

## Die Vertrauensfrage

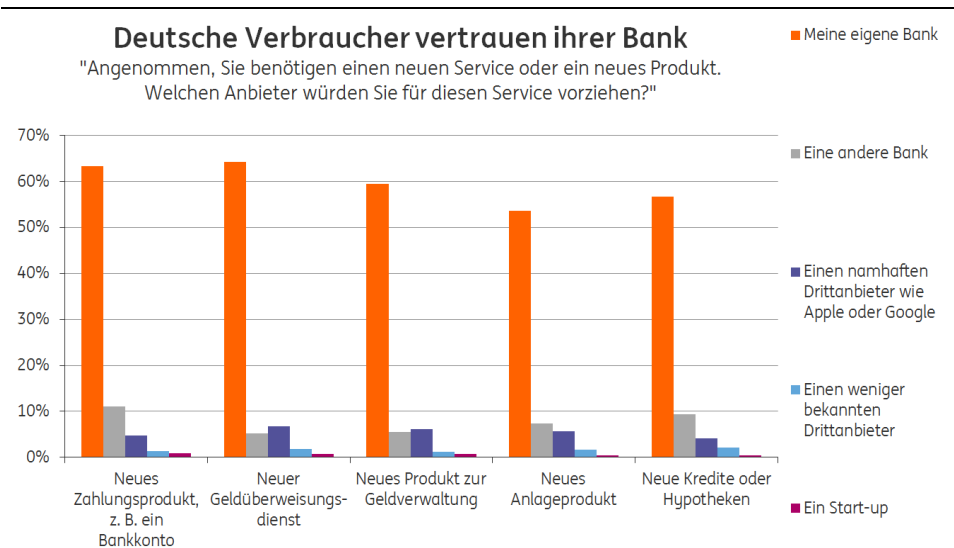
Bei finanziellen Angelegenheiten spielt für deutsche Konsumenten Vertrauen immer noch die größte Rolle

Was die Nutzung neuer Technologien bei der Inanspruchnahme finanzieller Dienstleistungen angeht, sind Verbraucher in Deutschland deutlich zurückhaltender als im Rest Europas. Während die Verbreitung von Smartphone, Tablet, Smartwatch & Co. annähernd auf dem gleichen Niveau liegt wie im europäischen Durchschnitt, sind die Banking-Nutzungsraten dieser Geräte deutlich niedriger. Dies ist eines der Ergebnisse einer Umfrage der ING-DiBa in 13 europäischen Ländern sowie Australien und den USA.

Deutsche Konsumenten, die keine Mobile-Banking-Dienstleistungen nutzen, geben als Grund dafür zu 68 % an, dass ihnen das Vertrauen in die Sicherheit der Technologie fehlt – ein höherer Wert als in jedem anderen Land der Umfrage. Auch wenn die Deutschen also die Annehmlichkeiten neuer Technologien ebenso zu schätzen wissen wie ihre europäischen Nachbarn, tun sie sich doch schwerer als viele andere damit, dieser Technik ihre finanziellen Angelegenheiten anzuvertrauen. Dies passt zu den Ergebnissen unserer letzten Studie „Cash bleibt doch King“, in der die Vorliebe deutscher Verbraucher für Bargeldzahlungen vor allem auf ein mangelndes Vertrauen in die technischen Alternativen zurückgeführt werden konnte.

Das Vertrauen der Deutschen in ihre Banken hingegen scheint ungebrochen zu sein, allen Diskussionen um niedrige Zinsen und hohe Gebühren zum Trotz: Auf der Suche nach verschiedenen neuen Finanzdienstleistungen wäre für 54 bis 64 % ihre Hausbank die erste Anlaufstelle – andere Banken kommen hier auf 5 bis 11 %, namhafte Drittanbieter wie beispielsweise Apple oder Google nur auf 4 bis 7 %. In der Diskussion um „Fintechs“ und Umbrüche im Finanzsektor scheinen Banken durch den Vertrauensvorsprung momentan noch die Nase vorn zu haben.

Abb. 1 Erste Anlaufstelle für neue Finanzprodukte ist noch immer die eigene Hausbank.



