

So digital ist die deutsche Finanz- und Versicherungs- branche

Berlin, März 2025

Vorwort

Mehr Online-Banking, mehr kontaktloses Bezahlen, mehr digitaler Versicherungsabschluss: Die Digitalisierung der deutschen Finanz- und Versicherungsbranche setzt sich fort. Nutzerinnen und Nutzer greifen zunehmend auf bequeme und zugängliche digitale Angebote zurück. Insgesamt zeigt sich, dass das Finanzverhalten der Deutschen einem starken Wandel unterliegt und sich die Finanzlandschaft entsprechend verändert. In welchen Bereichen sich diese Transformation konkret vollzieht, zeigt der Bericht detailliert auf. Er wirft Fragen auf und gibt gleichzeitig Implikationen für die Gestaltung der sich im Wandel befindenden Branche.

Entsprechend möchten wir mit den vorliegenden Einblicken nicht nur informieren, sondern inspirieren und dazu beitragen, fundierte Entscheidungen in einem sich ständig wandelnden Finanzumfeld zu treffen.

Viel Spaß und viele Erkenntnisse bei der Lektüre!

Einblicke



54%

würden zu einer reinen Online-Bank ohne Filialnetz wechseln



73%

fordern eine Verpflichtung für Unternehmen, mindestens eine digitale Bezahlungsmöglichkeit anzubieten



98%

Zahlen kontaktlos mit Karte, Smartphone oder Smartwatch.



75%

ist eine benutzerfreundliche Online-Banking-App wichtig.



80%

nutzen weniger Bargeld als früher.



79%

Haben schon einmal online eine Versicherung abgeschlossen.



81%

nutzen Online-Banking.



28%

haben bereits Kryptowährungen gekauft oder können es sich vorstellen.



67%

wünschen sich eine einfache digitale Übersicht über ihre voraussichtlichen Einkünfte im Alter.

Inhalt

1	Beziehung zur Bank	5
2	Online-Banking	11
3	Online-Investitionen in Anlageprodukte	17
4	Digitales Bezahlen	22
5	Kryptowährungen	27
6	Versicherungen	32
7	Anhang	40

01

Beziehung zur Bank

Kundenerwartungen an Banken im Wandel bei wachsender Wechselbereitschaft

Die Ansprüche an Banken ändern sich: Sicherheit und Kosten bleiben wichtig, doch digitale Services und Nachhaltigkeit rücken zunehmend in den Vordergrund. 75 Prozent der Kundinnen und Kunden legen zum Beispiel Wert auf benutzerfreundliche Apps.

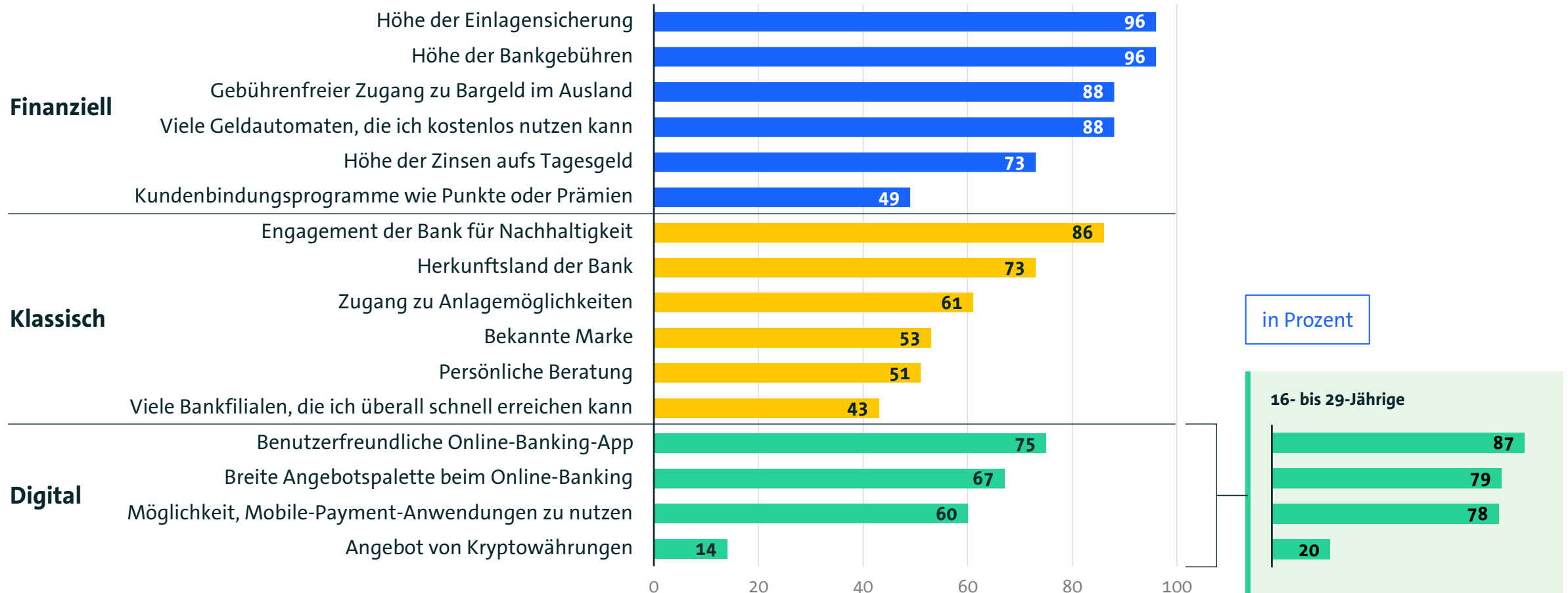
Allerdings bewerten Kundinnen und Kunden trotz der wachsenden Bedeutung digitaler Services die digitalen Angebote ihrer Banken weiterhin nur mit einem »befriedigend« – ein klares Signal für Verbesserungspotenzial.

Sind Nutzerinnen und Nutzer unzufrieden mit ihrer Bank, so ist ein Wechsel wahrscheinlich. Bereits 58 Prozent der Bankkundschaft haben das hauptsächlich genutzte Konto gewechselt – eine deutliche Steigerung gegenüber 55 Prozent im Jahr 2023 und nur 35 Prozent im Jahr 2018.

Gleichzeitig werden Alternativen zu klassischen Banken immer attraktiver. 54 Prozent können sich vorstellen, zu einer reinen Online-Bank ohne klassisches Filialnetz zu wechseln, unter den 16- bis 29-Jährigen sind es sogar 71 Prozent.

Darauf kommt es an: Sicherheit, Kosten, App

Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte bei Ihrer Bank?



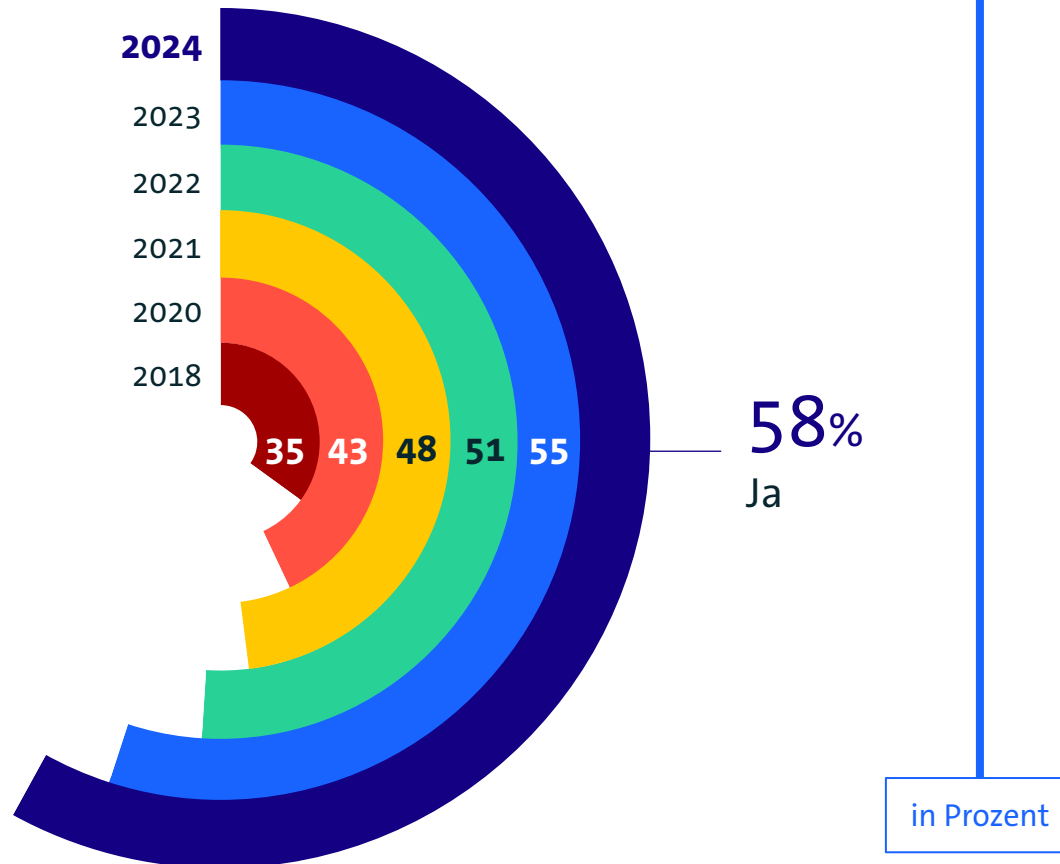
Digitale Angebote bekommen nur die Note Drei

Wie bewerten Sie insgesamt das digitale Angebot Ihrer Bank?

