



Studie „Online-Banking“

Auf Nummer sicher

Überweisungen tätigen, Daueraufträge einrichten, bargeldlos bezahlen: Online-Banking macht das Leben leichter. Doch wie gut sind die Banken in puncto Sicherheit aufgestellt? Der Test

Ist die Bankfiliale ein Auslaufmodell? Es sieht ganz danach aus. Nach Angaben des Statistischen Amtes der Europäischen Union lag der Anteil der Menschen in Deutschland, die 2023 Online-Banking genutzt haben, bei rund 57 Prozent. Zehn Jahre zuvor waren es noch 47 Prozent. Am häufigsten nutzen die 30- bis 49-Jährigen diesen Service (94 Prozent), bei den über 65-Jährigen sind es inzwischen rund 45 Prozent. Auch mobiles Banking wird immer beliebter: 2023 nutzten fast 80 Prozent der Befragten ihr Smartphone fürs Online-Banking, acht Jahre zuvor lag der Anteil noch bei 34 Prozent.

Die Zahlen überraschen nicht: Einen Dauerauftrag einrichten, den Konto-

stand abfragen, den Kredit aufstocken oder die Hotelrechnung bezahlen – all das geht viel schneller am PC oder unterwegs per Handy. Die Filiale vor Ort wird dabei immer seltener aufgesucht. Doch das Internet hat nicht nur Vorteile. So vergeht im Netz kein Tag ohne Hackerangriffe, Datenklau oder Cyberspionage. Gerade beim Online-Banking ist dies ein sensibles und wichtiges Thema. Denn jährlich werden über 20 Milliarden Transaktionen elektronisch abgewickelt, mehr als ein Drittel davon sind Überweisungen.

Doch wie sicher sind Online- und Mobile Banking in Deutschland? Wie gut sind die Banken hier aufgestellt? Im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST

ging das Institut für Management- und Wirtschaftsforschung (IMWF) diesen Fragen nach. Die Untersuchung basiert in diesem Jahr auf zwei Säulen. Im ersten Teil wurde ein Fragebogen an die Institute versandt und anschließend ausgewertet. Auf dieser Basis konnten zehn Institute im Gesamt-Ranking ausgezeichnet werden. Im zweiten Teil wurden Online-Quellen – zum Beispiel Internet-Foren, Blogs, Nachrichtenseiten oder soziale Netzwerke – ausgewertet. In zwölf Kategorien – von Autobanken bis hin zu Volks- und Raiffeisenbanken – schafften es hier 60 Institute in die Bestenliste.

SANDRA LEINFELDER

Die Methodik

Ist die Nutzung des Online-Banking-Angebots der Banken wirklich sicher? Was tun Banken, um die Daten und das Geld ihrer Kunden vor Cyberkriminalität zu schützen?

Um diese und weitere Fragen zu beantworten, wurde die vorliegende Studie durchgeführt. Basis der Ergebnisse ist eine breit konzipierte Befragung unter deutschen Kreditinstituten zur Sicherheit ihres Online-Banking-Angebots (Säule 1) sowie eine Untersuchung via Social Listening (Säule 2). Durchgeführt wurde die Erhebung durch das Institut für Management- und Wirtschaftsforschung (IMWF) im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST. Die Konzeption des Fragebogens sowie die anschließende Auswertung und Bewertung erfolgten mit Unterstützung von Sopra Steria Consulting.

Säule 1: Fragebogen und Auswertung

Die Befragung der Banken wurde auch in diesem Jahr über einen sogenannten Paper-Pencil-Fragebogen durchgeführt, der an die jeweiligen Pressesprecher beziehungsweise Presseabteilungen der Institute geschickt wurde. Neben dem Bereich „Online-Banking“ wurde die Befragung zum vierten Mal in Folge um den Aspekt „Mobile Banking/Banking-Apps“ erweitert. Die Ergebnisse dieser beiden Themen sowie das Gesamtergebnis wurden getrennt voneinander ausgewiesen:

