

Wie zahlt Österreich?

Vom Bargeld über Online-Bezahldienste
zum digitalen Zentralbankgeld:
Status quo und Ausblick

Verband österreichischer Banken & Bankiers
Wien, im November 2020



© 2Dream Productions

Die Befragung wurde im Auftrag des Bankenverbandes durchgeführt von:

marketmind



i Qualitätskriterien in der Feldphase

- Feldphasenkontrolle durch die Projektleitung
- Test auf allen Endgeräten und Browsern
- Kontrolle nach 5% und 20% der Stichprobe
- Elimination „Durchklicker“ (Dauer, Antwortgüte)



repräsentativ für Österreich

zwischen 18 - 70 Jahren
(nach Alter, Geschlecht, Bildung, Bundesland)



n = 1033 (Stichprobengröße)



CAWI (Computer Assisted Web Interviews)
Responsive Design

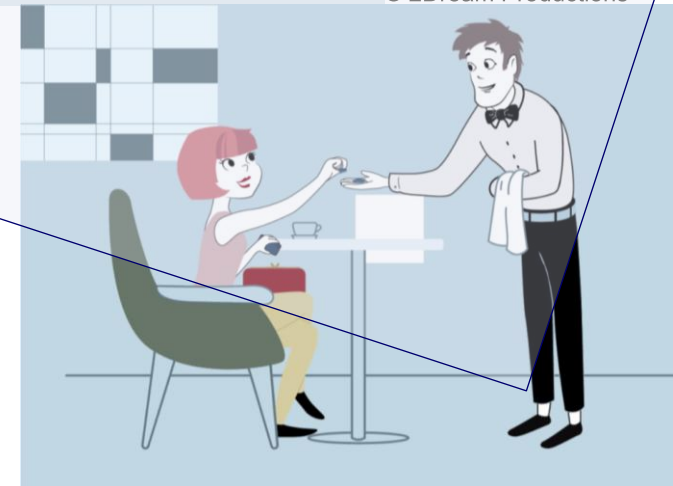


LOI: 13 Minuten
Feldphase: 22.07. - 03.08.2020

Österreichs Lieblinge: Das Bargeld und die Bankomatkarte



© 2Dream Productions

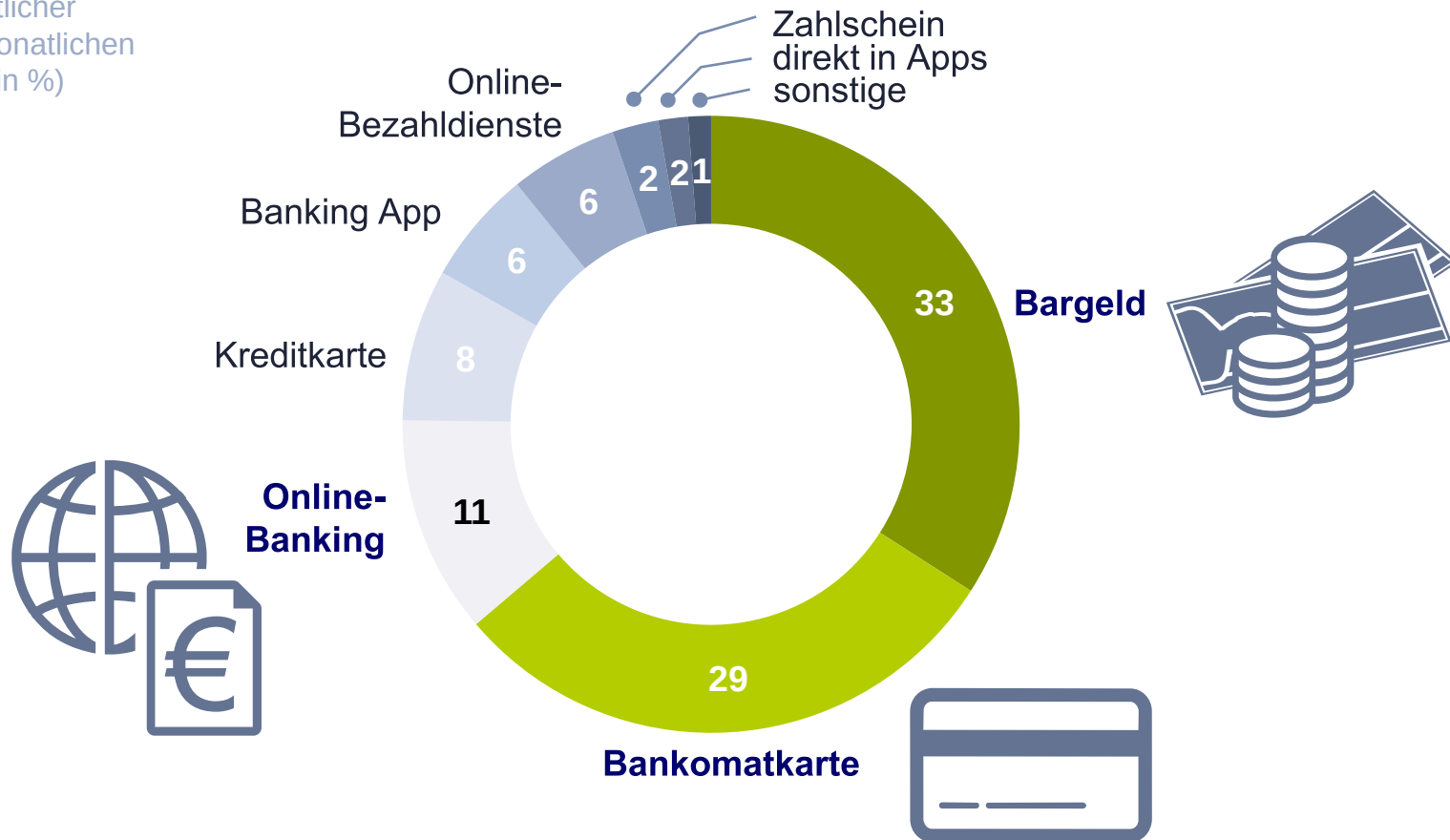


- Die ÖsterreicherInnen finden Bezahlen mit der Bankomatkarte (89 % versus 87 %) sympathischer als Barzahlungen. Mehr genutzt wird aber derzeit noch Bargeld (98 % versus 91 %).

	 Bekanntheit (% der ÖsterreicherInnen)	 Nutzung (% der ÖsterreicherInnen)	 Sympathie (Top-2-Box)
Bargeld	100	98	87
Bankomatkarte	100	91	89