Quelle: ING International Survey

**Carsten Brzeski**  
Chief Economist Deutschland, Österreich  
Frankfurt +49 69 27 222 64455  
carsten.brzeski@ing-diba.de

**Sebastian Franke**  
Economist  
Frankfurt +49 69 27 222 65154  
sebastian.franke@ing-diba.de

### Smartphone? Na klar. Mobile Banking? Hm...

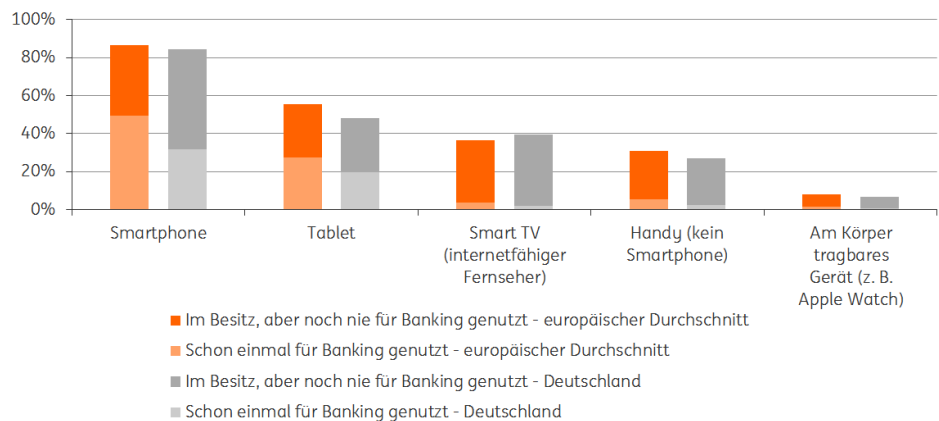
Grundsätzlich haben die Deutschen keine größeren Berührungängste in Sachen neuer Technik. Die Verbreitung „intelligenter“ Endgeräte wie Smartphone oder Tablet liegt nur knapp unter dem europäischen Durchschnitt, bei Smartphones beispielsweise zwei Prozentpunkte. Der kostspielige Smart TV ist in deutschen Wohnzimmern sogar überdurchschnittlich häufig zu finden (40 zu 37 %).

Ein anderes Bild ergibt sich aber beim Blick auf die Nutzung dieser Geräte zur Abwicklung finanzieller Angelegenheiten. Für alle Gerätekategorien liegt der Anteil derjenigen Verbraucher, die das jeweilige Gerät schon einmal zur Erledigung ihrer Bankgeschäfte verwendet haben, teilweise deutlich unter dem europäischen Durchschnitt.

Abb. 2 Verbreitung von Geräten liegt nahe am Durchschnitt – Nutzung für Banking klar darunter.

### Keine Technikmuffel, aber auch keine Mobile Banker

Welches der folgenden Geräte besitzen Sie bzw. haben Sie schon einmal zur Erledigung Ihrer Bankgeschäfte verwendet?



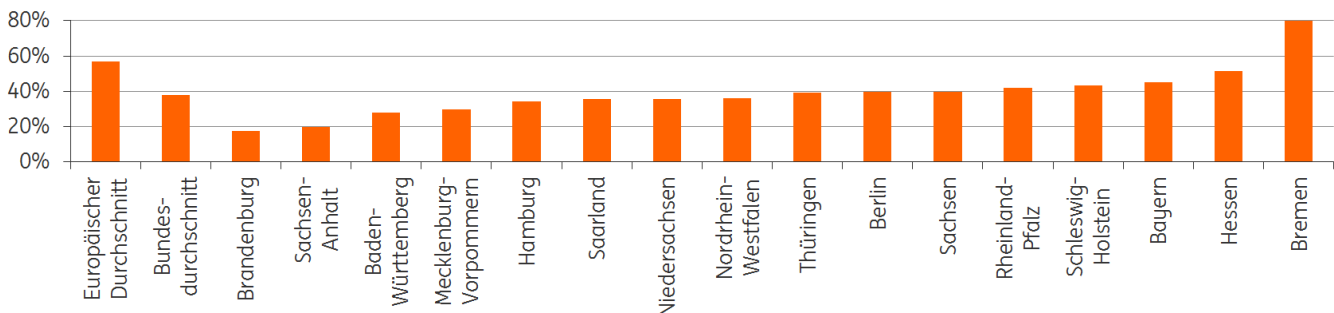
Quelle: ING International Survey

So haben europaweit 57 % der Smartphone-Besitzer ihr Gerät schon einmal in dieser Form verwendet – in Deutschland sind es lediglich 37 %. Unsere Nachbarn liegen dabei sehr viel näher am Durchschnitt und teilweise darüber – 47 % der österreichischen Smartphone-Besitzer haben schon einmal über ihr Smartphone „gebankt“, in Frankreich sind es 57 %, in den Niederlanden fast 64 %, in Polen über 65 %.