- Sicherste Online-Bank (Teil 1)
- Sicherste Banking-App (Teil 2)
- Gesamt-Ranking (Teil 1 + Teil 2)

Der Fragebogen gliederte sich in drei Teile:

- Online-Banking (Teil 1)
- Mobile Banking/App (Teil 2)
- Sicherheits-Serviceleistungen (Teil 3)

Zur Beurteilung des Online- und Mobile-Banking-Angebots wurden jeweils zwei Teilaspekte betrachtet, die in die Bewertung einfließen. Das waren: Sicherheit (50 Prozent) und Kundenorientierung (50 Prozent). Bei der Auswertung für die „Sicherste Online-Bank“ (Teil 1 und Teil 3) konnten die Institute maximal 108 Punkte erreichen (Sicherheit: 51/Kundenorientierung: 57). Der erzielte Wert in den beiden Blöcken Sicherheit und Kundenorientierung ist der Anteil der erzielten Punkte an der maximal erreichbaren Punktzahl in dem jeweiligen Bereich. Der Gesamtwert (Punkte) ergab sich aus dem Mittelwert aus Sicherheit und Kundenorientierung. Die maximale Punktzahl für die sicherste Banking-App (Teil 2) betrug 42 Punkte (Sicherheit: 24/Kundenorientierung: 18).

Säule 2: Social Listening

Die Datenerhebung für die Studie „Sicherste Online-Bank – Online-Reputation“ erfolgte zweistufig. Zunächst wurden sämtliche Texte, die die zuvor definierten Suchbegriffe enthielten, aus dem Internet geladen und in einer Datenbank erfasst. Die Zuordnung erfolgte mithilfe definierter Schlüsselwörter beziehungsweise Suchbegriffe, die folgende Themengebiete abbilden und



erfassen: Datensicherheit und IT-Sicherheit. Zur Berechnung der einzelnen Punktwerte wurden für jedes Unternehmen zwei Werte ermittelt: der Tonalitätssaldo (Differenz aus positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl der Nennungen) und die Reichweite (Anzahl der Gesamtnennungen im Verhältnis zum Mittelwert der Branche). Die Berechnung des Punktwerts erfolgte auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der jeweilige Branchensieger erhielt 100 Punkte und setzte damit die Benchmark für alle anderen untersuchten Institute. In die Untersuchung flossen etwa 67 000 Nennungen zu etwa 1000 Banken innerhalb des Untersuchungszeitraums vom 1. Juni 2022 bis 31. Mai 2024 ein.

Gut, besser, ausgezeichnet.

DEUTSCHLAND TEST untersucht Produkte und Dienstleistungen aus allen Lebenswelten nach wissenschaftlichen Methoden. Ausführliche Ergebnisberichte und spannende Artikel helfen Ihnen dabei, Kaufentscheidungen klar und informiert zu treffen. Besuchen Sie uns auf deutschlandtest.de und erfahren Sie mehr über unsere Tests und Auswertungen.



