

Pressemitteilung

05/09/2023



Internationale Umfrage unter Bankkunden: Deutsche am unzufriedensten

Deutsche Bankkunden schätzen Services wie Echtzeitinformationen über Kontoaktivitäten, betrachten die dazu notwendige Technologie aber skeptisch

Stuttgart, 05 September 2023 – **Deutsche Bankkunden sind weniger zufrieden mit ihrer Bank** als Verbraucher in anderen Ländern. Sie sind den Vorteilen **der Cloud gegenüber aufgeschlossen** und wünschen sich Services, wie **Open Banking** sie ermöglicht – können mit dem Begriff „Open Banking“ aber nichts anfangen. Dies geht aus dem „**International Banking Disruption Index 2023**“ hervor¹).

Die im Auftrag von GFT durchgeführte Umfrage verdeutlicht, dass sich die Bedürfnisse deutscher Bankkunden weitgehend mit denen internationaler Kunden decken. Das wichtigste Service-Angebot für deutsche Bankkunden ist eine **einfach zu bedienende Banking App**, dicht gefolgt vom **Schutz vor Betrug**. Zusätzliche Services, die deutsche Kunden laut der Umfrage gerne nutzen würden sind:

- **Sofortüberweisungen** ohne unnötige Kosten;
- **Empfehlungen** und **Spartipps** ihrer Bank;
- ein ganzheitlicher **Überblick über mehrere Bankkonten**.

Deutsche Bankkunden sind jedoch mit ihrer Bank im Durchschnitt weniger zufrieden als Verbraucher in anderen Ländern. **5,3 Prozent** der deutschen Verbraucher gaben an, „**sehr unzufrieden**“ mit ihrer Bank zu sein – mehr als doppelt so viele wie im Durchschnitt der sechs untersuchten Länder. **16,6 Prozent** der Deutschen **befinden sich momentan auf der Suche nach einem neuen Anbieter**, **15,4 Prozent** sind sich noch **unsicher** – auch diese Werte liegen über dem Durchschnitt aller Befragten.

Neue Lösungen wie **cloud-native Kernbankensysteme** haben immense Vorteile für Banken und Kunden. Das scheint bei den Verbrauchern angekommen zu sein: **37,4 Prozent halten es für gut, dass Banken die Cloud nutzen**, nur **22,7 Prozent sind dagegen**. Besonders den Erhalt von **Echtzeit-Informationen über Kontoaktivitäten** heben die Befragten als positive Eigenschaft cloud-nativer Systeme hervor (51,5 Prozent nannten dies als Vorteil). Auch die **schnelleren Reaktionen auf Kundenanfragen** und das **vergrößerte Serviceangebot** überzeugen die Bankkunden (47,7 Prozent).

„Die Studie zeigt: Services auf Basis von Open Banking und cloud-nativen Systemen sind voll nach dem Geschmack der deutschen Verbraucher. Modernen Lösungen und neuen Technologien gehört also auch im Banking-Umfeld die Zukunft. Um mit der Weiterentwicklung der Möglichkeiten Schritt zu halten und den wachsenden Ansprüchen gerecht zu werden, müssen Banken sich jetzt zukunftsorientiert aufstellen,“ sagt Sascha Beck, Managing Director Financial Services bei GFT Deutschland.

Dennoch halten sich einige Ängste bezogen auf die Nutzung der Cloud offenbar hartnäckig. Die Hauptgründe für eine negative Einstellung gegenüber der Cloud sind laut der Umfrage: **Angst um die Sicherheit von Daten** (59,2 Prozent der Befragten), **Angst vor Hackerangriffen** (58,9 Prozent) sowie die befürchtete **Abhängigkeit von großen Cloud-Providern** (32,9 Prozent). Diese Ängste basieren jedoch auf Irrtümern und verzerrter Wahrnehmung.

Cloud-native Systeme sind im Vergleich zu Mainframe-basierten Systemen sogar **sicherer**. Vereinfacht gesagt, sind die großen Cloud-Anbieter deutlich besser in der Lage, ihre Daten und die ihrer Kunden zu schützen, als irgendein Unternehmen dies bei on-premise Systemen leisten könnte.

