

# Digital Finance 2021 – Die Transformation der Finanzindustrie in Zahlen

Berlin, Oktober 2021

bitkom



# Inhalt

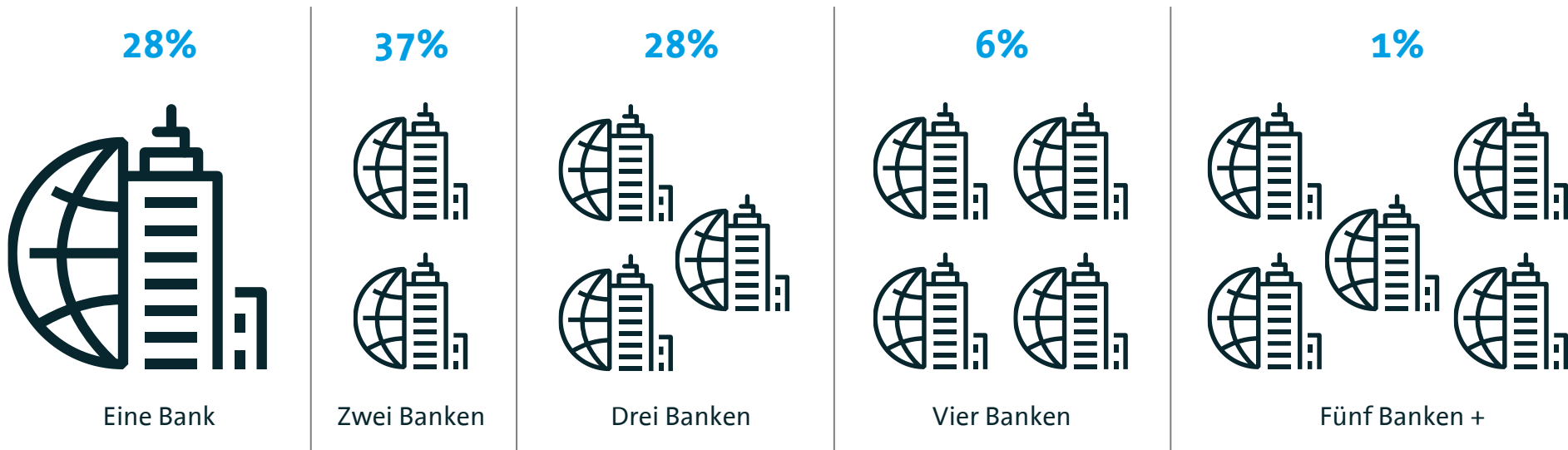
1	Die Beziehung zur Bank – digitale Angebote werden immer wichtiger	3
2	Online-Banking – die Älteren folgen den Jüngeren in die Online-Filialen	7
3	Versicherungen – noch viel Wachstumspotenzial für Online-Angebote	18
4	<b>Kryptowährungen – Bekanntheit und Verständnis nehmen zu</b>	23
5	Untersuchungsdesign & Methodik	27
6	Verantwortliche & Impressum	30

1

Die Beziehung zur Bank – digitale Angebote werden immer wichtiger

# Im Schnitt werden mit zwei Banken Geschäfte gemacht

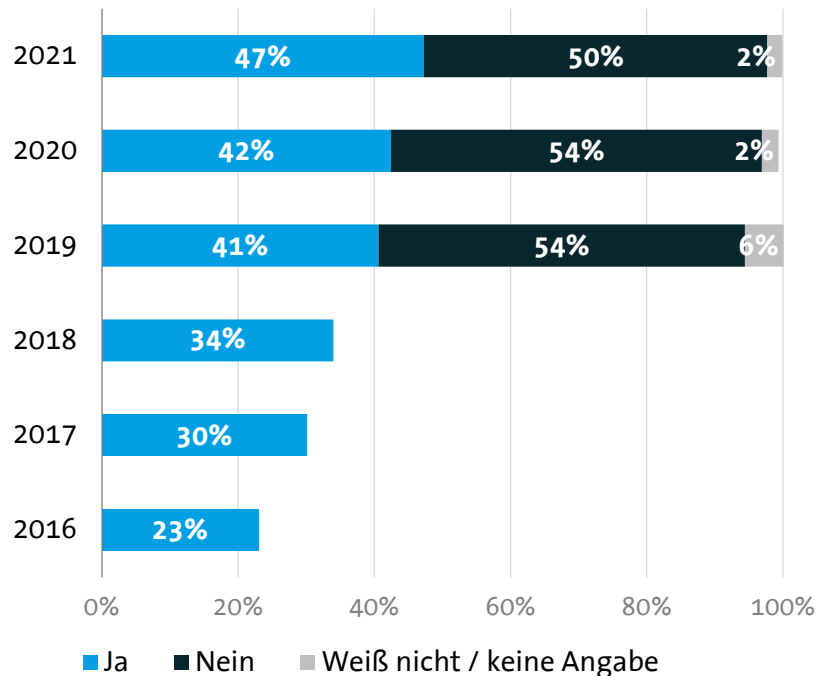
Zu wie vielen Banken unterhalten Sie eine Geschäftsbeziehung, d. h. bei wie vielen Banken haben Sie Konten oder Depots?



Im Schnitt werden mit **2** Banken Geschäfte gemacht.

# Wechselwillige Bankkundschaft: Treue zur Bank nimmt weiter ab

Haben Sie schon mal Ihr hauptsächlich genutztes Girokonto gewechselt?



Wie häufig haben Sie bereits Ihr Girokonto gewechselt?

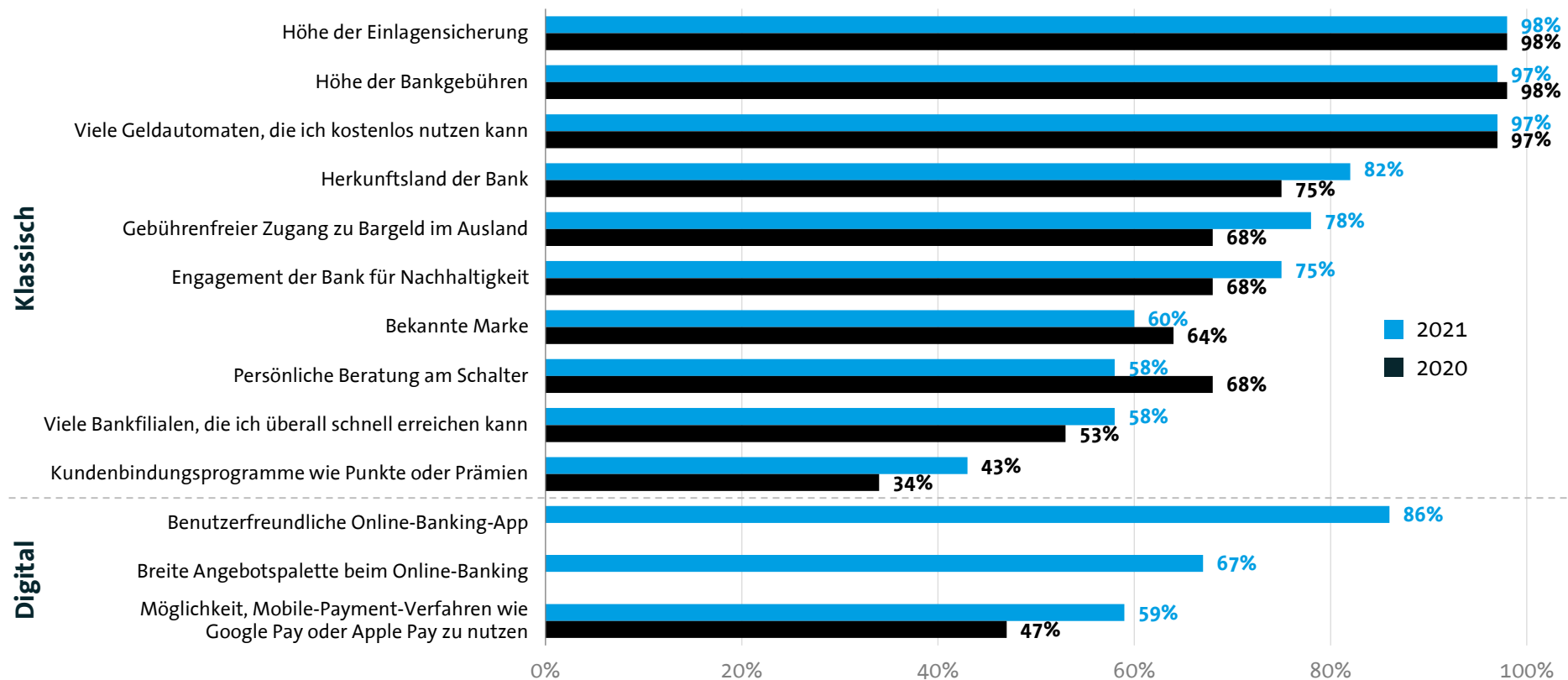
		2021	2016
1 Wechsel	↔	9%	30%
2 Wechsel	↔ ↔	16%	39%
3 Wechsel	↔ ↔ ↔	36%	15%
4 Wechsel	↔ ↔ ↔ ↔	28%	5%
5+ Wechsel	↔ ↔ ↔ ↔ ↔	9%	6%
Ø Anzahl an Wechseln		3,2	2,2