SCAN ME

Der Fragenkatalog

Teil 1: Online-Banking

- **Authentifizierung/Zugang zum Online-Banking**
max. erreichbare Punkte: 7 (Sicherheit), 6 (Kundenorientierung)
- **Länge des Passworts oder der PIN für den Zugang**
max. erreichbare Punkte: 3 (Sicherheit)
- **Zusammensetzung des Passworts für den Zugang**
max. erreichbare Punkte: 3 (Sicherheit)
- **Stärke der Kundenauthentifizierung**
max. erreichbare Punkte: 2 (Sicherheit)
- **Sperrung des Online-Banking-Zugangs**
max. erreichbare Punkte: 2 (Sicherheit)
- **Entsperrung des Online-Banking-Zugangs**
max. erreichbare Punkte: 10 (Kundenorientierung)
- **Zeitspanne für automatisches Sitzungs-Time-out**
max. erreichbare Punkte: 2 (Sicherheit)
- **Verschlüsselung bei der Legitimierung**
max. erreichbare Punkte: 2 (Sicherheit)
- **Mittel der Authentifizierung**
max. erreichbare Punkte: 19 (Sicherheit)
- **Über welche Kombinationen der Elemente Wissen, Besitz, Inhärenz erfolgt die PSD2-konforme starke Authentifizierung zur Transaktionsfreigabe?**
max. erreichbare Punkte: 2 (Sicherheit), 4 (Kundenorientierung)
- **Transaktionen ohne starke Authentifizierung**
max. erreichbare Punkte: 2 (Sicherheit)
- **Einsetzbarkeit der generierten TAN (Zeit/Anzahl)**
max. erreichbare Punkte: 2 (Sicherheit)
- **Kosten für den Versand der TAN per SMS**
max. erreichbare Punkte: 2 (Kundenorientierung)
- **Art der Aktivierung neuer Handy-Nummern für TANs**
max. erreichbare Punkte: 1 (Sicherheit)
- **Mögliche Limits für Überweisungen**
max. erreichbare Punkte: 4 (Sicherheit)
- **Kosten für TAN-Generator oder Kartenlesegerät**
max. erreichbare Punkte: 8 (Kundenorientierung)
- **Multibankenfähigkeit der Geräte**
max. erreichbare Punkte: 1 (Kundenorientierung)
- **Möglichkeit der Verwendung einer HBCI-Finanzsoftware**
max. erreichbare Punkte: 1 (Kundenorientierung)
- **Hinweis auf Anbieter von Finanzsoftware inklusive Online-Anleitungen zur Einrichtung**
max. erreichbare Punkte: 1 (Kundenorientierung)
- **Vergünstigungen für Finanzsoftware**
max. erreichbare Punkte: 2 (Kundenorientierung)
- **Art der Erreichbarkeit des Kundenservices bei Problemen mit dem Online-Banking**
max. erreichbare Punkte: 4 (Kundenorientierung)

- **Zeitliche Erreichbarkeit des Kundenservices bei Problemen mit dem Online-Banking**
max. erreichbare Punkte: 3 (Kundenorientierung)
- **Vorhandensein einer Community bei Problemen mit dem Online-Banking**
max. erreichbare Punkte: 3 (Kundenorientierung)

Teil 2: Mobile Banking/App

- **Kombinationen zum Zugang zur Banking-App**
max. erreichbare Punkte: 13 (Sicherheit)
- **Verfahren zur Transaktionsfreigabe über App**
max. erreichbare Punkte: 2 (Sicherheit)
- **Verfahren zur TAN-Generierung über App**
max. erreichbare Punkte: 3 (Sicherheit)
- **Über welche Kombinationen der Elemente Wissen, Besitz, Inhärenz erfolgt die PSD2-konforme starke Authentifizierung zur Transaktionsfreigabe?**
max. erreichbare Punkte: 2 (Sicherheit)
- **Funktionen der Mobile-Banking-App**
max. erreichbare Punkte: 3 (Kundenorientierung)
- **Art der Überweisungen**
max. erreichbare Punkte: 3 (Kundenorientierung)
- **Möglichkeiten der Bezahlung via Smartphone**
max. erreichbare Punkte: 5 (Kundenorientierung)
- **Funktionen des Kreditkarten-Managements über die Banking-App**
max. erreichbare Punkte: 3 (Sicherheit), 3 (Kundenorientierung)
- **Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit dem Institut über die Banking-App**
max. erreichbare Punkte: 3 (Kundenorientierung)
- **Multibankenfähigkeit der Banking-App**
max. erreichbare Punkte: 1 (Kundenorientierung)
- **Integration von Root-Erkennungsmechanismen**
max. erreichbare Punkte: 1 (Sicherheit)

Teil 3: Sicherheits-Serviceleistungen

- **Arten der Kundeninformation über aktuelle Sicherheitsthemen**
max. erreichbare Punkte: 2 (Kundenorientierung)
- **Häufigkeit der Kundeninformation über Missbrauchsgefahren und Betrugsmaschen**
max. erreichbare Punkte: 2 (Kundenorientierung)
- **Möglichkeiten zum Schutz vor Missbrauch und Betrügereien**
max. erreichbare Punkte: 5 (Kundenorientierung)
- **Sicherheitsgarantie für Kunden im Betrugsfall**
max. erreichbare Punkte: 2 (Kundenorientierung)
- **Gesonderte Kontaktadresse im Betrugsfall**
max. erreichbare Punkte: 1 (Kundenorientierung)