Die Umfrage zeigt auch die **steigende Relevanz von Open Banking**, um mit den Kundenbedürfnissen Schritt zu halten: 37,8 Prozent der befragten deutschen Verbraucher wünschen sich **schnelle und günstige Überweisungen**, 32,8 Prozent wollen eine **ganzheitliche Übersicht über mehrere Konten**. 20,4 Prozent wünschen **verbesserte Bonitätsprüfungen** durch leicht zugängliche und teilbare Daten und 19,2 Prozent ein **besser auf sie zugeschnittenes Service-Angebot**. Dass all dies Vorteile von **Open Banking** sind, war den meisten Befragten in Deutschland jedoch nicht klar: **78,9 Prozent** der Befragten **Deutschen konnten nicht benennen, welche Vorteile Open Banking mit sich bringt**. 53,7 Prozent hatten noch nie von Open Banking gehört und weitere 24,9 Prozent kannten zwar den Begriff, wussten jedoch nicht um die Vorteile des Konzepts. Offenbar hat also die Finanzbranche noch einige Aufklärungsarbeit zu leisten.

Weitere Erkenntnisse aus der Umfrage:

- Weltweit sind der Schutz vor Betrug (49,3 Prozent) und eine einfach zu bedienende digitale Banking-App (46,9 Prozent) die wichtigsten Angebote, die eine Bank bieten muss.
- Für deutsche Bankkunden steht eine benutzerfreundliche Banking-App (49,7 Prozent) noch vor dem Schutz vor Betrug (46,5 Prozent).
- Weltweit wünschen sich 50,0 Prozent der Befragten Sofortüberweisungen ohne zusätzliche Kosten, wobei Empfehlungen und Spartipps (30,0 Prozent) sowie ein maßgeschneidertes Kundenerlebnis (26,9 Prozent) auf den Plätzen zwei und drei liegen.
- In Deutschland bevorzugt fast ein Drittel (32,8 Prozent) der Befragten eine ganzheitliche Sicht auf ihre Finanzen über mehrere Bankkonten hinweg (was durch Open Banking unterstützt werden könnte), gegenüber Empfehlungen zu Spartipps (31,3 Prozent) und einem maßgeschneiderten Kundenerlebnis (19,2 Prozent).
- Der Hauptgrund für die Eröffnung eines neuen Bankkontos ist im Durchschnitt der untersuchten Länder finanzielle Anreize neuer Anbieter (25,5 Prozent) dicht gefolgt von Gebühren vorheriger Anbieter (22,7 Prozent). In Deutschland liegen die Gebühren der bisherigen Anbieter (33,2 Prozent) vor den finanziellen Anreizen neuer Anbieter (22,7 Prozent).
- 27,5 Prozent der international Befragten gaben an, dass sie mit der App und den Online-Banking-Einrichtungen ihrer Hauptbank „sehr zufrieden“ sind.
- Amerikanische Verbraucher sind am zufriedensten mit ihren Online-Banking-Plattformen: 40,8 Prozent der Befragten gaben an, dass sie mit ihrem derzeitigen Anbieter „sehr zufrieden“ sind. Deutsche sind am unzufriedensten mit der mobilen App und den Online-Banking-Einrichtungen ihrer Banken, 4,5 Prozent gaben in der Umfrage an, „sehr unzufrieden“ zu sein.

Open Banking weltweit unklar, Deutschland unter Durchschnitt:

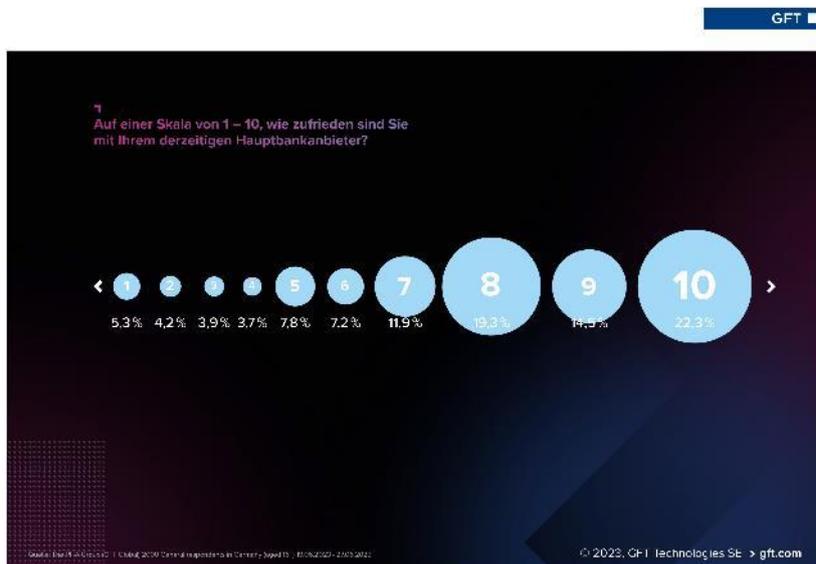
- Die Mehrheit der Verbraucher in den sechs untersuchten Ländern hat schon von Open Banking gehört (52,2 Prozent). Deutschland liegt dabei mit 46,4 Prozent unter dem Durchschnitt.
- Mehr als 3 von 4 Befragten international (75,5 Prozent) kennen die Vorteile von Open Banking nicht. In Deutschland liegt der Wert bei 78,5 Prozent.
- Befragte aus Polen, Italien und den USA sind am besten mit Open Banking vertraut. Befragte aus Japan, Deutschland und dem Vereinigten Königreich am wenigsten.