Basis links: Alle Befragten (2021: n=1.003 | 2020: n=1.004 | 2019: n=1.005 | 2018: n=1.006 | 2017: 1.009 | 2016: 1.007) | Abweichungen von 100% sind rundungsbedingt | Basis rechts: Befragte, die ihr Girokonto schon einmal gewechselt haben (2021: n=475 | 2016: n=236)

5 Fehlende Werte zu 100% = »Weiß nicht / keine Angabe« | Quelle: Bitkom Research

# Digitale Angebote schlagen Bankfilialen und Vor-Ort-Beratung

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte bei Ihrer Bank?\*

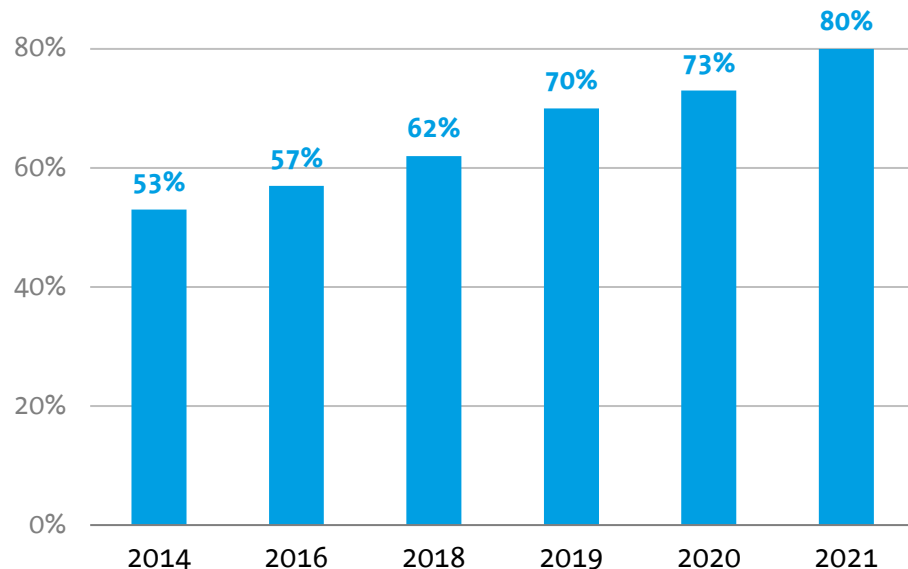


## 2

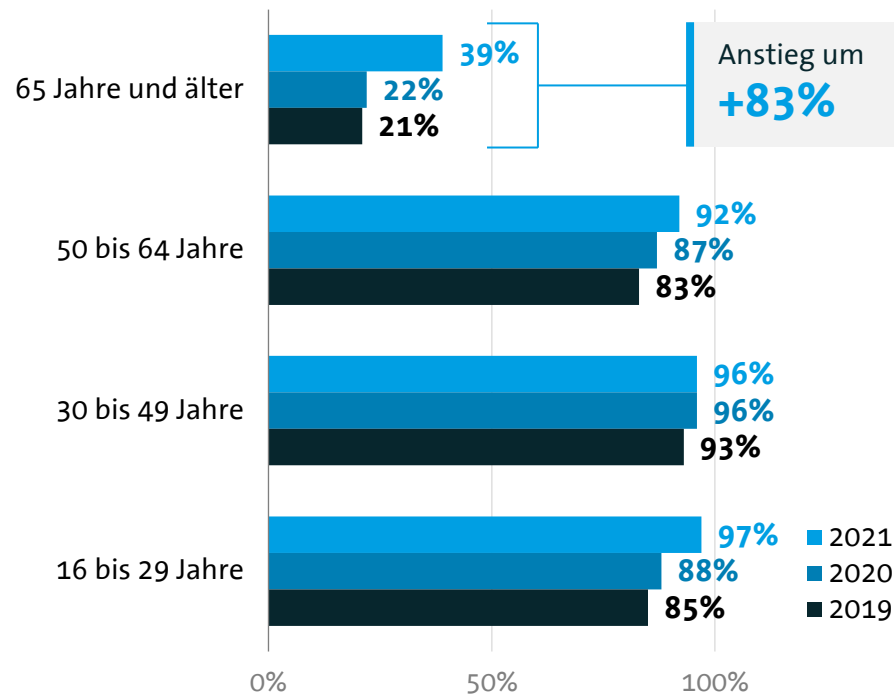
# Online-Banking – die Älteren folgen den Jüngeren in die Online-Filialen

# Seniorinnen und Senioren entdecken Online-Banking in der Pandemie

## Nutzen Sie Online-Banking?



**Weitere 6% können sich vorstellen, künftig Online-Banking zu nutzen oder haben es fest vor.**

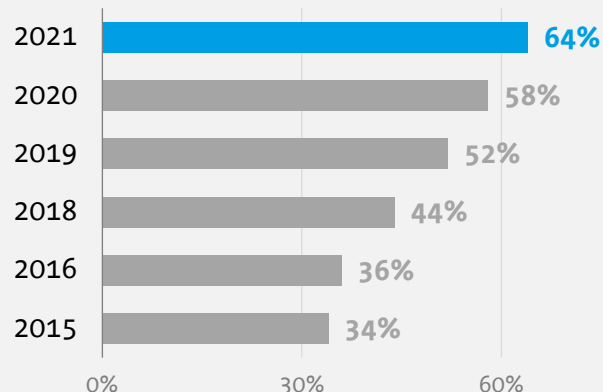




# Online-Banking entwickelt sich zum Smartphone-Banking

Über welche Endgeräte nutzen Sie aktuell Online-Banking?\*

## Smartphone-Banking-Nutzende



## Smartphone-Banking nach Alter

**76%** 16 bis 29 Jahre

**68%** 30 bis 49 Jahre

**64%** 50 bis 64 Jahre

**33%** 65 Jahre und älter



### Laptop

**83%** 2021  
**82%** 2020



### Tablet Computer

**44%** 2021  
**50%** 2020



### Desktop PC

**51%** 2021  
**53%** 2020

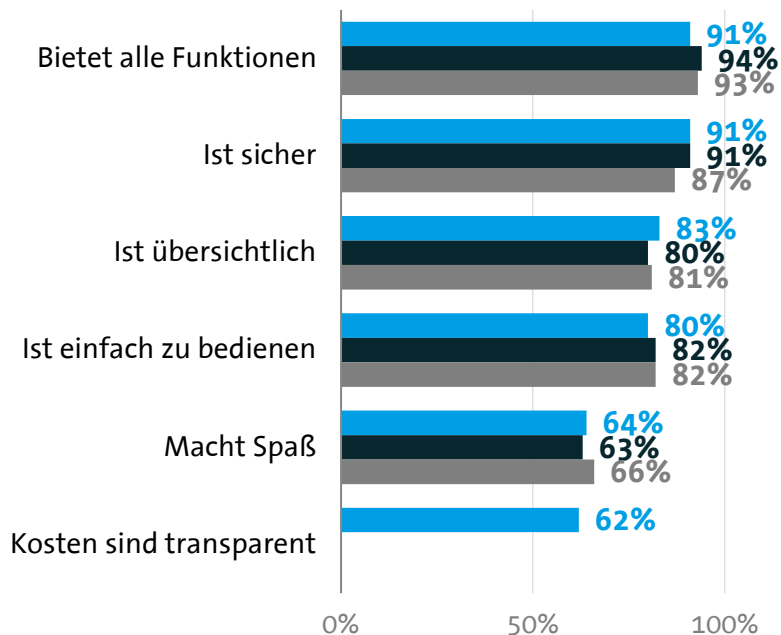
Basis: Online-Banking-Nutzende (2021: n= 807; 2020: n=735; 2019: n=702; 2018: n=627, 2016: n=572, 2015: n=587) |

