



Erasmus+

Senior's Learning in the Digital Society 2019-1-SK01-KA204-060649



Dresdner Seniorenakademie Wissenschaft und Kunst, Dresden, Germany

UMFRAGE ONLINEBANKING



Erasmus+

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Ergänzend zu der von den Projektpartnern gemeinsamen durchgeführten Umfrage über die Verwendung digitaler Technologien wurden von der Dresdner Seniorenakademie Fragebögen zu speziellen Themen erstellt. Die Umfrage zum Thema Onlinebanking erfolgte im Sommer/Herbst 2020, also während der Corona-Pandemie. Von den angestrebten hundert Teilnehmern nahmen aufgrund der Kontaktbeschränkungen nur 66 Personen, vor allem aus dem Umfeld der Dresdner Seniorenakademie, an der Umfrage teil. Mit dem Fragebogen sollten folgende Erkenntnisse gewonnen werden:

- Anteil der Onlinebanking Nutzer
- Wissensstand und persönliche Einstellung
- Technische Voraussetzung
- Art einer gewünschten Unterstützung

Von den Ergebnissen der Umfrage erhoffen wir uns Anregungen bei der Erarbeitung von Schulungskonzepten auf diesem wichtigen Gebiet des digitalen Alltags.



DER FRAGEBOGEN - Resultate

1. Persönliche Daten

1. Geschlecht

männlich	16	24 %
weiblich	29	44 %
divers	1	2 %

2. Alter

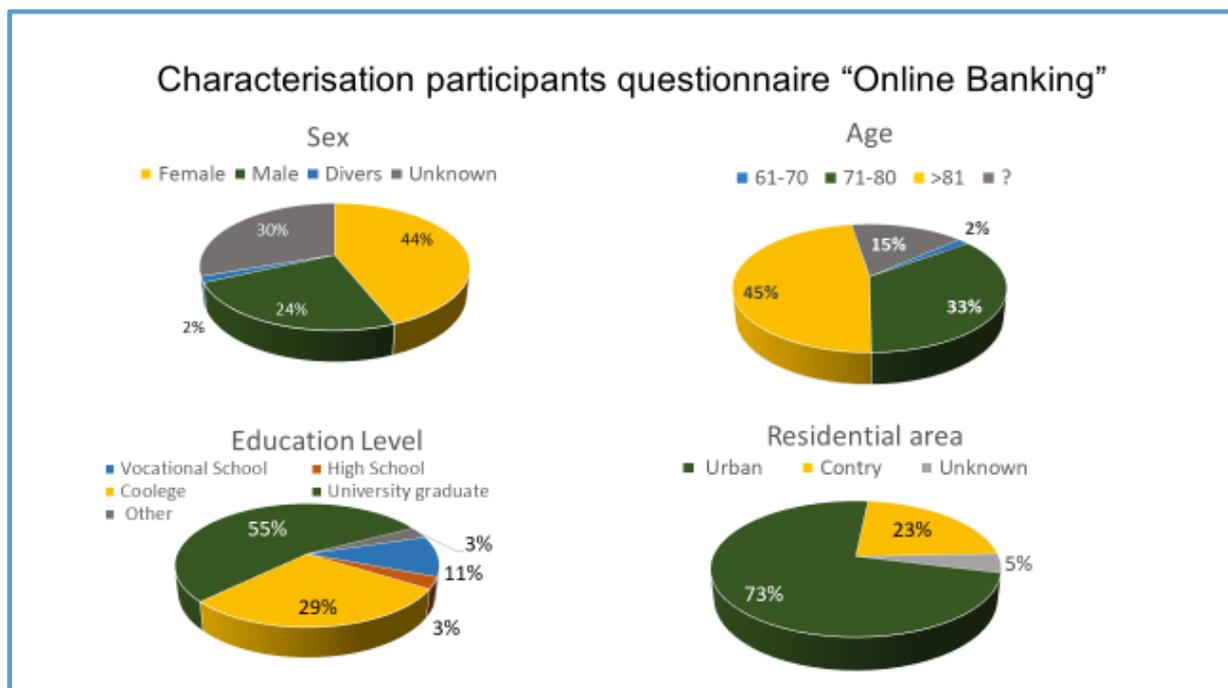
61 – 70	22	33 %
71 - 80	30	45 %
> 81	10	15 %

