

Pressemeldung



## FICO Studie: Für 77 % der Bankkunden rangiert Sicherheit unter den Top 3

*Der Mehrheit der Verbraucher ist ein funktionierendes Betrugsmanagement wichtiger als das Preis-Leistungs-Verhältnis oder guter Kundenservice*

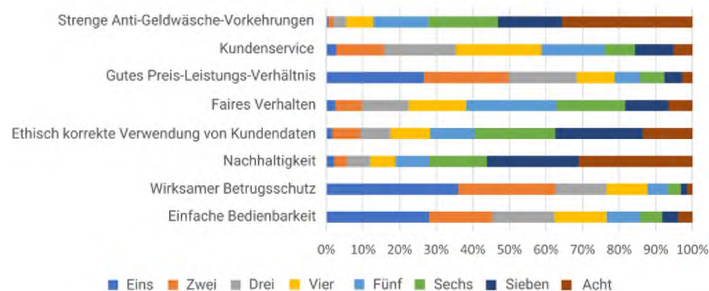
### Highlights

- Betrugsschutz ist für 36 % der Kunden ausschlaggebend bei der Eröffnung eines neuen Bankkontos und befindet sich bei 77 % unter den Top 3
- Biometrische Identitätsprüfungen gelten als sicherste Methode unter Befragten, aber 70 % verwenden lieber Passcodes. Trotz Unsicherheit beliebt sind SMS und Passwort.
- Ein Viertel findet geschönte Angaben bei Kreditanträgen oder Versicherungsfällen unter bestimmten Umständen akzeptabel

**BENSHEIM, 01. Dezember 2022** – Sind Banken in Sachen Sicherheit und Betrugsschutz gut aufgestellt, kann ihnen das im Wettbewerb um Neukunden einen wichtigen Vorsprung verschaffen. Laut der aktuellen [Consumer Banking Survey](#) des Analytics-Softwareanbieters FICO ist für 36 % der befragten Bankkunden der Schutz vor Betrug das wichtigste, für 27 % das zweitwichtigste Kriterium bei der Wahl ihres Finanzinstituts. Die Umfrageteilnehmer bewerteten acht Faktoren danach, worauf sie bei der Eröffnung eines neuen Bankkontos am meisten Wert legen. Das Thema Sicherheit rangiert für 77 % unter den Top 3. Für 28 % steht Kundenservice an oberster Stelle. 27 % achten vor allem auf ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis. Aspekte wie Nachhaltigkeit (2 %), faires Verhalten (2,4 %) oder eine ethisch korrekte Datennutzung (2 %) standen dagegen nur für eine Minderheit an erster Stelle.

„Viele Banken versuchen, durch günstige Angebote neue Kunden zu gewinnen, dabei kann gerade der Betrugsschutz ein entscheidender Wettbewerbsfaktor sein. Die Sicherheitsmethoden sind in der Regel bereits auf sehr hohem Niveau, müssen kommunikativ aber noch mehr in den Vordergrund gestellt werden, um den Kunden zu zeigen, dass ihr Geld und ihre Finanztransaktionen bei ihrer Bank in besten Händen sind. Das ist umso wichtiger, wenn Bankkunden überwiegend online agieren und der persönliche Kontakt zur Filiale fehlt“, so Jens Dauner, Vice President und Managing Director Continental Europe bei FICO.

### Welche Kriterien sind Ihnen bei der Entscheidung für ein neues Bankkonto am wichtigsten?



### Neue Sicherheitsmethoden gewinnen an Beliebtheit, doch der Passcode bleibt bei der Nutzung führend

Die Umfrage zeigt, dass die Mehrheit der Kunden die verschiedenen Authentifizierungsmethoden der Finanzinstitute als sicher einstuft. Vor allem innovative Möglichkeiten des Identitätsnachweises werden positiv bewertet. So sind 83 % der Meinung, dass Fingerprint-Scans „guten oder hervorragenden Schutz“ bei Onlinezahlungen mit Kredit- oder Debitkarte bieten. Bei Gesichtserkennung sind 78 %, bei Iris-Scan 73 % dieser Meinung. Aber auch gängigere Methoden wie das Zusenden von Passcodes via Banking App halten

80 % der Befragten für sicher bzw. sehr sicher. Immerhin mehr als die Hälfte (61 %) denkt allerdings auch, dass der Zugang über Username und Passwort guten oder sehr guten Schutz bietet. Die Zusendung eines Codes über Messenger Services wie WhatsApp bietet dagegen nach Ansicht von rund 56 % keinen guten oder nur mittleren Schutz. Diese Einschätzungen spiegeln sich nicht immer im Verhalten wider. So landet der Identitätsnachweis über Fingerprint-Scan mit rund 65 % nur auf Platz drei der Beliebtheitskala, wenn es um die Nutzung geht. Rund 70 % verwenden am liebsten die Zusendung eines Codes über die Banking-App. 69 % bevorzugen die Übermittlung eines Passcodes per SMS, trotz bekannter Sicherheitsmängel dieses Kanals.