¹Für den Banking Disruption Index befragte das Marktforschungsunternehmen Censurwide 12.019 Verbraucher in Deutschland, dem Vereinigten Königreich, Polen, Italien, Japan und den USA.



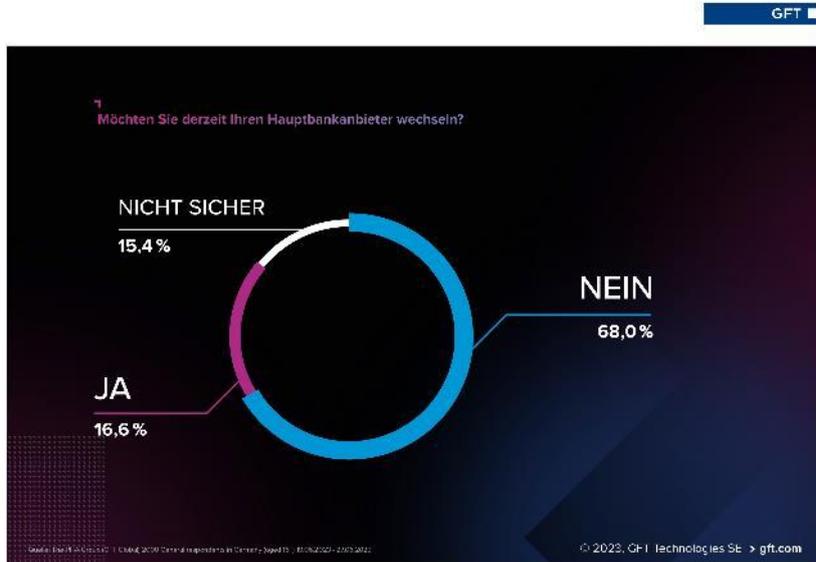
Sascha Beck, Managing Director Financial Services bei GFT Deutschland

[Download](#)



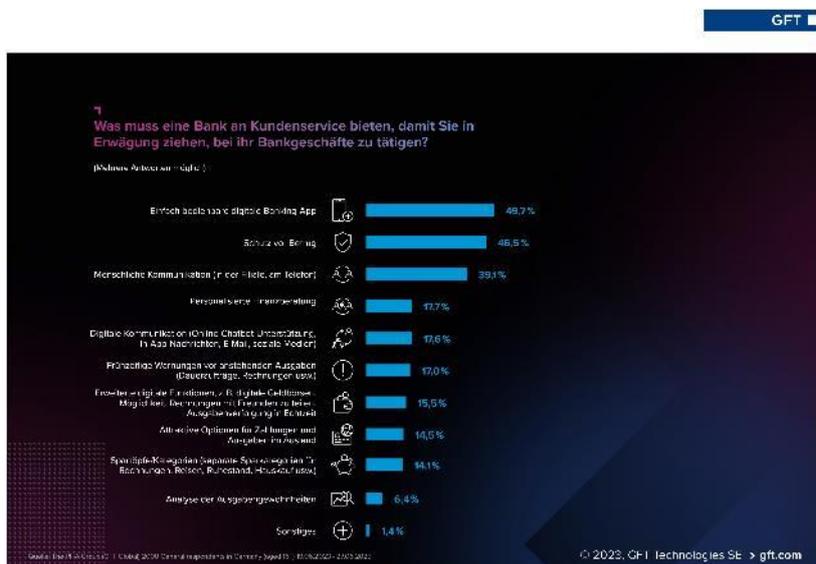
5,3% der deutschen Verbraucher sind „sehr unzufrieden“ mit ihrer Bank.