3 Schulabschluss

Grund-/Hauptschule		
Berufsschule	7	11 %
Abitur	2	3 %
Fachschule	19	29 %
Uni/Hochschule	37	55 %

4. Wohnlage

städtisch	48	73 %
ländlich	15	23 %



Mehrere Teilnehmer haben nicht alle persönlichen Daten angegeben, so dass die Geschlechterverteilung nicht auszuwerten ist. Etwa drei Viertel der Teilnehmer sind zwischen 60 und 80 Jahren alt, ein Viertel ist älter als 80 Jahre. Ebenfalls drei Viertel leben in einer städtischen Wohnlage.

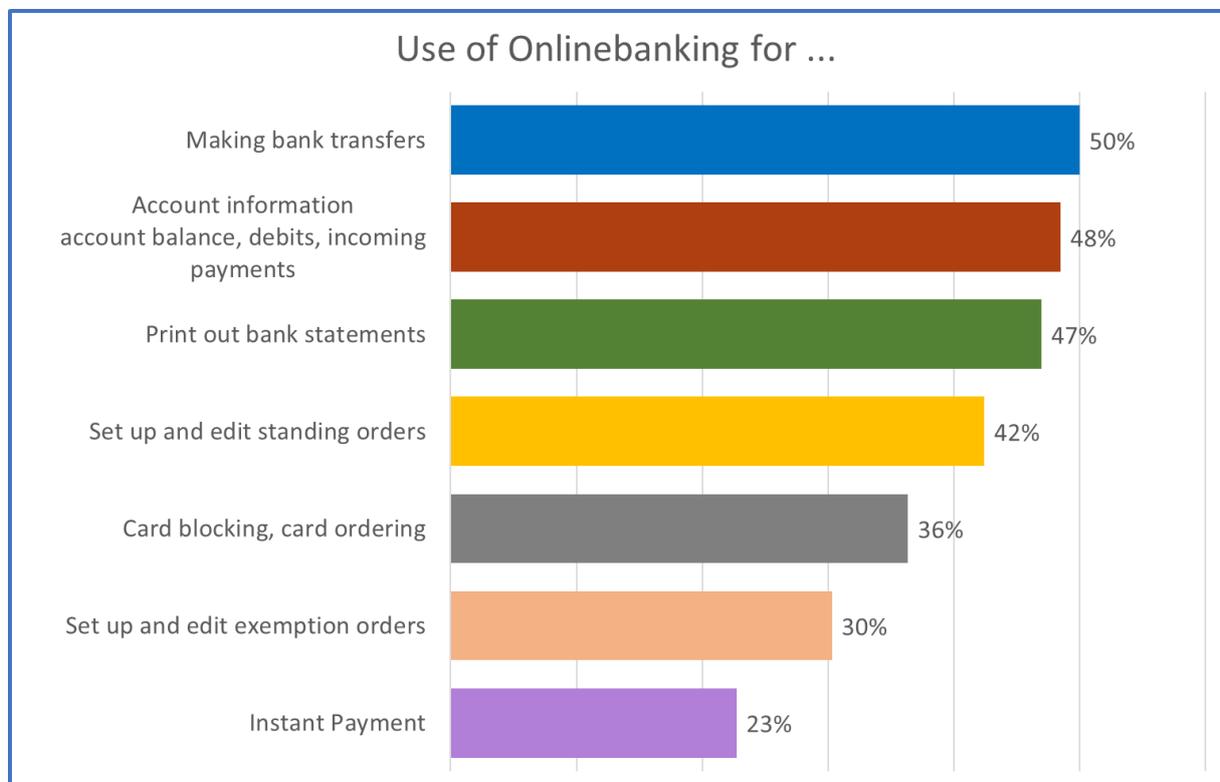
Der im Vergleich zum Bevölkerungsdurchschnitt hohe Anteil von Befragten mit Hoch- oder Fachschulabschluss ist bei der Auswahl der Probanden vorwiegend aus Hörern der Seniorenakademie zu verstehen.