9 \* Werte für »häufig«, »manchmal« & »selten« | Quelle: Bitkom Research

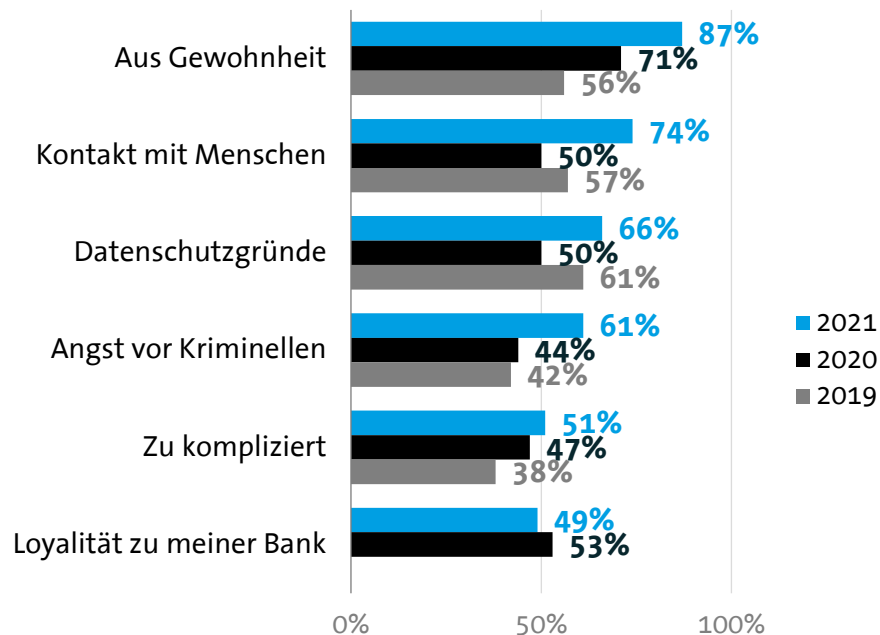
# Zufrieden mit Online-Angebot, offline vor allem aus Gewohnheit

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu oder nicht zu?\*

Was trifft auf das von Ihnen genutzte Online-Banking zu?



Warum nutzen Sie kein Online-Banking?



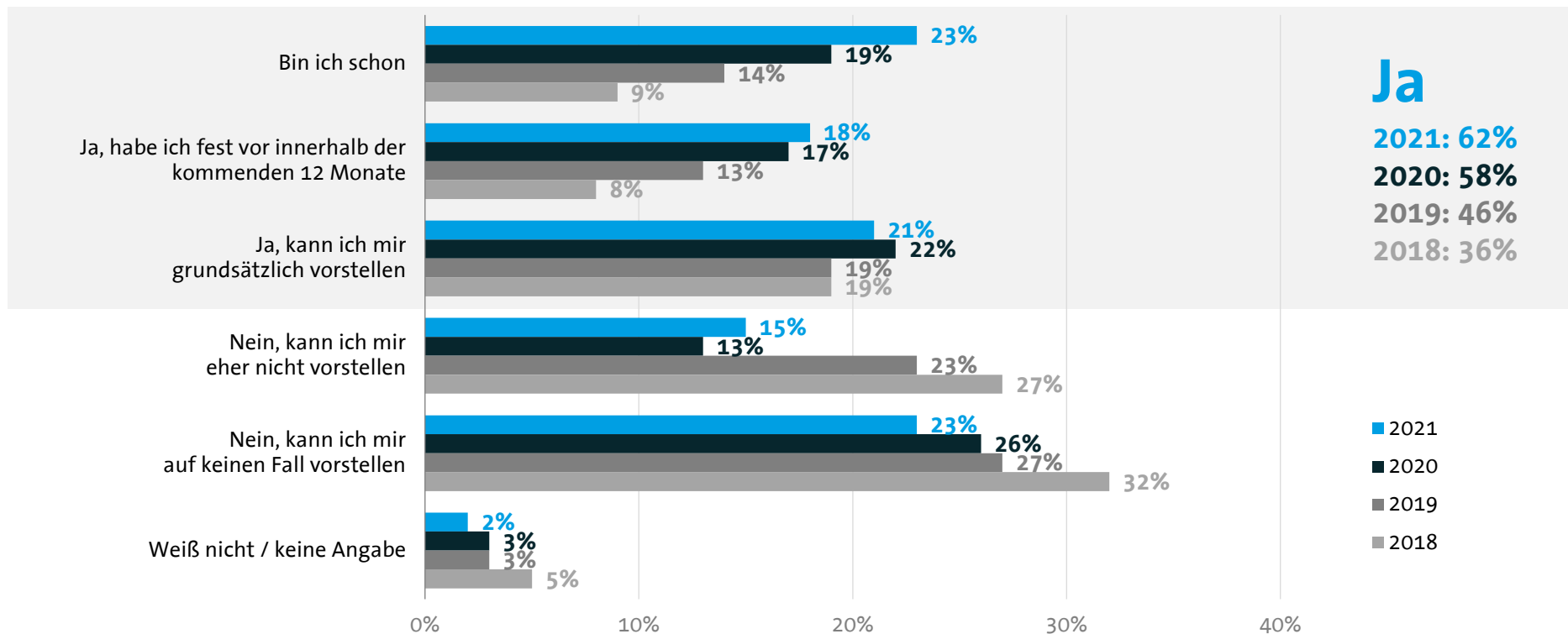
Basis links: Online-Banking-Nutzende (2021: n=807; 2020: n=735; 2019: n=702) |

Basis rechts: Befragte, die kein Online-Banking nutzen (2021: n=25; 2020: n=68; 2019: n=95)

10 \* Werte für »trifft voll und ganz zu« & »trifft eher zu« | Quelle: Bitkom Research

# Die klassische Filialbank gerät zunehmend unter Druck

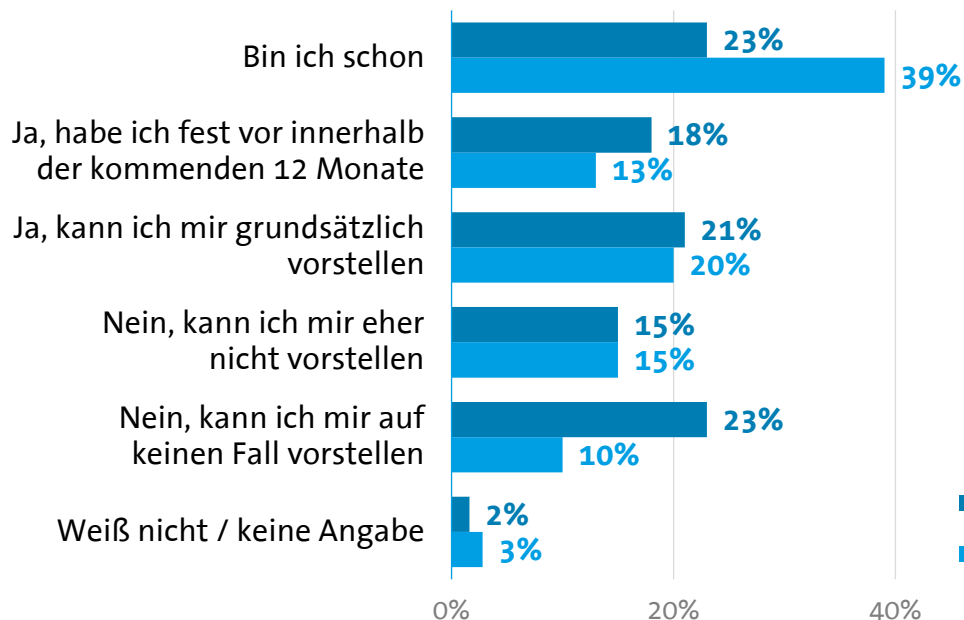
Können Sie sich vorstellen, mit Ihrem Haupt-Konto zu einer Online-Bank ohne Filiale zu wechseln?



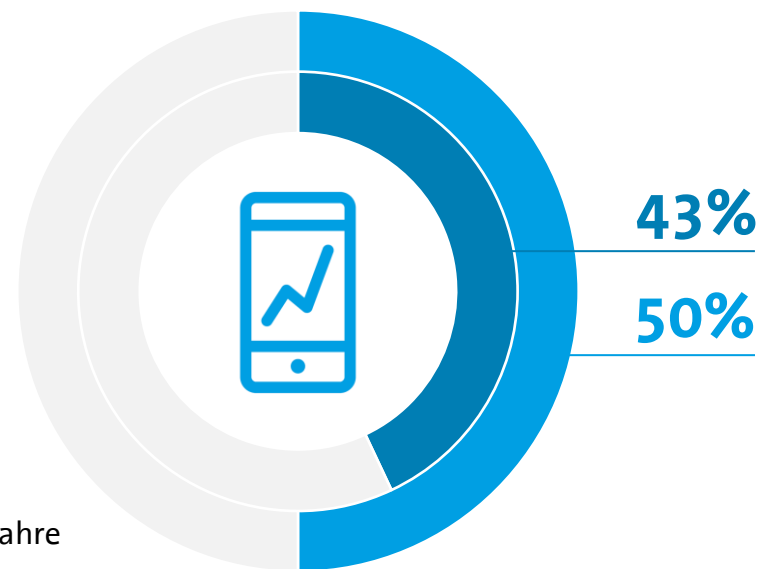
Basis: Alle Befragten (2021: n=1.003 | 2020: n=1.004; 2019: n=1.005; 2018: n=1.006) | Abweichungen von 100% sind rundungsbedingt

# Jüngeren tendieren zur Online-Bank oder zum Digitalunternehmen

Können Sie sich vorstellen, mit Ihrem hauptsächlich genutzten Konto zu einer reinen Online-Bank ohne Filialen zu wechseln?