[Download](#)



16,6% der deutschen Verbraucher wollen aktuell ihre Bank wechseln, 15,4% ziehen einen Wechsel zumindest in Erwägung.

[Download](#)



Das wichtigste Service-Angebot für deutsche Bankkunden ist eine einfach zu bedienende Banking App, dicht gefolgt vom Schutz vor Betrug.

[Download](#)



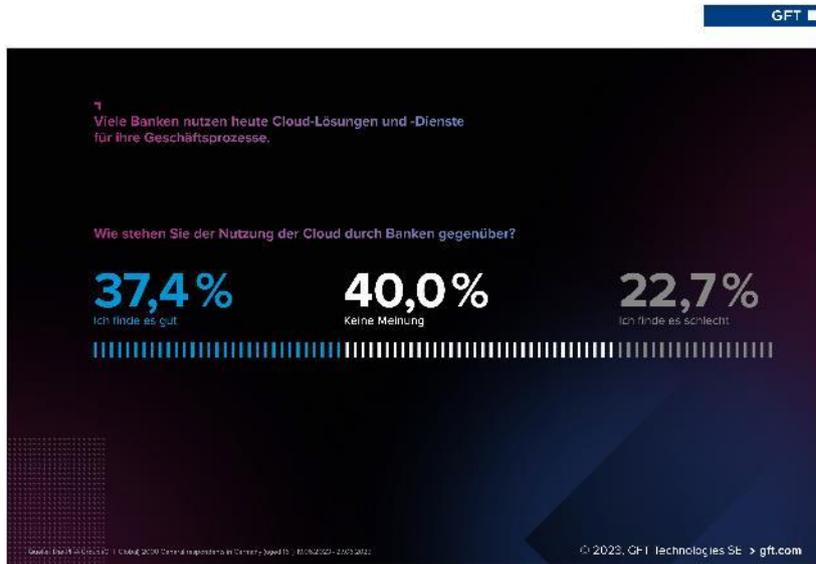
37,8% der deutschen Verbraucher wünschen sich schnelle und günstige Überweisungen.

[Download](#)



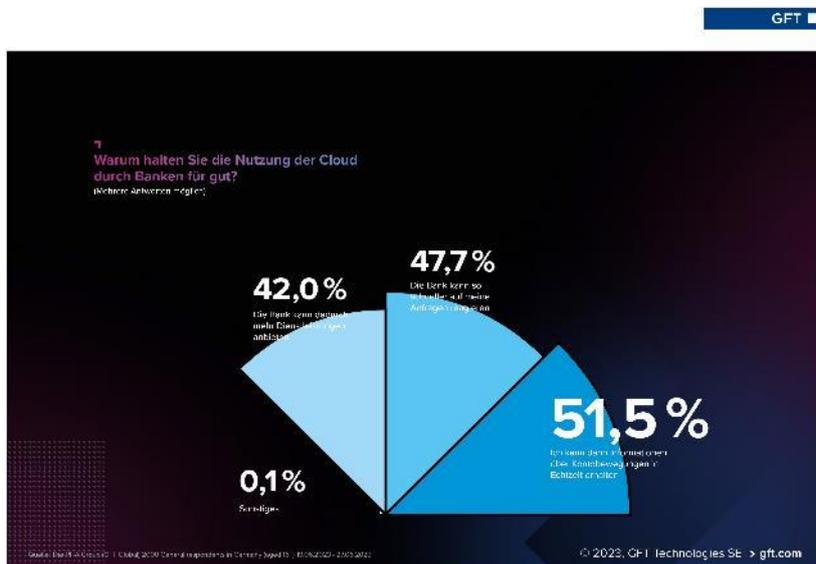
Fast 80% der deutschen Verbraucher kennen die Vorteile von Open Banking nicht oder wissen mit dem Begriff nichts anzufangen.