Abb. 3 Die Nutzung von Mobile Banking differiert regional – ein Muster ist allerdings nicht auszumachen.

### Regionale Unterschiede

Anteil der Smartphone-Besitzer, die das Gerät schon einmal zur Nutzung von Bankgeschäften verwendet haben



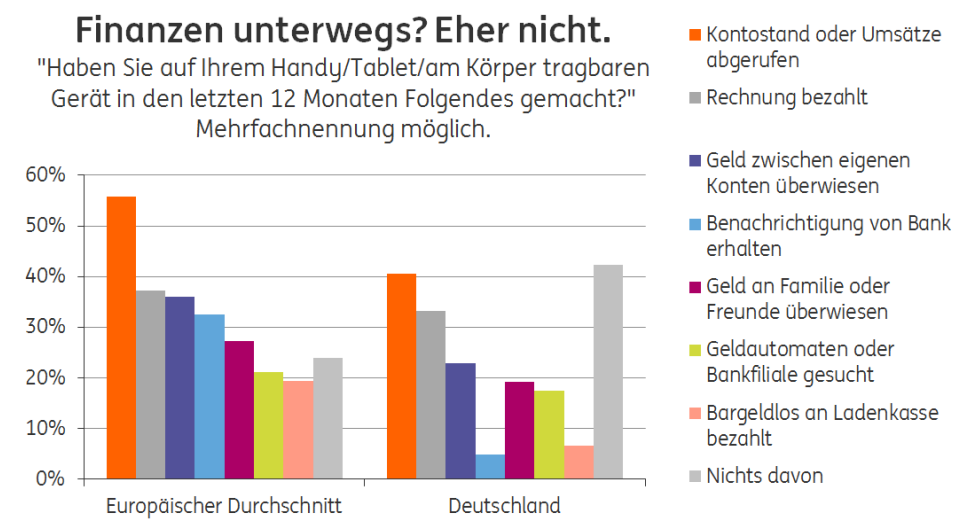
Quelle: ING International Survey

Beim Blick auf Deutschland zeigen sich allerdings deutliche regionale Unterschiede: Die Spannweite reicht von unter 18 % in Brandenburg bis 80 % in Bremen. Allerdings dürfte dieser Wert aufgrund der geringen Anzahl der Befragten in der Hansestadt wenig

aussagekräftig sein. Auf den zweithöchsten Wert kommt mit Hessen ein Flächenland – die dort erreichten gut 51 % liegen immer noch deutlich unter dem europäischen Durchschnitt. Ein klares Ost-West- oder Nord-Süd-Gefälle lässt sich ebenso wenig ausmachen wie ein Bezug zur Wirtschaftskraft der Bundesländer.

Auch wenn nicht nach Bankgeschäften im engeren Sinne, sondern nach verschiedenen Aktivitäten mit Finanzbezug gefragt wird, für die ein vorhandenes Smartphone, Tablet oder am Körper tragbares Gerät innerhalb der vergangenen 12 Monate genutzt worden war, bleiben deutsche Konsumenten in allen Kategorien zurückhaltend. Besonders gering fallen die Werte für Benachrichtigungen oder Warnmeldungen von der Bank sowie für das bargeldlose Bezahlen aus. Letzteres kann nicht überraschen, konnten wir doch erst kürzlich in unserer Studie „Cash bleibt doch King“ feststellen, dass beim Bezahlen für die Deutschen nach wie vor nur Bares auch Wahres ist. Der Anteil derjenigen, die trotz eines vorhandenen „smarten“ Mobilgeräts in den letzten 12 Monaten keine der abgefragten Aktivitäten ausgeführt haben, liegt mit über 42 % dann auch deutlich höher als im Mittel.

