

Presseinformation

Banking wird sicher mobiler

- Menschen hin und her gerissen zwischen Möglichkeiten und Ängsten

Karlsruhe / Berlin / München, 7. Juli 2011 – Bankgeschäfte erledigen die Menschen mit Internetzugang (Onliner) in Deutschland heute am liebsten dann, wenn es in ihren Tagesablauf passt und von dort, wo sie sich im Moment aufhalten. Immer öfter greifen sie dabei auch zum Smartphone. Von ihrem Online-Banking erwarten die Verbraucher an erster Stelle Sicherheit und Datenschutz. Angst vor Betrug hält 76,1 Prozent der Onliner vom Online-Banking ab. Bei Online-Banking Nutzern sind dies lediglich 13,3 Prozent.

PC oder Laptop sind für 75,7 Prozent der Befragten das Medium mit dem sie häufig ihre Bank kontaktieren (2010: 82,7 Prozent). Zum Telefon greifen 14,2 Prozent der Bankkunden. Das Smartphone kommt auf 12,1 Prozent (2010: 7,4 Prozent) und das Handy auf 9,3 Prozent (2010: 7,7 Prozent). Selbst wenn Kunden ihre Bank betreten, sprechen inzwischen nur noch 46,3 Prozent mit einem Berater. 60,4 Prozent der Kunden erledigen dagegen in der Filiale ihre Geschäfte ohne einen persönlichen Kontakt. So lautet ein Ergebnis der aktuellen Sonderstudie der Fiducia IT AG. Sie entstand im Rahmen des (N)ONLINER Atlas 2011, einer Studie der Initiative D21. Bereits zum vierten Mal in Folge befragte dafür TNS Infratest über 1.000 Internetnutzer nach ihrer Meinung zum Online-Banking.

Dass beim Banking das Smartphone künftig eine noch bedeutendere Rolle spielen wird, zeigt die Studie ebenfalls. 56,2 Prozent der Smartphone-Besitzer sind überzeugt, dass das Gerät eine große bis äußerst große Bedeutung für das Online-Banking erlangen wird. Onliner, die innerhalb der nächsten zwölf Monate die Anschaffung eines Smartphones planen, sind zu 51,2 Prozent dieser Meinung. Außerdem wollen 44,8 Prozent der Befragten künftig ihr Smartphone zum Bezahlen im Internet nutzen. Banken, die weiter in eine durchdachte Multikanal-Strategie investieren, sind also auf dem richtigen Weg. „Entsprechend versorgt die Fiducia ihre Kunden mit Lösungen für Online-Banking, Mobile-Banking und Banking via Smartphone und Tablet-PC“, bestätigt den Trend zum mobilen Bankgeschäft Jens-Olaf Bartels, Mitglied des Vorstands der Fiducia IT AG und des Gesamtvorstands der Initiative D21. Bestes Beispiel ist die VR-Banking-App. Sie wurde bereits im ersten Jahr rund 260.000 Mal heruntergeladen. Doch auch das traditionell starke Standbein der Volksbanken und Raiffeisenbanken, die Beratung des Kunden in der Filiale vor Ort, wird von der Fiducia durch Anwendungen unterstützt. Denn besonders dann, wenn

der Kunde immer weniger persönlich die Filiale betritt, gilt es, diesen Besuch für den Kunden besonders attraktiv und Nutzen bringend zu gestalten.

Bei so viel Mobilität und Technikeinsatz interessiert es natürlich auch, wie die Bankkunden 2011 zum Thema Sicherheit stehen. Wie in den vorausgegangenen Jahren wünscht sich die Mehrzahl der Onliner Sicherheit und Datenschutz beim Online-Banking. Auf Platz drei der Wunschliste steht die Verfügbarkeit, gleichauf mit dem Preis-Leistungsverhältnis und knapp vor Schnelligkeit und Bequemlichkeit. Auch in Zukunft werden diese Kriterien bei den Verbrauchern als bedeutend eingeschätzt.

Eine interessante Entwicklung in 2011: Gerade jüngere Nutzer sehen die Sicherheit beim Online-Banking kritisch. Während 28,0 Prozent der bis 34-Jährigen aus Angst vor Betrug Online-Banking meiden, sind es bei den bis 54-Jährigen nur 25,2 Prozent und bei den über 55-Jährigen lediglich 22,2 Prozent. Dabei zeigen sich gravierende Unterschiede zwischen den Nutzern von Online-Banking und Nichtnutzern. Besonders Nichtnutzer fürchten beim Online-Banking betrogen zu werden (76,1 Prozent). Während Menschen mit Online-Banking-Erfahrung nur zu 13,3 Prozent Angst vor Betrügern haben. Zu diesem Vertrauen trägt sicher bei, dass bisher nur 2,9 Prozent der Befragten einen finanziellen Schaden durch Online-Betrüger erlitten haben. Besonders Online-Banking-Nutzer schützen sich allerdings auch über Sicherheitsprogramme vor Betrug (82,1 Prozent). Während Befragte, ohne Online-Banking-Erfahrung, diese Programme nur zu 55,2 Prozent einsetzen. Dennoch zeigt sich, dass 2011 die Bereitschaft, aktiv etwas für Sicherheit zu tun, bei allen Befragten weiter abgenommen hat.