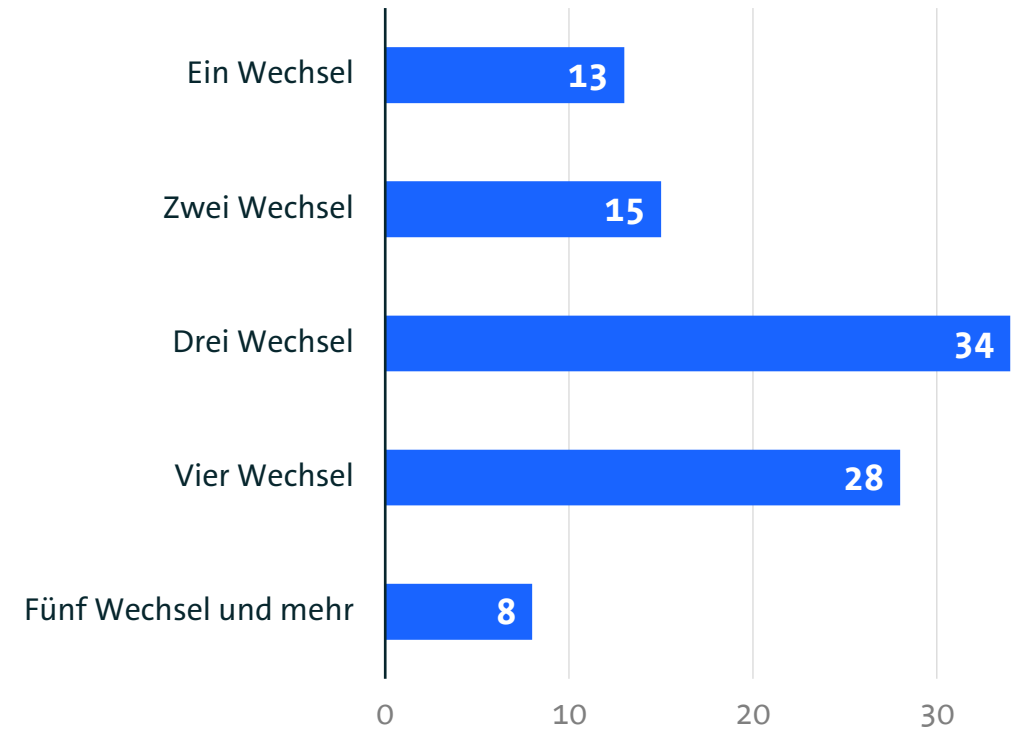
16-29:	<i>befriedigend</i>	(2,8)
30-49:	<i>befriedigend</i>	(2,9)
50-64:	<i>befriedigend</i>	(2,8)
ab 65:	<i>befriedigend</i>	(3,3)
Gesamt:	<i>befriedigend</i>	(2,9)

Deutlicher Trend zum Wechsel der Hausbank

Haben Sie schon einmal Ihr hauptsächlich genutztes Girokonto gewechselt?

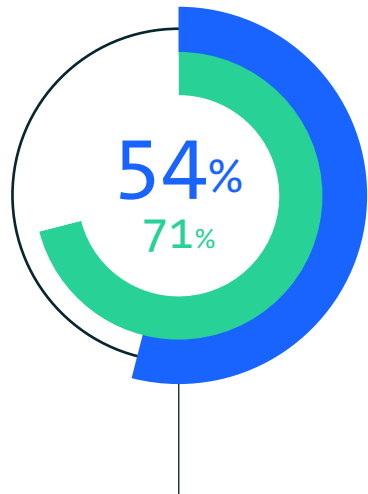


Wie häufig haben Sie dieses Konto bereits gewechselt?

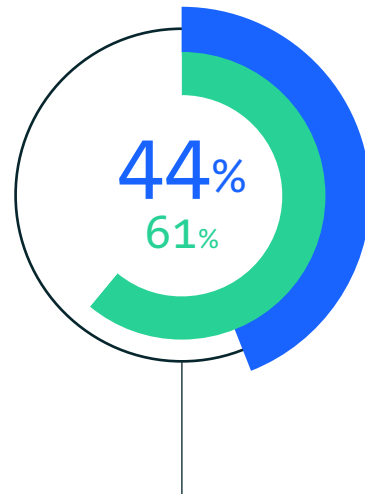


Viele sind offen für Alternativen zu klassischen Banken

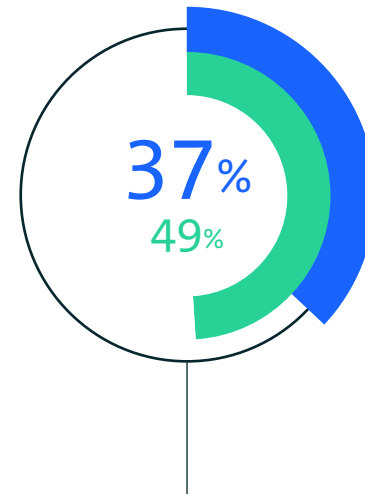
Inwieweit treffen folgende Aussagen auf Sie zu?



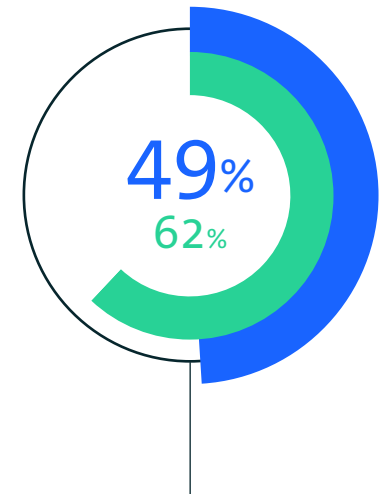
Ich kann mir vorstellen, mit meinem hauptsächlich genutzten Konto zu einer **reinen Online-Bank ohne Filialen** zu wechseln.



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



Ich kann mir vorstellen, ein Girokonto bei einem **Tech-Startup** zu eröffnen.



Wenn es **keine Bankfilialen** mehr geben würde, würde mir nichts fehlen.

■ Alle ■ 16 – 29 Jahre

02

Online-Banking

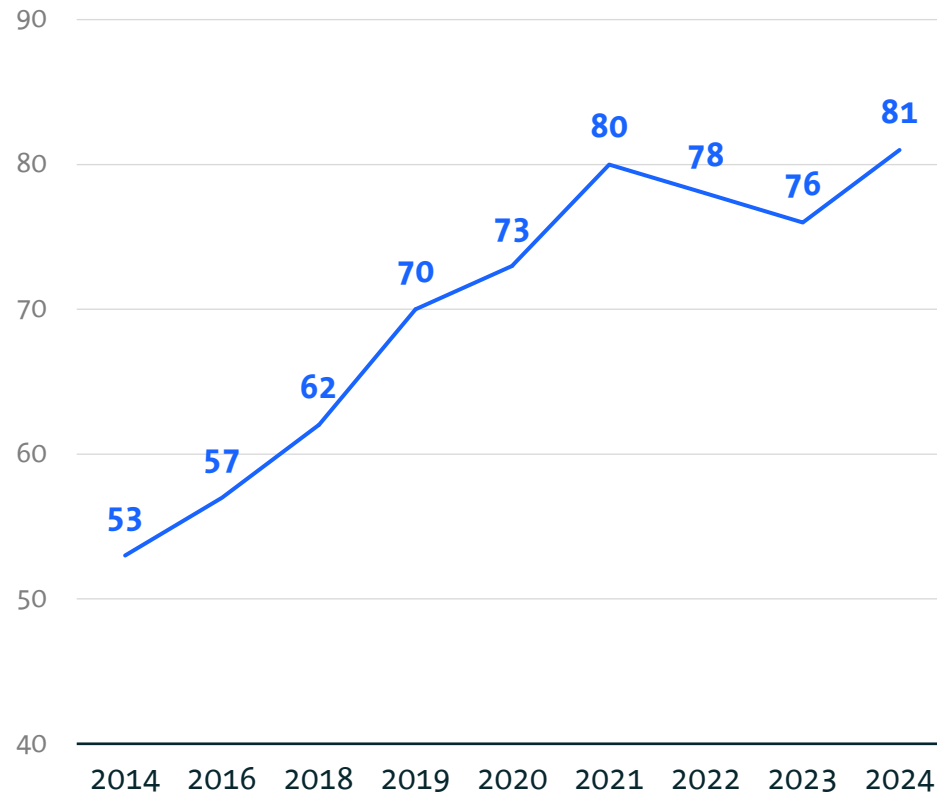
90 Prozent wickeln Bankgeschäfte online ab

Online-Banking ist für viele Deutsche inzwischen unverzichtbar geworden und fester Bestandteil des Alltags. Heute erledigen 9 von 10 Internetnutzerinnen und -nutzern ihre Bankgeschäfte online. Besonders hervorzuheben ist der deutliche Anstieg bei den über 65-Jährigen: In den vergangenen fünf Jahren hat sich ihr Anteil von 60 auf beeindruckende 83 Prozent erhöht. Auch insgesamt zeigt sich ein Wandel in den Nutzungsgewohnheiten: Erstmals ist der Anteil derjenigen, die ausschließlich Online-Banking verwenden (42 Prozent), höher als der Anteil der Personen, die überwiegend (40 Prozent) oder nur gelegentlich (16 Prozent) darauf zurückgreifen.

Bei der Wahl des Endgeräts stehen Smartphone und Laptop weiterhin an der Spitze – obwohl das Smartphone im Vergleich zu 2023 leicht an Attraktivität verloren hat. Multi-Banking-Apps, mit denen Konten verschiedener Anbieter in einer einzigen Anwendung verwaltet werden können, sind noch kein Standard. Dennoch zeigt sich Offenheit: Zwei von drei Nutzerinnen und Nutzern sind bereit, solche Apps auszuprobieren oder verwenden sie bereits.

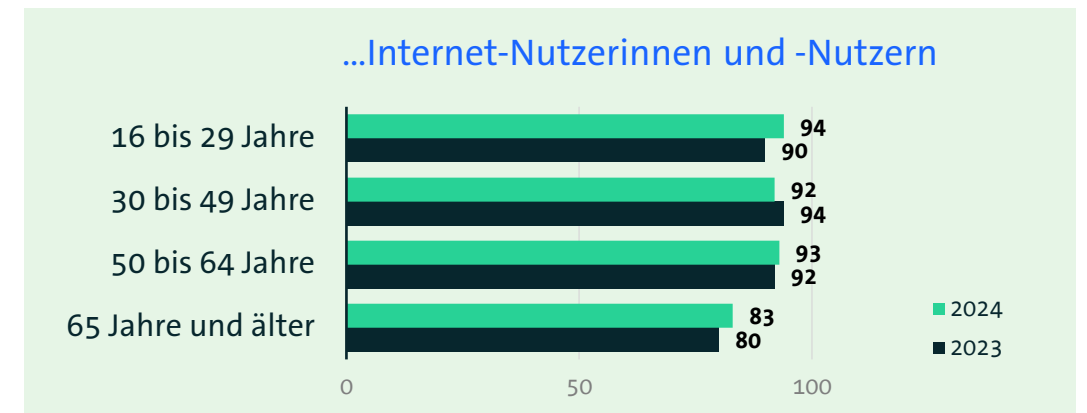
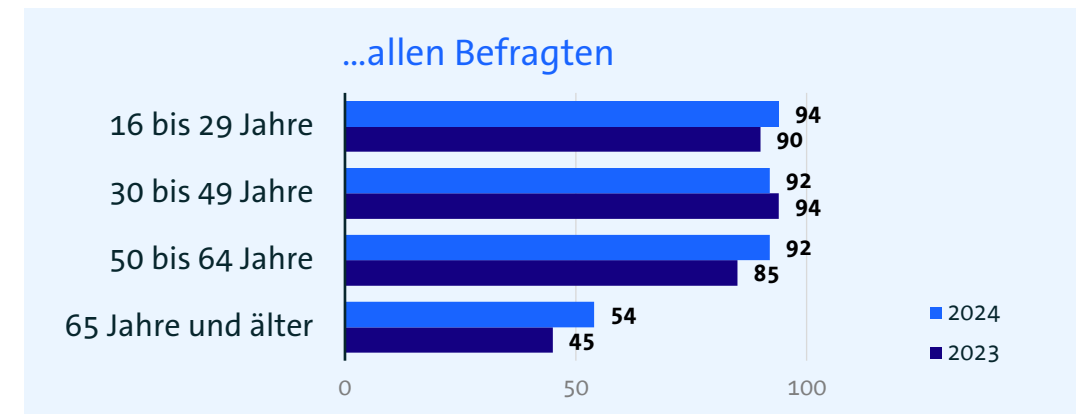
8 von 10 Deutschen verwenden Online-Banking

Nutzen Sie Online-Banking?



