



Studie: Neun Millionen Deutsche fragen Alexa und Siri

- 9 von 10 Erwachsene in Deutschland nutzen digitale Endgeräte
- Weiterentwicklung der Künstlichen Intelligenz als Treiber

Nürnberg, 30. August 2018

Die Digitalisierung hat im Zuhause der Bundesbürger längst Einzug gehalten. Insgesamt 93 Prozent der Deutschen nutzen mindestens ein digitales Endgerät. Digitale Sprachassistenten wie Alexa, Siri oder Google Home werden mittlerweile von 13 Prozent der Deutschen genutzt – das entspricht knapp neun Millionen Nutzern unter den erwachsenen Deutschen. Dies sind Ergebnisse der repräsentativen Studie „Liquidität 50Plus“ im Auftrag der TeamBank, für die 1.000 Personen im Alter von 18 bis 79 Jahren befragt wurden.

Am meisten verbreitet ist das Smartphone – 83 Prozent der Befragten nutzen mittlerweile ein internetfähiges Handy, 76 Prozent sogar täglich. Sehr verbreitet sind auch Laptops: 69 Prozent nutzen die portablen Computer – damit liegen sie vor stationären Desktop-PCs, die von 63 Prozent genutzt werden. 40 Prozent der Befragten sitzen sogar täglich am Laptop, 36 Prozent am Desktop-PC. Rund die Hälfte der Befragten nutzt Tablets, 28 Prozent täglich.

Digitale Sprachassistenten wie Alexa oder Siri werden immerhin schon von 13 Prozent der Deutschen genutzt. Knapp jeder Zehnte trägt ein Miniatur-Computersystem wie beispielsweise Fitness Tracker oder Smartwatches am Körper – die sogenannten Wearables. Die enorme Verbreitung internetfähiger Endgeräte zeigt, dass der digitale Wandel jetzt bei fast allen Deutschen angekommen ist. Durch die Weiterentwicklung der Künstlichen Intelligenz ist ein Ende dieses Booms nicht absehbar.



Pressekontakt

Marco Kreyer
 T +49 (0) 911 / 53 90-22 29
 F +49 (0) 911 / 53 90-10 38
 E presse@teambank.de

TeamBank AG Nürnberg

Beuthener Str. 25
 90471 Nürnberg
 Germany

www.teambank.de

Im Bankgeschäft wird die persönliche Beratung bevorzugt

Wenn es um ihre Finanzen geht, vertrauen die meisten Bundesbürger nach wie vor ihrem Bankberater. Insbesondere in Kreditangelegenheiten nehmen mehr als 80 Prozent der Befragten eine persönliche Beratung gerne in Anspruch. Die Beratung über den Bildschirm per Videotelefonie ist für knapp ein Fünftel eine Alternative zum Gespräch von Angesicht zu Angesicht. 13 Prozent würden gern mit einem Berater chatten, ebenso viele schätzen den Austausch per Mail. „Unsere Kunden bevorzugen in der Regel die persönliche Beratung, was auch durch die Ergebnisse unserer Studie bestätigt wurde“, sagt Alexander Boldyreff, Vorstandsvorsitzender der TeamBank AG, die vor allem für ihre Produktfamilie easyCredit bekannt ist. Wir beobachten aber,



dass digitale Kontaktpunkte immer beliebter werden. Über Videotelefonie, Chats oder per E-Mail können Kunden unabhängig von den Filialöffnungszeiten von zu Hause aus oder unterwegs Beratung in Anspruch nehmen.“ Vor allem die Jüngeren zwischen 18 und 29 Jahren sind überdurchschnittlich offen für diese digital vermittelte Beratung: Knapp ein Drittel würde sie gern nutzen.

Was Siri und Alexa als digitale Alleskönner im Wohnzimmer schon leisten, steckt beim Thema Finanzen noch in den Kinderschuhen. Online-Chats mit einem Computerprogramm, das Fragen versteht und automatisiert einen Finanzierungsvorschlag auswirft, würden vier Prozent der Befragten gerne nutzen. Große Vorteile der Digital-Beratung sind die ständige Erreichbarkeit und die Zeitersparnis – das sagt der Studie zufolge eine große Mehrheit derjenigen, die sie heute schon nutzen. Noch überwiegt allerdings die Skepsis: 71 Prozent derjenigen, die digitalen Beratern lieber aus dem Weg gehen, trauen den Computerprogrammen schlicht keine individuelle Beratung zu. „Es ist wichtig, dass sich die Kunden mit der neuen Technik nicht alleine gelassen fühlen“, sagt Boldyreff. „Deshalb achten wir darauf, dass wir erstklassige Beratung über alle Kanäle hinweg anbieten.“

Eine Infografik zur Studie steht unter <https://www.teambank.de/medien/presse/> zur Verfügung.

Hintergrundinformationen:

Die Studie „Liquidität 50Plus“ untersucht Liquidität und Konsumverhalten der Generation 50Plus im Vergleich zur deutschen Gesamtbevölkerung. Im Frühjahr 2018 befragte das Marktforschungsinstitut Forsa im Auftrag der TeamBank AG 1.000 Personen im Alter von 18 bis 79 Jahren. Die Interviews der repräsentativen Bevölkerungsbefragung wurden mit der Methode des Computer Assisted Telephone Interview (CATI) durchgeführt. Zusammen mit der Befragung wurde das easyCredit-Liquiditätsbarometer ermittelt, welches die Stimmung zur finanziellen Situation der Bundesbürger erfasst.

Kurzprofil:

Die TeamBank AG ist mit der Produktfamilie easyCredit der Experte für Liquiditätsmanagement in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken. Durch die Bereitstellung und Vernetzung innovativer Produkte und Services erhalten die Kunden einfach, überall und zu jeder Zeit Zugang zu Liquidität. Wichtige Elemente des digitalen Ökosystems sind zum Beispiel der Ratenkredit easyCredit und das medienbruchfreie Bezahlfverfahren ratenkauf by easyCredit.



Pressekontakt

Marco Kreyer
 T +49 (0) 911 / 53 90-22 29
 F +49 (0) 911 / 53 90-10 38
 E presse@teambank.de

TeamBank AG Nürnberg

Beuthener Str. 25
 90471 Nürnberg
 Germany

www.teambank.de