

FOR IMMEDIATE RELEASE

## **Global Digital Banking Index 2021: N26** veröffentlicht Studie zur Zukunft des digitalen Bankwesens

- Die Studienergebnisse belegen, dass heute bereits 23 % der VerbraucherInnen aus 28 Ländern über ein Konto einer Digitalbank verfügen.
- Die Akzeptanz von vollständigem Online-Banking könnte in Zukunft auf 70 % ansteigen, mit einer entsprechenden Marktkapazität von 1,4 Milliarden KundInnen. Weibliche KundInnen werden dabei die nächste Wachstumswelle im Digital-Banking vorantreiben.
- Deutschland und auch Europa bilden das Schlusslicht bei der Nutzung von Digitalbanken. Dennoch ist in Deutschland seit 2018 die Nutzung von Digitalbanken um 35 % gestiegen. 54 % aller Deutschen können sich zudem den Wechsel zu einer Digitalbank ohne Filiale vorstellen.

**BERLIN, 2. Dezember 2021** - Mit der weltweit steigenden Nachfrage nach digitalen und innovativen Finanzdienstleistungen gewinnen digitale Banken wie N26 bei Millionen von KundInnen an Bedeutung. In diesem Zusammenhang hat N26 den "[2021 Global Digital Banking Index](#)" veröffentlicht, bei welchem über 47.000 private BankkundInnen in 28 Märkten befragt wurden, um eine im Zuge der Pandemie verändernde Akzeptanz der VerbraucherInnen gegenüber digitalen Banking zu untersuchen.<sup>1</sup>

Der Index befasst sich mit Treibern und Hindernissen für die Akzeptanz von Digitalbanken und der Erwartungshaltung, wie sich der Sektor in den kommenden Jahren entwickeln wird. Die Studienergebnisse unterstreichen nicht nur die steigende Nachfrage nach einfachen, intuitiven und digitalen Bankdienstleistungen, sondern verdeutlichen auch das bis dato ungenutzte Wachstumspotenzial des digitalen Bankwesens in den kommenden Jahren. Die Zukunft des digitalen Bankwesens scheint auf Grundlage der Studienergebnisse nicht nur vielversprechend zu sein, sondern mit Blick auf den potenziellen Kundenstamm auch vielfältiger zu werden. Besonders weibliche KundInnen werden die nächste Wachstumswelle im Digital-Banking vorantreiben.

### **Wachstumstreiber und Schlüsselemente im Digital Banking**

In den 28 untersuchten Ländern verfügt knapp jede vierte Person (23 %, damit schätzungsweise 450 Millionen Kunden) ein Konto auf einer Digitalbank. Fast die Hälfte (46 %) der Umfrageteilnehmer, die noch keine Digitalbank nutzen, wäre motiviert, ein reines Online-Bankkonto zu eröffnen, um von den Vorzügen der digitalen Kontoführung zu profitieren. Dazu zählen die intuitive Benutzererfahrung mit Apps und der Website (38%), ein gutes PreisLeistungsverhältnis (34 %) die vereinfachte Kommunikation mit der Bank

---

<sup>1</sup>N26 arbeitete mit einem globalen Partner zusammen, um 47.810 Befragte in 28 Märkten zu befragen, darunter Australien, Belgien, Brasilien, Kanada, China – Festland, China – Hongkong, Dänemark, Finnland, Frankreich, Deutschland, Irland, Israel, Italien, Japan, Malaysia, Mexiko, Niederlande, Norwegen, Russland, Saudi-Arabien, Singapur, Südafrika, Spanien, Schweden, Schweiz, Vereinigte Arabische Emirate, Großbritannien und USA. Diese Märkte gelten in diesem Bericht repräsentativ für den Weltmarkt. Befragt wurden NutzerInnen von Bank- und Versicherungsdienstleistungen, die über ein Bankkonto und mindestens einen Versicherungsvertrag verfügten. Die TeilnehmerInnen gehörten unterschiedlichen Generationen und Einkommensschichten an. Die Erhebung wurde im Juli und August 2020 durchgeführt.

(27%), sowie weitere Funktionen des Kostenmanagements. Die Ergebnisse deuten auch darauf hin, dass die Zahl der Kunden digitaler Banken in den untersuchten Ländern auf etwa 70 % der Bevölkerung ansteigen könnte - das wären in Summe 1,4 Milliarden Menschen.

Die Studienergebnisse zeigen allerdings auch auf, dass das Vertrauen der VerbraucherInnen in Banken rückläufig ist. Der Anteil der KundInnen, die angaben, „großes Vertrauen“ in ihre Bank zu haben, wenn es darum geht, dass diese sich um das langfristige finanzielle Wohl ihrer Kundschaft kümmert, ging zwischen 2018 und 2020 von 43 % auf 29 % zurück. Für Digitalbanken bleibt der Vertrauensaufbau damit ein wichtiger Faktor, um KundInnen zu gewinnen und langfristig zu binden. Angesichts des Mangels an persönlicher Interaktion im Online-Bereich ist es für digitale Banken besonders wichtig, den persönlichen Kontakt in ihre Interaktionen mit KundInnen einzubringen.