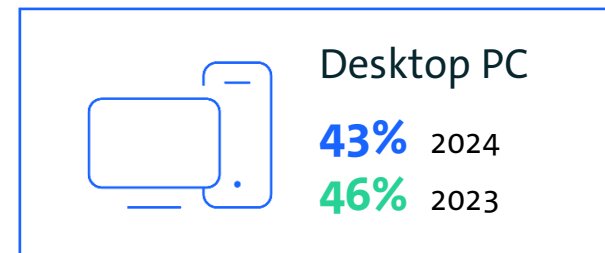
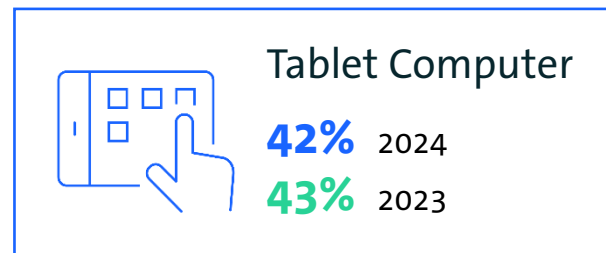
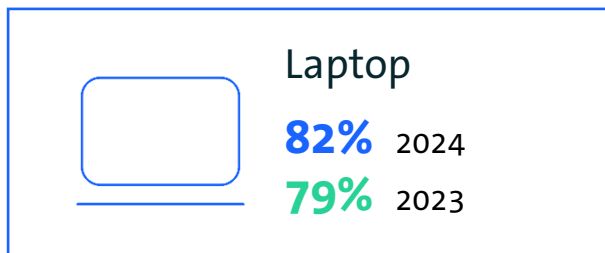
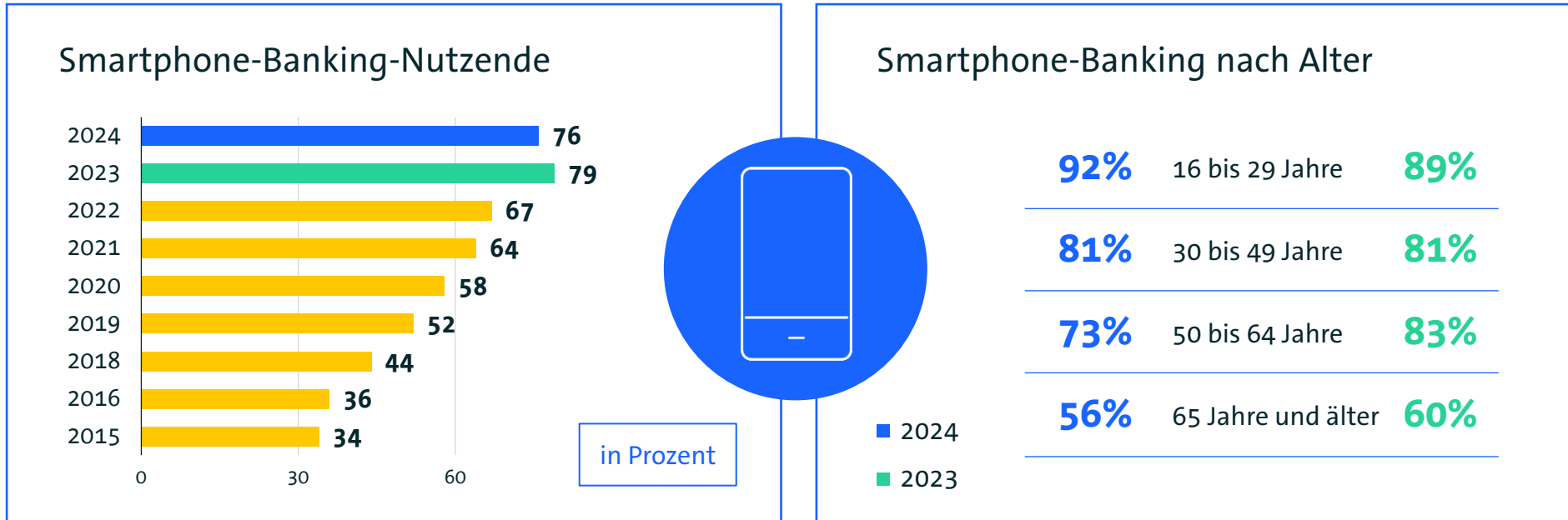
in Prozent

Anteil der Online-Banking-Nutzerinnen und -Nutzer an...



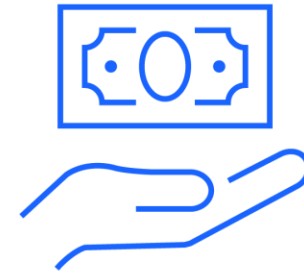
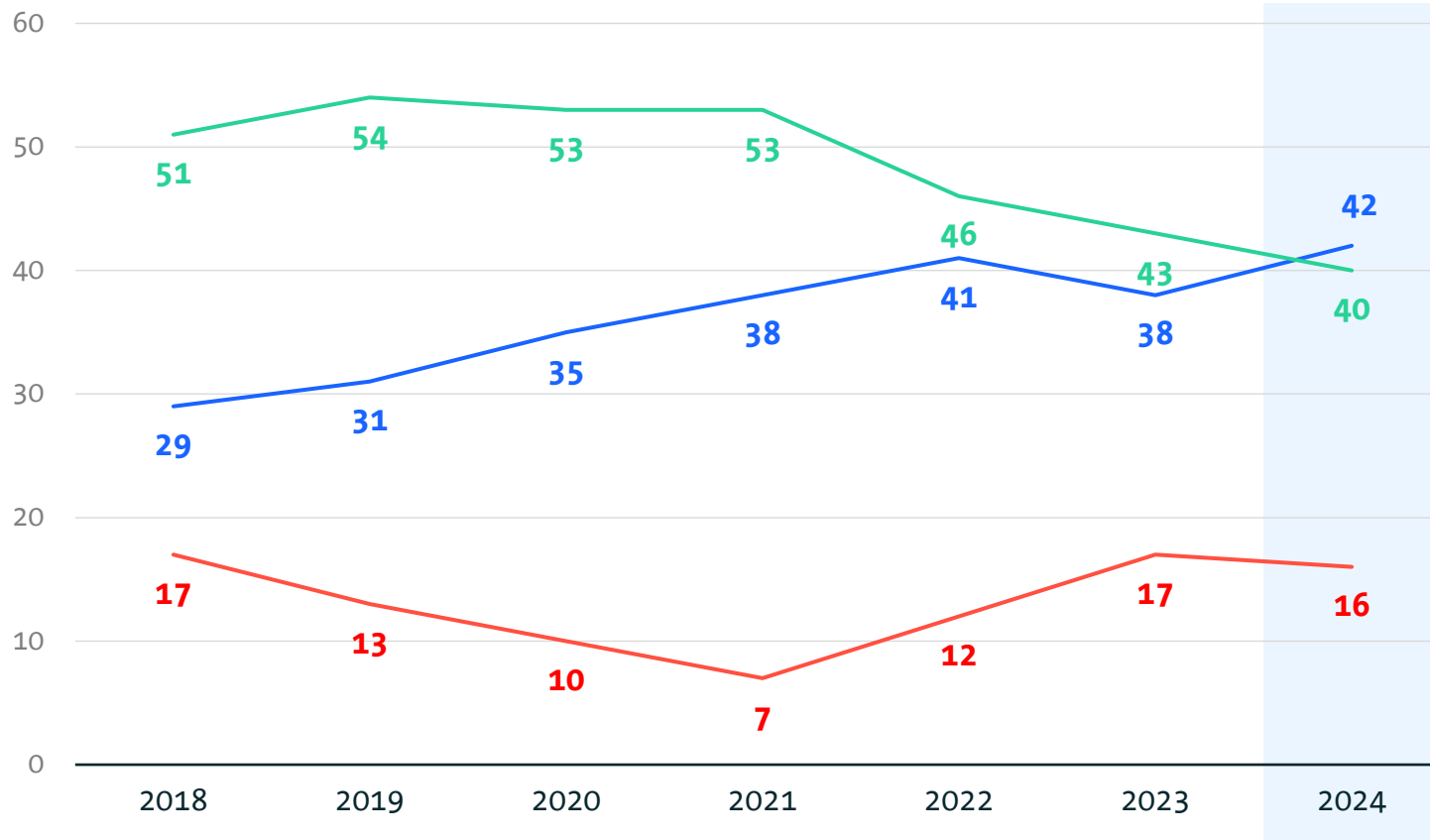
Kopf-an-Kopf-Rennen zwischen Smartphone und Laptop

Über welche Endgeräte nutzen Sie aktuell Online-Banking?



Die Mehrheit nutzt ausschließlich Online-Banking

Verwenden Sie in der Regel eher Online-Banking oder gehen Sie in eine Bankfiliale?

