

Presseinformation

Angst der Verbraucher vor Betrügern beim Online-Banking sinkt

Zuverlässige, einfache Sicherheitsverfahren und Aufklärung wichtig

Karlsruhe / Berlin / München, 30. Juni 2009 – Trotz Datenskandalen und Virenalarm fühlen sich Deutschlands Verbraucher bei ihren Online-Banking-Transaktionen deutlich sicherer als im Vorjahr. Zu diesem Ergebnis kommt die Sonderstudie der FIDUCIA IT AG „Online-Banking – Mit Sicherheit! Vertrauen und Sicherheitsbewusstsein bei Bankgeschäften im Internet“. Im Rahmen des (N)ONLINER Atlas 2009, einer Studie der Initiative D21, durchgeführt von TNS Infratest, wurden insgesamt 1.000 deutschsprachige Internetnutzer im Alter ab 18 Jahren online nach ihren Einstellungen zum Thema Sicherheit und Datenschutz beim Online-Banking befragt.

Online-Banking-Betrüger sind dreist, raffiniert und richten großen finanziellen Schaden an. Dagegen helfen stets auf dem neuesten Stand gehaltene Sicherheitsverfahren. Geht es um den Onlinezugang zu den Konten, sind Kunden von genossenschaftlichen Banken beispielsweise mit der mobileTAN-Technologie der FIDUCIA, die der TÜV Rheinland zertifiziert hat, auf der sicheren Seite. Hier erhält der Kunde vor der Autorisierung eine SMS auf sein Handy, in der Betrag, persönliche Daten sowie eine TAN stehen. Damit stellen die Banken im genossenschaftlichen FinanzVerbund ihren Kunden ein Verfahren zur Verfügung, das unabhängig vom eventuell mit Viren befallenen PC funktioniert. Die Sicherheitsverfahren zeigen inzwischen Wirkung – und die Verbraucher fühlen sich im Vergleich zum Vorjahr deutlich besser vor Online-Kriminalität geschützt, wie die aktuelle Sonderstudie der FIDUCIA im Rahmen des (N)ONLINER Atlas 2009 zeigt: Während 2008 noch 16 Prozent der Befragten aus Angst vor Betrügern auf Online-Banking Transaktionen verzichteten, sank dieser Prozentsatz in 2009 auf vier Prozent. „Dennoch ist es enorm wichtig, dass die technischen Entwicklungen immer in Bewegung bleiben, denn die Angriffe werden professioneller und der Kunden-PC ist nach wie vor das schwächste Glied in der Sicherheitskette. Dabei ist es eine große Herausforderung, Systeme zu finden, die so einfach sind, dass sie vom Verbraucher akzeptiert und genutzt werden“, betont Michael Krings, Vorsitzender des Vorstands der FIDUCIA IT AG. Um den Banken eine Wahlmöglichkeit für die Ausstattung ihrer Kunden mit sicheren Verfahren zu bieten, hat die FIDUCIA neben mobileTAN das Verfahren Sm@rt-TAN plus entwickelt. Bei den aktuellen Markttests wird vor allem darauf geachtet, dass das Verfahren intuitiv vom Kunden bedienbar ist. Anschließend wird das neue Verfahren allen Banken und deren Kunden zur Verfügung gestellt.

Trotz sinkender Ängste vor Betrug stehen Sicherheit und Datenschutz im Bewusstsein der Verbraucher nach wie vor an erster Stelle. Auch das beweist die aktuelle Studie. So verwundert es nicht, dass die Bereitschaft, aktiv etwas für die Sicherheit zu tun, tendenziell zugenommen hat. 85

Prozent der Befragten akzeptieren Sicherheitsvorkehrungen wie Virenschutzprogramme und Anti-Spy-Ware. Diese Verfahren stehen damit an erster Stelle. 81 Prozent der Befragten kontrollieren regelmäßig die Umsätze ihrer Konten, und 75 Prozent rufen Online-Banking nur über die Startseite ihrer Bank auf. Danach folgt mit 67 Prozent als Sicherheitsmaßnahme die regelmäßige Installation von Updates für Betriebssystem und Virens Scanner. Hier besteht weiterhin Aufklärungsbedarf. Es erweist sich als unzureichend, Sicherheitshinweise auf die Online-Banking-Seite zu stellen. Gefragt sind Sicherheitsmechanismen, die auch dem durchschnittlichen Kunden ohne besondere Kenntnisse und Fähigkeiten wenige Möglichkeiten für falsches Verhalten lassen.

