

## Jede\*r dritte Deutsche meidet Bankfilialen

- **Umfrage: Je älter die Kund\*innen, desto seltener wurde eine Bankfiliale besucht**
- **Bei den über 55-Jährigen war nur jede\*r Zweite mindestens einmal in der Filiale einer Bank**
- **Der C24 Kundenservice: Auch ohne Filiale jederzeit für Kund\*innen erreichbar**

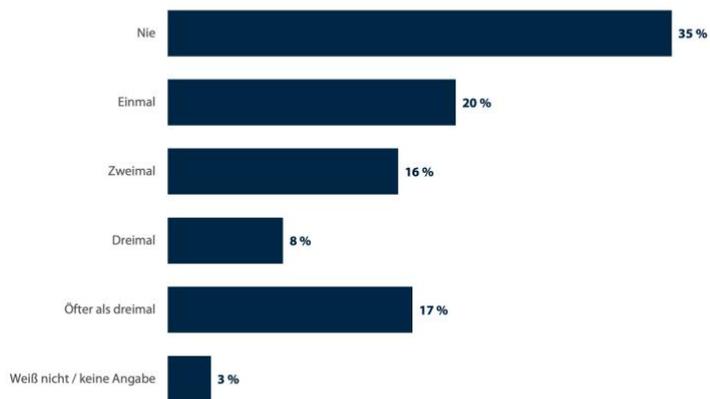
München, 15. Juli 2024

35 Prozent der Deutschen waren in den vergangenen zwölf Monaten nicht ein einziges Mal in einer Bankfiliale. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage im Auftrag der C24 Bank.<sup>1</sup>

Jede\*r Fünfte besuchte im vergangenen Jahr nur einmal die Filiale einer Bank, 16 Prozent suchten die Bank zweimal auf. 25 Prozent der Befragten besuchten dreimal oder öfter eine Bankfiliale.

„Viele Kund\*innen sehen inzwischen keinen Mehrwert im Besuch einer Bankfiliale“, sagt Lasse Schmid, Geschäftsführer C24 Bank. „Unsere hohen Kundenzufriedenheitswerte bestärken uns darin, dass sehr guter Kundenservice auch voll digital möglich ist.“

### Wie oft waren Sie in den vergangenen zwölf Monaten in einer Bankfiliale (ausgenommen Geldautomat und Kontoauszugsdrucker)?



Quelle: YouGov. Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH im Auftrag der C24 Bank, an der 2.065 Personen zwischen dem 11.6.2024 und 13.6.2024 teilnahmen. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 18 Jahren.



## Umfrage: Je älter die Kund\*innen, desto seltener wurde eine Bankfiliale besucht

Überraschenderweise besuchen ältere Menschen seltener eine Bankfiliale als jüngere. In der Altersgruppe 55 Jahre und älter waren 41 Prozent kein einziges Mal in eine Bankfiliale im vergangenen Jahr. Bei den 45- bis 54-Jährigen waren es 40 Prozent.

Unter den Verbraucher\*innen im Alter von 18 bis 24 Jahren besuchten im vergangenen Jahr nur 22 Prozent keine Bankfiliale, was deutlich unter dem Gesamtdurchschnitt liegt. Auch bei den 25- bis 34-Jährigen waren es mit 24 Prozent deutlich weniger als im Durchschnitt.

## Der C24 Kundenservice: jederzeit für Kund\*innen erreichbar

Auch ohne Filialen ist der C24 Kundenservice immer für Kund\*innen erreichbar: in der C24 Bank App, per E-Mail oder telefonisch. Der Hilfe & Kontakt-Bereich in der C24 App ist der einfachste und direkteste Weg, den Kundenservice zu erreichen.

## C24 Smartkonto laut Stiftung Warentest ein Gratiskonto „ohne Wenn und Aber“

Im Girokonto-Vergleich der Stiftung Warentest ist das kostenfreie Smartkonto der C24 Bank eins von nur neun Gratiskonten „ohne Wenn und Aber“.

<sup>1</sup>Quelle: YouGov. Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH im Auftrag der C24 Bank, an der 2.065 Personen zwischen dem 11.6.2024 und 13.6.2024 teilnahmen. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 18 Jahren.

### Pressekontakt C24 Bank

Maria Trottner, Public Relations Managerin, Tel. +49 89 2000 47 1174, maria.trottner@check24.de

### Über die C24 Bank

Die C24 Bank ist Teil der CHECK24 Gruppe. Sie wurde mit der Vision gegründet, Kund\*innen ein besonders komfortables und sicheres Banking zu ermöglichen und gleichzeitig Funktionen bereitzustellen, mit denen sie ihre Finanzen optimieren und Geld sparen können. Die C24 Bank bietet ihren Kund\*innen über die CHECK24

CHECK24 Consulting GmbH | Wallstr. 9-13 | 10179 Berlin | presse@check24.de | www.check24.de



*Vergleiche auch Finanzprodukte anderer Institute an – das ist konsequente Transparenz. Bei der C24 Bank ist ein Kontozugriff nur über das eigene Handy möglich. Zusätzlich wird der Zugriff immer über eine Zwei-Faktor-Authentifizierung abgesichert. Das bietet maximalen Schutz vor Missbrauch. Die C24 Bank nutzt künstliche Intelligenz und erkennt Einsparpotenziale. Dazu nutzt sie auch das Wissen von CHECK24 über viele tausend Tarife etwa bei Strom, Gas, Versicherungen oder Mobilfunk. Für die C24 Bank sind Nachhaltigkeit und Klimaschutz elementare Grundsätze ihres Handelns. Daher stellt sie ihre gesamten Aktivitäten und damit Girokonten klimapositiv.*