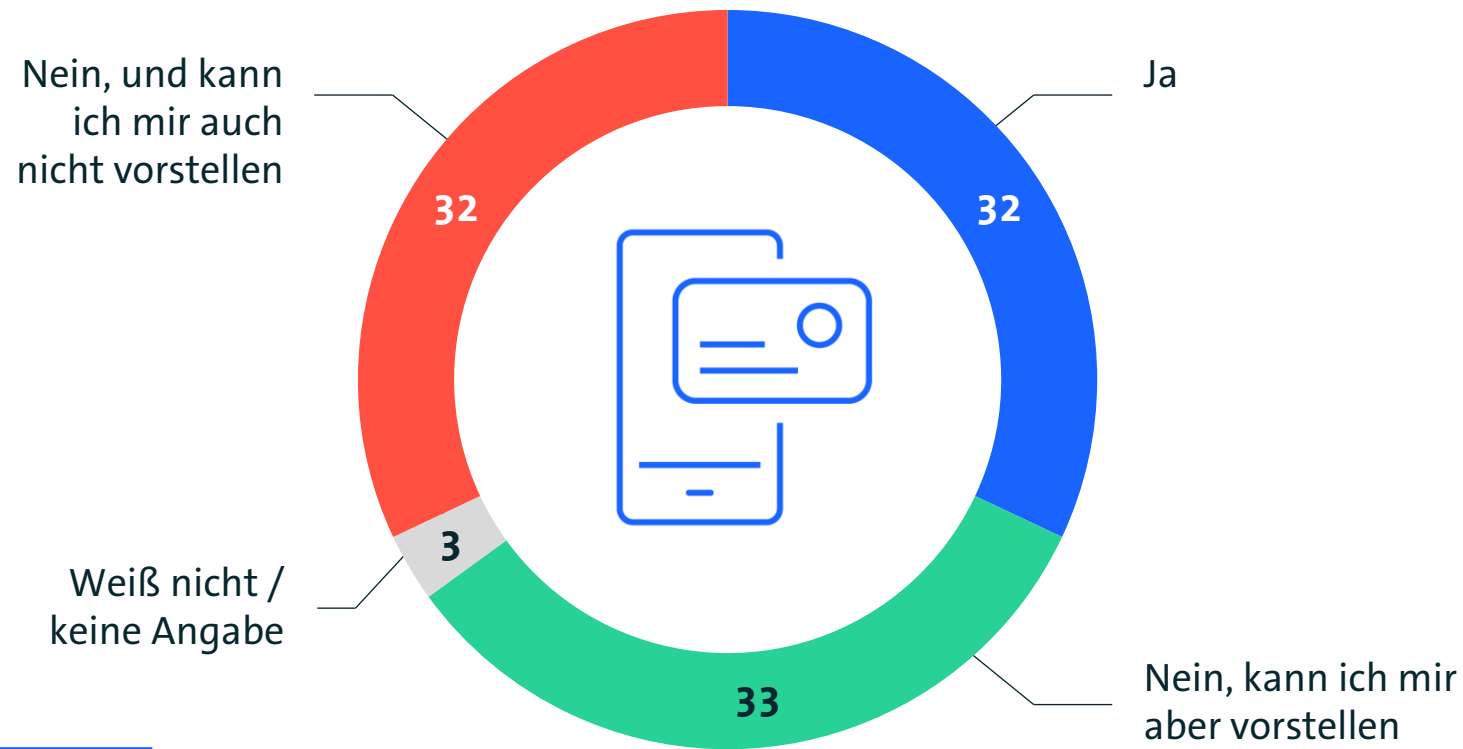


- Ich nutze ausschließlich Online-Banking
- Ich nutze überwiegend Online-Banking und besuche zumindest hin und wieder eine Bankfiliale.
- Ich besuche überwiegend eine Bankfiliale und nutze zumindest hin und wieder auch Online-Banking.

in Prozent

Multi-Banking ist die Regel – aber noch nicht per App

Nutzen Sie für Online-Banking eine App, mit der Sie Konten bei unterschiedlichen Anbietern gemeinsam verwalten?



7 von 10

Deutschen haben Konten bei mehr als einer Bank. 11 Prozent haben sogar Konten oder Depots bei vier oder mehr verschiedenen Banken. Im Durchschnitt gibt es Geschäftsbeziehungen zu zwei Banken.

in Prozent

03

Online-Investitionen in Anlageprodukte

Digitale Geldanlage wird zugänglicher und attraktiver

Aktien, ETFs, Kryptowährungen – die digitale Geldanlage gewinnt an Attraktivität. Einen großen Anteil daran haben Online-Broker: Sie punkten mit niedrigen Gebühren, benutzerfreundlichen Plattformen und Echtzeit-Marktdaten. 31 Prozent der Befragten geben sogar an, dass sie ohne diese Angebote gar nicht investieren würden.

Während die Flexibilität, jederzeit und von überall aus investieren zu können, für viele Anlegerinnen und Anleger entscheidend ist, legen andere Wert auf Transparenz und Vergleichbarkeit der Angebote. Gleichzeitig zeigt sich, dass die Bereitschaft, sich überhaupt mit dem Thema Geldanlage auseinanderzusetzen, durch Online-Angebote deutlich gestiegen ist.

Auch künstliche Intelligenz wird als hilfreiches Tool gesehen: Mehr als ein Viertel der Befragten wünscht sich KI-basierte Unterstützung bei der Finanzplanung und Produktempfehlung. Doch trotz des Fortschritts hemmen Bedenken wie die Angst vor Wertverlust oder mangelnde Sicherheit viele potenzielle Anlegerinnen und Anleger. KI könnte helfen, diese Hürden zu überwinden und das Vertrauen in digitale Geldanlagen zu stärken.

Geldanlage: Online-Broker gelten als günstig und einfach

Legen Sie online Geld in Produkten wie z. B. Aktien, ETF oder Kryptowährungen an?

8%

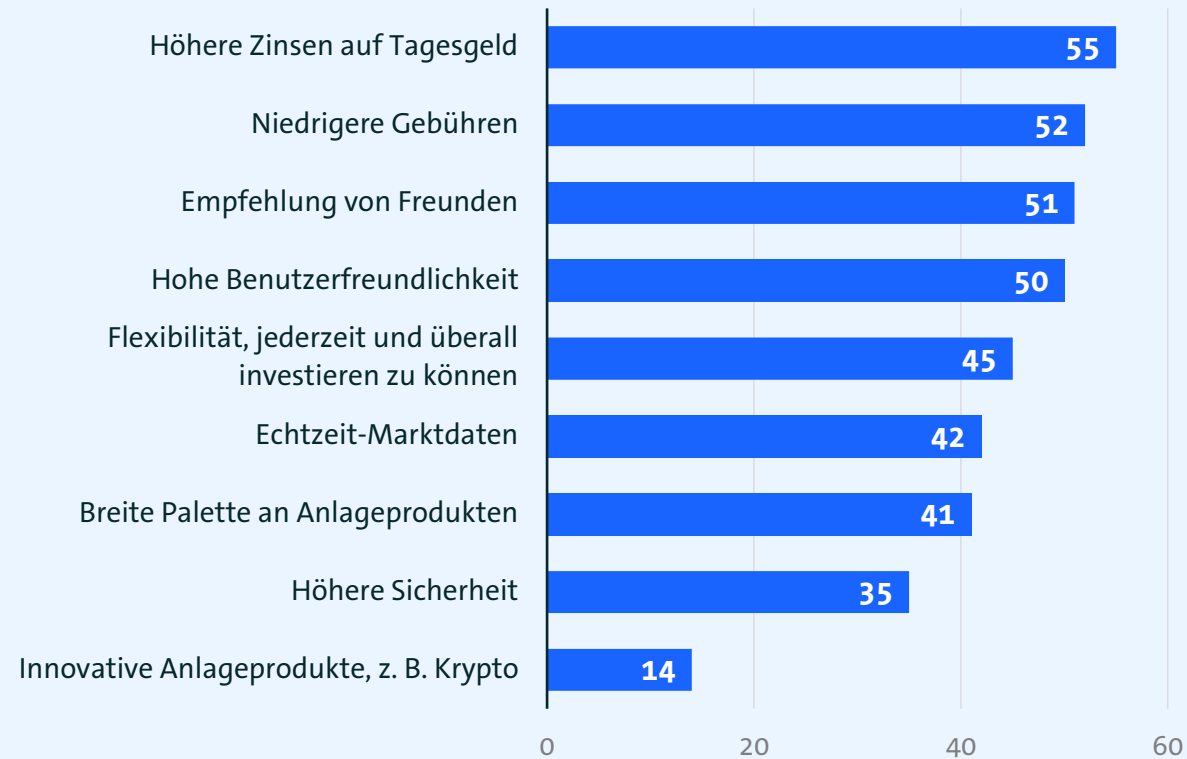
legen online Geld **über einen Online-Broker** an.

42%

legen online Geld **über Online-Banking** an.

in Prozent

Warum nutzen Sie Online-Broker?



Online-Angebote schaffen Zugang zur Geldanlage

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu?



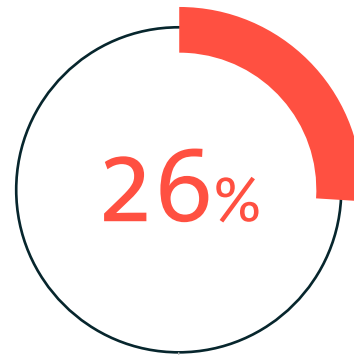
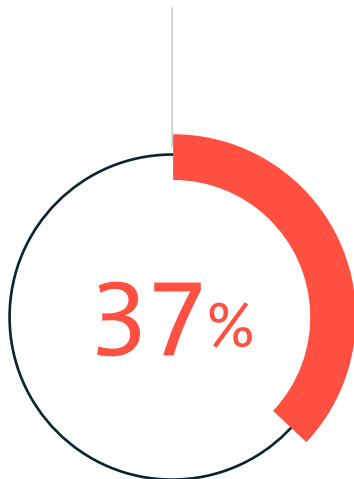
■ Alle
■ 16- bis 29 Jahre

in Prozent

Künstliche Intelligenz kann die Finanzwelt verändern

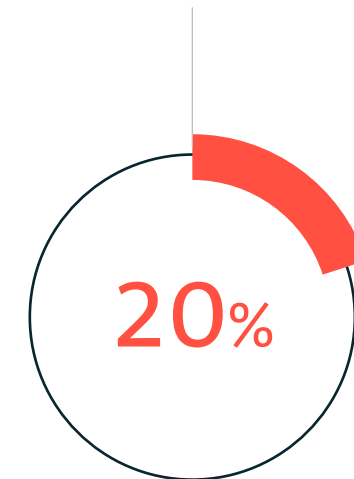
Inwieweit treffen folgende Aussagen Ihrer Meinung nach zu?

Ich möchte mich von einer KI auf Grundlage meiner Lebenssituation **zu meiner Altersvorsorge beraten** lassen.



Eine KI kann mir zu Finanzprodukten **passendere Empfehlungen als ein Mensch** geben.

Ich würde gerne eine KI nutzen, die mir **meine Finanzplanung abnimmt** und mir z. B. sagt, was ich mir noch leisten kann oder wo ich sparen muss.



04

Digitales Bezahlen

Fast alle bezahlen kontaktlos und nehmen Abstand vom Bargeld

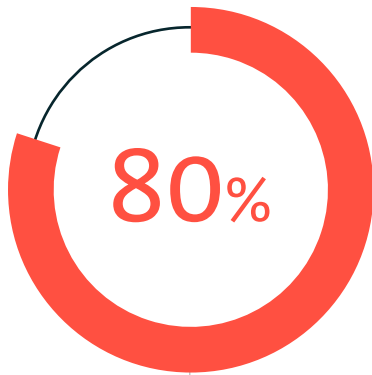
Das kontaktlose Bezahlen hat sich fest etabliert. Beeindruckende 98 Prozent der Befragten haben in den letzten Monaten kontaktlos mit Karte, Smartphone oder Smartwatch bezahlt – ein klares Signal für den fortschreitenden Wandel hin zu digitalen Zahlungsmethoden im stationären Handel.

