

## **Sicherheit beim Online- und Mobile Banking: Kunden vertrauen ihrer Bank aber erkennen Eigenverantwortung**

- Bereits ein Drittel der deutschen Bankkunden nutzt Banking per App auf dem Smartphone. Je jünger die User sind, desto höher ist dieser Anteil.
- Die meisten Kunden vertrauen ihrer Hausbank beim Thema „Online Sicherheit“ und sehen sie als Autorität, von der sie allerdings auch entsprechende Unterstützung erwarten.
- Biometrische Authentifizierungsverfahren werden von einem Großteil der Befragten als „sehr sicher“ eingestuft.

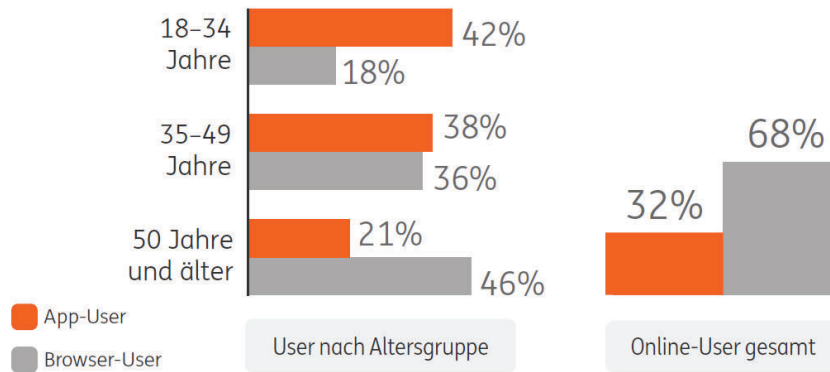
**Frankfurt am Main, 16. März 2020 – Die meisten Nutzer von Online Banking vertrauen ihrer Bank beim Thema Sicherheit. Zugleich bleibt bei vielen ein grundsätzlicher Unterstützungsbedarf. Von ihrem Kreditinstitut erwarten sie daher eine enge Zusammenarbeit mit klaren Handlungsempfehlungen für die Sicherheit beim Online- und Mobile Banking und dem Angebot sicherer – vor allem biometrischer – Verfahren. Dies ist das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage im Auftrag der ING Deutschland.**

86 Prozent der Bankkunden nutzen mittlerweile Online Banking, so eine repräsentative Studie der ING Deutschland zur Sicherheit im Online Banking. Bereits 32 Prozent der Online-User setzen dabei auf die App. 68 Prozent nutzen hingegen noch den Browser. Vor allem Direktbanken ziehen Kunden an, die bereit sind, Neues auszuprobieren: Der Anteil der App-Nutzer, die ein Konto bei Direktbanken haben, ist mit 27 Prozent signifikant höher als bei den Browser-Nutzern (16 Prozent).

Die Altersstruktur signalisiert für die Zukunft eine weitere Verschiebung in Richtung App: So liegt unter den App-Usern der Anteil der 18-34-Jährigen bei 42 Prozent, während er bei den Browser-Nutzern lediglich bei 18 Prozent liegt. Stattdessen ist in dieser Gruppe der Anteil der über 50-Jährigen besonders hoch; sie machen 46 Prozent aus. Bei den App-Nutzern hingegen sind dies nur 21 Prozent. Bleiben also die heute 18-34-Jährigen auch in späteren Jahren bei ihrem jetzigen Nutzungsverhalten, wird die App immer wichtiger werden.

Bevorzugter Zugang zum Online-Banking

## Die unter 35-Jährigen setzen mit großem Abstand auf die App statt den Browser.



Über alle Altersgruppen hinweg dominiert noch der Browser mit 68 Prozent als bevorzugter Zugang zum Online-Banking. Die App hat aber das größere Wachstumspotenzial. Von den unter 35-Jährigen setzen bereits 42 Prozent auf die App.

