

## Mobile Banking – Von der Information zur Transaktion

Research Note 2010-03

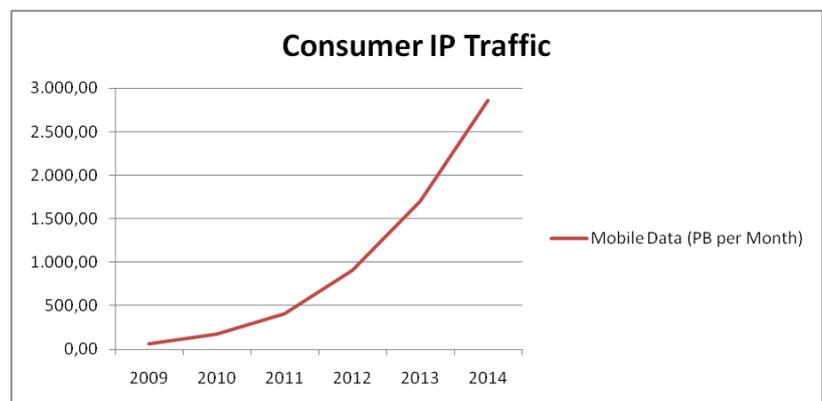
Banken

Mobile Banking

September 2010

**Zur Abwicklung von Bankgeschäften nutzen immer mehr Kunden mobile Endgeräte.<sup>1</sup> Durch die zunehmende Verbreitung sogenannter Smartphones (iPhone, Blackberry etc.) steigt das Bedürfnis der Konsumenten, unabhängig von Ort und Zeit auf ihr Konto oder Wertpapierdepot Zugriff zu haben.**

Dieser Trend wird sich noch verstärken. Eine Cisco-Studie prognostiziert einen 43-fachen Anstieg des mobilen Datenverkehrs bis zum Jahr 2014. Nachfolgender Graph zeigt die rasante Entwicklung des „Consumer IP Traffic“ für mobile Datenmengen.



Consumer IP Traffic – Mobile Data 2009 -2014

Quelle: Cisco (Hrsg.): Cisco Visual Networking Index Forecast and Methodology, 2009 – 2014, San Jose Juni 2010, S.9.

### Autor

Matthias Bauer

Thomas Bahlinger

Matthias Fischer

Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg

Fakultät Betriebswirtschaft

Bahnhofstr. 87

90402 Nürnberg

### Kontakt

[www.bankenversicherungen.de](http://www.bankenversicherungen.de)

[matthias.fischer@bankenversicherungen.de](mailto:matthias.fischer@bankenversicherungen.de)

[thomas.bahlinger@bankenversicherungen.de](mailto:thomas.bahlinger@bankenversicherungen.de)

Demnach vervielfacht sich das monatliche Datenaufkommen von 66 PB in 2009 auf 2.856 PB im Jahr 2014. Das Nutzungsverhalten der Konsumenten wird sich in den nächsten Jahren aufgrund der Internetfähigkeit mobiler Endgeräte deutlich verändern – mit erheblichem Einfluss auf die Abwicklung der täglichen Bankgeschäfte.

Die Treiber der Entwicklung im Mobile Banking sind hauptsächlich:

- i. **Technischer Fortschritt:** Nicht nur die Neuentwicklung mobiler Smartphones spielt eine

entscheidende Rolle, auch der Launch zahlreicher Applikationen, sog. Apps, die es dem Kunden ermöglichen, seine Bankgeschäfte bequem von unterwegs zu erledigen sind für die kundenseitige Akzeptanz von Bedeutung. Vorteile dieser Mini-Programme sind die Benutzerfreundlichkeit und der erweiterte Service im Vergleich zu einer herkömmlichen wap-Anwendung.

