

3.1.1 Höhere Nutzungszufriedenheit mit Bankkonto und Online-Banking

In der Dimension „Nutzungszufriedenheit“ stechen drei Items mit erhöhten Mittelwertdifferenzen hervor: die Zufriedenheit mit dem Bankkonto, die Zufriedenheit mit Online-Bezahlverfahren und die Zufriedenheit mit Telefon-Banking (siehe

Abbildung 2). Die Nutzungszufriedenheit mit dem Bankkonto und mit Online-Bezahlverfahren ist im Vergleich zu 2023 angestiegen: Während 2023 74,0 Prozent der Befragten zufrieden mit der Nutzung ihres Bankkontos waren, gilt dies ein Jahr später für 78,0 Prozent. Mit der Nutzung von Online-Bezahlverfahren waren 2023 73,5 Prozent

Abbildung 2:
ITEMVERGLEICHE DIMENSION 1: NUTZUNGSZUFRIEDENHEIT MIT ... , 2023 UND 2024

... dem Bankkonto¹



... Telefon-Banking²



... Online-Bezahlverfahren¹



■ Zufrieden (Skalenwert 4–5) ■ Teils, teils (Skalenwert 3) ■ Unzufrieden (Skalenwert 1–2)

Basis: n=618 bis n=1.416 (2024), n=678 bis n=1.444 (2023) | ¹F: Nutzen Sie die folgenden Finanzdienstleistungen? | ¹F: Und wie zufrieden sind Sie mit den von Ihnen regelmäßig genutzten Finanzdienstleistungen? | ²F: Nutzen Sie die folgenden Banking-Kanäle? | ²F: Und wie zufrieden sind Sie mit den Kanälen, die Sie regelmäßig für Ihre Bankgeschäfte nutzen? Angaben in Prozent | Abweichungen von 100 Prozent stammen von Rundungen.

zufrieden, 2024 liegt der Wert bei 79,1 Prozent. Beim Telefon-Banking ist die Tendenz gegenläufig: Hier sind 2024 61,0 Prozent der Befragten unzufrieden mit der Nutzung – 7,6 Prozentpunkte mehr als im Vorjahr.

Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass die Zufriedenheitsmessung der Index-Fälle bereits die Nichtnutzung aufgrund von Hürden einbezieht: Um möglichen Barrieren mehr Gewicht zu verleihen, fließt für diejenigen Befragten, die Finanzdienstleistungen oder Banking-Kanäle aufgrund von Barrieren nicht nutzen können, der Wert „sehr unzufrieden“ in die Zufriedenheitsmessung ein.

Ein Blick auf die Entwicklung der Nutzungshürden im Jahresvergleich zeigt, dass der Anteil derjenigen, bei denen eine Hürde die Bankkontonutzung verhindert, im Vorjahr um rund drei Prozentpunkte über dem Anteil der diesjährigen Erhebung lag. Wird die Nutzungszufriedenheit nur für diejenigen Befragten betrachtet, die ein Bankkonto nutzen, hat sich der Wert im Jahresvergleich kaum verändert: 2023 waren 82,7 Prozent der Nutzer:innen eines Bankkontos mit ihrem Bankkonto zufrieden, darunter 53,2 Prozent sogar sehr zufrieden. Mit 84,2 Prozent zufriedenen Nutzer:innen und 53,2 Prozent sehr zufriedenen Nutzer:innen haben sich die diesbezüglichen Werte seit 2023 kaum verändert und die Unterschiede zwischen den Befragungsjahren sind vielmehr auf den Abbau von Nutzungshürden zurückzuführen.

Ein ähnliches Bild zeigt sich bei der Nutzungszufriedenheit mit Online-Bezahlverfahren und mit dem Telefon-Banking. Die Nutzung von Online-Bezahlverfahren wurde im Jahr 2023 bei 15,0 Prozent der Befragten durch eine Hürde verhindert, ein Jahr später liegt der Anteil bei 11,2 Prozent. Werden nur diejenigen Befragten berücksichtigt, die Online-Bezahlverfahren nutzen, hat sich die Nutzungszufriedenheit von 87,5 Prozent im Vorjahr auf 89,9 Prozent im Jahr 2024 erhöht.

Das Telefon-Banking wurde 2023 von 27,4 Prozent der Befragten genutzt, 2024 nur noch von 20,2 Prozent. Dadurch ist der Itemmittelwert, bei dem die Nichtnutzung aufgrund einer Hürde mit dem Wert „sehr unzufrieden“ einbezogen wird, im Jahresvergleich gesunken. Bezieht man nur die Nutzer:innen des Telefon-Bankings ein, liegt die Zufriedenheit mit dem Telefon-Banking im Jahr 2024 mit 79,9 Prozent sogar etwas über dem Wert des Vorjahres (75,4 % Zufriedenheit).

3.1.2 Finanzkompetenz: steigendes Gefühl der Gleichberechtigung

In der Index-Dimension „Finanzkompetenz“ ergeben sich zwischen den Jahren 2023 und 2024 bei drei Items auffällige Differenzen in den Mittelwerten – alle drei bei dem Indikator der Finanzentscheidungen (siehe Abbildung 3). Der Anteil derjenigen, die angeben, bei finanziellen Entscheidungen auf die Hilfe anderer angewiesen zu sein, lag 2023 bei 36,5 Prozent. 2024 liegt der Wert mit 28,2 Prozent um 8,3 Prozentpunkte unter