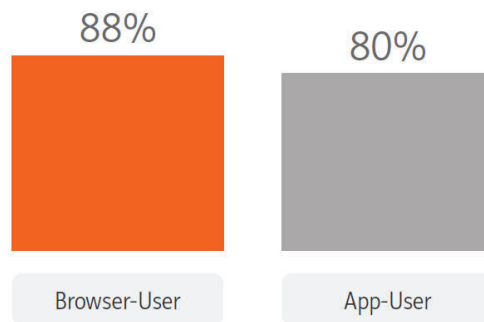
Nutzer von Online Banking haben großes Vertrauen in ihre Bank: 67 Prozent der Nutzer glauben, dass sich ihre Bank mit Sicherheit im Mobile- und Online Banking auskennt und entsprechende Online Sicherheit bei ihrem hauptsächlich genutzten Gerät gewährleisten kann. Nur ein Prozent gaben an, dass sie ihrer Bank bei diesem Thema überhaupt nicht vertrauen.

### App mit Ausbaupotenzial

Dabei wird die Kontobeobachtung von allen Nutzern als sicherer empfunden als das Tätigen von Überweisungen. Diese Differenz zugunsten der Kontobeobachtung ist bei allen genutzten Zugängen vom PC bis zum Smartphone zu beobachten und beträgt bis zu sieben Prozent. Im Nutzungsverhalten der Kunden schlägt sich dieser Unterschied vor allem auf das Mobile Banking nieder: 40 Prozent der Befragten nutzen die App bisher vornehmlich für Kontobeobachtungen, und nur 30 Prozent tätigen auf diesem Weg auch Überweisungen.

Obwohl viele Kunden ihrer Bank beim Thema Online Sicherheit vertrauen, sehen die meisten sich selbst zumindest in einer Mitverantwortung, wenn es um ihre Sicherheit geht. 88 Prozent der Browser- Nutzer glauben, dass sie selbst vorwiegend die Kontrolle über ihre Sicherheit im Online Banking haben. Auch unter den App-Nutzern ist der Anteil mit 80 Prozent sehr hoch.

Die meisten Befragten sehen die Kontrolle über die Sicherheit ihres Online-Bankings bei sich.



Die meisten User in beiden Gruppen sind der Meinung, dass sie überwiegend, aber nicht allein, die Kontrolle über die Sicherheit beim Online-Banking haben. Ein jeweils kleiner Anteil meint sogar, die Kontrolle komplett zu besitzen.

Aus dieser Zuweisung an Eigenverantwortung ergibt sich eine besondere Herausforderung gerade bei App-Nutzern: Die Nutzung der App per Smartphone erscheint vielen nicht sicher, weil sie damit einen Kontrollverlust verbinden. Denn im Gegensatz zum Laptop oder Tablet in den eigenen vier Wänden müssen hier fremde W-Lan/Mobilfunknetze genutzt werden. Daraus erwächst Unsicherheit. 39 Prozent beispielsweise fürchten einen Datendiebstahl durch das Nutzen eines fremden Netzes und 38 Prozent sehen die Gefahr des Zugriffs durch Fremde im Falle eines Verlustes des Smartphones oder Tablets. Die wahrgenommene Unsicherheit bezieht sich also auf den eigenen „Zuständigkeitsbereich“ der Nutzer, nicht der Bank. Aus der Verantwortung ist das Kreditinstitut damit aber nicht. Die Bank hat vielmehr die Aufgabe, bei ihren Kunden die primär emotional basierte Risikoaversion durch gute, belegbare Argumente zu reduzieren.

### Hohes Vertrauen in die Bank als Autorität

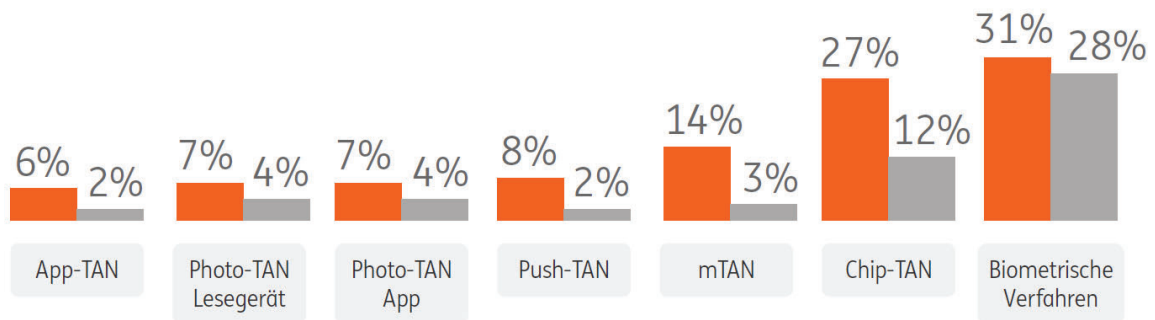
Die Chancen dafür sind gut, denn die Bank wird von den Kunden als Autorität wahrgenommen. Entsprechend folgen die User im Regelfall auch den Empfehlungen und Sicherheitstipps ihres Kreditinstitutes, welches Freigabeverfahren sie beim Online Banking am besten anwenden. Die App-Nutzer setzen dabei auf die von der Bank empfohlenen Verfahren Push-Tan, App Tan und Photo-Tan per App, die Browser-Anwender verwenden eher die Methoden Chip-Tan und M-Tan.

