

Die Online-Herausforderung für Banken

Ergebnisse einer Befragung von 1.400 Verbrauchern

Juni 2017

Design der Studie

Ihre Ansprechpartner



Joachim Spill

**Ernst & Young GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft**

Mergenthalerallee 3–5
65760 Eschborn

Telefon +49 6196 996 25366

Joachim.Spill@de.ey.com

- ▶ Repräsentative Befragung von 1.400 erwachsenen Personen in Deutschland
- ▶ Befragung durch ein unabhängiges Marktforschungsinstitut (Valid Research, Bielefeld)
- ▶ Die Telefoninterviews wurden im Februar / März 2017 durchgeführt



Ulrich M. Trinkaus

**Ernst & Young GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft**

Mergenthalerallee 3–5
65760 Eschborn

Telefon +49 6196 996 25173

Ulrich.Trinkaus@de.ey.com

Jeder zweite User tätigt seine Finanzgeschäfte auch online – Männer öfter als Frauen

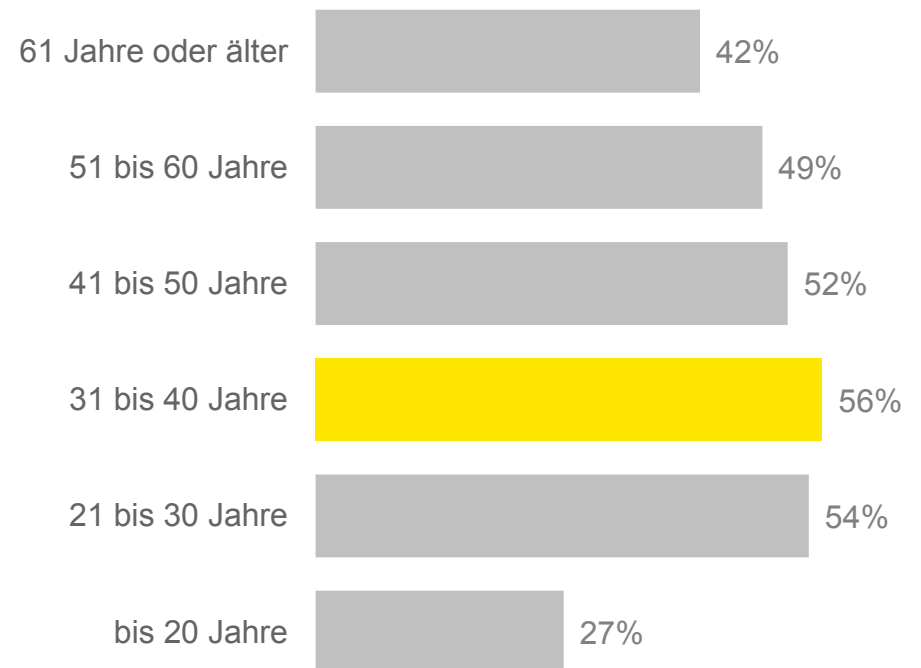
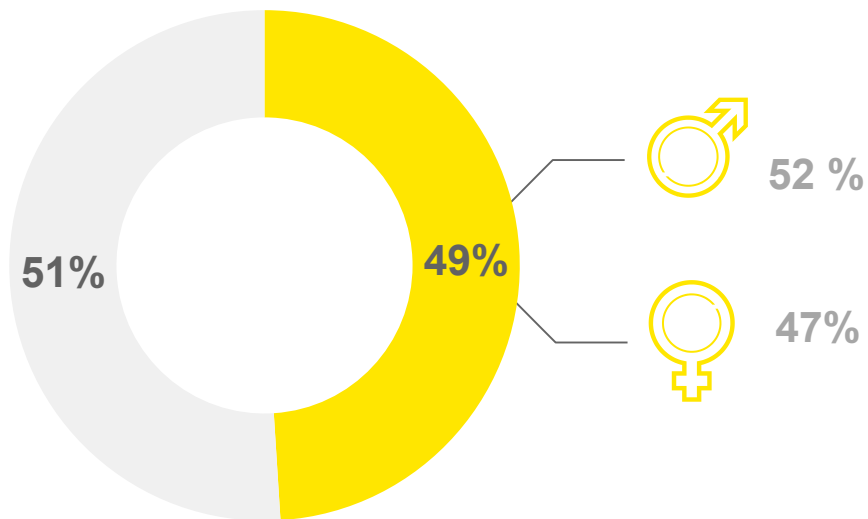
Wickeln Sie Ihre Finanz-/Bankgeschäfte auch online ab?