Auch bei den folgenden Fragen wurden manche Felder nicht ausgefüllt, sodass die Summe der ja/nein-Antworten niedriger als die Zahl der Teilnehmer sein kann.



2. Möglichkeiten des Onlinebanking – Welche Möglichkeiten würden Sie nutzen?

	ja		nein
Tätigen von Überweisungen	33	50%	5
Kontoeinsicht, einschließlich Kreditkarte (Kontostand, Abbuchungen, Zahlungseingänge)	32	48%	7
Ausdrucke von Kontoauszügen	31	47%	7
Daueraufträge erteilen und bearbeiten	28	42%	8
Kartenbestellungen / Kartensperrungen EC- / Kreditkarten	24	36%	11
Erteilen, ändern von Freistellungsaufträgen	20	30%	10
Sofortüberweisung/ Instant Payment	15	23%	20

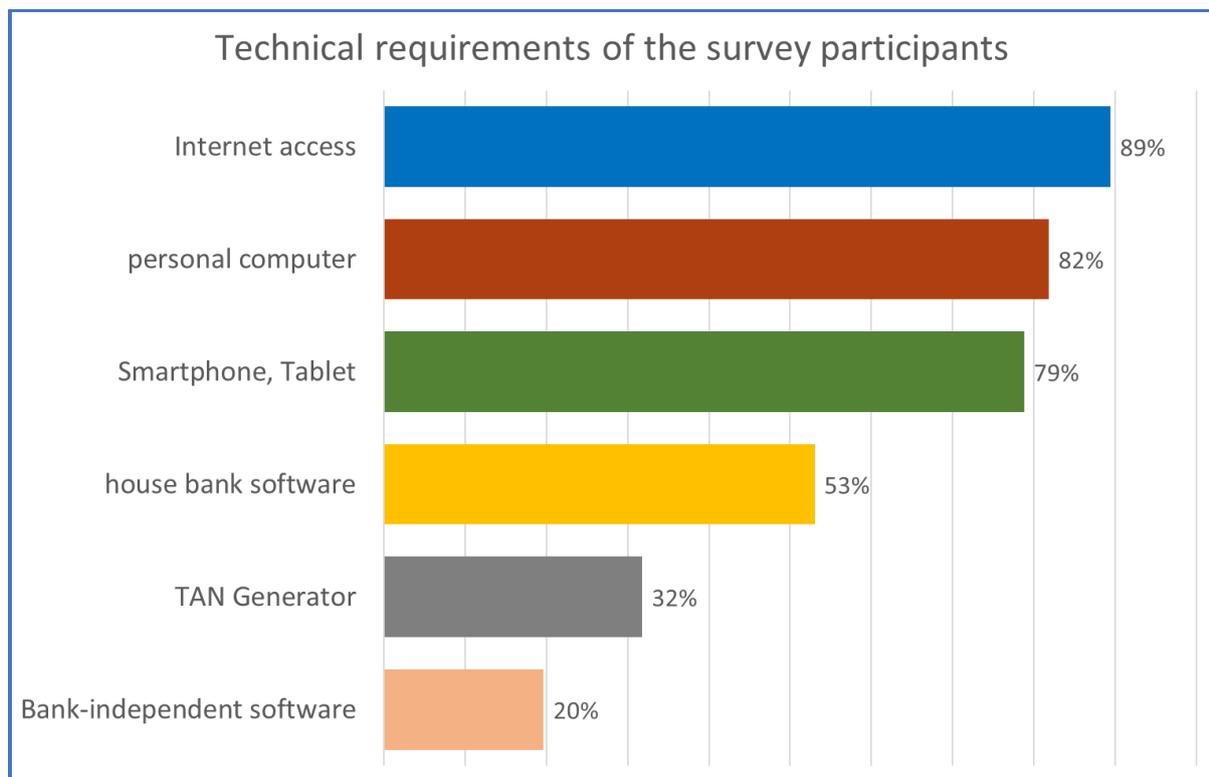


Die Möglichkeiten des Onlinebanking werden unterschiedlich bewertet. Überweisungen, Kontoeinsicht und Ausdrucken von Kontoauszügen sind die üblichen