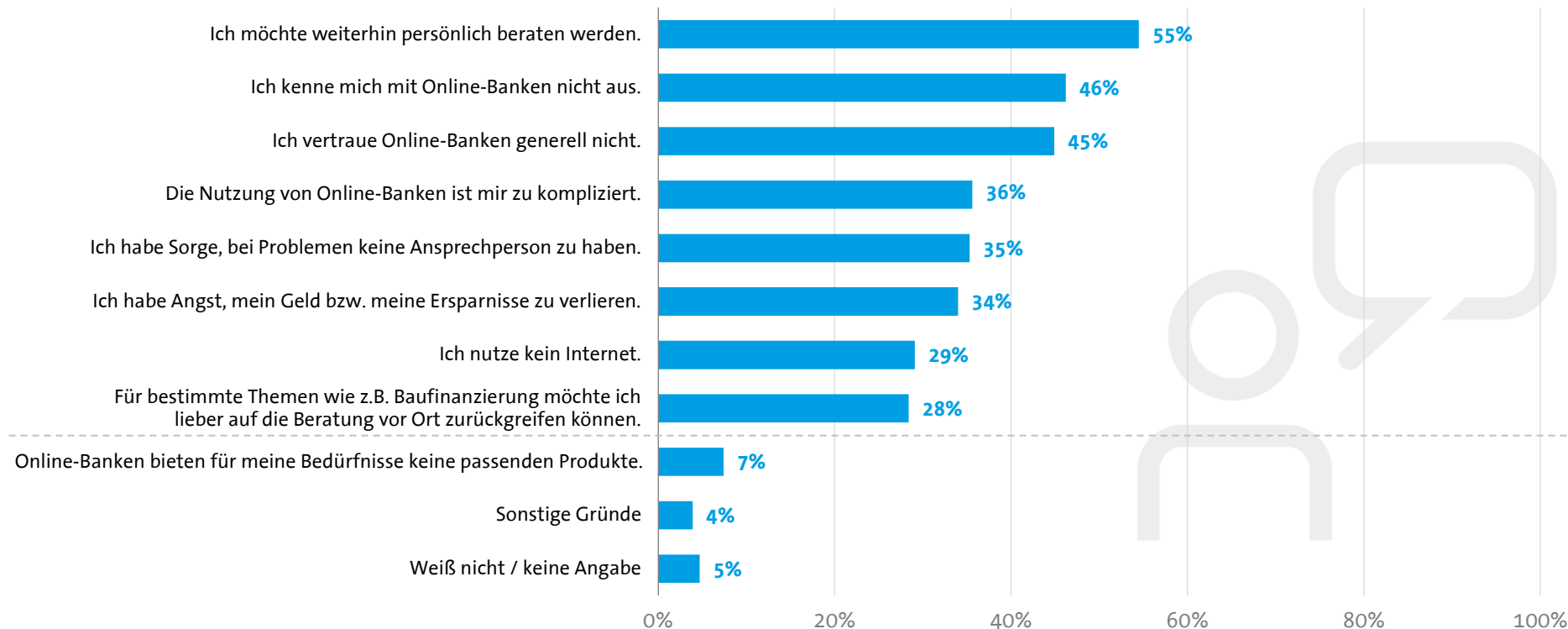


Ich kann mir vorstellen, ein Girokonto bei einem Digitalunternehmen wie Amazon, Apple oder Google zu eröffnen.\*



# Persönliche Beratung ist Hauptargument gegen Online-Banken

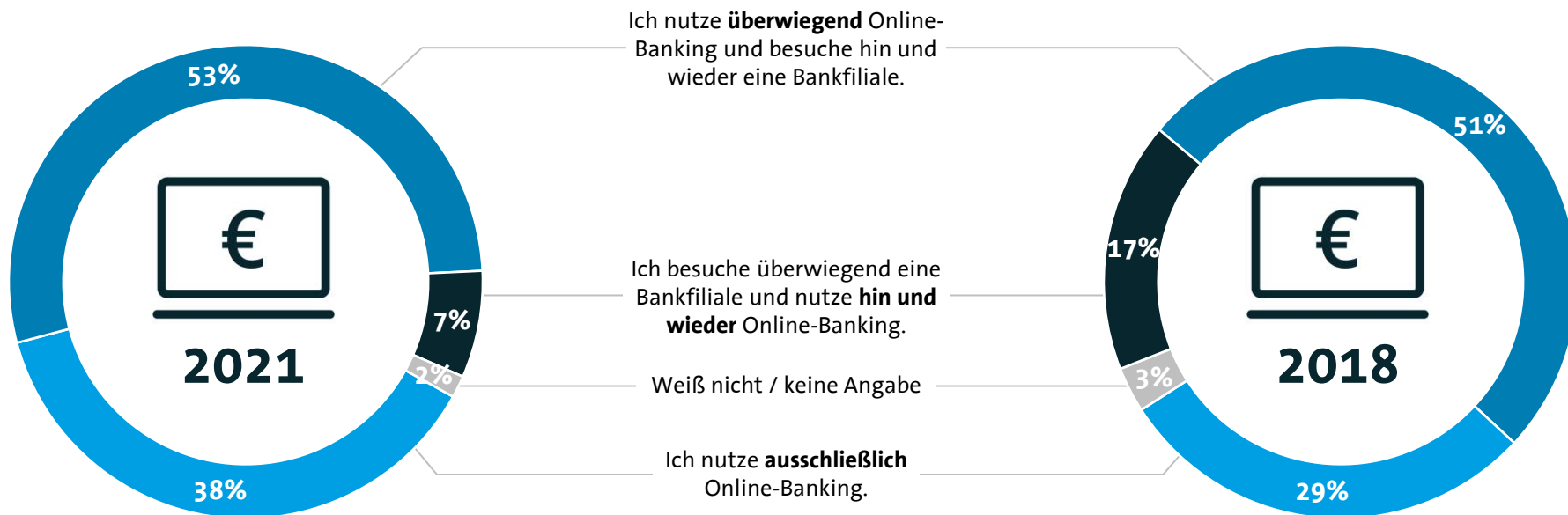
Warum können Sie sich nicht vorstellen, mit Ihrem hauptsächlich genutzten Konto zu einer Online-Bank ohne Filiale zu wechseln?



Basis: Befragte, die sich nicht vorstellen können, zu einer Online-Bank ohne Filiale zu wechseln (2021: n=373) | Mehrfachnennungen möglich

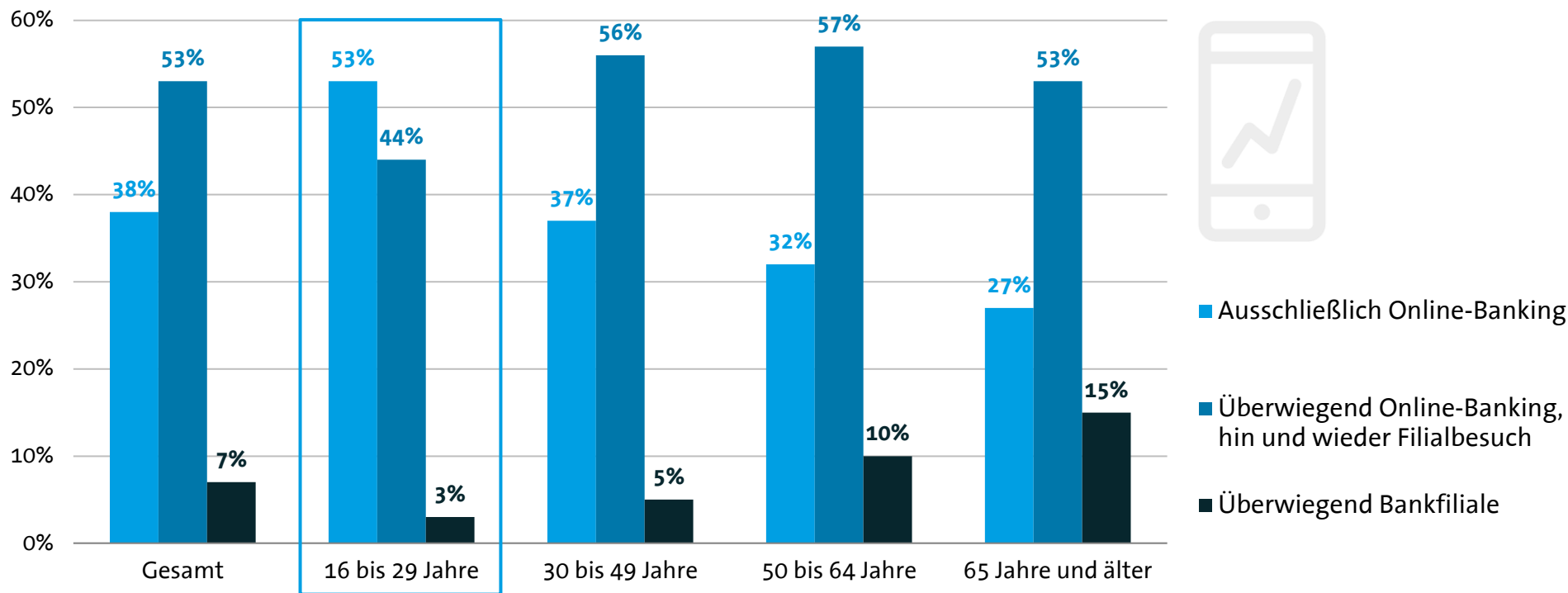
# Online-Banking-Nutzende zieht es immer seltener in die Filiale

Verwenden Sie ausschließlich Online-Banking oder gehen Sie zumindest hin und wieder in eine Filiale?