*“Das klassische Bankwesen verfügt über eine jahrhundertealte Tradition und Geschichte. Wenn wir Digitalbanken ebenfalls Geschichte schreiben wollen, ist unser wichtigster Erfolgstreiber das Vertrauen der Menschen in die digitale Welt. Im Zuge der Pandemie müssen wir uns alle nun stärker denn je auf eine digitale Zukunft konzentrieren. Daher bauen wir mit N26 das Banking für das 21. Jahrhundert und Millionen Menschen vertrauen uns Jahr für Jahr.” - Alex Weber, Chief Growth Officer bei N26*

## **Führende Länder im Digitalbanking**

Laut der Studie sind die drei Länder mit dem höchsten Anteil an KundInnen mit Konto auf einer Digitalbank, Saudi-Arabien (54 %), die Vereinigten Arabischen Emirate (51 %) und Brasilien (44 %). Die Länder, die in den letzten zwei Jahren das schnellste Wachstum bei der Einführung des digitalen Bankings verzeichneten, waren die Schweiz (82 %), Brasilien (73 %) und Australien (58 %).

Europa bildet das Schlusslicht, wenn es um den Anteil der KundInnen mit rein digitalen Bankkonten geht, bspw. Frankreich (20 %), Spanien (15 %), Belgien (13 %), Deutschland (10 %) und die Niederlande (8 %). Diese Länder verzeichnen jedoch auch den größten Anstieg der digitalen BankkundInnen zwischen 2018 und 2020, so die Schweiz (82 %), Irland (56 %), das Vereinigte Königreich (55 %), Frankreich (53 %), Spanien (44 %), Deutschland (35 %), Belgien (30 %) und Italien (28 %).

## **Die Kundendemografie verschiebt sich und wird vielfältiger**

Während die Mehrheit der KundInnen im Digital-Banking ein höheres Einkommen hat, männlich und zwischen 25 und 44 Jahre alt ist, zeigt die Studie den Beginn einer spürbaren Verschiebung in der Nutzerdemografie. Die Studie zeigt, dass in Spanien die Mittelschicht mit 55 % eine hohe Akzeptanz von Digitalbanken aufweist, dicht gefolgt von Italien mit 53 %. Generell konnten die Studienergebnisse die allgemeine Aussage widerlegen, Kunden von Digitalbanken seien mehrheitlich der Generation Z zuzuordnen. In Italien sind 45 % der digitalen BankkundInnen über 45 Jahre alt. In Frankreich ist das Kundenverhältnis zwischen den 55-jährigen KundInnen mit den 18 bis 24 Jahre alten gleichauf - in beiden Fällen ist es jeder Fünfte.

Weitere interessante Einblicke liefern die Ergebnisse aus Brasilien. Das Land verfügt über mehr weiblichen als männlichen KundInnen von Digitalbanken (52 % weibliche gegenüber



48 % männlichen Kunden). Auch in vielen europäischen Ländern schließt sich die Kluft zwischen weiblichen und männlichen KundInnen. Viele dieser Länder tendieren zu einer gleichmäßigen Aufteilung zwischen den Geschlechtern, wie z. B. Italien (45 % Frauen), Dänemark (44 % Frauen), Schweden (44 % Frauen) und Spanien (42 % Frauen), was die wichtige Rolle der Frauen bei der künftigen Einführung des digitalen Bankwesens unterstreicht.

Den vollständigen **Global Digital Banking Index 2021** und den Bericht zum Herunterladen finden Sie unter diesem [Link](#).

### **Über N26**

N26 ist die erste Bank, die du lieben wirst. Sie bietet ein mobiles Bankkonto ohne versteckte Gebühren an. Valentin Stalf und Maximilian Tayenthal gründeten N26 im Jahr 2013 und starteten ihr Produkt 2015 in Deutschland und Österreich. N26 hat über 7 Millionen KundInnen in 25 Ländern. Bei N26 arbeiten derzeit mehr als 1.500 Mitarbeiter an 10 Standorten: Amsterdam, Berlin, Barcelona, Belgrade, Madrid, Mailand, Paris, Wien, New York und São Paulo. Mit der europäischen Banklizenz, einer Technologie die Maßstäbe setzt und ohne teures Filialnetz, verändert N26 das Banking des 21. Jahrhunderts maßgeblich und ist für Android, iOS und über die Webanwendung verfügbar. Bis heute hat N26 fast 1,8 Milliarden US-Dollar von renommierten Investoren eingesammelt, darunter Third Point Ventures, Coatue Management LLC, Dragoneer Investment Group, Insight Venture Partners, GIC, Tencent, Allianz X, Peter Thiels Valar Ventures, Li Ka-Shings Horizons Ventures, Earlybird Venture Capital, Greyhound Capital, Battery Ventures, sowie Mitglieder des Zalando Vorstands und Redalpine Ventures. Derzeit ist N26 in folgenden Ländern aktiv: Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, Schweiz, Slowenien, der Slowakei, Spanien und den USA, wo sie über ihre hundertprozentige Tochtergesellschaft N26 Inc. mit Sitz in New York tätig ist. Bankdienstleistungen in den USA werden von N26 Inc. in Zusammenarbeit mit der Axos® Bank, Member FDIC, angeboten.

Website: [n26.com](https://n26.com) | Twitter: [@n26](https://twitter.com/n26) | Facebook: [facebook.com/n26](https://facebook.com/n26) | YouTube: [youtube.com/n26bank](https://youtube.com/n26bank)

### **N26 Pressekontakt**

[presse@n26.com](mailto:presse@n26.com)