Altersklasse



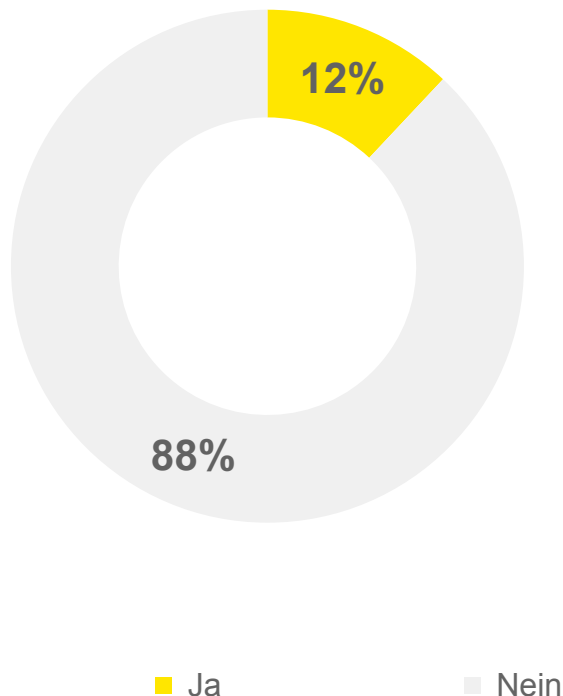
■ Nein ■ Ja



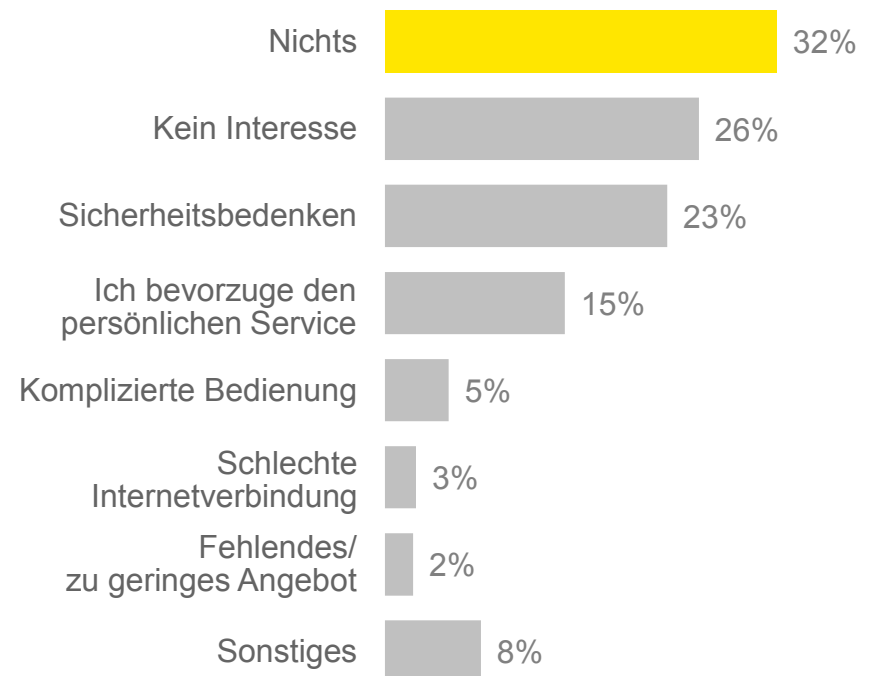
Grundgesamtheit: alle Befragten (n = 1.400)

User zeigen nur geringes Interesse an verstärkter Nutzung von Apps im Bereich Finanzen

Möchten Sie Apps/Onlineangebote im Bereich Finanzen künftig häufiger nutzen?