Die mobileTAN als zur Zeit sicherstes Verfahren beim Online-Banking konnte den Bekanntheitsgrad nochmals um sechs Prozent auf jetzt 58 Prozent steigern, und auch die Nutzung stieg von 24 auf 34 Prozent. Das iTAN Verfahren wird jedoch mit 39 Prozent immer noch am häufigsten eingesetzt. Auch hier sind weiterhin Aufklärungsarbeit und innovative Marketingideen gefragt. Dass gutes Marketing Früchte tragen kann, zeigen die Erfahrungen einiger von der FIDUCIA betreuten Banken. Sie haben es geschafft, bereits bis zu 70 Prozent ihrer Kunden auf das einfach zu bedienende mobileTAN-Verfahren umzustellen.

Die aktuelle Studie bekräftigt den Trend, dass Verbraucher trotz hohem Sicherheitsbewusstsein Sicherheit möglichst zum Nulltarif wünschen. Insbesondere vor dem Hintergrund wirtschaftlich schwierigerer Zeiten ist es verständlich, dass inzwischen 67 Prozent der Befragten nicht bereit sind, für die Sicherheit ihrer Online-Transaktionen etwas zu bezahlen (2008 lag die Zahl noch bei 61 Prozent). Auch die Zahl derer, die bereit sind, einmalig – beispielsweise in einen Kartenleser – zu investieren, sank von 15 auf 13 Prozent.

Bei der großen Zahl der sicherheitsbewussten, aber sehr preissensiblen Kunden können jene Banken punkten, die mit einem Sicherheitspaket wie VR-Banking Plus ihren Bankkunden nicht nur kostenlose Sicherheit für ihre Online-Transaktionen durch mobileTAN anbieten, sondern außerdem eine hervorragende Firewall- und Virenschutzsoftware, die das Surfen im Web generell sicherer macht.

Methodensteckbrief Sonderthema (N)ONLINER Atlas 2009 „Online-Banking – Mit Sicherheit! Vertrauen und Sicherheitsbewusstsein bei Bankgeschäften im Internet“ Grundgesamtheit: Deutschsprachige Online-Nutzer in Privathaushalten in Deutschland im Alter ab 18 Jahren, die das Internet privat nutzen; Auswahl: TNS Onlinepanel; gewichtet nach zentralen Merkmalen (Geschlecht, Alter und formaler Bildung); Stichprobe: 1.046 Interviews; Erhebung: Durchführung als Onlinebefragung (computergestütztes Webinterview CAWI), in KW 19 / 2009 und KW 20 / 2009; Repräsentative Erhebung: Repräsentative Erhebung, Ergebnisse auf die Grundgesamtheit übertragbar

Hinweis an die Redaktion: Einzelseiten aus dem (N)ONLINER Atlas 2009 können unter Angabe der Seitenzahl an kontakt@nonliner-atlas.de im JPG-Format, 300dpi bestellt werden. Weitere Informationen und Rankings zu den deutschen Onlinern und zur Breitbandnutzung liegen auf www.nonliner-atlas.de zum Herunterladen bereit.

Projektleitung (N)ONLINER Atlas:

Matthias Peterhans
TNS Infratest
t +49 (0)89 56 00-1909
f +49 (0)89 56 00-1437

e matthias.peterhans@tns-infratest.com

Dr. Wolfgang Neubarth
TNS Infratest

t +49 (0)89 56 00-1658

f +49 (0)89 56 00-1437

e wolfgang.neubarth@tns-global.com

Pressekontakt:

Judith Probst
FIDUCIA IT AG
t +49 (0)721 40 04 – 43 21
f +49 (0)721 40 04 – 47 47
e presse@fiducia.de
www.fiducia.de