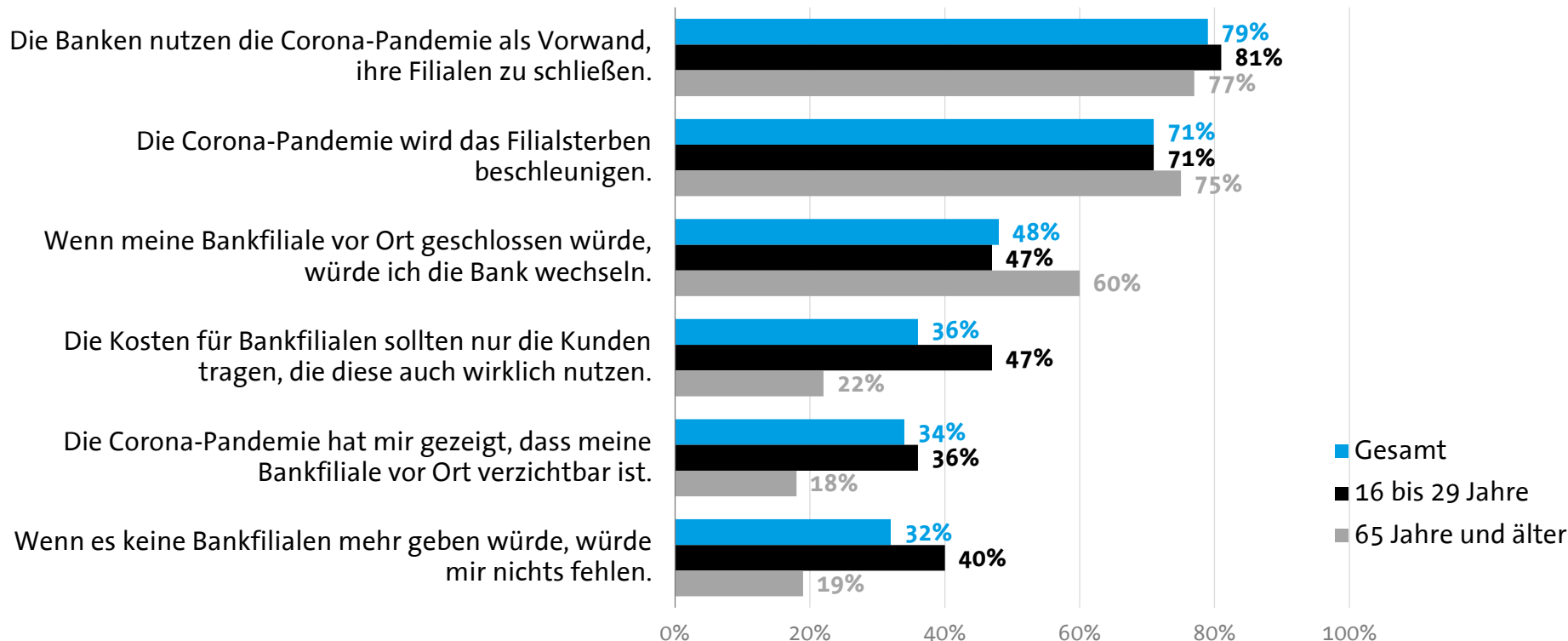
# Jüngere verzichten bereits mehrheitlich auf den Filial-Besuch

Verwenden Sie ausschließlich Online-Banking oder besuchen Sie zumindest noch hin und wieder auch eine Bankfiliale mit persönlichem Kontakt zu Bankangestellten?



# Als Corona-Folge: Große Mehrheit rechnet mit Abbau von Filialen

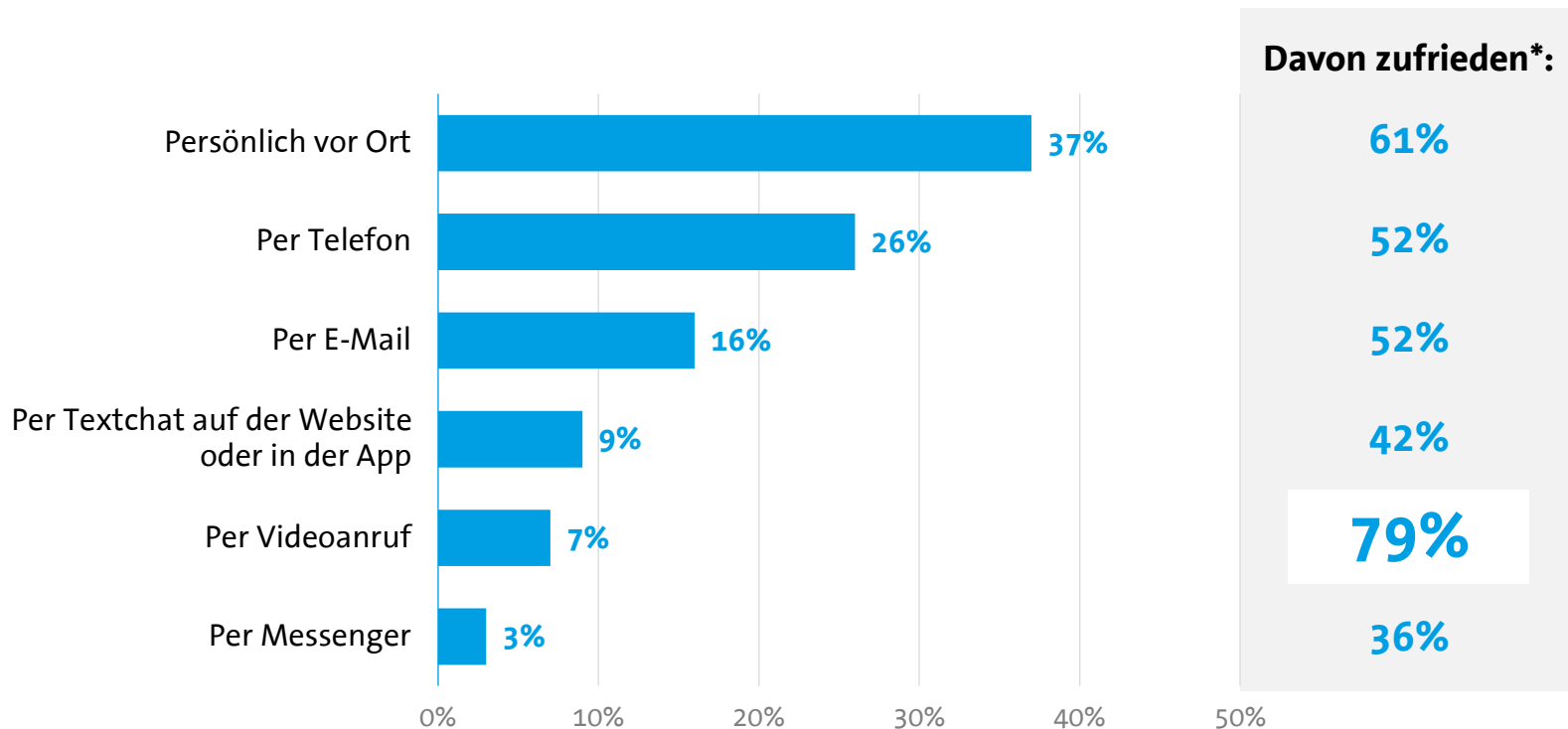
Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Thema Bankfiliale zu bzw. nicht zu?\*





# Zufriedenheit mit Videoberatung ist besonders hoch

Haben Sie sich schon einmal von einer Bank oder einem Finanzdienstleister auf eine der folgenden Arten beraten lassen & wie zufrieden waren Sie mit der Beratung?



3

Versicherungen – noch viel  
Wachstumspotenzial für Online-  
Angebote

# Versicherungen: Noch viel Potenzial für Online-Angebote

Inwieweit stimmen Sie den Aussagen zum Thema Versicherungen zu bzw. nicht zu?\*\*



57%

Ich kann mir vorstellen,  
meine Versicherungs-  
angelegenheiten auch direkt  
**in meinem Online-Banking**  
zu erledigen.\*



44%

Ich habe einen **guten**  
**Überblick** über meine  
Versicherungen.