- ii. **Wirtschaftliche Entwicklung:** Vor dem Hintergrund der Globalisierung nimmt die Mobilität der Berufstätigen stetig zu. Mobile Dienste erleichtern und unterstützen die Mobilität in der Arbeit. Dabei handelt es sich um Kundengruppen, die für Banken aufgrund ihrer Finanzkraft von strategischer Bedeutung sind.
- iii. **Demographische Veränderungen:** Widerstände gegen Mobile Banking Angebote werden durch den Einstieg junger Leute in das Berufsleben abgebaut.
- iv. **Kostengünstige Datenflatrates:** Alle großen Mobilfunkanbieter offerieren ihren Kunden mobile Datenflatrates, die das unbegrenzte Nutzen der mobilen Verbindungen für einen geringen Pauschalbetrag ermöglichen.

### **Strategische Bedeutung der Mobile Banking Angebote**

In der Sybase 365-Studie<sup>2</sup> wurden Entscheider für die Bereitstellung von Mobile und Internet Banking aus den weltweit Top-1000-Bankinstituten und über 7.000 Verbraucher befragt. Die Studie zeigt, dass bereits Ende 2010 mindestens einer von zehn Kunden Mobile Banking verwenden wird. 24 % der Befragten Verbraucher gaben an, dass sie es für kostenlose Mobile Banking Services in Betracht ziehen würden, die Bank zu wechseln. 45 % der Banken gehen davon aus, dass Mobile Banking eine Möglichkeit darstellt, potentielle Kunden zu einem Bankwechsel zu motivieren. Eine Untersuchung der Universität Hamburg und der technischen Universität Hamburg-Harburg<sup>3</sup> zur Nutzungs- und Zahlungsbereitschaft für mobile Dienste bestätigte diese These. Besonders verbreitet war die Wechselbereitschaft unter den befragten Geschäftsführern (33 %), Selbstständigen (26 %) und Angestellten (22 %). Des Weiteren ist

hervorzuheben, dass Befragte, die das Mobile Banking schon jetzt nutzen, besonders viel Wert auf das Vorhandensein mobiler Dienste im Produktportfolio ihrer Bank legen (44 %). Welche dies im Einzelnen sind, richtet sich nach der Zielgruppe der Bank; unterschieden werden folgende Anwendungen:

- Mobile Kontoführung (Mobile Accounting)
- Mobile Depotführung (Mobile Brokerage)
- Mobile Finanzinformationen (Mobile Financial Information Services)

Aus Vertriebsicht ermöglicht Mobile Banking den Banken einen zusätzlichen Distributionskanal. Das ist der Grund, warum Mobile Banking in der Multikanalstrategie vieler Banken zunehmend wichtiger wird. Einige Banken in Deutschland nutzen das Mobile Banking schon sehr erfolgreich für die Kontoführung oder im Brokerage. Die Erfahrungen zeigen, dass Kunden bereit sind, nicht nur Informationen abzurufen, sondern tatsächlich Transaktionen durchzuführen.

**Vier Punkte, die eine Bank bei der Einführung von Mobile Banking beachten muss:**

1. Mobile Banking wird in der Zukunft selbstverständlicher Teil im Multikanalbanking sein, so wie heute das Internetbanking.
2. Die Anspruchshaltung gegenüber der Usability von Mobile-Banking-Anwendungen ist hoch, denn vor allem Kunden mit hohem Kundenwert nutzen zunehmend ein mobiles Endgerät für Transaktionen.
3. Mobile Banking wird das Informations- und Transaktionsverhalten der Kunden verändern; dies sollte durch entsprechende inhaltliche Angebote von der Bank frühzeitig genutzt werden.
4. Die Kunden erwarten zunehmend die Visualisierung von Inhalten und Transaktionen.

---

<sup>1</sup> Vgl.: Higdon, E. et al.: What Financial Functionality US Consumers Want On Mobile Devices, in: Forrester Research July 2010.

---

Die herangezogenen Studien aus dem Jahren 2006 und 2008 können auch heute noch verwendet werden, da sie nur als Indiz der Bedeutung von Mobile Banking dienen.

<sup>2</sup>Vgl.: Sybase Inc. (Hrsg.): Mobile Banking aus der Sicht der Banken. Studie zum weltweiten Mobile Banking 2008.