Zum zweiten Mal in Folge hat die Mehrheit (59 Prozent) diese Zahlungen per Smartphone oder Smartwatch abgewickelt. Besonders in der Altersgruppe der 50- bis 64-Jährigen zeigt sich ein signifikanter Anstieg: Der Anteil derjenigen, die diese Geräte für Zahlungen nutzen, ist von 53 Prozent im Jahr 2023 auf 68 Prozent im Jahr 2024 gestiegen.

Gleichzeitig nimmt die Bedeutung von Bargeld weiter ab: Knapp drei Viertel der Befragten wünschen sich, dass Geschäfte verpflichtet werden, mindestens eine digitale Bezahlmöglichkeit anzubieten. Fast genauso viele geben an, Bargeld oft nur noch aus Sorge mitzunehmen, keine digitale Alternative vorzufinden.

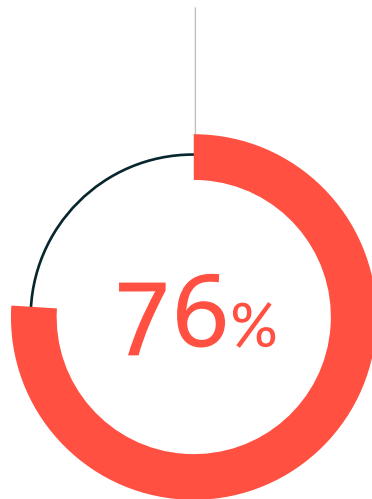
Cash-only sollte endgültig der Vergangenheit angehören

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie bzw. Ihrer Meinung nach zu?

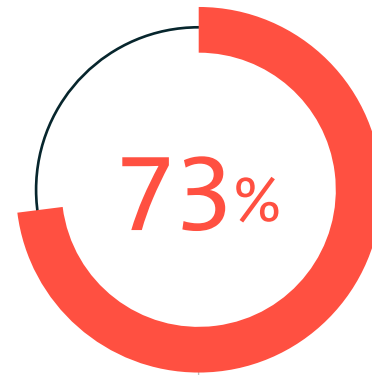


In den letzten Jahren nutze ich **Bargeld seltener** als früher.

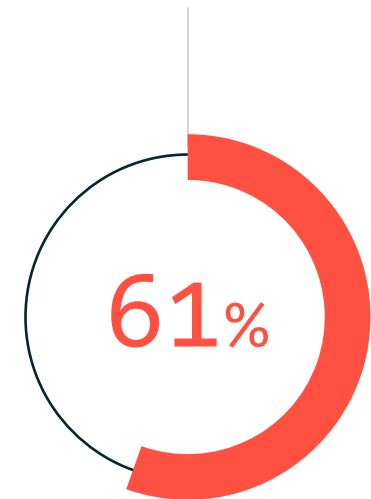
Es stört mich, wenn ich **nicht bargeldlos**, also zum Beispiel mit Karte oder Smartphone bezahlen kann.



Alle Geschäfte sollten **gesetzlich dazu verpflichtet** sein, neben Bargeld-Zahlungen auch mindestens eine **elektronische Bezahlungsmöglichkeit** anzubieten.

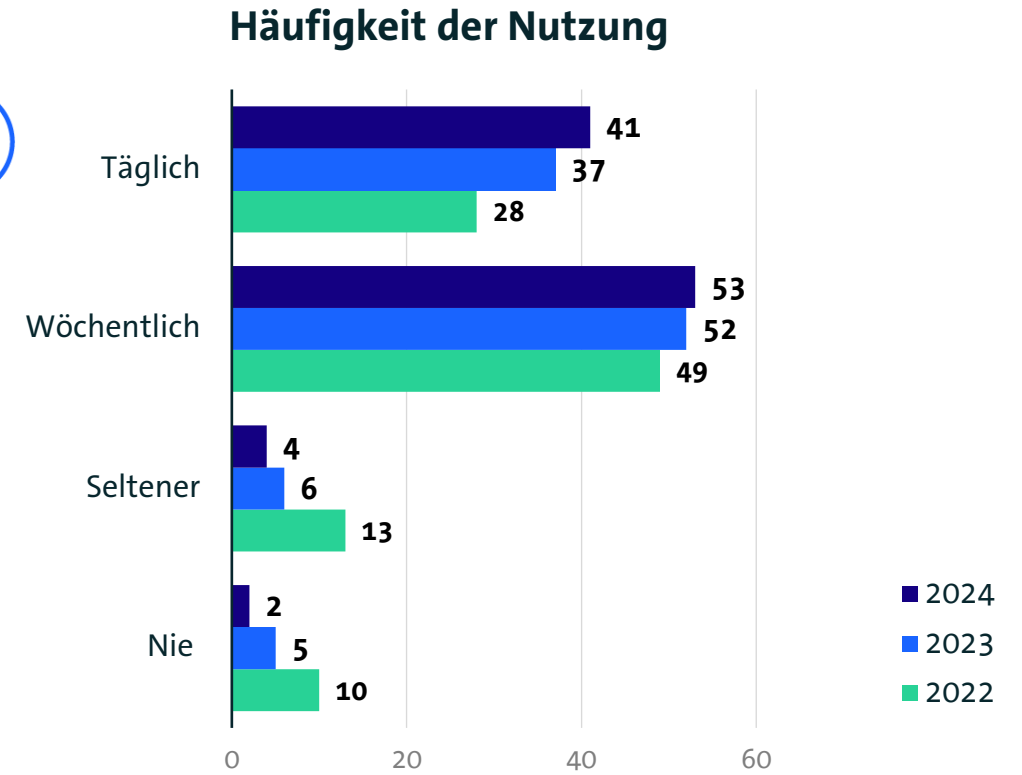
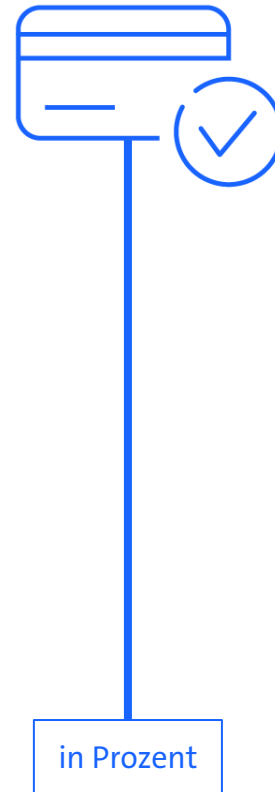
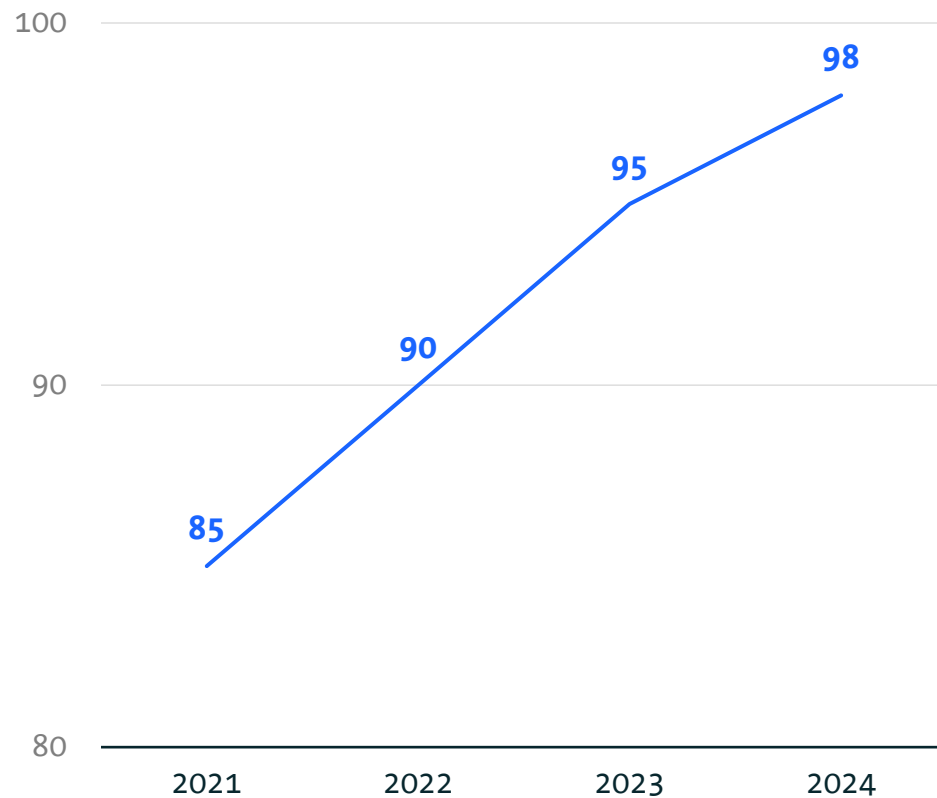


Ich nutze eigentlich nur noch Bargeld, weil ich Sorge habe, dass ich **nicht elektronisch bezahlen** kann.



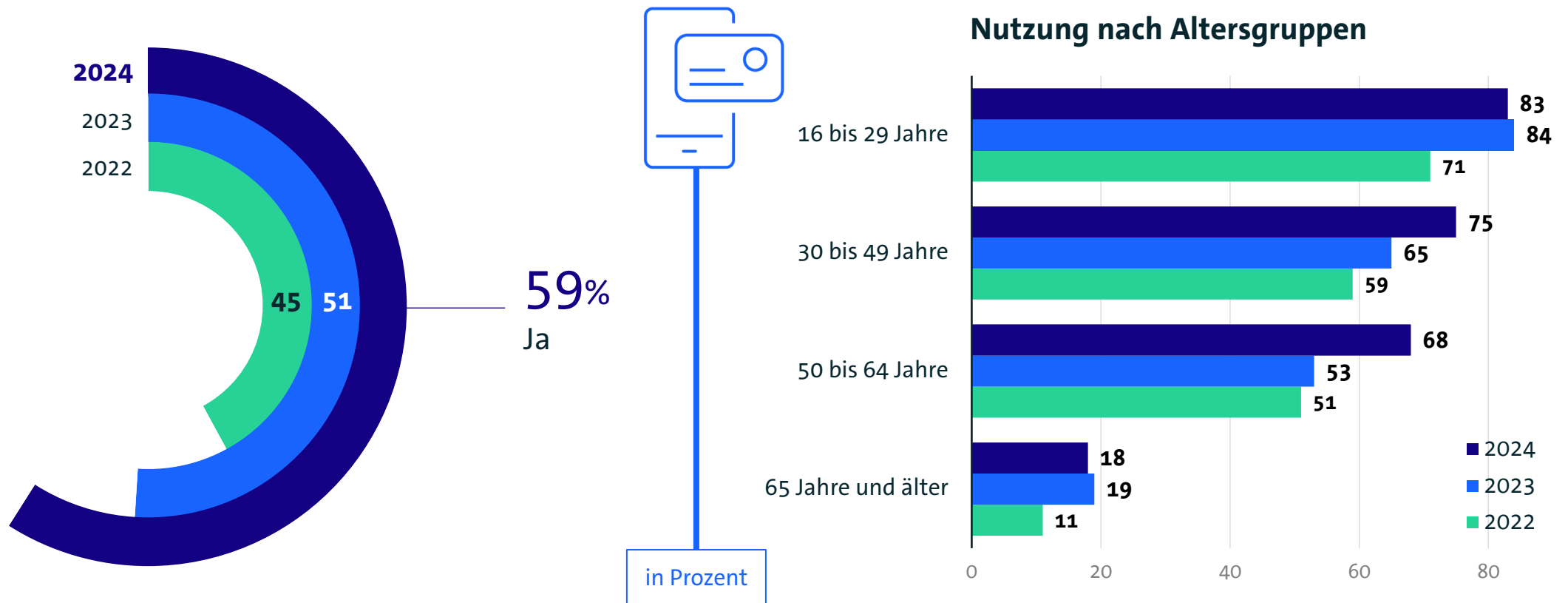
Kontaktloses Bezahlen: Immer mehr, immer häufiger

Haben Sie in den letzten drei Monaten auf eine der folgenden Arten kontaktlos – mit Karte, Smartphone oder Smartwatch – im Geschäft vor Ort bezahlt?



