerkbar. Die Kunden gehen heute etwas seltener zur Bank als noch vor drei Jahren. Darin spiegelt sich schlicht wieder, dass inzwischen viele Kunden ihre Standard-Bankgeschäfte wie Überweisungen, Auszahlungen oder das Ausdrucken von Kontoauszügen online oder an einem Bankautomaten vornehmen.

## 4. Technikakzeptanz im Bankgeschäft

### „Zunehmende Technik im Bankgeschäft (z.B. Geldautomaten, Kontoauszugsdrucker) finde ich gut.“



Bankenverband/ipos, 2007.

Den zunehmenden Einsatz von Geldautomaten und Kontoauszugsdruckern befürworten acht von zehn Deutschen (Stand 2007).

Alle Angaben in Prozent; Jüngste repräsentative Umfrage des Bankenverbandes vom 3. bis 14. April 2008 durch ipos Mannheim. Befragt wurden 1.006 Wahlberechtigte ab 18 Jahren.