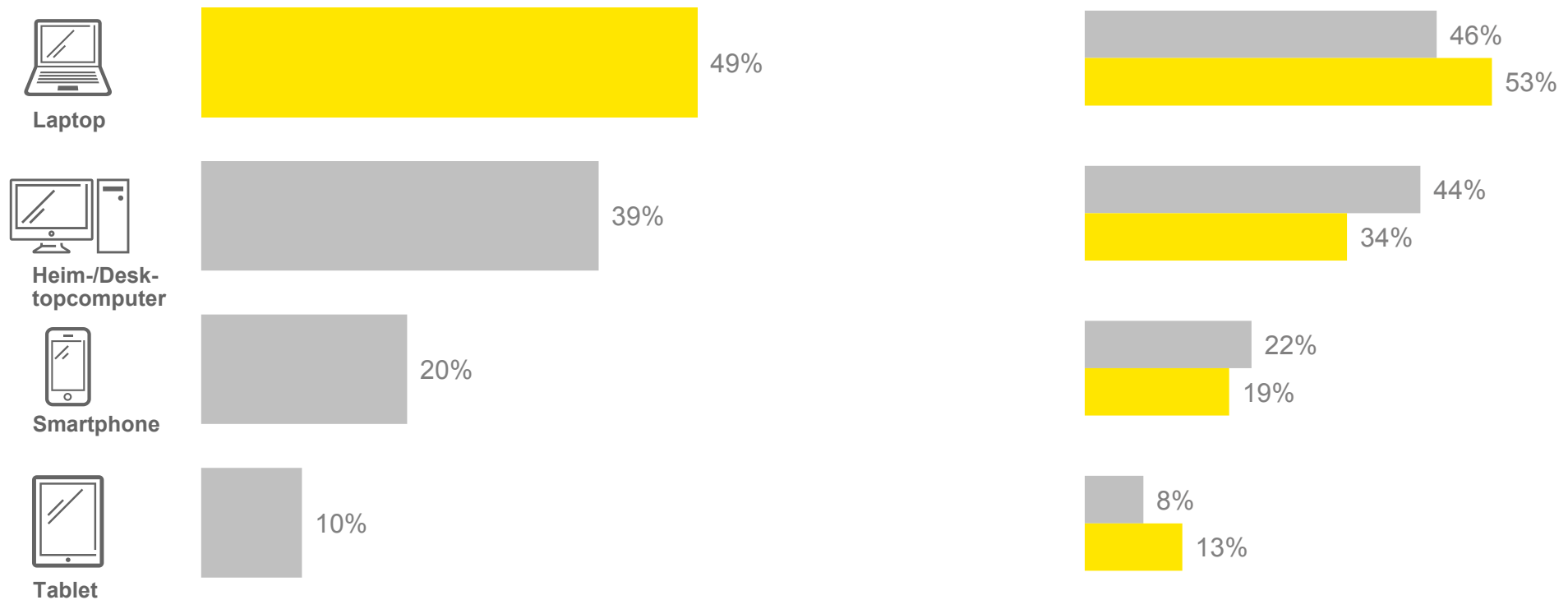
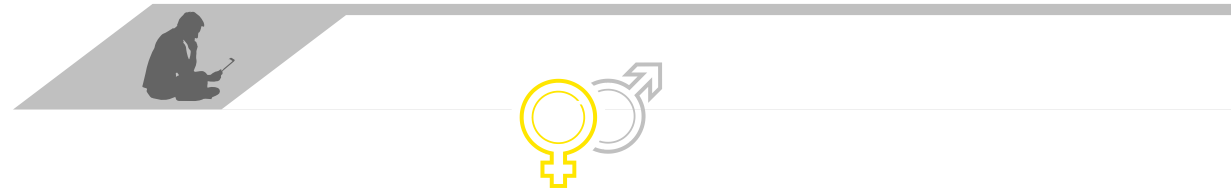
Was hindert Sie daran, Apps/Onlineangebote im Bereich Finanzen häufiger zu nutzen?