Knapp Mehrheit nutzt Smartphone und Smartwatch

Haben Sie in den letzten drei Monaten auf eine der folgenden Arten kontaktlos – mit Smartphone oder Smartwatch – im Geschäft vor Ort bezahlt?



05

Kryptowährungen

Interesse an Kryptowährungen wächst, doch es bleiben Hürden

Das Interesse an Kryptowährungen ist hoch: 28 Prozent der Deutschen haben bereits Kryptowährungen gekauft oder könnten sich dies vorstellen. Die Motive reichen von der Hoffnung auf Wertsteigerung bis hin zum Wunsch nach Anonymität und einer Alternative zu klassischen Finanzsystemen. Besonders die Möglichkeit, Geld staatlich unabhängig anzulegen, findet bei vielen Anklang.

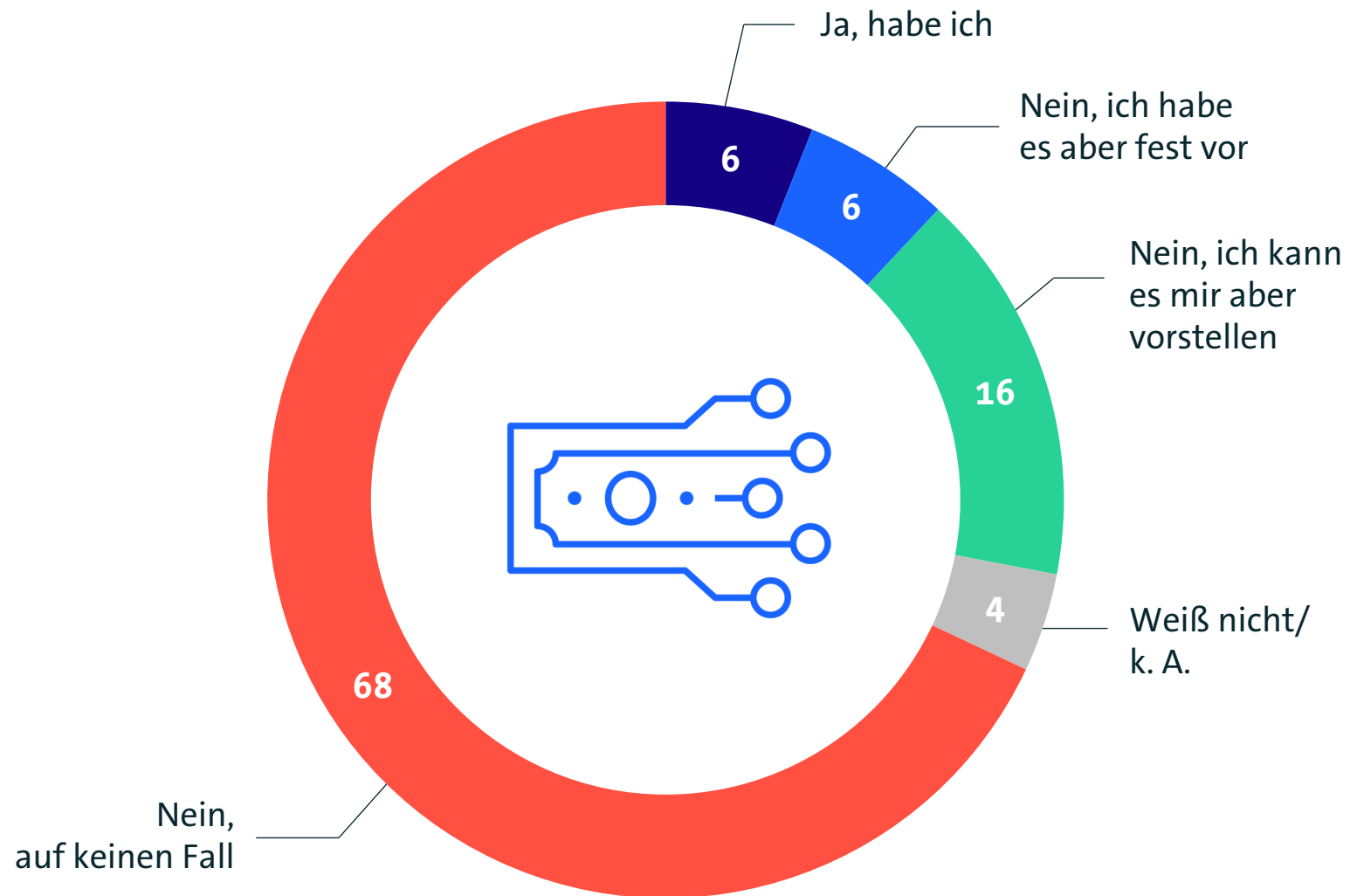
Gleichzeitig gibt es erhebliche Vorbehalte: 68 Prozent der Befragten können sich nicht vorstellen, Kryptowährungen zu erwerben. Gründe hierfür sind vor allem die Angst vor Wertverlust, die Komplexität der Nutzung und Unsicherheiten über den praktischen Nutzen. Auch ökologische Bedenken und Sorgen vor Hackerangriffen spielen eine Rolle.

Vor allem Vertrauen und Zugänglichkeit scheinen also entscheidend, um eine breitere Akzeptanz von Kryptowährungen zu erlangen.

Interesse an Bitcoin & Co. ist hoch

Haben Sie in der Vergangenheit bereits Kryptowährungen gekauft bzw. könnten sich das vorstellen?

in Prozent



Krypto-Käufer sind unzufrieden mit den Zentralbanken

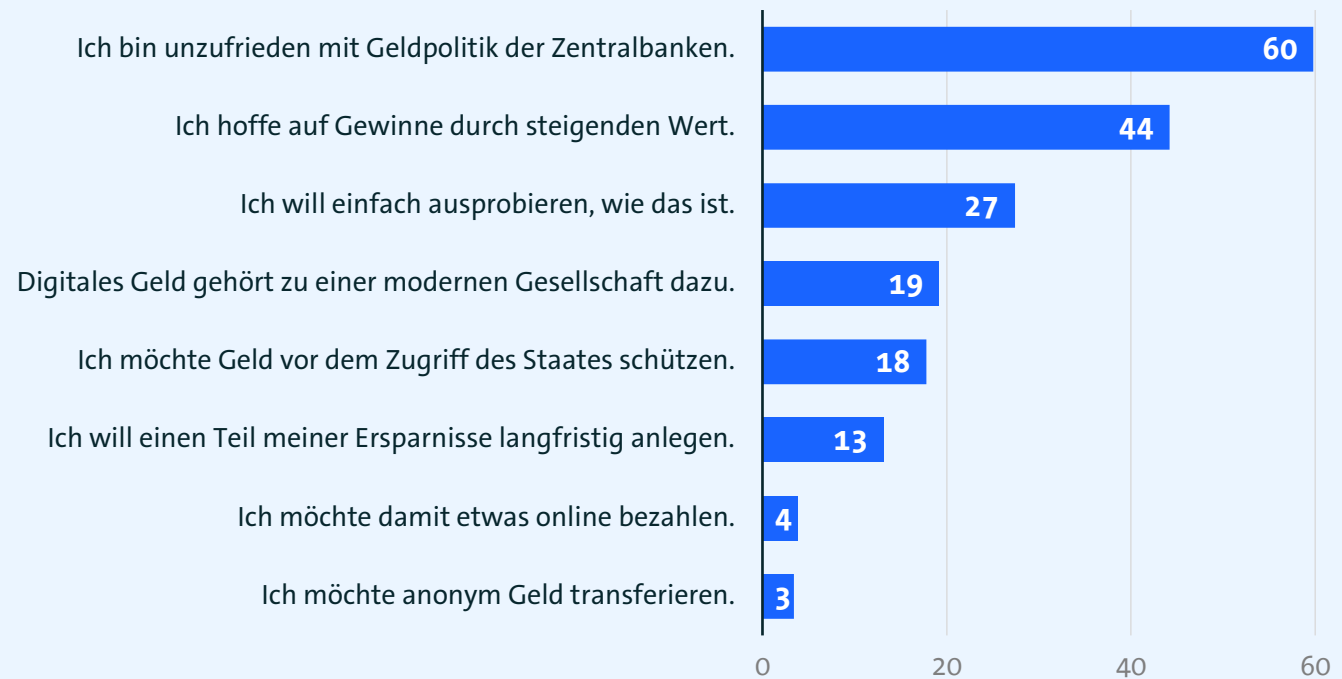
Haben Sie in der Vergangenheit bereits Kryptowährungen gekauft bzw. könnten sich das vorstellen?

28%

haben schon einmal Kryptowährungen gekauft oder können sich dies vorstellen

in Prozent

Aus welchen Gründen haben Sie Kryptowährungen erworben bzw. können sich das vorstellen?



Angst vor Wertverlust hält viele zurück

Haben Sie in der Vergangenheit bereits Kryptowährungen gekauft bzw. könnten sich das vorstellen?

68%

können sich nicht vorstellen, Kryptowährungen zu kaufen.

in Prozent

Aus welchen Gründen können Sie sich nicht vorstellen, Kryptowährungen zu kaufen?