37%

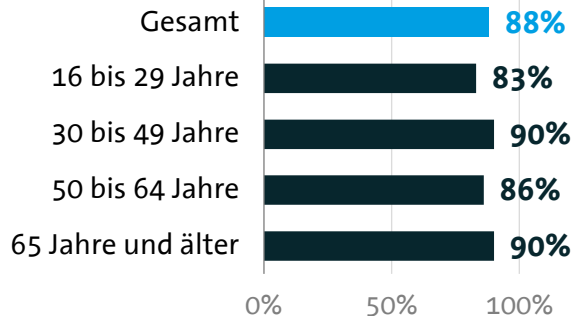
Ich würde gerne mehr  
Versicherungsprodukte  
**digital abschließen.**

# Digitale Informationsquellen liegen bei den Jüngeren vorne

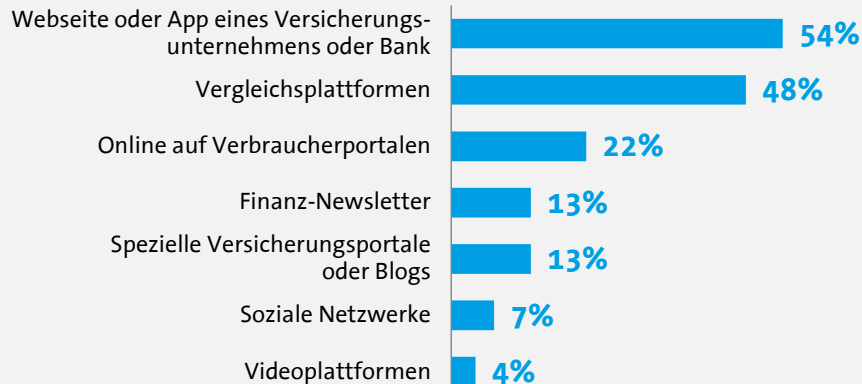
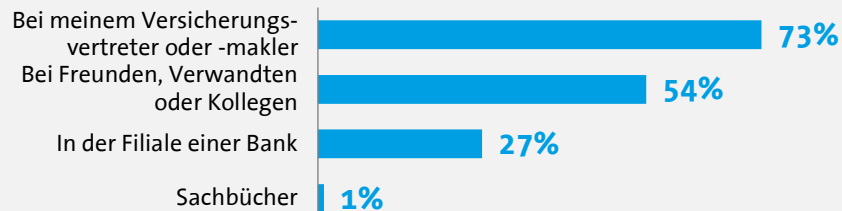
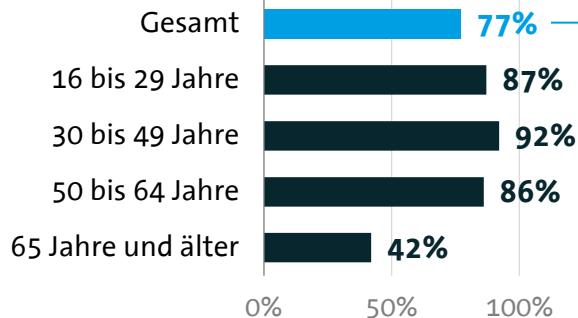
Wo informieren Sie sich in der Regel vor dem Abschluss einer Versicherung?



Analog

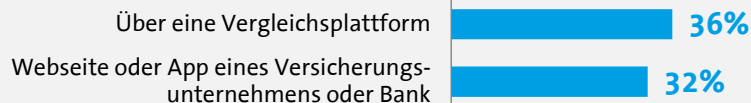
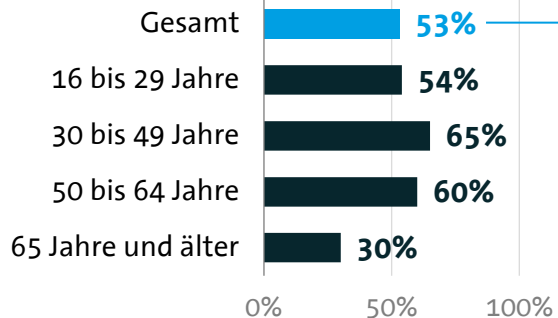
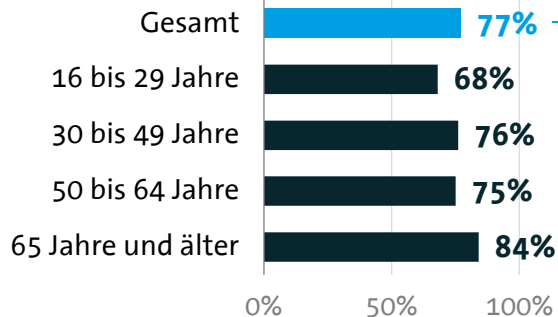


Digital



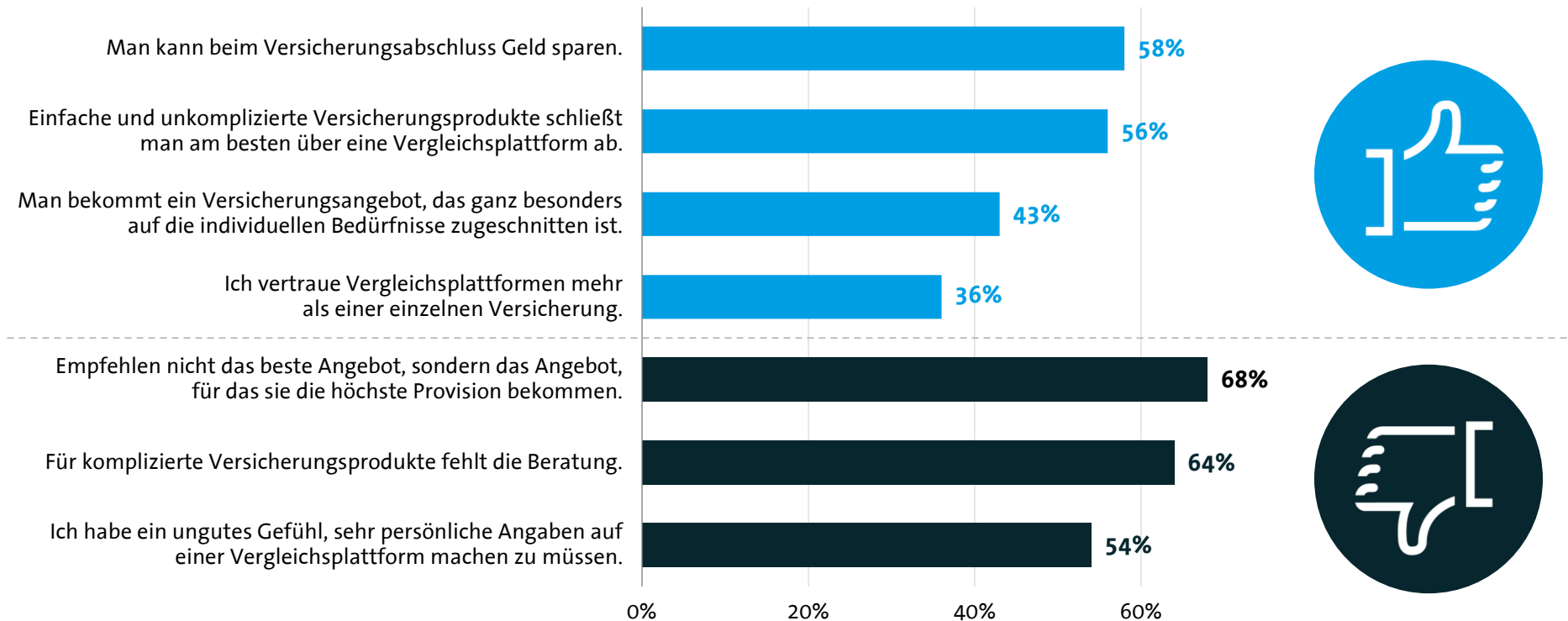
# Die Hälfte hat schon digital eine Versicherung abgeschlossen

Wo haben Sie schon einmal selbst eine Versicherung abgeschlossen?