Grundgesamtheit: alle Befragten, die ihre Finanz-/Bankgeschäfte auch online abwickeln

Jeder zweite User von Online-Banking nutzt für seine Finanzgeschäfte den Laptop

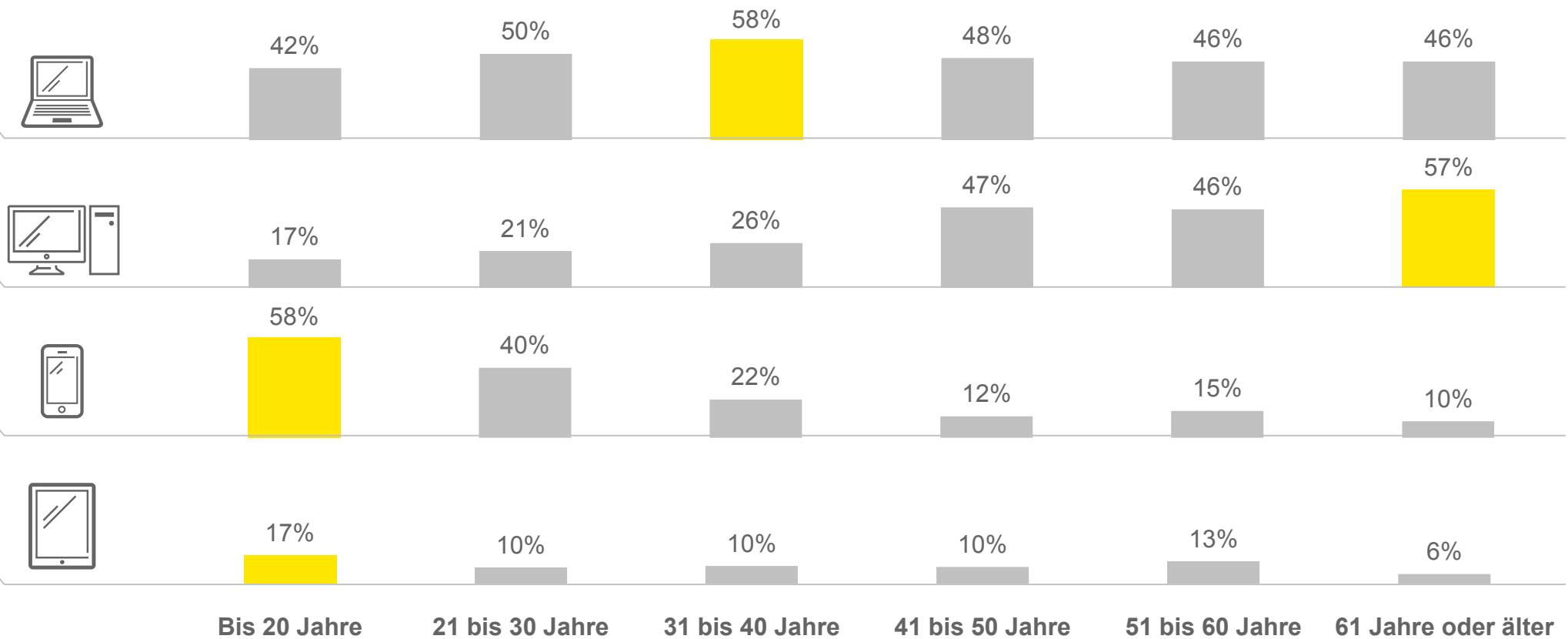
Auf welchem Endgerät tätigen Sie Ihre Finanz-/Bankgeschäfte?