Abb. 4 Egal, nach welchem Aspekt gefragt wird – die Deutschen bleiben zurückhaltend.



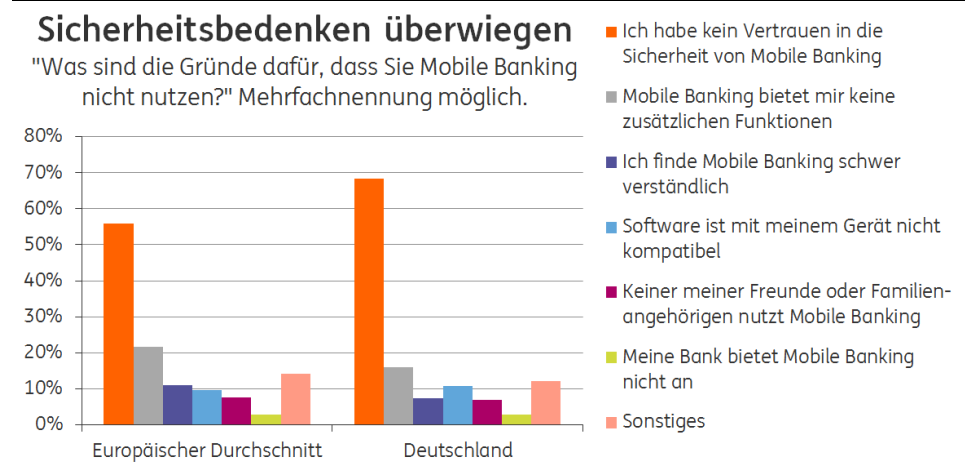
Quelle: ING International Survey

### Sicheres Mobile Banking? Deutsche bleiben skeptisch

Dieses eindeutige Bild wirft natürlich die Frage nach den Gründen auf – und die ist tatsächlich schnell beantwortet. Bereits in der schon erwähnten Studie „Cash bleibt doch King“ konnten wir feststellen, dass die deutschen Verbraucher der Sicherheit von Bargeld im Vergleich zu bargeldlosen Zahlungsmöglichkeiten ein sehr viel höheres Vertrauen entgegenbringen. Anders als im europäischen Durchschnitt zeigte sich, dass das physische Verlustrisiko von Bargeld deutlich hinter der Befürchtung zurücktrat, Opfer einer Manipulation bargeldloser Bezahlverfahren zu werden – ganz offenbar fehlt das Vertrauen in die Sicherheit der Technik.

Ein Befund, der sich auch in Sachen Mobile Banking widerspiegelt. Nach den Gründen für die Nichtnutzung von Mobile Banking befragt, geben deutsche Konsumenten zu 68 % an, dass sie kein Vertrauen in die Sicherheit der Technik haben – der Spitzenwert der Umfrage und mit großem Abstand der am meisten genannte Grund.

Abb. 5 Sicherheitsbedenken sind ausschlaggebend – in Deutschland noch mehr als im Rest Europas.



Quelle: ING International Survey

### Keine Experimente

Wenn die Deutschen ihr Vertrauen der Technik nicht schenken wollen – wem dann? Tatsächlich vertraut man in finanziellen Angelegenheiten offenbar dem Altbewährten. Im Rahmen unserer Umfrage wurde auch nach dem bevorzugten Anbieter für fünf verschiedene Finanzprodukte gefragt – eine große Mehrheit der deutschen Verbraucher von 54 bis 64 % würde sich dafür auf ihre Hausbank verlassen. Für Experimente sind die Deutschen in Finanzfragen (noch?) nicht zu haben.

Scheinbar schlechte Karten also für die „Fintechs“. Allerdings müssen die Banken dieses Vertrauen rechtfertigen, indem sie den Kunden die gewünschten Produkte auch anbieten. Hier haperte es in der Vergangenheit häufig – innovative Lösungen waren oft Mangelware.