Anwendungsmöglichkeiten. Erteilen und Bearbeiten von Dauer- bzw. Freistellungsaufträgen, Kartenbestellungen und Sperrungen sind weniger gebräuchlich. Sofortüberweisungen werden nur wenig genutzt.



3. Welche technischen Voraussetzungen stehen Ihnen zur Verfügung

	ja		nein
Verfügbarkeit Internetzugang (LAN, WLAN,)	59	89%	6
Verfügbarkeit PC	54	82%	6
Verfügbarkeit Smartphone, Tablet	52	79%	9
Software der Bank (Apps für PC oder Smartphone)	35	53%	19
TAN-Generator oder ähnliche Geräte	21	32%	27
Unabhängige PC-Programme	13	20%	33



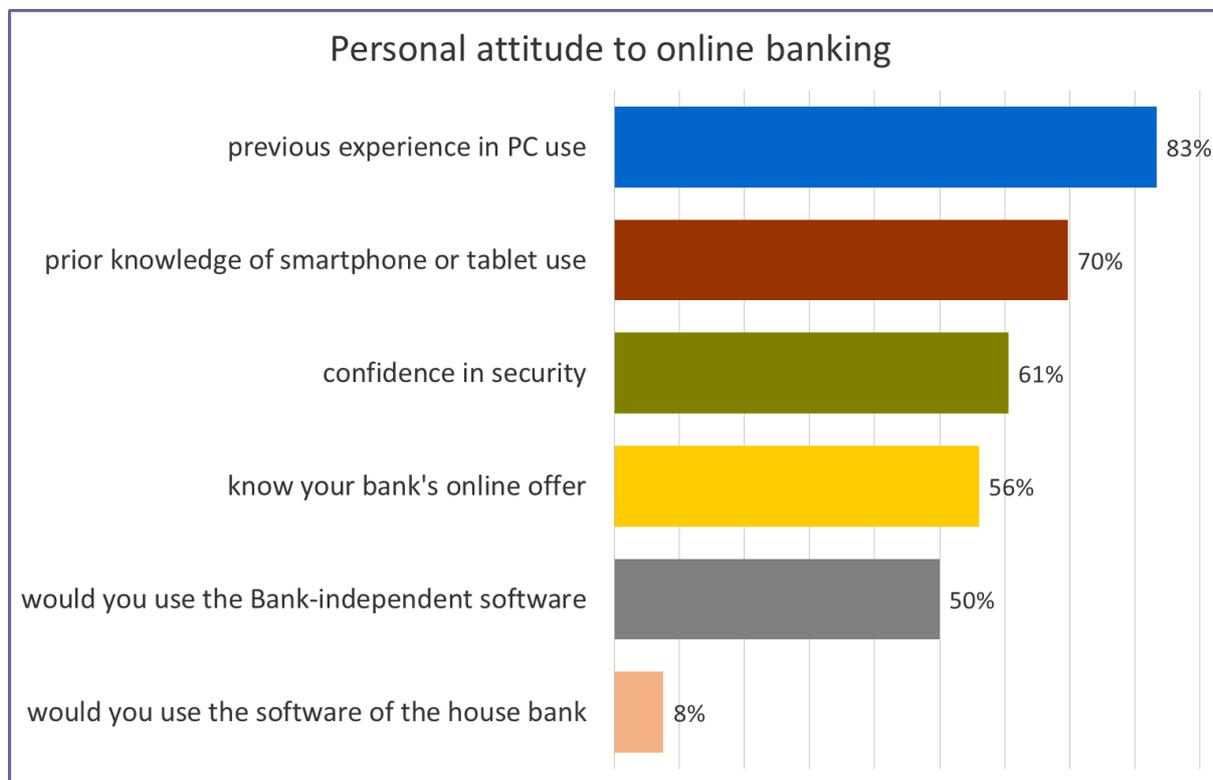
Jeweils etwa 15 % der Teilnehmer geben an, keinen PC bzw. kein Smartphone zu besitzen. Die Größenordnung entspricht den Dresdner Ergebnissen der Umfrage über die Verwendung digitaler Technologien. Entsprechend haben auch nur ca. 90 % einen Internetzugang zu Hause.