Was die akzeptierte Dauer für die digitale Eröffnung eines Accounts betrifft, so scheint für viele Kunden bei einer halben Stunde die „Schmerzgrenze“ erreicht: Ob Bankkonto (44 %), Mobilfunkvertrag (44 %), Kfz-Versicherung (47 %) oder Kreditkarte (46 %) – jeweils knapp die Hälfte der Nutzer würde nach bis zu 30 Minuten den Vorgang abbrechen.

#### **Täuschungsmanöver rechtzeitig verhindern**

Das Einkommen bei Kreditanträgen leicht nach oben korrigiert, den Versicherungsschaden etwas höher angegeben als es der Realität entspricht – für die Mehrheit der Befragten ist dies ein inakzeptables Verhalten. Immerhin ein Viertel ist allerdings der Meinung, dass es zumindest unter bestimmten Umständen in Ordnung oder normal sei, so zu handeln. Für Banken bleibt es eine Gratwanderung: Ehrliche Kunden können von zu strengen Überprüfungen im Kreditvergabeprozess verprellt werden. Doch wenn falsche Angaben bei Kreditanträgen dazu führen, dass das Geld nicht zurückgezahlt werden kann, sind die Konsequenzen für den säumigen Kreditnehmer unangenehm. Analytikverfahren können hier eine gangbare Lösung sein, Täuschungsversuche bereits im Vorfeld aufzudecken, indem Anomalien im Kundenverhalten identifiziert werden. Auch nach der Buchung lassen sich Konten auf diese Weise kontinuierlich auf verdächtiges Verhalten hin überprüfen.

Die komplette Studie gibt es [hier](#) zum Download.

Methodik: Für die Studie wurden über 14.000 Personen weltweit zu ihren Bedenken in Bezug auf die Sicherheit von Finanzdienstleistungen sowie zu ihren Erwartungen und ihrem Umgang im Zusammenhang mit Banking Apps befragt. 1.000 der Befragten kamen aus Deutschland. FICO befragte außerdem Kunden in Südafrika, den USA, Kanada, Brasilien, Mexiko, Kolumbien, Peru, Philippinen, Malaysia, Thailand, Indonesien, Südafrika, Großbritannien und Schweden.

#### **Über FICO**

FICO (NYSE: FICO) treibt Entscheidungen voran, die Menschen und Unternehmen auf der ganzen Welt zum Erfolg verhelfen. Das 1956 gegründete Unternehmen ist ein Pionier in der Anwendung von Predictive Analytics und Data Science zur Verbesserung operativer Entscheidungen. FICO hält mehr als 200 Patente in den USA und im Ausland auf Technologien, die die Rentabilität, Kundenzufriedenheit und das Wachstum von Unternehmen in den Bereichen Finanzdienstleistungen, Telekommunikation, Gesundheitswesen, Einzelhandel und vielen anderen Branchen steigern. Unternehmen in mehr als 120 Ländern nutzen die Lösungen von FICO auf unterschiedliche Weise, vom Schutz von 2,6 Milliarden Zahlungskarten vor Betrug über die Unterstützung bei der Kreditvergabe bis hin zur Sicherstellung, dass Millionen von Flugzeugen und Mietwagen zur richtigen Zeit am richtigen Ort sind. Mehr dazu unter <http://www.fico.com/>.

Besuchen Sie uns auch auf [Twitter](#), [LinkedIn](#) und unserem [Blog](#).

Neuigkeiten und Informationen für Medienvertreter finden Sie unter <http://www.fico.com/news/>.

FICO ist eine eingetragene Marke der Fair Isaac Corporation in den USA und anderen Ländern.

**PR-Kontakt:**  
Maisberger GmbH  
Evi Moder/Stefan Keil/Christine Wildgruber  
Claudius-Keller-Str. 3c  
81669 München  
Tel.: +49 89 419599 -38/-46/-27  
[www.maisberger.com](http://www.maisberger.com)  
[fico@maisberger.com](mailto:fico@maisberger.com)

**Wenn Sie sich aus dem Verteiler austragen möchten, antworten Sie auf diese Mail bitte mit "Unsubscribe".**