Grundgesamtheit: alle Befragten, die ihre Finanz-/Bankgeschäfte auch online abwickeln

Laptop in allen Altersklassen für Finanzgeschäfte beliebt

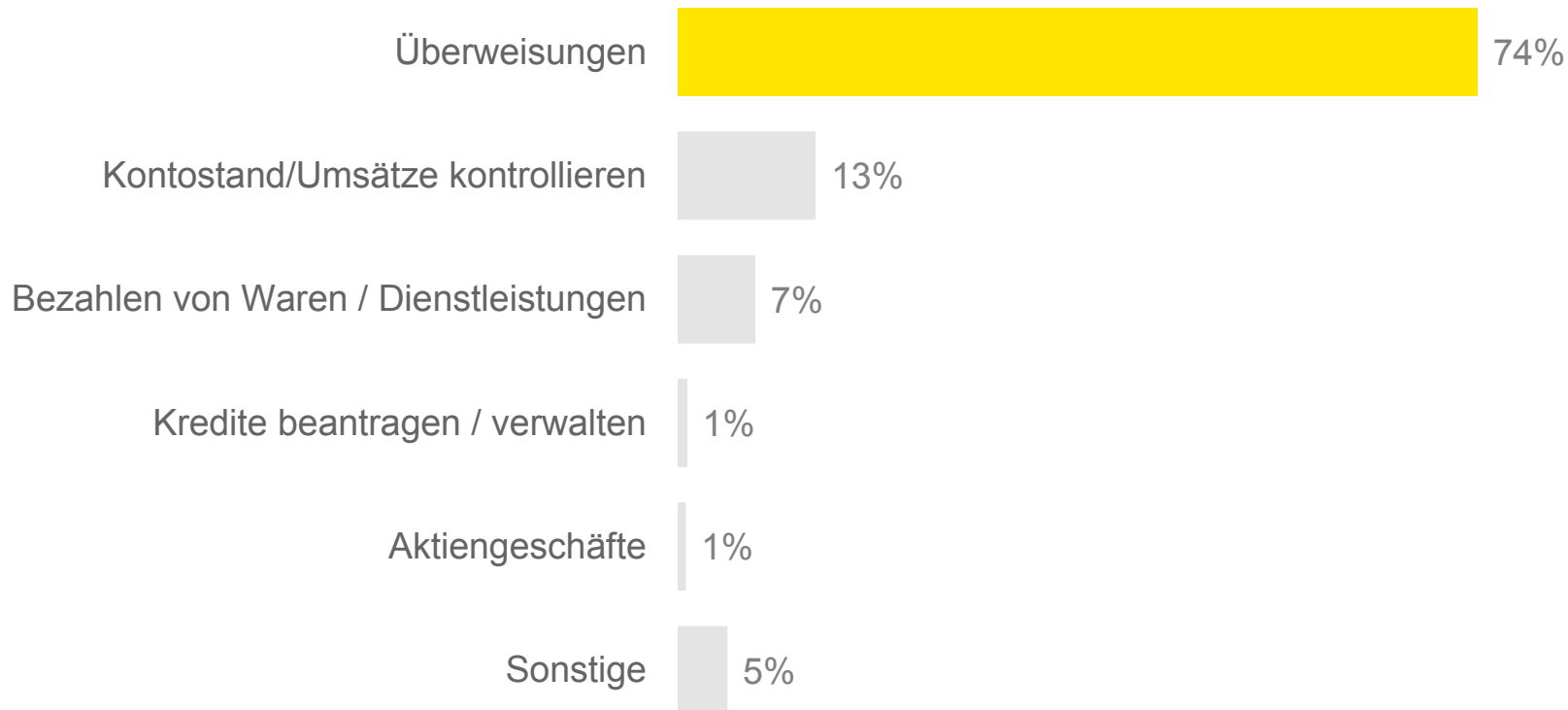
Auf welchem Endgerät tätigen Sie Ihre Finanz-/Bankgeschäfte?