06

Versicherungen

Digitale Versicherung: Abschluss und Schadenregulierung online

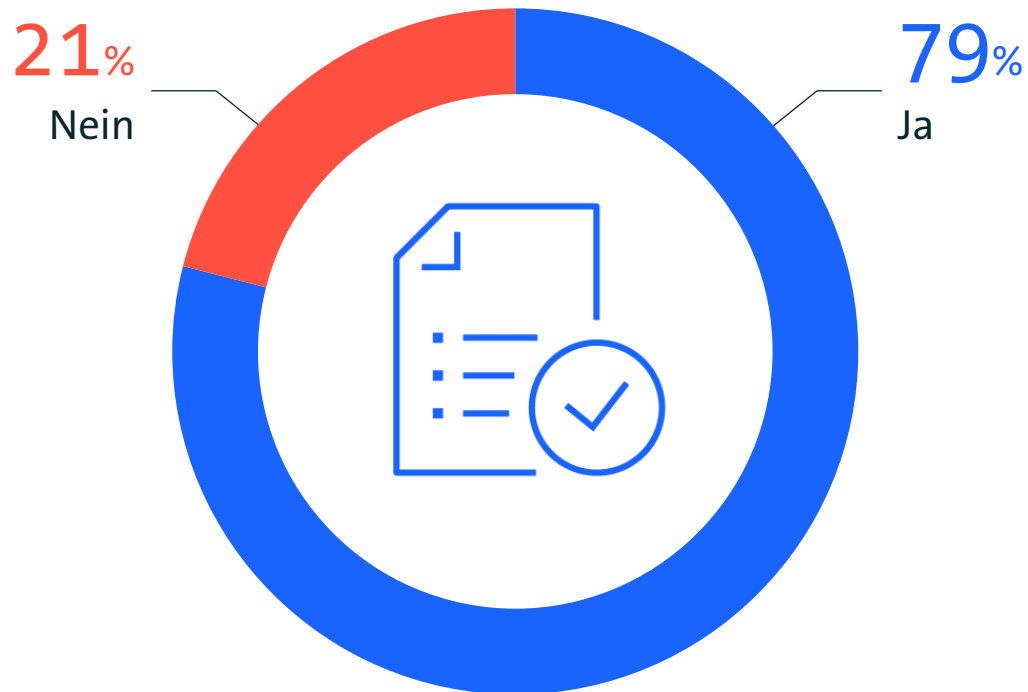
Der digitale Abschluss von Versicherungen ist für viele Menschen zur Normalität geworden: 79 Prozent der Deutschen haben schon mal eine Versicherung online abgeschlossen, 56 Prozent nutzen Online-Vergleichs-Plattformen, um Tarife schnell und unkompliziert zu vergleichen. Die Möglichkeit, Versicherungen flexibel online abzuschließen, spart Zeit und sorgt für mehr Transparenz bei der Auswahl.

Auch die Schadensregulierung profitiert von der Digitalisierung: 43 Prozent der Befragten möchten den gesamten Prozess – von der Meldung bis zur Auszahlung – online abwickeln. Insgesamt werden die digitalen Angebote der Versicherungen jedoch nur mit »ausreichend« bewertet.

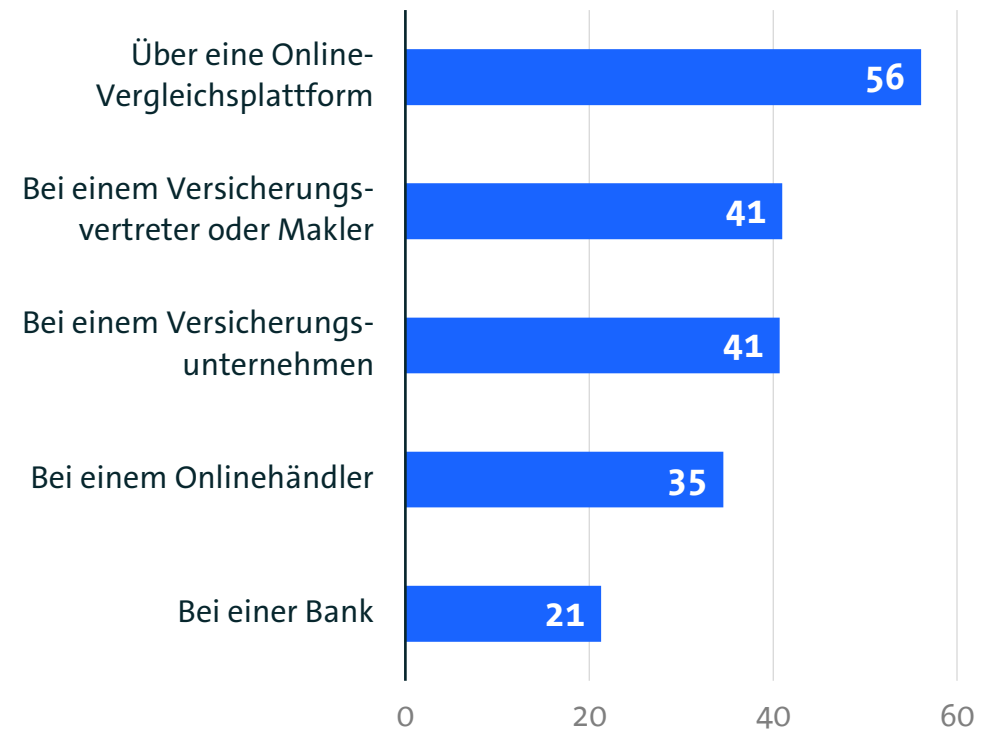
Besonders bei komplexeren Themen wie der Altersvorsorge zeigen sich die Vorteile digitaler Services. 67 Prozent der Befragten wünschen sich eine klare und übersichtliche Darstellung ihrer zukünftigen Einkünfte. 37 Prozent könnten sich vorstellen, sich in puncto Altersvorsorge von einer KI beraten zu lassen.

Online-Abschluss gehört zum Alltag

Haben Sie schon einmal eine Versicherung online abgeschlossen?



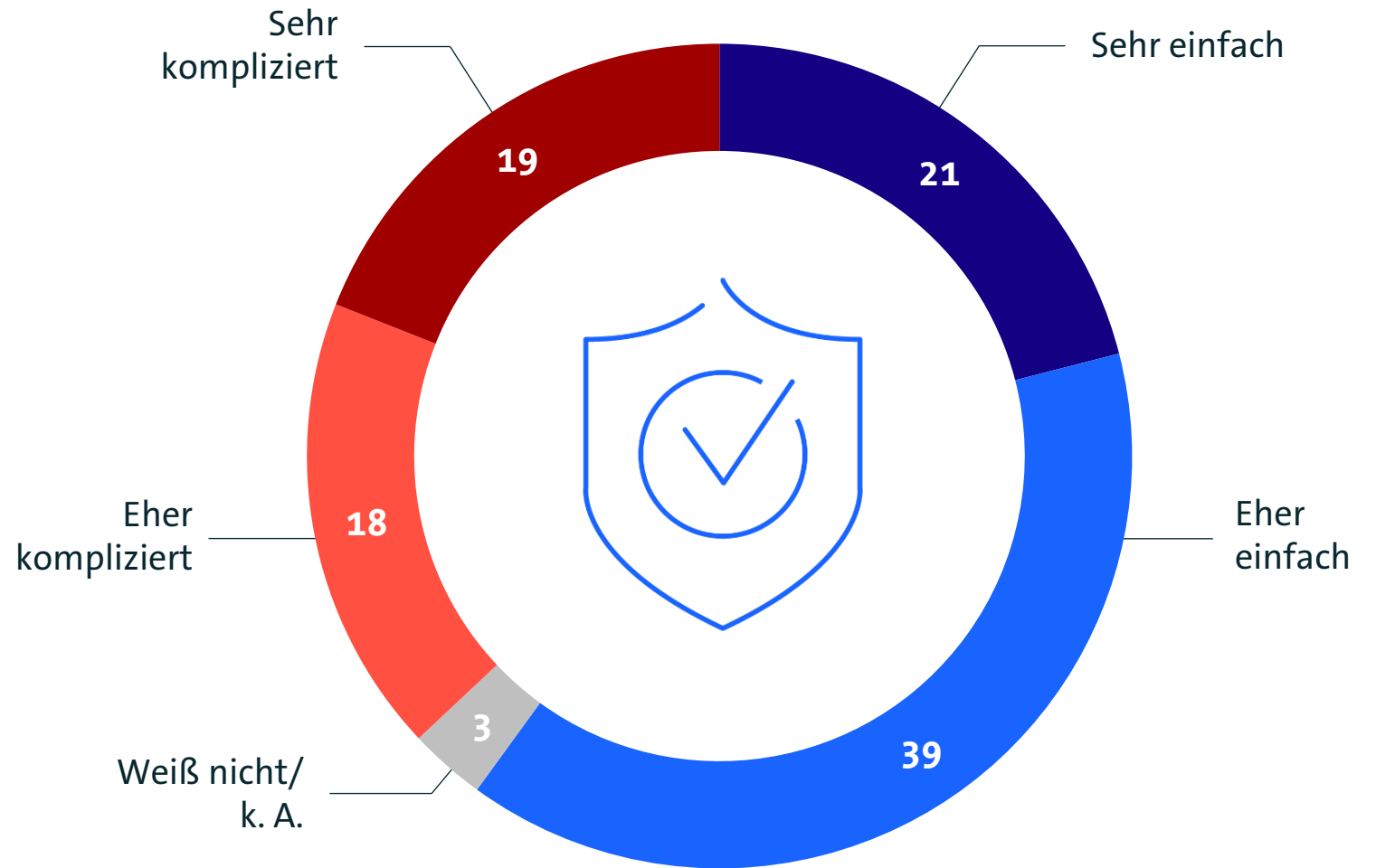
Wo haben Sie schon einmal selbst eine Versicherung abgeschlossen?



in Prozent

Geteiltes Urteil für Online-Abschlüsse

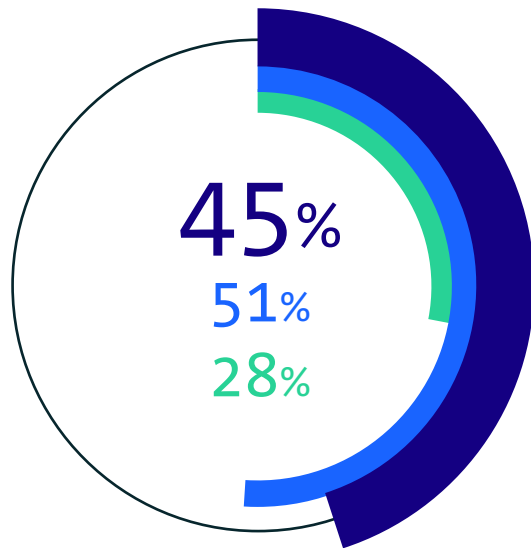
Eine Versicherung online abzuschließen war für mich...