# Bei Vergleichsplattformen werden Vor- und Nachteile gesehen

Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zu Vergleichsplattformen für Versicherungen zu bzw. nicht zu?\*

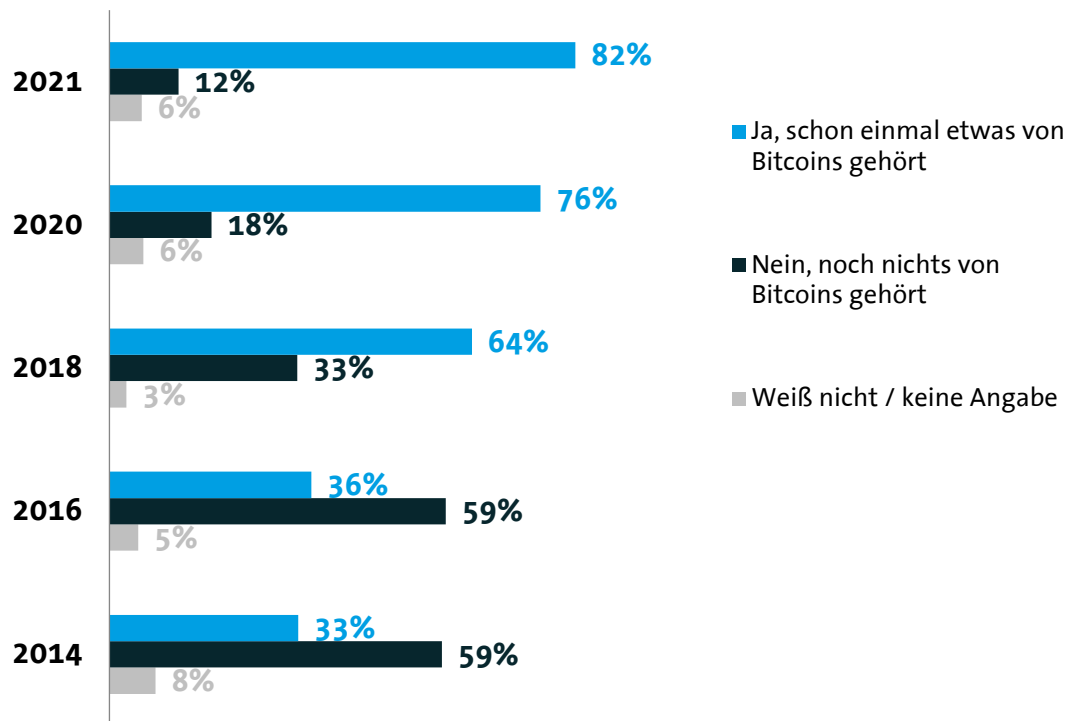


# 4

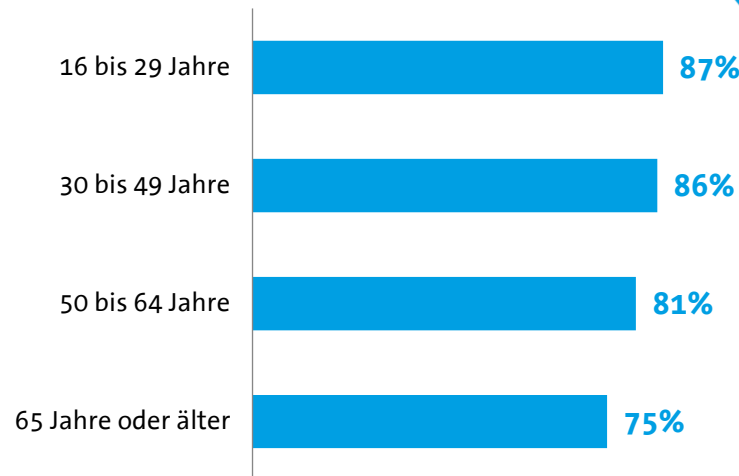
## Kryptowährungen – Bekanntheit und Verständnis nehmen zu

# Von Kryptowährungen haben die allermeisten schon gehört

Haben Sie schon einmal etwas von Bitcoin oder sogenannten Kryptowährungen gehört bzw. gelesen?



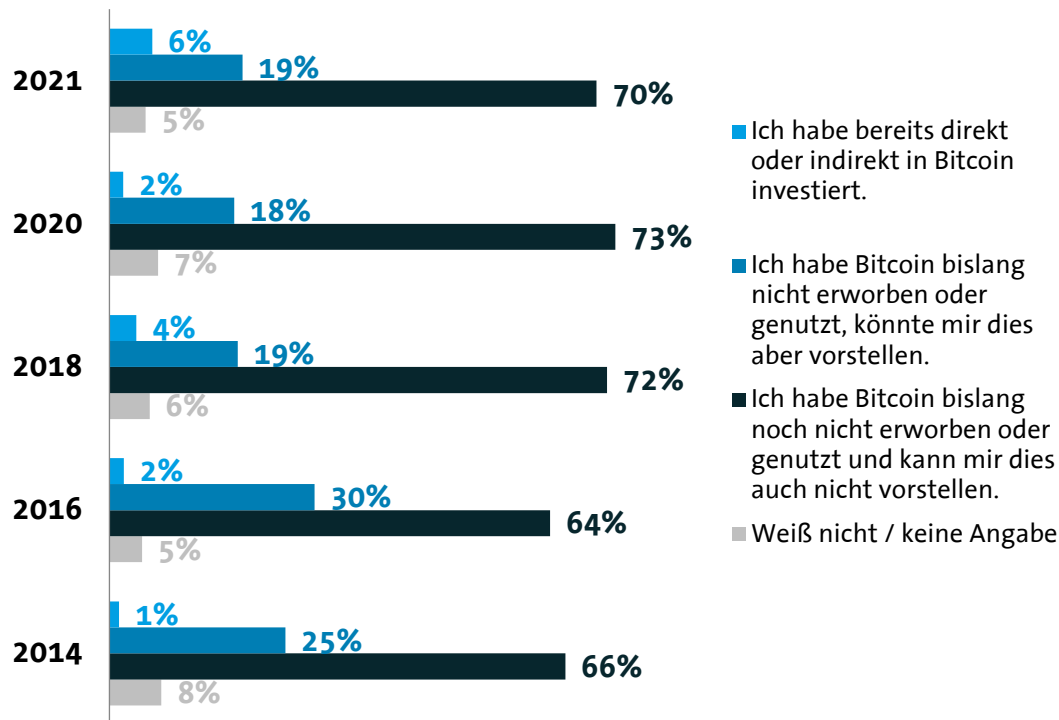
Ja, schon einmal etwas von Bitcoins gehört



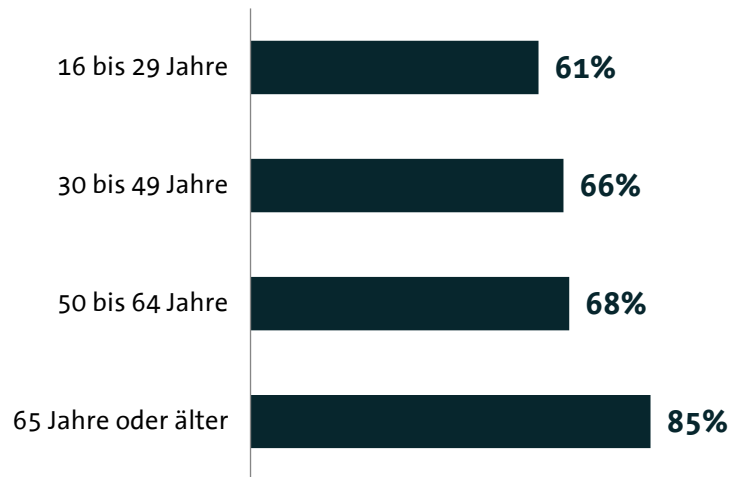


# Mehrheit steht Kryptowährungen weiterhin skeptisch gegenüber

Welche dieser Aussagen über Bitcoin oder sogenannte Kryptowährungen trifft auf Sie selbst am besten zu?