Gesamt-Ranking (Teil 1 + Teil 2)

Rang	Institut	Punkte	Bewertung	Sicherheit	Kundenorientierung	Kategorie
1	Commerzbank	65,3	★★★★★	68,0 %	62,7 %	Überregionale Banken
2	BBBank	62,0	★★★★★	65,3 %	58,7 %	Überregionale Banken
3	comdirect	61,3	★★★★★	65,3 %	57,3 %	Direktbanken
4	EthikBank	54,0	★★★★★	61,3 %	46,7 %	Regional-/Spezialbanken
5	norisbank	53,3	★★★★★	56,0 %	50,7 %	Direktbanken
6	Consorsbank	51,3	★★★★★	46,7 %	56,0 %	Direktbanken
7	Sparda-Bank München	48,7	★★★★★	56,0 %	41,3 %	Regional-/Spezialbanken
8	Sparda-Bank West	48,7	★★★★★	48,0 %	49,3 %	Regional-/Spezialbanken
9	Sparda-Bank Hamburg	47,3	★★★★★	45,3 %	49,3 %	Regional-/Spezialbanken
10	Sparda-Bank Hessen	43,3	★★★★★	46,7 %	40,0 %	Regional-/Spezialbanken

Ergebnis Teil 1: sicherste Online-Bank

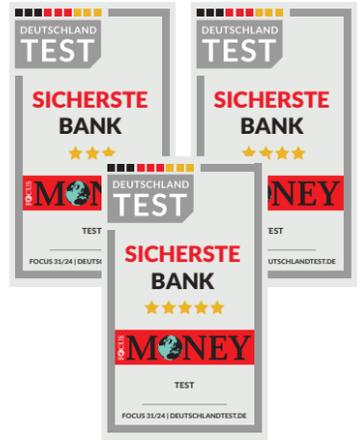
Rang	Institut	Punkte	Bewertung	Sicherheit	Kundenorientierung	Kategorie
1	comdirect	64,2	★★★★★	70,6 %	57,9 %	Direktbanken
2	Commerzbank	62,4	★★★★★	68,6 %	56,1 %	Überregionale Banken
3	BBBank	61,6	★★★★★	70,6 %	52,6 %	Überregionale Banken
4	norisbank	53,0	★★★★★	56,9 %	49,1 %	Direktbanken
5	EthikBank	50,5	★★★★★	58,8 %	42,1 %	Regional-/Spezialbanken
6	Consorsbank	48,9	★★★★★	45,1 %	52,6 %	Direktbanken
7	Sparda-Bank West	48,1	★★★★★	47,1 %	49,1 %	Regional-/Spezialbanken
8	Sparda-Bank München	47,9	★★★★★	60,8 %	35,1 %	Regional-/Spezialbanken
9	Sparda-Bank Hessen	43,7	★★★★★	47,1 %	40,4 %	Regional-/Spezialbanken
10	Sparda-Bank Hamburg	41,8	★★★★★	45,1 %	38,6 %	Regional-/Spezialbanken

Ergebnis Teil 2: sicherste Banking-App

Rang	Institut	Punkte	Bewertung	Sicherheit	Kundenorientierung	Kategorie
1	Commerzbank	75,0	★★★★★	66,7 %	83,3 %	Überregionale Banken
2	BBBank	66,0	★★★★★	54,2 %	77,8 %	Überregionale Banken
3	EthikBank	63,9	★★★★★	66,7 %	61,1 %	Regional-/Spezialbanken
4	Sparda-Bank Hamburg	61,8	★★★★★	45,8 %	77,8 %	Regional-/Spezialbanken
5	Consorsbank	58,3	★★★★★	50,0 %	66,7 %	Direktbanken
6	comdirect	54,9	★★★★★	54,2 %	55,6 %	Direktbanken
6	norisbank	54,9	★★★★★	54,2 %	55,6 %	Direktbanken
8	Sparda-Bank München	50,7	★★★★★	45,8 %	55,6 %	Regional-/Spezialbanken
8	Sparda-Bank West	50,0	★★★★★	50,0 %	50,0 %	Regional-/Spezialbanken
10	Sparda-Bank Hessen	42,4	★★★★★	45,8 %	38,9 %	Regional-/Spezialbanken