Daniel Ott
Initiative D21 e.V.
t +49 (0)30 526 8722 55
f +49 (0)30 526 8722 60
e daniel.ott@initiated21.de
www.initiated21.de

(N)ONLINER Atlas 2009

Der „(N)ONLINER Atlas 2009“ ist eine Studie der Initiative D21, durchgeführt von TNS Infratest. Den diesjährigen Atlas haben die FIDUCIA IT AG, TNS Infratest GmbH, Deutsche Telekom AG, Wolters Kluwer Deutschland, Kompetenzzentrum Technik-Diversity-Chancengleichheit e.V. und das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie ermöglicht. Im neunten Jahr seines Erscheinens beleuchtet der (N)ONLINER Atlas erneut die Welt der Onliner, Nutzungsplaner und Offliner und verdeutlicht Unterschiede der Internetnutzung in Deutschland. Im Mittelpunkt der mit über 30.000 Interviews deutschlandweit größten Studie stehen die Zahlen der Internetnutzung nach Bundesland, Regierungsbezirk, Alter, Geschlecht, Einkommen, Bildungsstand und Beschäftigung.

Die Print-Ausgabe der FIDUCIA-Sonderstudie „Online-Banking – Mit Sicherheit! Vertrauen und Sicherheitsbewusstsein bei Bankgeschäften im Internet“ im Rahmen des „(N)ONLINER Atlas 2009: Eine Topographie des digitalen Grabens durch Deutschland“ kann gegen Zusendung eines mit 1,45 Euro frankierten und rückadressierten DIN A4 Umschlages an Judith Probst, Stichwort „(N)ONLINER Atlas – Sonderstudie Online-Banking“, Fiduciastr. 20, 76227 Karlsruhe kostenlos bestellt werden. Weitere Informationen und kostenfreier PDF-Download der FIDUCIA- unter www.nonliner-atlas.de und www.fiducia.de

Initiative D21

Die Initiative D21 ist Deutschlands größte Partnerschaft von Politik und Wirtschaft für die Informationsgesellschaft. Sie umfasst ein parteien- und branchenübergreifendes Netzwerk von 200 Mitgliedsunternehmen und -institutionen sowie politischen Partnern aus Bund, Ländern und Kommunen. Ihr Ziel ist es, die Digitale Gesellschaft mit gemeinnützigen, wegweisenden Projekten zu gestalten und Deutschland in der digitalen Welt des 21. Jahrhunderts gesellschaftlich und wirtschaftlich erfolgreich zu machen. Weitere Informationen unter www.initiated21.de

FIDUCIA Gruppe

Die FIDUCIA Gruppe mit Hauptsitz in Karlsruhe ist einer der führenden IT-Dienstleister in Deutschland sowie IT-Competence Center und größter IT-Dienstleister im genossenschaftlichen FinanzVerbund. Bestehend aus der FIDUCIA IT AG sowie deren Tochter- und Beteiligungsunternehmen bietet das Unternehmen ein umfassendes Dienstleistungsspektrum auf dem Gebiet der Informationstechnologie an. Das Kerngeschäft der FIDUCIA Gruppe ist die Erbringung von IT-Leistungen für rund 750 Genossenschaftsbanken, für die Zentralinstitute und Unternehmen im genossenschaftlichen FinanzVerbund sowie für Privatbanken. Auch Öffentliche Verwaltungen und Industrieunternehmen zählen zu den Kunden der FIDUCIA Gruppe. Die Kernkompetenzen der FIDUCIA liegen im Rechenzentrumsbetrieb auf höchstem Sicherheitsniveau unter Einsatz moderner Großrechner-Technologie, Open-System- und Unix-Technologie sowie in der Entwicklung und Implementierung integrierter IT-Lösungen. Mit dem Banksystem agree bietet die FIDUCIA ein hochmodernes, integriertes Kernbanksystem, das von rund 800 Banken eingesetzt wird. Im Geschäftsjahr 2008 erwirtschaftete die FIDUCIA Gruppe mit knapp 2.800 Mitarbeitern einen Umsatz von 682 Millionen Euro. Weitere Informationen unter: www.fiducia.de