

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK & BANKING-APP 2025

JUNI 2025



#

**MOTIVATION
& METHODIK**

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK & BANKING-APP 2025



MOTIVATION

In Zeiten zunehmender Digitalisierung, in denen Bankgeschäfte jederzeit und ortsunabhängig abgewickelt werden, gewinnt das Thema Sicherheit im Online-Banking stetig an Bedeutung. Nutzerinnen und Nutzer digitaler Bankdienstleistungen sehen sich regelmäßig mit potenziellen Gefahren wie Phishing, Datenlecks und Angriffen auf mobile Anwendungen konfrontiert. Besonders im sensiblen Bereich des Zahlungsverkehrs ist es unerlässlich, dass Bankinstitute höchste IT- und Datensicherheitsstandards gewährleisten. Die wahrgenommene Sicherheit und tatsächliche technische Schutzmaßnahmen sind eng miteinander verwoben und nur wenn beides gegeben ist, entsteht ein nachhaltiges Sicherheitsgefühl bei der Kundschaft. Neben der technologischen Komponente tragen auch nutzerfreundliche Authentifizierungsverfahren, schnelle Reaktionszeiten bei sicherheitsrelevanten Vorfällen sowie kontinuierliche Aufklärungsarbeit wesentlich zur Reputation bei.

Vor diesem Hintergrund ist die Studie Sicherste Online-Bank & Banking-App entstanden. Sie basiert auf zwei Säulen:

- Der Selbstauskunft von Banken zu ihren Sicherheitsstandards in Form eines strukturierten Online-Fragebogens.
- Dem Social Media Monitoring zu den Themen Datensicherheit und IT-Sicherheit.

Banken, die in dieser Untersuchung ausgezeichnet werden, zeichnen sich durch eine konsequente Umsetzung aktueller Sicherheitsprotokolle, eine hohe Kundenorientierung und ein starkes Vertrauen innerhalb der digitalen Öffentlichkeit aus. Die Auszeichnung macht jene Bankinstitute sichtbar, die digitale Verantwortung leben und die Bedürfnisse sicherheitsbewusster Kundinnen und Kunden ernst nehmen.

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK & BANKING-APP 2025

METHODIK: FRAGEBOGENSTUDIE



ERHEBUNGSMETHODE

Die Säule I der Studie „Die Sicherste Online-Bank & Banking-App 2025“ zeigt die detaillierten Ergebnisse einer Befragung unter deutschen Kreditinstituten zur Sicherheit ihres Online- und Mobile-Banking-Angebots.

Die Studie wurde durch ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY durchgeführt.

Der Fragebogen wurde an die jeweiligen Pressesprecher der Institute geschickt. In die Bewertung gehen insgesamt 8 Institute ein.

THEMEN

Neben dem Thema „Online-Banking“ wurde die Befragung auch in diesem Jahr um den Aspekt „Mobile-Banking und Banking-Apps“ ergänzt. Die Ergebnisse dieser beiden Themen werden getrennt voneinander ausgewiesen.

- Das sicherste Online-Banking
- Die sicherste Banking-App

Der Fragebogen gliedert sich in drei Teile:

- Teil 1: Online-Banking
- Teil 2: Mobile-Banking
- Teil 3: Allgemeine Sicherheits-Serviceleistungen

Zudem werden zwei Teilaspekte betrachtet, die gleichgewichtet in die Bewertung eingehen:

- Sicherheit
- Kundenorientierung

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK & BANKING-APP 2025

METHODIK: FRAGEBOGENSTUDIE



VERFAHREN

Das Gesamtranking **Online-Banking** ermittelt sich aus dem Fragebogen Teil 1 und Teil 3. Das Gesamtranking **Mobile-Banking** ermittelt sich aus dem Fragebogen Teil 2.

Der erzielte Wert in den beiden Blöcken Sicherheit und Kundenorientierung ist der Anteil der erzielten Punkte zur maximal erreichbaren Punktzahl in dem jeweiligen Bereich.

Der Gesamtwert (Punkte) ergibt sich aus dem Mittelwert aus Sicherheit und Kundenorientierung.