Sicherheit beim Online-Banking

**Biometrische Freigabeverfahren genießen sowohl bei Usern als auch bei Nicht-Usern das größte Vertrauen.**



■ Online-Banking-User
 ■ Keine Online-Banking-User



Da die meisten User die Kontrolle über ihre Sicherheit bei sich selbst sehen, wären auch 32 Prozent der Befragten bereit, im Falle eines Verlustes eine nur anteilige Erstattung zu akzeptieren, wenn sich herausstellt, dass sie selbst eine Mitschuld an dem Vorfall tragen. Die Bereitschaft der Kunden, selber Verantwortung zu übernehmen, ist also vergleichsweise stark ausgeprägt. Aber nicht nur das: Viele Kunden wollen aktiv selber etwas für ihre Sicherheit tun. Vor allem biometrische Freigabeverfahren werden als sehr sicher wahrgenommen: Immerhin 31 Prozent der Online User schätzen solche Verfahren als am sichersten ein.

Um den Worst Case eines kriminellen Missbrauchs zu vermeiden, wünschen sich die Befragten stärkere Unterstützung und Sicherheitstipps durch ihre Bank. Empfehlungen ihres Kreditinstitutes zu Freigabeverfahren und Sicherheitsmaßnahmen würden bei durchschnittlich 38 Prozent der App- Nutzer zu einem deutlich erhöhten Sicherheitsgefühl führen. Auch hier zeigt sich das ausgesprochen große Vertrauen der Kunden in das von ihnen genutzte Kreditinstitut.

### **Online Sicherheit: Kunden erwarten Handlungsempfehlungen und neuartige Verfahren**

Für Banken beinhalten diese Ergebnisse einen klaren Handlungsauftrag. Ihre Online-Kunden sehen vor allem sich selber in der Verantwortung für ihre Sicherheit. Zugleich betrachten sie



ihre Bank als Autorität zu dem Thema und statten sie mit einem Vertrauensvorschuss aus. Diese Haltung mündet in die klare Erwartung, dass Kreditinstitut und Kunde eng zusammenarbeiten, indem die Bank wertvolle Handlungsempfehlungen gibt und die Kunden diese dann eigenverantwortlich umsetzen. Mit mehr Aufklärung und Dialog könnten viele Bedenken ausgeräumt werden. Zudem sollten Banken verstärkt biometrische Freigabeverfahren anbieten und ihren Kunden zugänglich machen. Gelingt dies, könnten vermutlich noch deutlich mehr Menschen für Mobile- und Online Banking und für eine stärkere Nutzung von Apps gewonnen werden.

**Zur Studie:** Befragung durch StraightOne im Auftrag der ING Deutschland. n=1.000, Feldzeit Januar 8. Januar bis 17. Januar 2020.

#### **Medienkontakt**

ING Deutschland

Alexander Baumgart

Tel.: 069 / 27 222 66145

E-Mail: [alexander.baumgart@ing.de](mailto:alexander.baumgart@ing.de)

#### **Die ING in Deutschland**

Mit über 9,5 Millionen Kundinnen und Kunden sind wir die drittgrößte Bank in Deutschland. Unsere Kernprodukte sind Girokonten, Baufinanzierungen, Spargelder, Verbraucherkredite und Wertpapiere. Bei der Kreditvergabe an kleine und mittelgroße Firmen arbeiten wir mit der Online-Plattform Lendico zusammen, und im Bereich Wholesale Banking bieten wir Bankdienstleistungen für große, internationale Unternehmen an. Mit über 4.000 Kolleginnen und Kollegen sind wir in Frankfurt am Main (Hauptquartier), Berlin, Hannover, Nürnberg und Wien vertreten.