Bewertung

- Score von 50 und mehr ★★★★★
- Score von 40 bis unter 50 ★★★★
- Score von 30 bis unter 40 ★★★
- Score von 20 bis unter 30 ★★
- Score von unter 20 ★



Quelle: IMWF (2024)

Sicherste Online-Bank 2024 (Zusatzauswertung der Online-Reputation)

Branche/Institut	Punkte
Autobanken	
Bank11	100,0
Hyundai Capital Bank Europe	98,3
Mobilize Financial Services	93,4
Ford Bank	92,1
Direktbanken	
norisbank	100,0
Triodos Bank	98,5
1822direkt	92,0
Kreditbanken	
Berlin Hyp	100,0
TeamBank	84,5
Landes- & Förderbanken	
Thüringer Aufbaubank	100,0
Hamburgische Investitions- und Förderbank	96,8
LBBW Landesbank Baden-Württemberg	91,7
NRW.Bank	87,9
Neo-Banken	
C24	100,0
Tomorrow	92,5
Privatbanken	
DONNER & REUSCHEL	100,0
MERKUR PRIVATBANK	99,1
Hauck Aufhäuser Lampe	94,4
Quirin Privatbank	93,0

Branche/Institut	Punkte
Sutor Bank	73,7
PSD-Banken	
PSD Bank Hannover	100,0
PSD Bank Nürnberg	91,8
Sparda-Banken	
Sparda-Bank Hamburg	100,0
Sparda-Bank Nürnberg	94,0
Sparkassen	
Sparkasse Lörrach-Rheinfelden	100,0
Stadtsparkasse Augsburg	99,9
Sparkasse Emsland	99,8
Sparkasse Schwaben-Bodensee	99,7
Sparkasse Münsterland Ost	99,7
Niederrheinische Sparkasse RheinLippe	99,7
Stadtsparkasse Düsseldorf	99,7
Frankfurter Sparkasse (Fraspa)	99,7
Sparkasse Lemgo	99,6
Sparkasse Mülheim an der Ruhr	99,6
Kreissparkasse Heilbronn	97,5
Kreissparkasse Gelnhausen	96,8
Taunus Sparkasse	95,3
Kasseler Sparkasse	94,6
Nord-Ostsee Sparkasse	94,6
Kreissparkasse Köln	94,2
Kreissparkasse Gotha	94,1

Branche/Institut	Punkte
Sparkasse Harburg-Buxtehude	93,3
Sparkasse Dortmund	92,8
Sparkasse Celle-Gifhorn-Wolfsburg	92,2
Spezialbanken	
KfW IPEX-Bank	100,0
OYAK ANKER Bank	96,0
DZ HYP	87,0
Landwirtschaftliche Rentenbank	84,2
FNZ Bank	80,5
NIBC Bank	80,2
Universalbanken	
AKBANK	100,0
Santander	99,9
Oldenburgische Landesbank (OLB)	93,3
Volks- & Raiffeisenbanken	
Raiffeisenbank Südhardt	100,0
VR Bank Dreieich-Offenbach	98,0
levoBank	97,7
Frankfurter Volksbank Rhein/Main	93,8
VR Bank HessenLand	92,4
VR Bank RheinAhrEifel	92,0
Berliner Volksbank	91,2

Quelle: IMWF (2024);
Branchensieger = 100 Punkte; abgebildet und ausgezeichnet wurden
nur Institute, die zum besten Drittel gehören



Schnell und mobil
Kontostand abfragen,
Kredit aufstocken,
Hotelrechnung bezahlen –
all das geht viel
schneller am Computer