ERGEBNISSE

Für das **sicherste Online-Banking** (Teil 1 und Teil 3) konnten die Institute maximal 108 Punkte erreichen:

- Sicherheit: 51 Punkte
- Kundenorientierung: 57 Punkte

Die maximale Punktzahl für die **sicherste Banking-App** (Teil 2) beträgt 42 Punkte:

- Sicherheit: 24 Punkte
- Kundenorientierung: 18 Punkte

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK & BANKING-APP 2025



METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

Die Datenerhebung für das Social Media Monitoring erfolgt zweistufig. Der erste Schritt ist das sog. Crawling:

1. Zuerst werden von unserem Partner pressrelations **sämtliche Texte, welche die Suchbegriffe enthalten, aus dem Netz geladen und in einer Datenbank erfasst**. Das Quellenset umfasst dabei annähernd sämtliche Seiten bzw. Inhalte von Seiten, die folgende Bedingungen erfüllen:
 - a. Deutschsprachige Domains (.at- und .ch-Seiten werden ausgeschlossen)
 - b. Uneingeschränkter Zugang zum Inhalt der Seite
2. Nicht erfasst werden Seiten oder Inhalte, die sich z.B. hinter einer Bezahlschranke oder einem zugriffsgeschützten Bereich befinden.
3. Damit ist das Quellenset sehr umfangreich.

Nachrichten-Seiten 

Webseiten 

Foren 

 Blogs



 **Wichtige**
Social-Media-Kanäle

 **Consumer-Seiten**

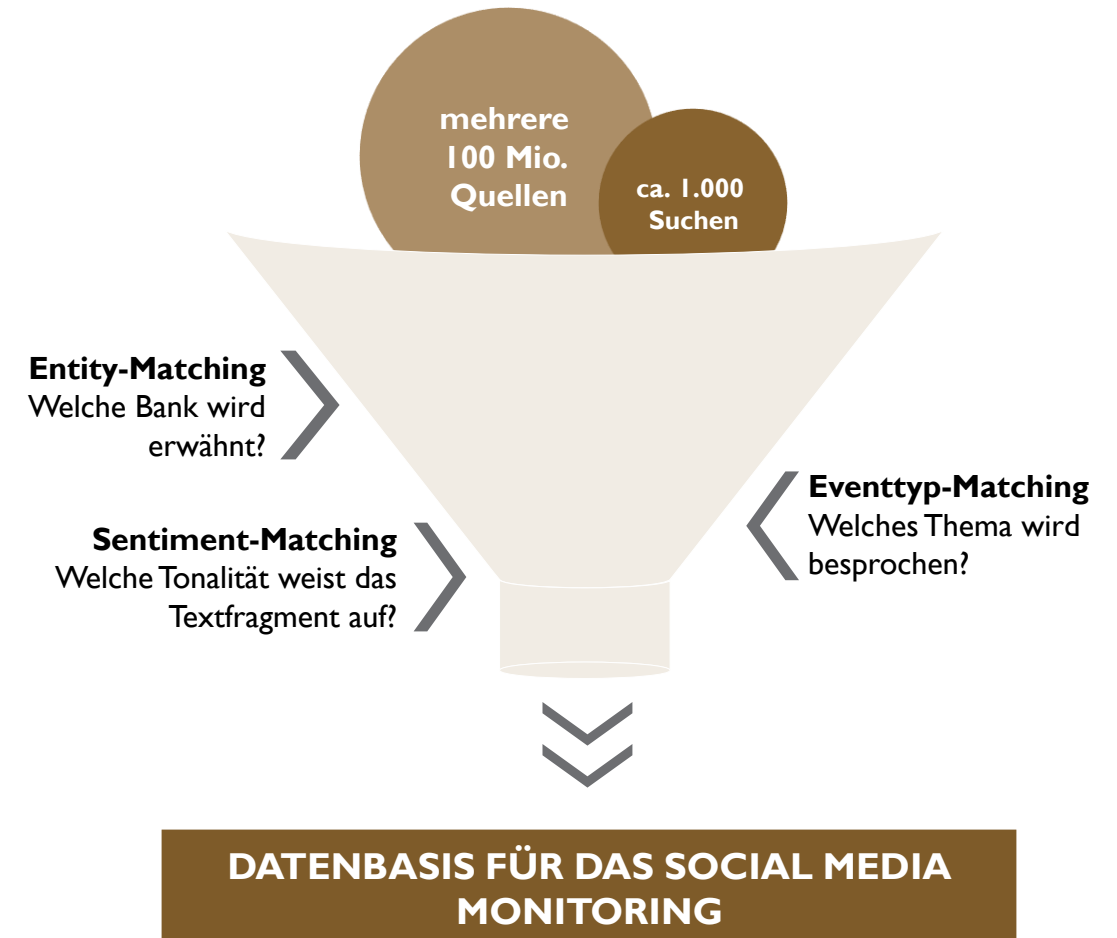
 **Pressemitteilungen**

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK & BANKING-APP 2025

METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING

Die zweite Stufe, das sog. Processing, greift auf die im Crawling gesammelten Daten zu und analysiert diese nach den Vorgaben des jeweiligen Untersuchungsgegenstandes.