TAN-Generatoren und ähnliche Geräte sowie unabhängige PC-Programme werden erwartungsgemäß selten genutzt.



4. Persönliche Einstellung zum Onlinebanking

	ja		nein
Haben Sie Vorkenntnisse aus der PC-Nutzung?	55	83%	9
Haben Sie Vorkenntnisse aus der Smartphone- bzw. Tablet Nutzung?	46	70%	18
Würden Sie die Software ihrer Bank zum Onlinebanking (bankenspezifisch) nutzen?	40	61%	18
Halten Sie das Onlinebanking für sicher?	37	56%	23
Kennen Sie das Onlineangebot Ihrer Bank (Apps)?	33	50%	28
Würden Sie eine bankenunabhängige Software über Drittanbieter zum Onlinebanking nutzen?	5	8%	57

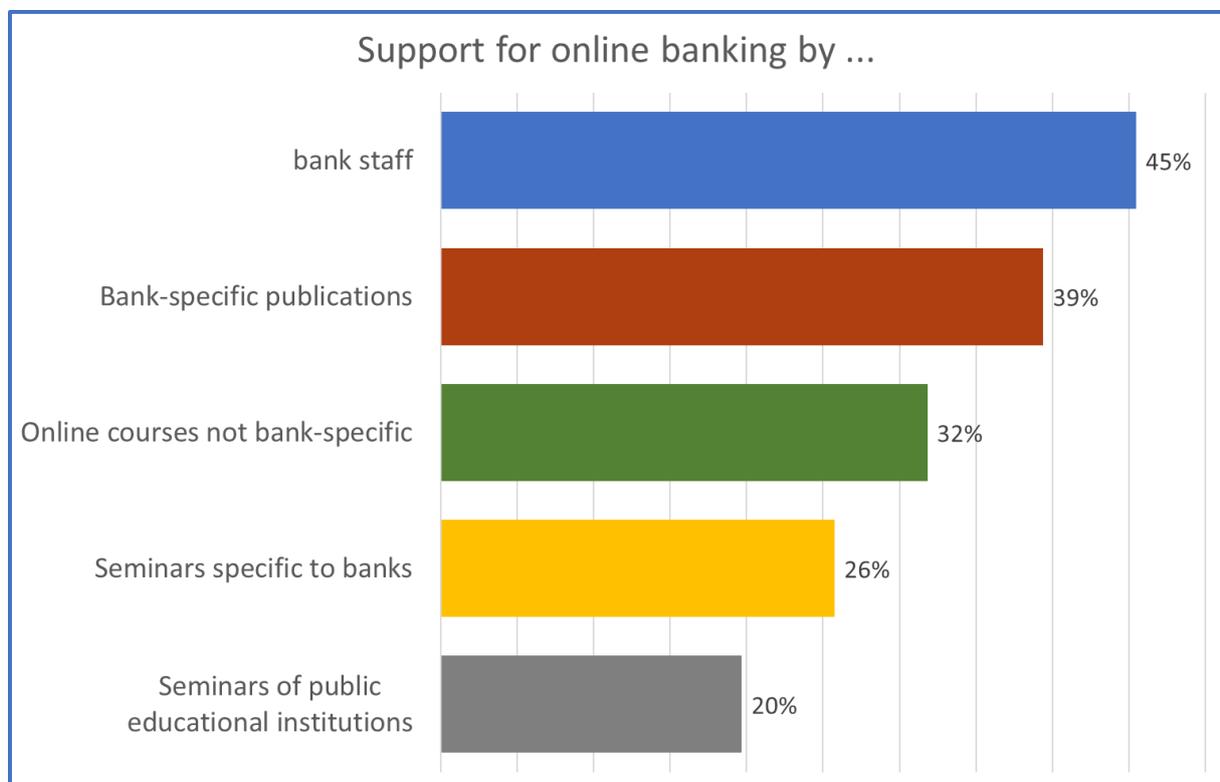


In Ergänzung zu dem Fragekomplex 3. wird hier nach der persönlichen Fähigkeit und Einstellung gefragt. Fast alle PC-Besitzer geben auch Vorkenntnisse aus der Nutzung an. Von den 52 Smartphone- oder Tablet-Nutzern haben nur 82 % entsprechende Vorkenntnisse. 60 % würden die Software ihrer Bank nutzen, obwohl nur 50 % das Onlineangebot kennen. Interessant ist die Frage, ob Onlinebanking als sicher gilt. Bei der Umfrage über die Verwendung digitaler Technologien, die vor dem ersten Lockdown abgeschlossen wurde, hielten 