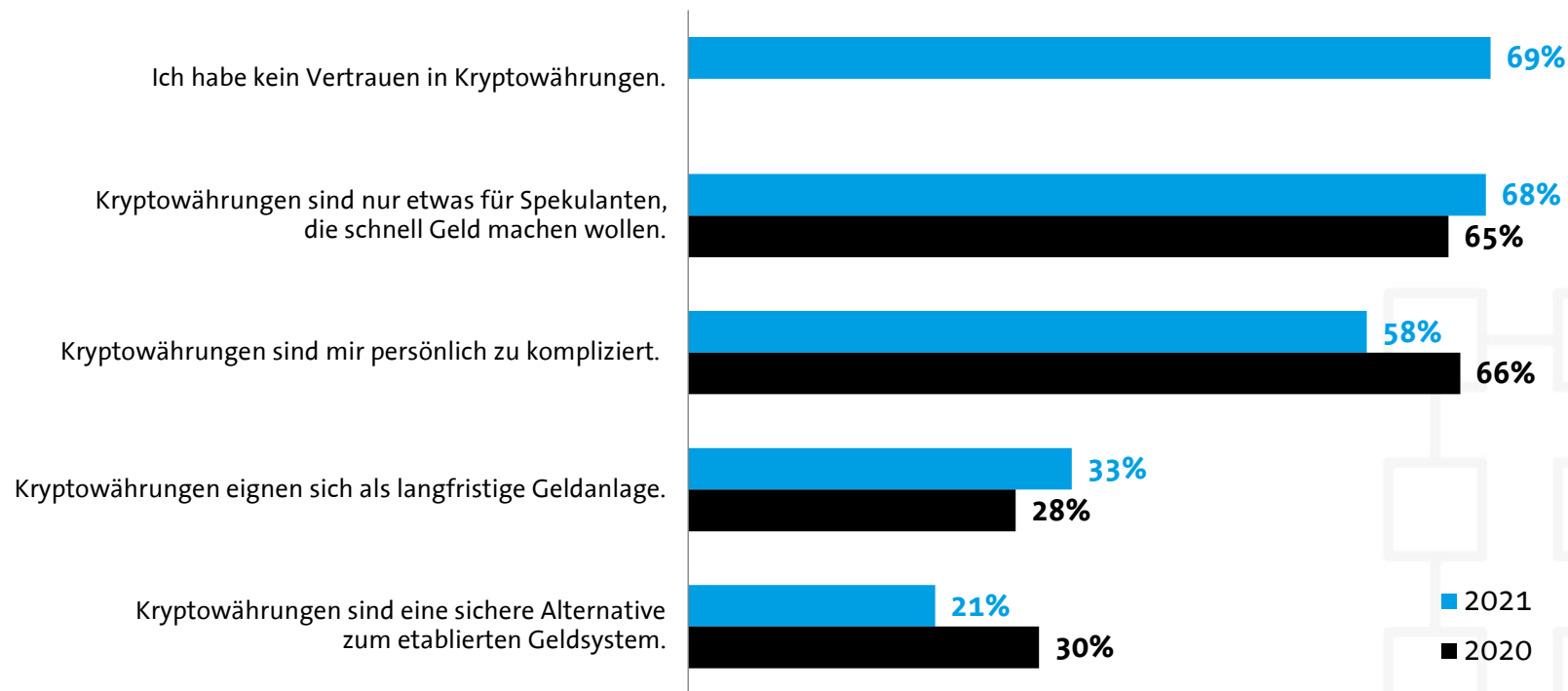


Ich habe Bitcoin bislang noch nicht erworben oder genutzt und kann mir dies auch nicht vorstellen.



# Verständnis nimmt zu, aber Vertrauen bleibt gering

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Kryptowährungen zu oder nicht zu?\*



# 5

## Untersuchungsdesign & Methodik

# Untersuchungsdesign & Methodik I

Studie	Erhebungs- zeitraum	Grundgesamtheit	Stichprobe	Erhebungs- methode
<b>Digital Banking 2014</b>	Juni 2014	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren	n=1.008, darunter 785 Internetnutzende und 537 Online-Banking-Nutzende	CATI-Befragung
<b>Digital Banking 2015</b>	Mai 2015	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren	n=1.011, darunter 800 Internetnutzende und 587 Online-Banking-Nutzende	CATI-Befragung
<b>Digital Banking 2016</b>	Mai 2016	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren	n=1.007, darunter 814 Internetnutzende und 572 Online-Banking-Nutzende	CATI-Befragung
<b>Digital Banking 2017</b>	Mai 2017	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren	n=1.009, darunter 811 Internetnutzende und 593 Online-Banking-Nutzende	CATI-Befragung
<b>Kryptowährungen 2018</b>	Januar 2018	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren	n=1.009, darunter 829 Internetnutzende	CATI-Befragung (Dual Frame)
<b>Digital Banking 2018</b>	März 2018	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren	n=1.006, darunter 831 Internetnutzende und 627 Online-Banking-Nutzende	CATI-Befragung (Dual Frame)

Alle Umfragen sind repräsentativ und wurden von Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt. Die statistische Fehlertoleranz der B2C Studien liegt bei +/- 3 Prozentpunkten in der Gesamtstichprobe.

# Untersuchungsdesign & Methodik II

Studie	Erhebungs- zeitraum	Grundgesamtheit	Stichprobe	Erhebungs- methode
<b>Digital Finance 2019</b>	April 2019	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 16 Jahren	n=1.005, darunter 823 Internetnutzende und 702 Online-Banking-Nutzende	CATI-Befragung (Dual Frame)
<b>Digital Finance 2020</b>	August / September 2020	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 16 Jahren	n=1.004, darunter 829 Internetnutzende und 735 Online-Banking-Nutzende	CATI-Befragung (Dual Frame)
<b>Digital Finance 2021</b>	April 2021	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 16 Jahren	n=1.003, darunter 858 Internetnutzende und 807 Online-Banking-Nutzende	CATI-Befragung (Dual Frame)
<b>Kryptowährungen 2021</b>	Mai 2021	In Privathaushalten mit Telefonanschluss lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 16 Jahren	n=1.004, darunter 868 Internetnutzende	CATI-Befragung (Dual Frame)

Alle Umfragen sind repräsentativ und wurden von Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt. Die statistische Fehlertoleranz der B2C Studien liegt bei +/- 3 Prozentpunkten in der Gesamtstichprobe.

6

# Verantwortliche & Impressum

# Verantwortliche

## Bitkom e.V.

Albrechtstraße 10  
10117 Berlin

T 030 27576 0

F 030 27576 400

@bitkom

[bitkom@bitkom.org](mailto:bitkom@bitkom.org)  
[www.bitkom.org](http://www.bitkom.org)



### Kevin Hackl

Referent Digital Banking &  
Financial Services

E [k.hackl@bitkom.org](mailto:k.hackl@bitkom.org)

T 030 275 76 109



### Fabian Nadler

Bereichsleiter Digital Insurance &  
InsurTech

E [f.nadler@bitkom.org](mailto:f.nadler@bitkom.org)

T 030 275 76 164



### Lukas Gentemann

Senior Research Consultant  
Bitkom Research

E [l.gentemann@bitkom-research.de](mailto:l.gentemann@bitkom-research.de)

T 030 275 76 545

# Infos zum Bitkom und zu Bitkom Research

Bitkom vertritt mehr als 2.700 Unternehmen der digitalen Wirtschaft, davon gut 2.000 Direktmitglieder. Sie erzielen allein mit IT- und Telekommunikationsleistungen jährlich Umsätze von 190 Milliarden Euro, darunter Exporte in Höhe von 50 Milliarden Euro. Die Bitkom-Mitglieder beschäftigen in Deutschland mehr als 2 Millionen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Zu den Mitgliedern zählen 1.000 Mittelständler, mehr als 500 Startups und nahezu alle Global Player. Sie bieten Software, IT-Services, Telekommunikations- oder Internetdienste an, stellen Geräte und Bauteile her, sind im Bereich der digitalen Medien tätig oder in anderer Weise Teil der digitalen Wirtschaft. 80 Prozent der Unternehmen haben ihren Hauptsitz in Deutschland, jeweils 8 Prozent kommen aus Europa und den USA, 4 Prozent aus anderen Regionen. Bitkom fördert und treibt die digitale Transformation der deutschen Wirtschaft und setzt sich für eine breite gesellschaftliche Teilhabe an den digitalen Entwicklungen ein. Ziel ist es, Deutschland zu einem weltweit führenden Digitalstandort zu machen.

Bitkom Research ist eine Marke der Bitkom Servicegesellschaft mbH, ein Tochterunternehmen des Bitkom e.V., und bietet Marktforschung aus einer Hand, von der Beratung und Konzeption über die Durchführung von Feldstudien bis hin zur öffentlichkeitswirksamen Vermarktung der Ergebnisse. Bitkom Research liefert Daten und Analysen, die ITK-Anbieter und Anwender in ihren Entscheidungen zur Geschäftsentwicklung sowie bei der Umsetzung von Marketing- und PR-Maßnahmen unterstützen.



# Impressum

## Herausgeber

Bitkom e.V.

Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10 | 10117 Berlin

## Verantwortliche

Kevin Hackl | Referent Digital Banking & Financial Services Bitkom | T 030 27576-126 | [k.hackl@bitkom.org](mailto:k.hackl@bitkom.org)

Fabian Nadler | Bereichsleiter Digital Insurance & InsurTech Bitkom | T 030 27576-164 | [f.nadler@bitkom.org](mailto:f.nadler@bitkom.org)

Lukas Gentemann | Senior Research Consultant Bitkom Research | T 030 27576-545 | [l.gentemann@bitkom-research.de](mailto:l.gentemann@bitkom-research.de)

## Redaktion

Kevin Hackl | Fabian Nadler | Lukas Gentemann

## Gestaltung

Katrin Krause

# Impressum

## Copyright

Bitkom 2021

Diese Publikation stellt eine allgemeine unverbindliche Information dar. Die Inhalte spiegeln die Auffassung im Bitkom zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wider. Obwohl die Informationen mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, besteht kein Anspruch auf sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und/oder Aktualität, insbesondere kann diese Publikation nicht den besonderen Umständen des Einzelfalles Rechnung tragen. Eine Verwendung liegt daher in der eigenen Verantwortung des Lesers. Jegliche Haftung wird ausgeschlossen. Alle Rechte, auch der auszugsweisen Vervielfältigung, liegen beim Bitkom.

# Digital Finance 2021 – Die Transformation der Finanzindustrie in Zahlen

Berlin, September 2021

bitkom