1. Der große Datentopf wird dazu von unserem Partner Skaylink mittels Verfahren der **Künstlichen Intelligenz (sog. neuronale Netze)** in Textfragmente aufgesplittet und anschließend in drei Stufen analysiert:
 - a. Welche Bank wird erwähnt?
 - b. Welches Thema wird besprochen? (sog. Eventtyp)
 - c. Welche Tonalität weist das Textfragment auf?
2. Die Zuordnung der Erwähnungen zu den jeweiligen Eventtypen erfolgt mit Hilfe definierter Keywords, Text- und Satzkorpora, welche die Themengebiete breit abbilden und umfassen.
3. Auf der letzten Stufe werden die Erwähnungen mit einer Sentiment-Analyse bewertet und den Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet.



DIE SICHERSTE ONLINE-BANK & BANKING-APP 2025



METHODIK: DATENANALYSE UND PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

EINSATZ NEURONALER NETZE

Als zweite Säule dient das Social Media Monitoring.

Die dabei im Processing verwendeten neuronalen Netze kategorisieren die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese werden „Eventtypen“ genannt.

Hierbei existiert ein Katalog vordefinierter Eventtypen, von denen die folgenden in dieser Studie verwendet werden.

Datensicherheit: Datenschutz, Informationssicherheit, sensible Daten, Datenverschlüsselung, DSGVO, GDPR, Datenleck, Datendiebstahl, Phishing

IT-Sicherheit: IT-Security, Cybersecurity, Virenschutz, Firewall, Malware, Computervirus, Schadsoftware, Hackerangriff, Cybercrime, Softwarelücke

Beide Eventtypen gehen jeweils mit einem Gewicht von 50% in die Analyse ein.

PUNKTWERTBERECHNUNG

Für diese Studie konnten gut 92 Tausend Nennungen zu etwa 1.000 Banken innerhalb des Untersuchungszeitraums vom 01. Juni 2023 bis 31. Mai 2025 identifiziert und zugeordnet werden.

Zur Berechnung der Punktwerte werden für jede Bank die Tonalität und die Reichweite berücksichtigt. Dies erfolgt durch die Ermittlung der Tonalitätssaldi je Eventtyp, die gewichtet zu einem Gesamttonalitätswert verrechnet werden.

Die Reichweite geht ein durch die Berechnung der Differenz von positiven und negativen Fragmenten je Eventtyp. Diese Werte werden gewichtet und zu einem Gesamtreichweitenwert verrechnet. Diese beiden Werte sind die Basis eines ersten Punktwertes.

Die beste Bank jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden branchenbezogen normiert.

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK & BANKING-APP 2025

METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS



Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Die Sicherste Online-Bank & Banking-App 2025**“ erfolgt separat für die zwei Säulen.

Säule 1 mit der Selbstauskunft auf Basis des Online-Fragebogens.

Säule 2 mit dem Social Media Monitoring:

Hier werden diejenigen ausgezeichnet, die zum besten Drittel der Banken gehören, die Punkte erhalten.





#

FRAGEBOGEN ZUR BEWERTUNG DER INSTITUTE

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK & BANKING-APP 2025

FRAGEBOGEN ZUR BEWERTUNG DER INSTITUTE



Teil I:		Maximale Punktzahl	
Online-Banking		Sicherheit	Kundenorientierung
Frage 1:	Durch welche Authentifizierungsfaktoren erhalten Ihre Kunden Zugang zum Online-Banking bzw. Login über Ihr Online-Portal?	7	6
Frage 2:	Sofern Ihre Kunden zur Authentifizierung ein Passwort oder eine PIN nutzen, wie lang müssen diese sein?	3	-
Frage 3:	Wie muss das Passwort zusammengesetzt sein?	3	-
Frage 4:	Wann ist für das einfache Login eine starke Kundenauthentifizierung gemäß der PSD2-Richtlinie, nach den drei Elementen Wissen, Besitz und Inhärenz, erforderlich?	2	-
Frage 5:	Nach wie vielen fehlgeschlagenen Anmeldungs- oder Authentifizierungsversuchen aufgrund von Falscheingaben erfolgt eine Sperrung des Online-Banking-Zugangs?	2	-
Frage 6:	Sofern der Online-Banking-Zugang eines Kunden gesperrt wurde. Welche Verfahren bietet Ihr Institut zur Entsperrung des Zuganges an?	-	10
Frage 7:	Wann wird bei Inaktivität nach dem Login ein Sitzungs-Timeout aktiviert, mit dem die Sitzung automatisch beendet wird?	2	-
Frage 8:	Wie erfolgt die Verschlüsselung bei der Legitimierung zum Online-Banking?	2	-