<sup>3</sup> Vgl.: Tiwar, R., Buse, S.: Mobile Banking: Aufgeschlossen für neue Technologien, in: Bankenmagazin, Juni 2006, Wiesbaden.

## Kontakt

Professor Dr. Matthias Fischer  
Professor Dr. Thomas Bahlinger  
Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg  
Fakultät Betriebswirtschaft  
Bahnhofstr. 87  
90402 Nürnberg  
Tel. +49 911 5880-2710  
Fax. + 49 911 5880-6720  
matthias.fischer@bankenversicherungen.de  
thomas.bahlinger@bankenversicherungen.de

[www.bankenversicherungen.de](http://www.bankenversicherungen.de)

---

## Important Disclosures

© Copyright 2010. bankenversicherungen.de avicento AG Nürnberg. Alle Rechte vorbehalten. Bei Zitaten wird um Quellenangabe „bankenversicherungen.de“ gebeten.

Die vorstehenden Ausführungen stellen weder eine Anlage-, Rechts- noch Steuerberatung dar. Sämtliche Meinungsäußerungen geben die aktuelle Einschätzung des Verfassers wieder, die nicht zwingend der Meinung von bankenversicherungen.de entspricht. Alle Meinungen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die Aussagen können von Einschätzungen abweichen, die in anderen von bankenversicherungen.de veröffentlichten Dokumenten, einschließlich Research-Publikationen, vertreten werden. Die vorstehenden Angaben werden nur zum Zwecke der Information und ohne vertragliche oder sonstige Verpflichtung zur Verfügung gestellt. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Angemessenheit der Informationen & Meinungen in dieser Studie wird keine Gewähr übernommen. Soweit wir in den Meinungsäußerungen dieser Studie Prognosen oder Erwartungen äußern oder unsere Aussagen die Zukunft betreffen, können diese Aussagen mit bekannten und unbekanntem Risiken und Ungewissheiten verbunden sein. Die tatsächlichen Ergebnisse und Entwicklungen können sich daher deutlich von den geäußerten Erwartungen und Annahmen differenzieren. Neben weiteren, hier nicht erwähnten Gründen, können sich eventuelle Abweichungen aus Veränderungen der allgemeinen wirtschaftlichen Lage, der Wettbewerbssituation und der Rechtslage, vor allem in Kerngeschäftsfeldern und -märkten der Unternehmen, ergeben. Auch die Entwicklung der Finanzmärkte und Wechselkurse sowie nationale und internationale Normen- und Gesetzesänderungen können einen Einfluss haben. avicento AG, bankenversicherungen.de und Fischer & Bahlinger übernehmen keine Gewähr für Fehler und Aktualität in der Studie. Die Meinungen dieser Studie sind keine Investitionsberatung und ersetzen keine persönliche und individuelle Beratung.

The opinions expressed in this material do not constitute investment advice and you should consult your investment advisor before you make any investment decision. The value and income of any of the securities or investments and the price of shares and the income derived from them, which are mentioned in this material, may fall as well as rise. Investors may not receive the original amount invested in return. Statements concerning taxation are based on our understanding of the taxation law in force at the time of publication. The levels and bases of taxation may change. You should obtain professional advice on taxation where appropriate before proceeding with any investment. Investors should also be aware that past performance is not necessarily a guide to future performance. No liability is accepted for the information in this material. This material does not constitute a solicitation in any jurisdiction in which such a solicitation is unlawful or to any person to whom it is unlawful. Moreover, this information neither constitutes an offer to enter into an investment agreement with the recipient of this document nor an invitation to respond to the document by making an offer to enter into an investment agreement. This material has been communicated in Germany. Opinions expressed in this material are current opinions as of the date appearing in this material only.

avicento AG, bankenversicherungen.de and Fischer & Bahlinger do not guarantee that the information in this material is correct and up to date. The information in this material can be changed anytime. No part of this material may, without prior written consent of bankenversicherungen.de, be (i) copied, photocopied or duplicated in any form, by any means, or (ii) distributed to any person that is not an authorised person of the recipient.