### Vertrauen klar verteilt – derzeit

Für die Konsumenten spielt Vertrauen nach wie vor eine Hauptrolle in finanziellen Angelegenheiten. Dabei sind es vor allem die Deutschen, die neuen Technologien noch nicht so recht vertrauen mögen. Bei der Nutzung von Mobilgeräten zur Erledigung von Bankgeschäften ist man hierzulande ebenso zurückhaltend wie beim bargeldlosen Bezahlen. Auch bei der Nachfrage nach neuen Bankprodukten haben die etablierten Anbieter aus dem Finanzwesen die Nase vorn gegenüber den neuen Marktteilnehmern aus dem Technologiebereich – allerdings müssen die Banken diese Produkte dann auch liefern können. Für den Moment gibt der deutsche Konsument eine eindeutige Antwort auf die Vertrauensfrage – aber wie lange wird das noch so sein?

## Die Befragung wurde im Rahmen der ING International Survey (IIS) durchgeführt

Ziel der mehrmals jährlich durchgeführten IIS ist ein besseres Verständnis der finanziellen Entscheidungsfindung von Konsumenten. Die Umfrage wurde vom Ipsos Meinungsforschungsinstitut in Form einer Onlinebefragung durchgeführt. In Belgien, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Italien, den Niederlanden, Österreich, Polen, Rumänien, Spanien, der Tschechischen Republik und der Türkei wurden je ca. 1.000 Befragungen durchgeführt, in Luxemburg 500. Der IIS-Report „Mobile Banking 2017 – Newer Technologies“ steht online zur Verfügung unter [https://www.ezonomics.com/ing\\_international\\_surveys/mobile-banking-2017-newer-technologies/](https://www.ezonomics.com/ing_international_surveys/mobile-banking-2017-newer-technologies/). Reports zu früheren IIS-Umfragen sind unter [www.ezonomics.com/iis](http://www.ezonomics.com/iis) zu finden.

---

## Disclosure Appendix/ Wichtige rechtliche Hinweise

### Erklärung des Analysten

Der/die Autor(en) dieser Publikation versichert(n), dass die geäußerten Einschätzungen seine/ihre eigenen Einschätzungen genau wiedergeben. Weiterhin wird versichert, dass weder ein direkter noch indirekter Zusammenhang zwischen der Dotierung und den in dieser Publikation enthaltenen Einschätzungen oder Empfehlungen bestand, besteht oder zukünftig bestehen wird.

Sofern ein möglicher Interessenskonflikt vorliegen sollte wird dieser offengelegt.

### Wichtige Unternehmensinformationen

Wichtige Informationen finden Sie unter: <https://www.ing-diba.de/ueber-uns/unternehmen/impressum/>

Die Vergütung des/der Research Analysten ist nicht abhängig von bestimmten Investment Banking Transaktionen, aber gemessen am Gesamtumsatz, zu welchem auch das Wholesale Banking einen Beitrag leistet.

Kurse: Sofern nichts anderes angegeben, beziehen sich die Kursangaben auf den Schlusskurs des jeweiligen Vortages (Handelstag).

Interessenkonflikt-Policy: Die ING regelt und überwacht Interessenkonflikte, die bei der Erstellung und Verbreitung von Research Material entstehen können durch interne Datenquellen, Bekanntmachung gegenüber relevanten Personen und Chinese Walls durch ING Compliance.

Analyst: Der Autor dieser Veröffentlichung ist gegebenenfalls nicht als Analyst registriert oder zugelassen für die NYSE und/oder NASD. Weiterhin ist der Autor möglicherweise keine der ING Financial Markets LLC assoziierte Person und unterliegt damit gegebenenfalls nicht den Restriktionen der Rule 2711 hinsichtlich der Kommunikation mit betroffenen Unternehmen, öffentlichem Auftreten und dem Handel mit Wertpapieren im eigenen Bestand.

Konzerngesellschaften: Jede ING Einheit die Research Material erstellt und veröffentlicht ist eine Tochtergesellschaft, Niederlassung oder dem Konzern angeschlossenes Unternehmen der ING Bank N.V.. Die entsprechenden Konzerngesellschaften sowie die zuständige Aufsichtsbehörde entnehmen Sie bitte der Rückseite/Folgesseite.