[Download](#)



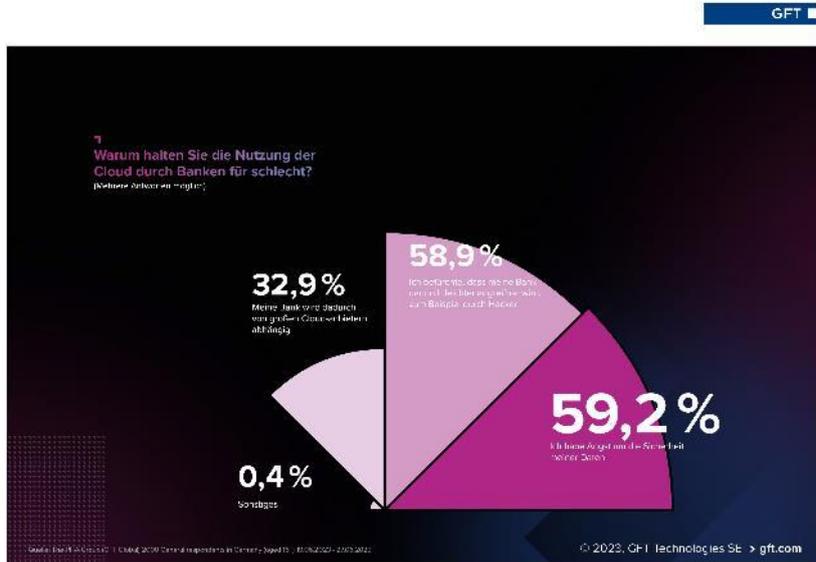
Die deutschen Verbraucher sind immer noch unsicher über die Nutzung der Cloud durch Banken.

[Download](#)



Die Verbraucher schätzen die Cloud, weil sie Echtzeit-Kontoinformationen und schnelle Reaktionen der Banken ermöglicht.

[Download](#)



Skeptisch gegenüber der Cloud sind die Deutschen vor allem, weil sie Angst um die Sicherheit ihrer Daten haben und glauben, dass die Cloud Banken leichter angreifbar wird.

[Download](#)

Laden Sie sich [alle Grafiken](#) mit schwarzem oder weißem Hintergrund herunter. Sollten Sie die Grafiken in CMYK Format benötigen, melden Sie sich bitte bei uns.

Bei weiteren Fragen zu den Ergebnissen der Umfrage wenden Sie sich gerne an anke.roser@gft.com

Diese Pressemitteilung steht Ihnen auch im [GFT Newsroom](#) zum Download zur Verfügung.

Pressekontakt:

GFT Gruppe

Dr. Markus Müller
Öffentlichkeitsarbeit der Gruppe
GFT Technologies SE
Schelmenwasenstraße 34
70567 Stuttgart
Deutschland
+49 711 62042-344
markus.j.mueller@gft.com

GFT Deutschland

Anke Roser
Leiterin Marketing & Kommunikation Deutschland
GFT Technologies SE
Schelmenwasenstraße 34
70567 Stuttgart
Deutschland
+49 152 09860124
Anke.Roser@gft.com

Über GFT – Shaping the future of digital business.

GFT ist ein Pionier in der digitalen Transformation. Das Unternehmen entwickelt nachhaltige Lösungen auf Basis neuer Technologien, darunter künstliche Intelligenz und Blockchain/DLT. Zum Leistungsangebot gehören die Modernisierung von Kernsystemen, die Migration zu offenen Cloud-Plattformen und die Einführung von energieeffizientem Code.

Stärken von GFT sind fundiertes technisches Know-how, starke Partnerschaften und umfassende Branchenkenntnisse. Damit gestaltet das Unternehmen gezielt die digitale Transformation seiner Kunden in der Finanz- und Versicherungsbranche sowie in der Fertigungsindustrie. Durch den intelligenten Einsatz von Technologie profitieren GFT Kunden von einem größeren Mehrwert und einer höheren Produktivität. Die Experten und Expertinnen von GFT entwickeln und implementieren skalierbare Software-Anwendungen. Dadurch machen sie den Zugang zu innovativen Geschäftsmodellen sicher und einfach.

Mit Standorten in mehr als 15 Märkten weltweit garantiert GFT Nähe zu seinen Kunden. Das Unternehmen vereint außerdem mehr als 35 Jahre Erfahrung und ein globales Team aus über 10.000 engagierten Talenten. GFT bietet ihnen Karrieremöglichkeiten in den innovativsten Bereichen der Softwareentwicklung. Die Aktie der GFT Technologies SE ist im SDAX der Deutschen Börse gelistet (Ticker: GFT-XE).

www.gft.com/de

www.blog.gft.com/de

www.linkedin.com/company/gft-group/

www.twitter.com/gft_de