

Nutzung von Online-banking wächst in CEE stärker als in Österreich

Online-banking wird in Zentral- und Osteuropa (CEE) und in Österreich immer beliebter: Mehr als jeder zweite Österreicher und Tscheche und fast jeder zweite Slowake nutzen Bankdienste übers Internet

Die Filiale stirbt nicht aus: Deutlich mehr als zwei Drittel aller Bankkunden in CEE besuchen nach wie vor Bankfilialen

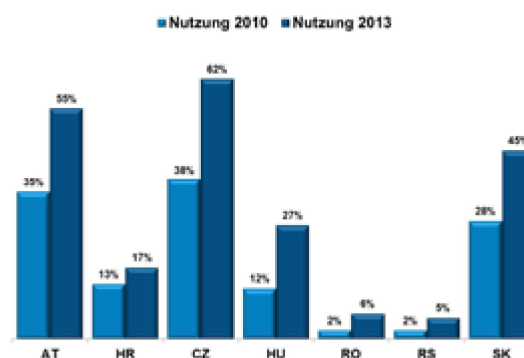
Um dem digitalen Wandel Rechnung zu tragen und individuelle Ansprüche weiterhin zu berücksichtigen, müssen Banken einen entsprechenden Mix aus Filial- und digitalen Diensten anbieten

Das Konsumentenverhalten befindet sich in einem Wandlungsprozess und mit ihm auch das klassische Bankgeschäft. Rund 70% der Menschen im bankfähigen Alter in Österreich und CEE sind online. Fast zwei Drittel der Österreicher, nahezu jeder zweite Kroatier und ein Drittel der Slowaken, Ungarn und Serben haben bereits ein Smartphone. Und immer mehr verwenden den Computer für die Hosentasche auch, um mit ihrer Bank in Verbindung zu treten. Zu diesem Ergebnis kommt eine aktuelle Studie[1] der Erste Group. In Tschechien zeigt sich der Trend zur steigenden Nutzung von Online-banking am deutlichsten. Während im Jahr 2010 noch 38% der Tschechen von Online-banking Gebrauch gemacht haben, waren es 2013 bereits 62%.

„Bankgeschäft ist heute nicht mehr das, wo man hingeht, sondern das, was man tut“, stellt Dieter Stock, Leiter von Customer Experience in der Erste Group, fest. „Zwar liegt der Anteil der Bankkunden, die Online-banking nutzen, in Rumänien bei vergleichsweise niedrigen 6% und in Serbien bei 5%, doch vor vier Jahren waren es in beiden Ländern lediglich 2%. In allen unseren Märkten beobachten wir ein rasches und stabiles Wachstum bei der Nutzung digitaler Kanäle“, fügt Stock hinzu.

Heute setzt inzwischen fast ein Fünftel aller Rumänen und sogar mehr als ein Drittel der Serben auf eine Kombination aus digitalen Kanälen – wie Online-banking oder mobile Anwendungen – und dem Besuch einer Filiale. Am höchsten ist der Anteil jener Bankkunden, die sowohl digitales Banking als auch Filialen nutzen, in Österreich (45%), knapp gefolgt von der Slowakei (44%) und Tschechien (43%). Im Mittelfeld der „gemischten Nutzung“ liegt Ungarn (33%) und Kroatien (28%). „Trotz des teilweise starken Gefälles zwischen den CEE-Ländern bei der Nutzung digitaler Kanäle zeigt die Studie einen klaren Wachstumstrend in allen Ländern“, sagt Stock.

Die Nutzung von Online-banking steigt in allen Märkten



Quelle: GfK FMDS, Basis: Bankkunden

Zur Beratung in die Filiale, für schnelle Auskünfte der Griff zum Smartphone

Um einen Kredit aufzunehmen, oder sich zu Produktdetails beraten zu lassen, bevorzugen die meisten der Befragten in CEE und Österreich nach wie vor den Besuch einer Filiale. Die Überprüfung des Kontostands oder bargeldlose Überweisungen werden inzwischen vor allem digital erledigt. „Der Fokus auf mobile Anwendungen

alleine wird nicht ausreichen, um Kunden zu gewinnen und langfristig zu binden“, hält Dieter Stock fest. In den letzten 12 Monaten waren jeder zweite Österreicher, vier von zehn Slowaken und Serben und rund ein Drittel aller Kroaten und Tschechen in einer Bankfiliale um sich von ihrem Bankberater betreuen zu lassen. Viele nutzen die Bankfiliale auch als Selbstbedienungszone. Mehr als drei Viertel der Österreicher, Ungarn, Serben und Kroaten wickelten im letzten Jahr ihre Bankgeschäfte auch in der Selbstbedienungszone der Bankfiliale ab. „Menschen, die heute ihren Bankbetreuer aufsuchen, erwarten sich Top-Beratung und das Gefühl willkommen zu sein. Um mit dem digitalen Wandel Schritt zu halten, müssen Banken einen entsprechenden Mix aus Filialen und digitalen, schnell verfügbaren Diensten anbieten müssen“, so Stock abschließend.

Eines der Produkte der Erste Bank Oesterreich, das diesen Trend aufgreift, ist die QuickCheck-App, eine simple Anwendung um per Knopfdruck den Kontostand abzurufen. Diese App ist aus der Analyse des Kundenverhaltens entstanden: 9 von 10 Kunden, die sich ins online-Banking einloggen, wollen nur rasch ihre Kontoinformation abrufen. Innerhalb kurzer Zeit wurde die App mehr als 220.000 Mal heruntergeladen.



[Channel Usage in Erste Group Region 2014 \[pdf; 1.1 MB\]](#)

© 2015 Erste Group Bank AG