<b>AMSTERDAM</b> Tel: 31 20 563 8955	<b>BRUSSELS</b> Tel: 32 2 547 2111	<b>LONDON</b> Tel: 44 20 7767 1000	<b>NEW YORK</b> Tel: 1 646 424 6000	<b>SINGAPORE</b> Tel: 65 6535 3688
<b>Bratislava</b> Tel: 421 2 5934 6111	<b>Frankfurt</b> Tel: 49 69 75936 519	<b>Madrid</b> Tel: 34 91 789 8880	<b>Paris</b> Tel: 33 1 56 39 32 84	<b>Sofia</b> Tel: 359 2 917 6400
<b>Bucharest</b> Tel: 40 21 222 1600	<b>Geneva</b> Tel: 41 22 592 3079	<b>Manila</b> Tel: 63 2 479 8888	<b>Prague</b> Tel: 420 257 474 111	<b>Taipei</b> Tel: 886 2 8729 7600
<b>Budapest</b> Tel: 36 1 235 8800	<b>Hong Kong</b> Tel: 852 2848 8488	<b>Mexico City</b> Tel: 52 55 5258 2000	<b>Sao Paulo</b> Tel: 55 11 4504 6000	<b>Tokyo</b> Tel: 81 3 3217 0301
<b>Buenos Aires</b> Tel: 54 11 4310 4700	<b>Istanbul</b> Tel: 90 212 335 1000	<b>Milan</b> Tel: 39 02 55226 2468	<b>Seoul</b> Tel: 82 2 317 1800	<b>Warsaw</b> Tel: 48 22 820 4696
<b>Dublin</b> Tel: 353 1 638 4000	<b>Kiev</b> Tel: 380 44 230 3030	<b>Moscow</b> Tel: 7 495 755 5400	<b>Shanghai</b> Tel: 86 21 2020 2000	

#### Research offices: legal entity/address/primary securities regulator

<b>Amsterdam</b>	ING Bank NV, Foppingadreef 7, Amsterdam, Netherlands, 1102BD. <i>Netherlands Authority for the Financial Markets</i>
<b>Brussels</b>	ING Belgium SA/NV, Avenue Marnix 24, Brussels, Belgium, B-1000. <i>Financial Services and Market Authority (FSMA)</i>
<b>Bucharest</b>	ING Bank NV Amsterdam - Bucharest Branch, 48 Iancu de Hunedoara Bd, 011745, Bucharest 1, Romania. <i>Financial Supervisory Authority, Romanian National Bank</i>
<b>Budapest</b>	ING Bank NV Hungary Branch, Dozsa Gyorgy ut 84\B, H - 1068 Budapest, Hungary. <i>National Bank of Hungary</i>
<b>Frankfurt</b>	ING-DiBa AG, Theodor-Heuss-Allee 2, 60486 Frankfurt, Germany. <i>Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)</i>
<b>Istanbul</b>	ING Bank AS, ING Bank Headquarters, Resitpasa Mahallesi Eski Buyukdere Cad. No.8, 34467 Sariyer, Istanbul, Turkey. <i>Capital Markets Board</i>
<b>London</b>	ING Bank NV London Branch, 8-10 Moorgate, London EC2R 6DA, United Kingdom. <i>Financial Conduct Authority</i>
<b>Manila</b>	ING Bank NV Manila Branch, 20/F Tower One, Ayala Triangle, Ayala Avenue, 1226 Makati City, Philippines. <i>Philippine Securities and Exchange Commission</i>
<b>Milan</b>	ING Bank NV Milano, Via Arbe, 49, Milano, Italy, 20125. <i>Commissione Nazionale per le Società e la Borsa</i>
<b>Moscow</b>	ING Bank (Eurasia) JSC, 36, Krasnoproletarskaya ulitsa, 127473, Moscow, Russia. <i>The Central Bank of Russia</i>
<b>New York</b>	ING Financial Markets LLC, 1133 Avenue of the Americas, New York, United States, 10036. <i>Securities and Exchange Commission</i>
<b>Prague</b>	ING Bank NV, Prague Branch, Českomoravská 2420/15, Prague 9, Czech Republic. <i>Czech National Bank</i>
<b>Singapore</b>	ING Bank NV Singapore Branch, 19/F Republic Plaza, 9 Raffles Place, #19-02, Singapore, 048619. <i>Monetary Authority of Singapore</i>
<b>Warsaw</b>	ING Bank Slaski SA, Ul. Pulawska 2, Warsaw, Poland, 02-566. <i>Polish Financial Supervision Authority</i>

