

26.05.2017

## **Weltweite HSBC Studie „Trust in Technology“: Deutsche Bankkunden halten sich bei neuen Technologien zurück**

- *Deutsche setzen weniger auf digitale Bankleistungen, halten sie aber für vergleichsweise modern*
- *Digitale Geldbörsen, Chatbots oder Robo-Advisor international stärker gefragt*
- *Deutsche vertrauen ihrem Bankberater mehr als Computerprogrammen*

Die Deutschen nutzen für ihre Bankgeschäfte vergleichsweise wenig digitale Leistungen, stellen der Technologie ihrer Banken aber ein gutes Zeugnis aus. Das ist ein Ergebnis der Studie „Trust in Technology“ von HSBC, die das weltweite Vertrauen von Konsumenten in verschiedene Technologien untersucht hat.

56 Prozent der Deutschen sind der Meinung, die Technologie ihrer Bank sei auf dem neuesten Stand. International stimmen dem nur 38 Prozent zu. Auch betrachten die Deutschen das digitale Angebot ihrer Banken im internationalen Vergleich als zuverlässiger. Hierzulande zweifeln 6 Prozent an der Zuverlässigkeit, während sie international 10 Prozent kritisch sehen.

Folgerichtig sollten digitale Finanzgeschäfte aus Sicht der Deutschen eher von den traditionellen Banken als von spezialisierten Technologieunternehmen angeboten werden. Nur rund ein Viertel der Deutschen traut den Digitalunternehmen bessere Leistungen zu als den Instituten. International sind es rund ein Drittel.

Allerdings verfügen die Deutschen über weniger Kenntnisse zu neuen Technologien. So sind digitale Geldbörsen, aktive Benachrichtigen für mobile Endgeräte, Chatbots, Robo-Advisor oder die Blockchain-Technologie im Ausland bekannter als in Deutschland. Je nach technologischer Anwendung liegt der Kenntnisstand der Deutschen 12 bis 30 Prozentpunkte unter dem internationalen Durchschnitt.

Auch in der praktischen Anwendung liegen die Deutschen auf den hinteren Rängen. Nur jeder Zehnte nutzen beispielsweise digitale Geldbörsen, während es international 37 Prozent sind. Erfahrungen mit Chatbots haben 15 Prozent der Deutschen gesammelt. Damit liegt der Wert 10 Prozentpunkte unter dem internationalen Schnitt. Rund 5 Prozent setzen auf die Algorithmen von so genannten Robo-Advisorn. International liegt der Anteil doppelt so hoch.

Generell trauen die Deutschen ihren Bankberatern bessere Empfehlungen zu als automatisierten Programmen. Nur 18 Prozent der Befragten stimmen der Aussage zu, dass ihnen ein Computerprogramm bessere Ratschläge gibt als eine menschliche Unterstützung. Im internationalen Durchschnitt vertrauen 29 Prozent eher Computerprogrammen.

Auch im Kundenservice betrachten die Deutschen den Einsatz von Technologien skeptisch. Nur 28 Prozent vertreten die Meinung, dass stärker digitalbasierte

Dienstleistungen auch den Service der Bank verbessern. International stimmen dem 46 Prozent zu. Insgesamt äußern sich die Deutschen über den Nutzen neuer Technologien zurückhaltender als andere Nationen. Die Frage, ob Technologien das Leben erleichtern, bejahen Dreiviertel der Deutschen. Im weltweiten Durchschnitt stimmen dem 80 Prozent zu.

Die Studie „Trust in Technology“ wurde im Auftrag von HSBC durchgeführt. Befragt wurden mehr als 12.000 Personen in elf Nationen, davon 1.000 in Deutschland.

## Kontakt

Anja Papp

Telefon +49 211 910-2311

[anja.papp@hsbc.de](mailto:anja.papp@hsbc.de)

HSBC Deutschland ist Teil der HSBC-Gruppe, einer der führenden Geschäftsbanken der Welt. Sie ist die „Leading International Bank“ und verfügt über ein Netzwerk in mehr als 70 Ländern weltweit, die für über 90 Prozent der Weltwirtschaftsleistung stehen. Kunden von HSBC Deutschland sind Unternehmen, institutionelle Kunden, der öffentliche Sektor und vermögende Privatkunden. Die Bank steht für Internationalität, umfassende Beratungskompetenz, große Platzierungskraft, erstklassige Infrastruktur und Kapitalstärke. Die Note „AA- (Stable)“ ist das beste Fitch-Rating einer privaten Geschäftsbank in Deutschland. HSBC Deutschland, die als HSBC Trinkaus & Burkhardt AG firmiert, wurde im Jahr 1785 gegründet und beschäftigt in Düsseldorf und an elf weiteren Standorten mehr als 2.800 Mitarbeiter. (Alle Angaben zum 31. Dezember 2016)

### Hinweise für Redaktionen:

Alle unsere Presse-Informationen finden Sie auf der Homepage [www.hsbc.de/presse](http://www.hsbc.de/presse) oder folgen Sie uns auf Twitter (@HSBC\_DE)