Online-Banking	99	85	77
Online-Bezahldienste/ Online-Sofortüberweisungen	98	78	63
Banking App	95	68	40
Kreditkarte	97	61	60

- Ein Drittel der monatlichen Zahlungen erfolgen über Bargeld, weitere 29 Prozent über Bankomatkarte.

Durchschnittlicher
Anteil der monatlichen
Zahlungen (in %)



„Denken Sie bitte nun an alle Ihre Zahlungen in einem durchschnittlichen Monat (Einkäufe, Freizeit, Ausgehen, Miete, Auto, Versicherungen, Sparen, usw.). Über welche Wege wickeln Sie diese zu welchem Anteil ab? Bitte geben Sie eine Schätzung ab.“

- Die Bankomatkarte rangiert in Sachen Sympathie auf Platz 1 vor Bargeld.



„Sie sehen in nachfolgender Tabelle nochmals alle Zahlungsmethoden, die Sie zumindest dem Namen nach kennen. Wie sympathisch sind Ihnen die einzelnen Zahlungsmethoden?“

Bargeld sicher und übersichtlich, Bankomatkarte bequem

- „Die Zahlungsmethode ermöglicht **sicheres Bezahlen**.“



Bargeld
91 %



Bankomatkarte
84 %



**Überweisung
Online-Banking**
74 %

n = 1028/1030/1020

- „Die Zahlungsmethode ist **bequem und einfach** einzusetzen.“



Bankomatkarte
91 %



Bargeld
88 %



**Überweisung
Online-Banking**
77 %

n = 1030/1028/1004

- „Die Zahlungsmethode ermöglicht mir, die **Übersicht über meine Ausgaben** zu behalten.“