#### Disclaimer

Dieses Dokument wurde im Namen der ING-DiBa AG erstellt, welche zur der ING Groep N.V. (ihrer Niederlassungen und Tochterunternehmen sowie assoziierter Unternehmen – im folgenden ING) gehört. Dieses Dokument dient ausschließlich Informationszwecken, stellt keine Anlageberatung dar und ist insbesondere nicht als Angebot oder Aufforderung zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten oder anderer Handlungen zu verstehen. Es ersetzt weder eine persönliche, rechtliche oder steuerrechtliche Beratung noch eine persönliche Einschätzung des Anlegers. Die den Ausführungen zugrunde liegenden Prüfungen wurden nach bestem Wissen und Gewissen durchgeführt. Im Hinblick auf den Prognosecharakter solcher Ausführungen können diese keinen Anspruch darauf erheben, dass darin berücksichtigte zukünftige Entwicklungen tatsächlich eintreten werden. Haftungsansprüche sind insoweit ausgeschlossen. Der Publikation liegen Informationen zugrunde, die aus öffentlich zugänglichen Quellen stammen, die vom Autor als zuverlässig erachtet werden. Dennoch wird keine Gewähr hinsichtlich Richtigkeit und Vollständigkeit übernommen. Die wiedergegebenen Einschätzungen geben die aktuelle Meinung des Verfassers zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wieder und können ohne Ankündigung einer Änderung unterliegen. Es besteht weder eine Verpflichtung zur Aktualisierung, Anpassung oder Ergänzung noch zur Information des Empfängers, wenn sich zugrundeliegende Umstände, Prognosen oder Einschätzungen ändern oder unzutreffend werden. Die ING, ihre Organe, leitende Angestellte oder Mitarbeiter können, auch soweit dies vorstehend nicht offengelegt ist, im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen in die in dieser Veröffentlichung genannten Werte investiert oder in sonstiger Weise an Investments in Bezug hierauf interessiert sein. Die ING kann möglicherweise eine Geschäftsbeziehung zu den in dieser Veröffentlichung in Bezug genommenen Unternehmen unterhalten. Die Aufnahme von Hyperlinks zu Webseiten Dritter beinhaltet weder eine Zustimmung, Billigung noch Empfehlung der dort zugänglichen Informationen. Es wird daher keine Haftung für den Inhalt übernommen. Weder die ING noch ihre Organe, leitende Angestellte oder Mitarbeiter übernehmen eine Haftung für Schäden, die aus der Verwendung des Dokuments oder dessen Inhalt entstehen. Jedes in Bezug genommene Investment unterliegt spezifischen Risiken und ist gegebenenfalls nicht in allen Rechtsordnungen verfügbar, nicht handelbar oder nicht geeignet für alle Investoren. Wert oder Entwicklung eines Investments unterliegen stets Änderungen und Kursschwankungsrisiken. Die frühere Wertentwicklung ist kein Indikator für die zukünftige Wertentwicklung. Investoren sollten daher stets ihre eigene Investmententscheidung treffen, ohne sich auf diese Publikation zu stützen. Nur Investoren mit ausreichender Kenntnis und Erfahrung in finanziellen Zusammenhängen, die Chancen und Risiken adäquat beurteilen können dies erwägen, andere Personen sollten diese Publikation nicht zum Anlass einer Investmententscheidung nehmen. Ergänzende Informationen sind auf Nachfrage erhältlich.

Das Dokument ist nur zur Verwendung durch den Empfänger bestimmt. Die Weitergabe, Vervielfältigung oder Veränderung bedarf der vorherigen Zustimmung. Urheber- und sonstige Rechte sind zu wahren. Alle Rechte sind vorbehalten. Diese Publikation richtet sich ausschließlich an Personen oder Institutionen mit Wohnsitz/Sitz in Deutschland und Österreich. Eine Weitergabe oder Publikation in andere Rechtsordnungen ist weder zulässig noch vorgesehen. Etwaige gesetzliche Beschränkungen, wie z.B. die Art und Weise des Vertriebs eines Produkts in einigen Ländern, hat derjenige zu beachten und einzuhalten, der in Besitz des Dokuments gelangt.