62 % Telebanking für unsicher. Bei dieser Umfrage vor dem 2. Lockdown halten noch 35 % Telebanking für unsicher und 56 % für sicher. Allerdings halten 78 % den Schutz gegen Hackerangriffe und 68 % ein Programm zur Vermeidung von Fehlbedienungen für wichtig (Fragekomplex 6).



5. Welche Unterstützung wünschen Sie sich beim Einrichten eines Zugangs für das Onlinebanking?

	ja		nein
Unterstützung durch Bankmitarbeiter	30	45%	14
Eine allgemeine Information über Onlinebanking in Form von Publikationen oder Flyer (bankspezifisch)	26	39%	21
Online-Einführungskurs (mit Demo-Anwendung)	21	32%	22
Einen Einführungskurs/ Seminar ihrer Bank	17	26%	24
Einen Einführungskurs/ Seminar bei der VHS oder Seniorenakademie	13	20%	30



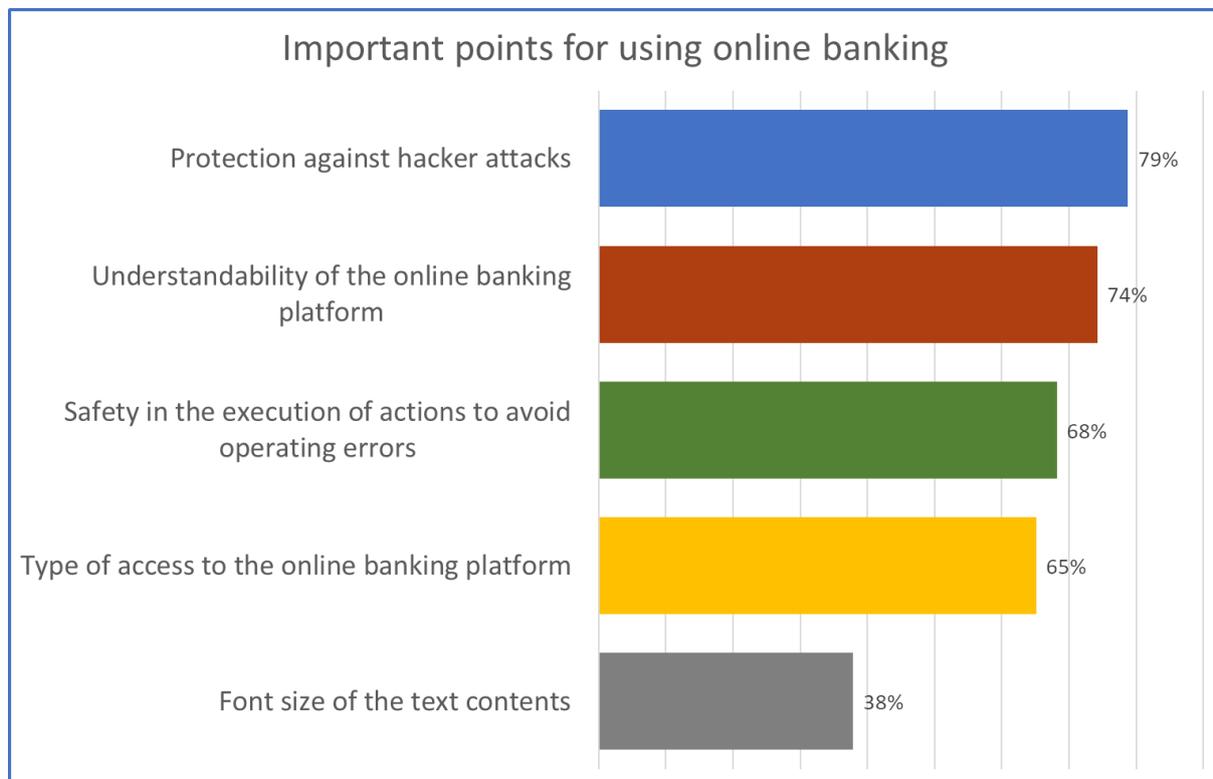
Für die Arbeit des Projektes ist von Bedeutung, wie viele **Teilnehmer** Unterstützung durch einen Kurs oder Seminar der Seniorenakademie wünschen. Es sind 20 %. Bei der allgemeinen Umfrage wurde nach Lernformaten gefragt, das Ergebnis Kurse oder Vorträge lag in der gleichen Größenordnung. Gefragt sind vielmehr bankspezifische Publikationen und die Unterstützung von Bankmitarbeitern.