Das beliebteste Verfahren, um Transaktionen beim Online-Banking abzusichern, ist aktuell mit 32,5 Prozent die mobileTAN. Auch für die Zukunft denken die Onliner beim Thema sicheres Online-Banking zu 30,8 Prozent zunächst an dieses Verfahren. Jedoch können sich bereits 15,6 Prozent der Befragten biometrische Verfahren als künftige Sicherheitsmaßnahme vorstellen und 14,3 Prozent eine Chipkarte mit Lesegerät. Im neuen Personalausweis (nPA) sehen immerhin noch 13,1 Prozent das Sicherheitsverfahren für die Zukunft. „Die Fiducia bleibt am Ball und wird auch künftig ihren Banken die aktuell sichersten Verfahren zur Verfügung stellen“, betont Bartels.

Die Sonderstudie „Online-Banking – Mit Sicherheit!“ im Rahmen des (N)ONLINER Atlas 2011 steht unter www.nonliner-atlas.de und www.fiducia.de zum Herunterladen zur Verfügung.

Methodensteckbrief Sonderthema (N)ONLINER Atlas 2011 „Online-Banking – Mit Sicherheit! Vertrauen und Sicherheitsbewusstsein bei Bankgeschäften im Internet“ Grundgesamtheit: Deutschsprachige Online-Nutzer in Privathaushalten in Deutschland im Alter ab 14 Jahren, die das Internet privat nutzen; Auswahl: TNS Onlinepanel; gewichtet nach zentralen Merkmalen (Geschlecht, Alter und formaler Bildung); Stichprobe: 1.006 Interviews; Erhebung: Durchführung als Onlinebefragung (computergestütztes Webinterview CAWI), in KW 19/2011 bis KW 21/2011; Repräsentative Erhebung: Ergebnisse auf die Grundgesamtheit übertragbar

Hinweis an die Redaktion: Einzelseiten aus der Studie können unter Angabe der Seitenzahl an kontakt@initiated21.de im JPG-Format, 300dpi bestellt werden.

Projektleitung (N)ONLINER Atlas:

Matthias Peterhans TNS Infratest t +49 (0)89 56 00-1909 f +49 (0)89 13 06-7640 e matthias.peterhans@tns-infratest.com	Kerstin Dirtheuer TNS Infratest t +49 (0)89 56 00-1071 f +49 (0)89 13 06-7640 e kerstin.dirtheuer@tns-infratest.com
---	--

Pressekontakt:

Judith Probst FIDUCIA IT AG t +49 (0)721 40 04 – 25 23 f +49 (0)721 40 04 – 16 56 e judith.probst@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
--	---

Fiducia-Gruppe

Die Fiducia IT AG mit Hauptsitz in Karlsruhe ist der größte Dienstleister für Informationstechnologie (IT) im Finanzverbund der Volksbanken und Raiffeisenbanken und zählt auch bundesweit zu den Top Ten. Über 700 Kreditgenossenschaften sowie 50 Privatbanken nutzen die IT-Lösungen der Fiducia und vertrauen dem hohen Sicherheitsstandard des Karlsruher Rechenzentrums. Darüber hinaus profitieren auch öffentliche Verwaltungen und Unternehmen wie der ADAC e. V. sowie Südwestrundfunk (SWR) vom Know-how und der Infrastruktur der Fiducia. Aktuell verwaltet die Fiducia rund 17 Millionen Kontokorrent-Konten, verarbeitet jährlich über 3,7 Milliarden Buchungsposten, betreut rund 100.000 Bankarbeitsplätze und gewährleistet an ihren 23.000 Selbstbedienungsgeräten auch die reibungslose Versorgung der Bankkunden mit Bargeld. Zudem bietet die Fiducia mit der Sm@rt-TAN plus das zurzeit sicherste Verfahren für Online-Banking. Die Fiducia betreibt zwei Hochsicherheitsrechenzentren und bietet ihren Partnerbanken mit der IT-Lösung „agree“ eines der führenden Banksysteme, das von 760 Instituten genutzt wird. Das Verarbeitungsvolumen im Fiducia eigenen Druck- und Kuvertierzentrum lag 2010 bei fast 450 Millionen DIN-A4-Seiten sowie 160 Millionen kuvertierten Sendungen. Einschließlich ihrer Tochterunternehmen beschäftigt die Fiducia IT AG gut 3.000 Mitarbeiter. Die Unternehmensgruppe erzielte im Geschäftsjahr 2010 einen Umsatz von über 700 Millionen Euro.

Weitere Informationen erhalten Sie unter 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