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK & BANKING-APP 2025

FRAGEBOGEN ZUR BEWERTUNG DER INSTITUTE



Teil I:		Maximale Punktzahl	
Online-Banking		Sicherheit	Kundenorientierung
Frage 9:	Mit welchen Mitteln erfolgt die Authentifizierung für Transaktionen wie beispielsweise Überweisungen?	19	-
Frage 10:	Über welche Kombinationen der drei vorgegebenen Elemente - Wissen / Besitz / Inhärenz - erfolgt die PSD2-konforme starke Authentifizierung zur Transaktionsfreigabe?	2	4
Frage 11:	Gibt es auch Transaktionen, die ohne starke Authentifizierung möglich sind?	2	-
Frage 12:	Wenn Ihre Kunden Online-Banking mit einer generierten TAN durchführen, ist diese TAN ...	2	-
Frage 13:	Sofern Ihre Kunden Online-Banking per mobileTAN durchführen können. Was kostet der Versand der TAN per SMS für Ihre Kunden? Bitte geben Sie die Kosten in Cent an.	-	2
Frage 14:	Wie werden neue Handy-Telefonnummern für den Versand der mobileTANs aktiviert?	1	-
Frage 15:	Ist es möglich, Limite für Überweisungen vorzugeben?	4	-
Frage 16:	Sofern Ihre Kunden Online-Banking per TAN-Generator oder Kartenlesegerät durchführen können. Wie teuer sind die einzelnen Geräte (ohne Versandkosten)	-	8

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK & BANKING-APP 2025

FRAGEBOGEN ZUR BEWERTUNG DER INSTITUTE



Teil I:		Maximale Punktzahl	
Online-Banking		Sicherheit	Kundenorientierung
Frage 17:	Sind die von Ihrem Institut angebotenen Geräte multibankenfähig?	-	1
Frage 18:	Weisen Sie Ihre Kunden auf die Möglichkeit der Verwendung einer HBCI-Finanzsoftware hin?	-	1
Frage 19:	Sofern Sie Ihre Kunden auf eine oder mehrere Anbieter von Finanzsoftware hinweisen. Stellen Sie für Ihre Kunden Anleitungen zur Einrichtung dieser Finanzsoftware online zur Verfügung?	-	1
Frage 20:	Bieten Sie die Finanzsoftware vergünstigt an?	-	2
Frage 21:	Wie ist Ihr Kundenservice bei Problemen mit dem Online-Banking erreichbar?	-	4
Frage 22:	Sofern in Ihrem Institut der Kundenservice bei Problemen mit dem Online-Banking telefonisch erreichbar ist. Zu welchen Zeiten können Ihre Kunden die Mitarbeiter dort erreichen?	-	3
Frage 23:	Gibt es für Ihre Online-Banking-Kunden eine Community im Internet, um sich gegenseitig auszutauschen und untereinander Fragen zu klären?	-	3
Erreichbare Gesamtpunktzahl für Teil I		51	45

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK & BANKING-APP 2025

FRAGEBOGEN ZUR BEWERTUNG DER INSTITUTE



Teil 2:		Maximale Punktzahl	
Mobile-Banking		Sicherheit	Kundenorientierung
Frage 24:	Falls Ihr Institut eine (Mobile-) Banking-App anbietet. Durch welche Kombinationen erhalten Ihre Kunden den Zugang zur Banking-App?	13	-
Frage 25:	Welches Verfahren zur Transaktionsfreigabe bieten Sie Ihren Kunden über Ihre Mobile-Banking-App an?	2	-
Frage 26:	Über welches Verfahren erfolgt die TAN-Generierung über Ihre Mobile-Banking-App?	3	-
Frage 27:	Über welche Kombinationen der drei vorgegebenen Elemente - Wissen / Besitz / Inhärenz - erfolgt die PSD2-konforme starke Authentifizierung zur Transaktionsfreigabe beim Mobile-Banking?	2	-
Frage 28:	Welche Funktionen bieten Sie Ihren Kunden über Ihre Mobile-Banking-App?	-	3
Frage 29:	Wie können Ihre Kunden über Ihre Banking-App Überweisungen vornehmen?	-	3