Onlinekurse, die vor Corona lediglich von 1% bevorzugt wurden, werden inzwischen von 32 % befürwortet.



6. Welche weiteren Gesichtspunkte sind für Sie wichtig bei der Nutzung von Onlinebanking?

	ja		nein
Ein Schutz im Programm gegen Hackerangriffe	52	79%	4
Die Verständlichkeit der Online-Plattform	49	74%	4
Eine im Programm eingebaute Sicherheit bei der Durchführung von Aktionen zur Vermeidung von Fehlbedienungen	45	68%	7
Die Art des Zugangs auf die Online-Plattform des Kreditinstitutes	43	65%	8
Die Schriftgröße der Textinhalte	25	38%	20



Außer den bereits diskutierten Fragen der Sicherheit spielen die Verständlichkeit und die Zugangsart der Online-Plattform des Kreditinstitutes eine wichtige Rolle bei der Anwendung von Onlinebanking.

Eine im Januar 2021 veröffentlichte Studie der Deutschen Bank (Zahlungsverhalten in Deutschland 2020) kommt zu vergleichbaren Ergebnissen: Sicherheit und Wahrung der Privatsphäre sind die am häufigsten genannten Kriterien für die Wahl von Zahlungsmitteln. Guter Überblick über die Ausgaben und einfache Nutzung werden dort mit 46 bzw. 40 % angegeben.



7. Bemerkungen

Einige Teilnehmer der Umfrage haben Bemerkungen hinzugefügt, mit positiver und negativer Einstellung zum Onlinebanking.

Pro

- Onlinebanking > Zeitersparnis, Übersichtlich - eine Bank in der Nähe bzw. kostenfreie Abbuchung am Automaten für Bargeld notwendig!
- Wichtig für mich wäre noch:
 - keine Werbung bzw. allgemeine Angebote der Bank im Onlinebanking
 - minimale Ausstattung im Onlinebanking (Gestaltungsmöglichkeiten)
- Ich nutze schon seit Jahren das Onlinebanking. Da jede Bank ihr eigenes System hinsichtlich Konten-Anlage, Konten-Bedienung und der Sicherheitseinrichtung hat, sind ein einheitliches Vorgehen und Lernprogramm nicht umsetzbar, sondern nur bankenindividuelle Lösungen.
- Ich nutze schon seit vielen Jahren Online-Banking. Es ist bequem, zeitunabhängig und schnell. Jedoch stelle ich mir die Frage, wie es im Alter wird, wenn die Vergesslichkeit beginnt, z.B. bei Geldabhebungen, Überweisungen