Grundgesamtheit: alle Befragten, die ihre Finanz-/Bankgeschäfte auch online abwickeln

Drei Viertel der Online-Banking-User tätigen ihre Überweisungen online

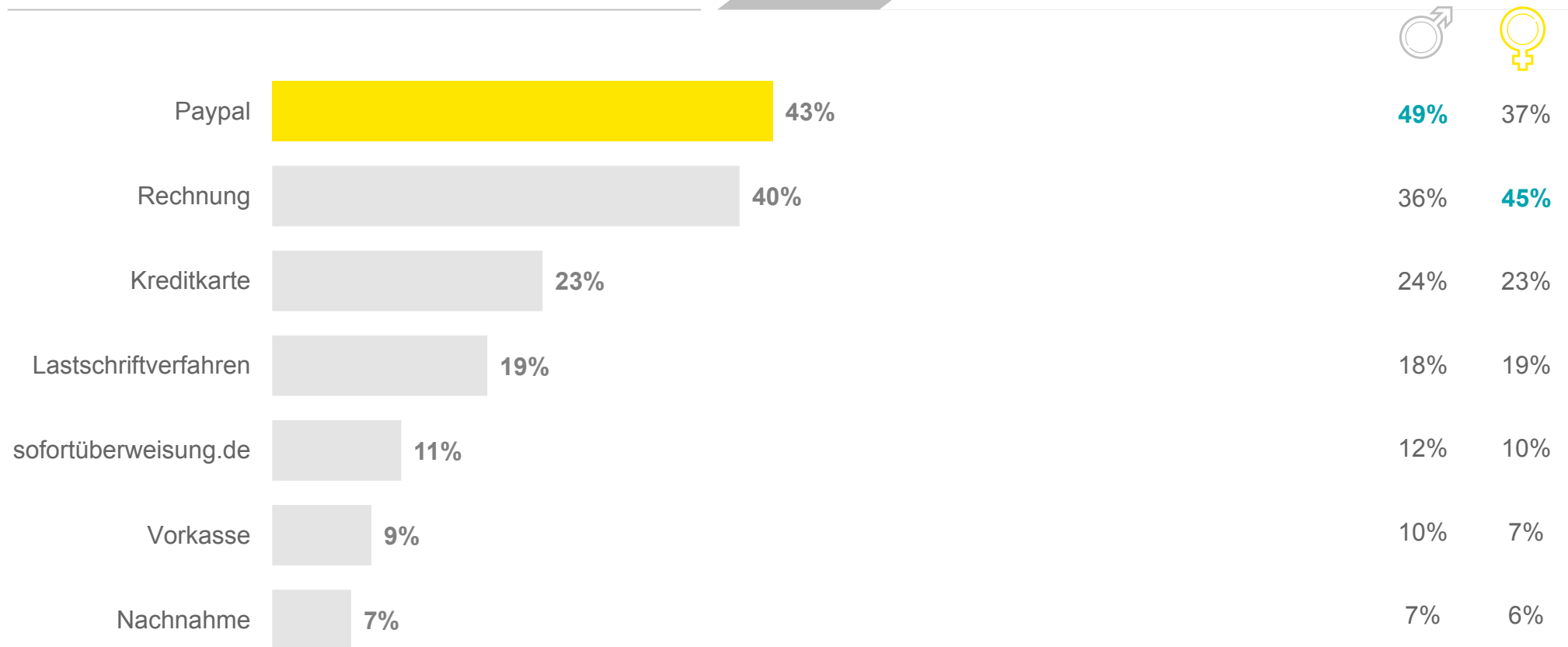
Welche Bankgeschäfte / Finanzdienstleistungen erledigen Sie online?



Grundgesamtheit: alle Befragten, die ihre Finanz-/Bankgeschäfte auch online abwickeln