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK & BANKING-APP 2025

FRAGEBOGEN ZUR BEWERTUNG DER INSTITUTE



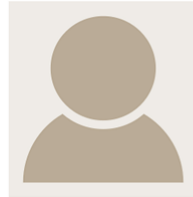
Teil 2:		Maximale Punktzahl	
Mobile-Banking		Sicherheit	Kundenorientierung
Frage 30:	Welche Möglichkeiten haben Ihre Kunden mobil mit dem Smartphone zu bezahlen?	-	5
Frage 31:	Welche Funktionen bieten Sie Ihren Kunden über das Kreditkartenmanagement Ihrer Banking-App an?	3	3
Frage 32:	Welche Möglichkeiten haben Ihre Kunden, über die App Kontakt mit Ihrem Institut aufzunehmen?	-	3
Frage 33:	Ist die Mobile-Banking-App Ihres Instituts multibankenfähig?	-	1
Frage 34:	Haben Sie in Ihre App Root-Erkennungsmechanismen integriert?	1	-
Erreichbare Gesamtpunktzahl für Teil 2		24	18

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK & BANKING-APP 2025

FRAGEBOGEN ZUR BEWERTUNG DER INSTITUTE



Teil 3:		Maximale Punktzahl	
Allgemeine Sicherheits-Serviceleistungen		Sicherheit	Kundenorientierung
Frage 35:	Wie informieren Sie Ihre Kunden über aktuelle Sicherheitsthemen, z.B. wie sie sich vor Missbrauch, Phishing-Mails etc. schützen können?	-	2
Frage 36:	Wie häufig informieren Sie Ihre Kunden aktiv über neue Missbrauchsgefahren und Betrugsmaschen?	-	2
Frage 37:	Welche Möglichkeiten haben Sie für Ihre Kunden eingerichtet, damit sie sich vor Missbrauch und Betrugereien (z.B. Phishing) schützen können?	-	5
Frage 38:	Ganz allgemein, bieten Sie Ihrem Kunden eine Sicherheitsgarantie, so dass er im Betrugsfall nicht für den Schaden haften muss?	-	2
Frage 39:	Gibt es eine gesonderte Kontaktadresse / Hotline, an die sich Kunden im Falle von Betrugereien oder Phishing-Verdacht wenden können?	-	1
Erreichbare Gesamtpunktzahl für Teil 3		-	12
Erreichbare Gesamtpunktzahl für alle Teile		75	75





#

KONTAKT

DIE SICHERSTE ONLINE-BANK & BANKING-APP 2025

KURZPORTRAIT SERVICEVALUE



Marktforschung

Wir liefern umsetzungsorientierte Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie aus Marktanalysen und Marktpotenzialschätzungen. Auf Ihr Anliegen passgenau zugeschnittene Erhebungsverfahren sowie optimale Stichprobenumfänge erhöhen die Effizienz und schaffen zugleich ökonomische Entlastung für ansetzende Follow-Up-Prozesse.

Beratung

Erklärtes Ziel unserer Beratungstätigkeit ist die nachhaltige Steigerung des Unternehmenswertes durch optimale Gestaltung von Stakeholderbeziehungen. Wir unterstützen Sie in der Findung und Umsetzung ganzheitlicher Servicestrategien.

Personal- und Organisationsentwicklung

Der Erfolg eines Unternehmens ist im großen Maß abhängig von seiner Führungskultur und dem Engagement und der Bindung der Mitarbeiter. ServiceValue unterstützt Sie bei der Analyse von Potenzialen und Handlungsfeldern. Darüber hinaus begleiten wir Sie bei Veränderungsprozessen und der Entwicklung einer mitarbeiter- und serviceorientierten Führungskultur.



DIE SICHERSTE ONLINE-BANK & BANKING-APP 2025

KONTAKT



Herausgeber der Studie

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34I
50935 Köln

Fon: +49 221 67 78 67 61
Fax: +49 221 67 78 67 99

E-Mail: Info@ServiceValue.de

www.servicevalue.de

Wissenschaftspartner

IMWF GmbH

Medienpartner

Die Studie „Die Sicherste Online-Bank & Banking-App 2025“ wurde im Auftrag von Focus Money und Deutschland Test durch die ServiceValue GmbH realisiert.