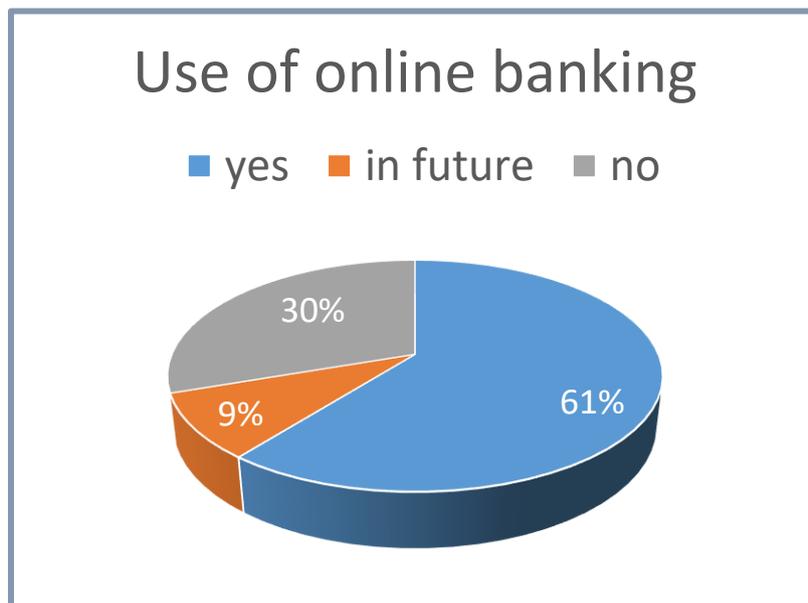
Contra

- z.Zt. besteht kein Bedarf für die Nutzung von Onlinebanking
- Es gibt sowohl im technischen Bereich als auch vor Hackerangriffen keine 100 % Sicherheit und es wird sie auch nie geben, da Technik immer störanfällig ist.
- Persönlicher Kontakt mit MA der Sparkasse ist mir sehr wichtig.
- Kontakt im Bankbetrieb ist mir wichtig, bin absolut dagegen (Internetbanking!)



Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

In der oben zitierten Studie der Deutschen Bank wurden Personen ab 18 Jahren befragt, Onlinebanking wird von 79 % genutzt und von 21 % nicht. Die niedrigere Zahl der Nutzer und die entsprechend höhere Zahl der Nichtnutzer liegt wahrscheinlich am Alter der Probanden in der vorliegenden Studie.



61 % nutzen Onlinebanking

30 % nutzen Onlinebanking nicht

9 % wollen in Zukunft Onlinebanking nutzen

Die technischen Voraussetzungen für das Internetbanking (Internetzugang oder Computer) fehlen etwa 15 % der Befragten. Im Gegensatz zur PC-Nutzung geben lediglich 70 % der Smartphone Nutzer ausreichende Vorkenntnisse an. Wichtige Kriterien für die Nutzung von Onlinebanking sind Sicherheit, Schutz vor Hackerangriffen, einfacher und verständliche Bedienung, aber vielen Bankkunden fehlt auch der persönliche Kontakt zu Bankmitarbeitern.

Die Mehrheit der Befragten, auch ein Teil derjenigen, die bereits Onlinebanking nutzen, erwartet beim Onlinebanking Unterstützung durch die Geldinstitute, auch wegen der unterschiedlichen Verfahren. Hilfe von neutralen Bildungsträgern wie der Seniorenakademie wird von ca. 20% gewünscht. In diesen Schulungen sollten vor allem die verschiedenen Möglichkeiten von Onlinebanking vermittelt werden, die Sicherheit der Verfahren erläutert und Bedenken entkräftet werden.