Männer zahlen am liebsten mit PayPal, Frauen bevorzugen die klassische Rechnung

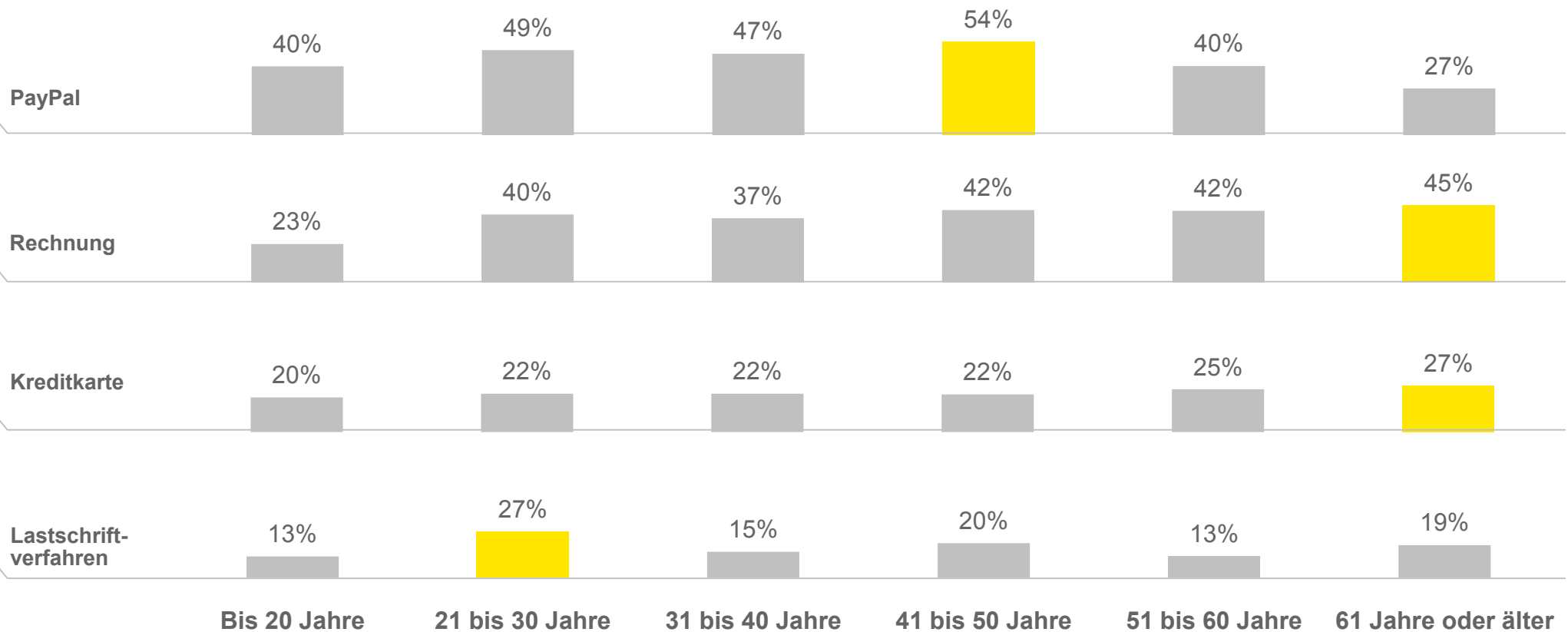
Wie zahlen Sie, wenn Sie über das Internet einkaufen oder Zahlungen tätigen?



Angaben in Prozent | Grundgesamtheit: alle Befragten (n = 1.400)

PayPal bei den Bis-50-Jährigen am beliebtesten, die Rechnung bei den Über-50-Jährigen

Wie zahlen Sie, wenn Sie über das Internet einkaufen oder Zahlungen tätigen? (Auswahl)



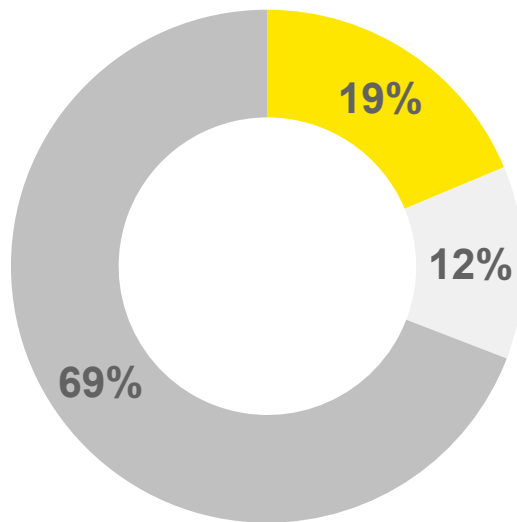
Grundgesamtheit: alle Befragten, die ihre Finanz-/Bankgeschäfte auch online abwickeln

Gut zwei von drei Usern sind nicht bereit, das Smartphone als Zahlungsmittel zu verwenden

Können Sie sich vorstellen, ihr Smartphone als Zahlungsmittel zu verwenden, z. B. durch Scannen an der Supermarktkasse?