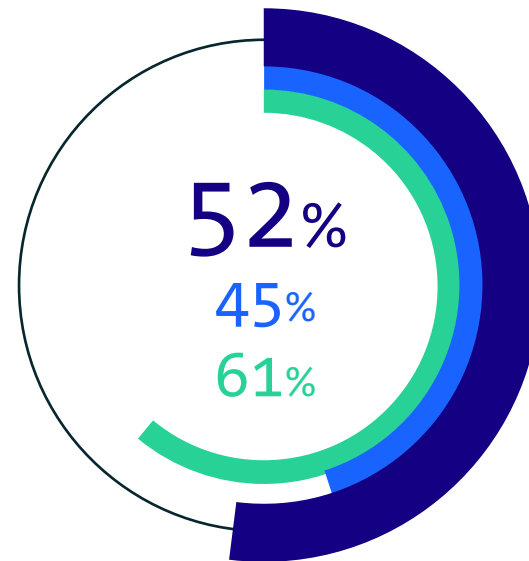
in Prozent

Mit hybriden Lösungen begegnen und bewegen

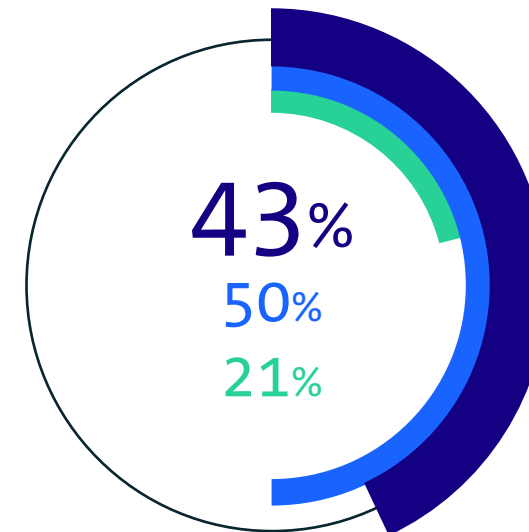
Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?



Ich möchte die Möglichkeit haben, Versicherungen **auf dem Smartphone abschließen** zu können.



Ich finde die Vorstellung beunruhigend, dass ein Schaden von meiner Versicherung **vollständig automatisiert abgewickelt** wird, auch wenn es dadurch besonders schnell geht.



Ich möchte einen Schadensfall mit meiner Versicherung am liebsten **komplett digital abwickeln**.

- Gesamt
- 16 – 29 Jahre
- 65 Jahre und älter

Digitale Angebote bekommen nur die Note Vier

Wie bewerten Sie insgesamt das digitale Angebot Ihrer Versicherungen?

16-29:	<i>ausreichend</i>	(3,6)
30-49:	<i>ausreichend</i>	(3,5)
50-64:	<i>ausreichend</i>	(3,6)
ab 65:	<i>ausreichend</i>	(3,6)
Gesamt:	<i>ausreichend</i>	(3,6)

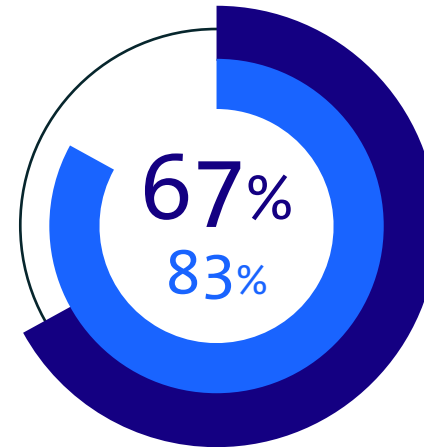
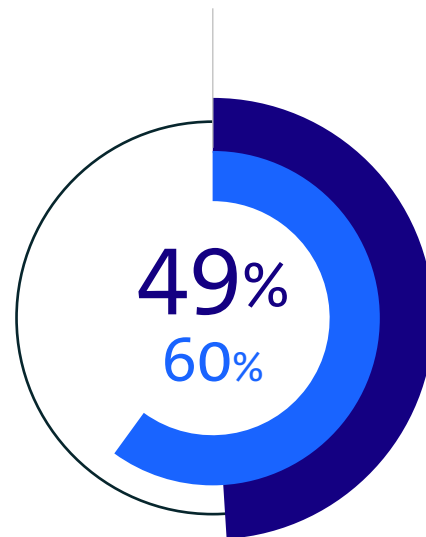
Altersvorsorge: Mehrheit wünscht sich digitale Übersicht

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zu?



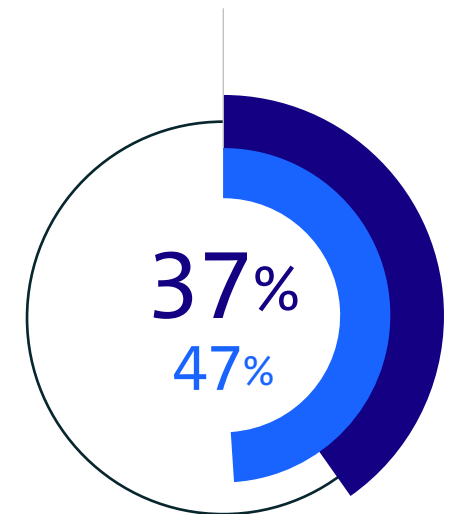
- Gesamt
- Personen, die noch nicht in Rente oder Pension sind

Produkte zur Altersvorsorge sind so kompliziert, dass sie **digital nicht ohne Hilfe** abgeschlossen werden können.



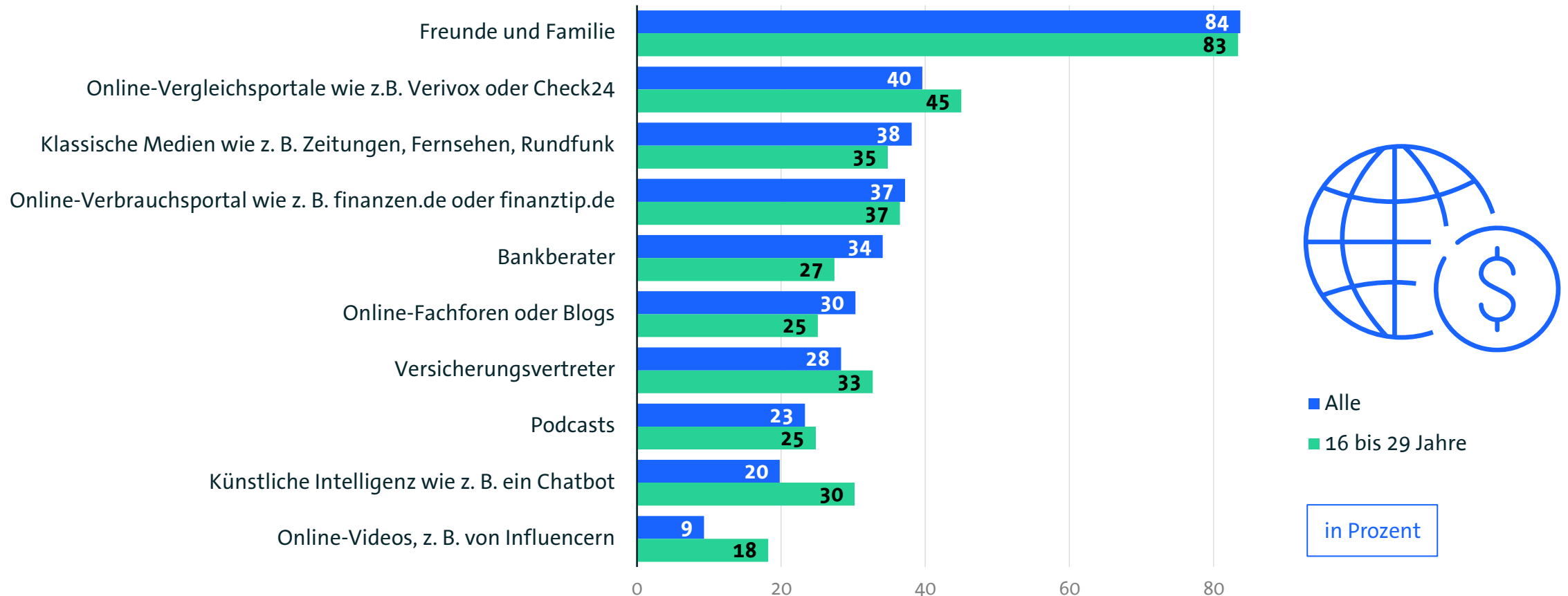
Ich möchte eine einfache **digitale Übersicht** über alle meine voraussichtlichen Einkünfte im Alter.

Ich würde mich von einer KI auf Grundlage meiner Lebenssituation zu meiner Altersvorsorge **beraten lassen**.



Mehr Vertrauen in Vergleichsportale als in den Bankberater

Inwiefern halten Sie die folgenden Personengruppen oder Quellen für vertrauenswürdig, wenn es um finanzielle Ratschläge geht?



07

Anhang

Erhebungsdesign

Digital Finance 2024

Auftraggeber	Bitkom e. V.
Studienkonzept und Fragebogendesign	Bitkom Research
Grundgesamtheit	Personen in Deutschland ab 16 Jahren
Stichprobengröße	n=1.004
Erhebungsmethode	Computergestützte telefonische Befragung (CATI, Dual Frame)
Erhebungszeitraum	KW 11 bis KW 15 2024
Gewichtung	Repräsentative Gewichtung auf Grundlage des aktuellen Mikrozensus des Statistischen Bundesamtes
Statistische Fehlerspanne	+/- 3 Prozent in der Gesamtstichprobe

Digitales Bezahlen 2024

Auftraggeber	Bitkom e. V.
Studienkonzept und Fragebogendesign	Bitkom Research
Grundgesamtheit	Personen in Deutschland ab 16 Jahren
Stichprobengröße	n=1.005
Erhebungsmethode	Computergestützte telefonische Befragung (CATI, Dual Frame)
Erhebungszeitraum	KW 18 bis KW 21 2024
Gewichtung	Repräsentative Gewichtung auf Grundlage des aktuellen Mikrozensus des Statistischen Bundesamtes
Statistische Fehlerspanne	+/- 3 Prozent in der Gesamtstichprobe

Ihre Ansprechpartner



Alina Bone-Winkel

Referentin Digital Banking
& Financial Services
a.bone-winkel@bitkom.org
T 030 27576-273



Konrad Greilich

Referent Digital Banking
& Financial Services
k.greilich@bitkom.org
T 030 27576-345



Lukas Spohr

Referent Digital Insurance
& InsurTech
l.spohr@bitkom.org
T 030 27576-340



Pauline Geisen

Werkstudentin Digitale
Transformation
p.geisen@bitkom.org
T 030 27576-176



Felix Lange

Senior Research
Consultant
felix.lange@bitkom.org
T 030 27576-546

Bitkom e. V.
Albrechtstraße 10
10117 Berlin
T 030 27576-0
bitkom@bitkom.org

[bitkom.org](https://www.bitkom.org)