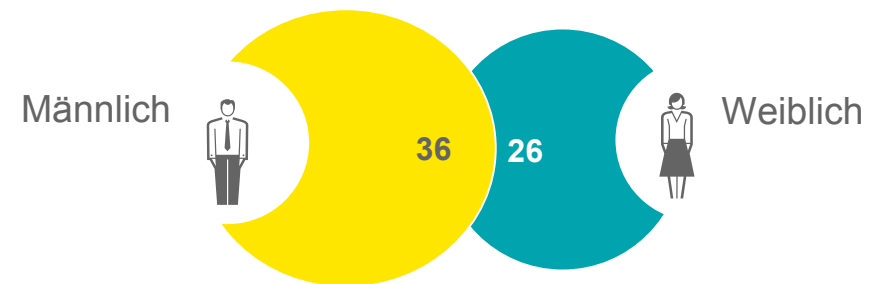
Anteil „Ja“ oder „Vielleicht“



■ Ja

■ Vielleicht

■ Nein



Angaben in Prozent | Grundgesamtheit: alle Befragten (n = 1.400)

EY | Assurance | Tax | Transactions | Advisory

Die globale EY-Organisation im Überblick

Die globale EY-Organisation ist einer der Marktführer in der Wirtschaftsprüfung, Steuerberatung, Transaktionsberatung und Managementberatung. Mit unserer Erfahrung, unserem Wissen und unseren Leistungen stärken wir weltweit das Vertrauen in die Wirtschaft und die Finanzmärkte. Dafür sind wir bestens gerüstet: mit hervorragend ausgebildeten Mitarbeitern, starken Teams, exzellenten Leistungen und einem sprichwörtlichen Kundenservice. Unser Ziel ist es, Dinge voranzubringen und entscheidend besser zu machen – für unsere Mitarbeiter, unsere Mandanten und die Gesellschaft, in der wir leben. Dafür steht unser weltweiter Anspruch „Building a better working world“.

Die globale EY-Organisation besteht aus den Mitgliedsunternehmen von Ernst & Young Global Limited (EYG). Jedes EYG-Mitgliedsunternehmen ist rechtlich selbstständig und unabhängig und haftet nicht für das Handeln und Unterlassen der jeweils anderen Mitgliedsunternehmen. Ernst & Young Global Limited ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach englischem Recht und erbringt keine Leistungen für Mandanten. Weitere Informationen finden Sie unter www.ey.com.

In Deutschland ist EY an 21 Standorten präsent. „EY“ und „wir“ beziehen sich in dieser Publikation auf alle deutschen Mitgliedsunternehmen von Ernst & Young Global Limited.

Diese Publikation ist lediglich als allgemeine, unverbindliche Information gedacht und kann daher nicht als Ersatz für eine detaillierte Recherche oder eine fachkundige Beratung oder Auskunft dienen. Obwohl sie mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, besteht kein Anspruch auf sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und/oder Aktualität; insbesondere kann diese Publikation nicht den besonderen Umständen des Einzelfalls Rechnung tragen. Eine Verwendung liegt damit in der eigenen Verantwortung des Lesers. Jegliche Haftung seitens der Ernst & Young GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft und/oder anderer Mitgliedsunternehmen der globalen EY-Organisation wird ausgeschlossen. Bei jedem spezifischen Anliegen sollte ein geeigneter Berater zurate gezogen werden.

©2017 Ernst & Young GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
All Rights Reserved.

www.de.ey.com.