Bargeld
79 %



**Überweisung
Online-Banking**
74 %



Bankomatkarte
72 %

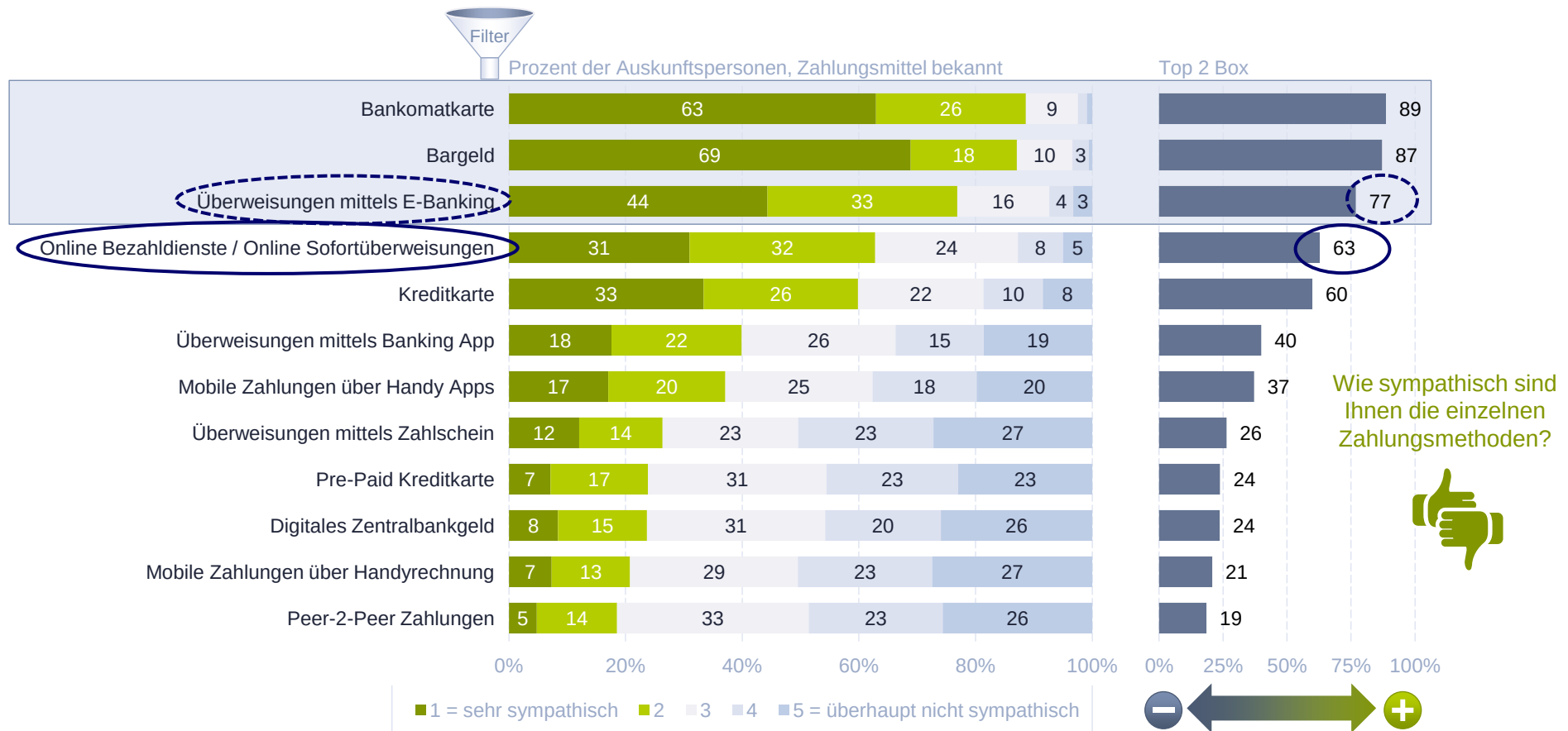
n = 1028/1020/1030

Auf der Überholspur: Online-Bezahldienste & Sofortüberweisungen



© 2Dream Productions

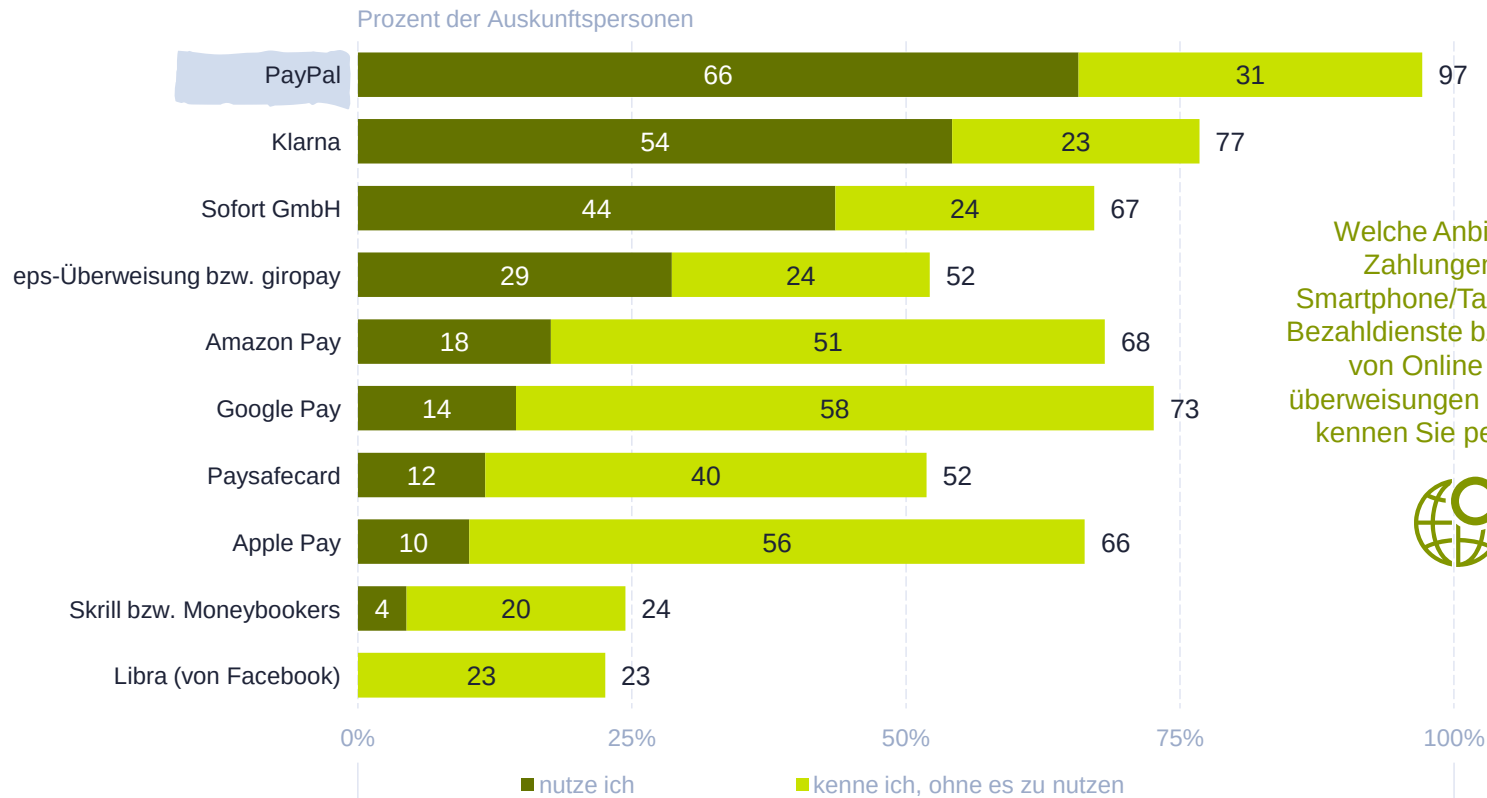
- Das Bargeld hat die meisten Fans, 69 % vergeben die Note 1. Die Bankomatkarte ist insgesamt noch etwas sympathischer, obwohl sie leicht weniger genutzt wird. Auch E-Banking kommt sehr gut an. Online-Bezahldienste sind auf Rang 4 und somit etwas sympathischer als Kreditkarten.



- „Sie sehen in nachfolgender Tabelle nochmals alle Zahlungsmethoden, die Sie zumindest dem Namen nach kennen. Wie sympathisch sind Ihnen die einzelnen Zahlungsmethoden?“

- n = 1030/1028/1020/1011/1004/985/852/1006/852/131/900/648

- ▶ PayPal hat eine besonders hohe Nutzung und Bekanntheit. Nahezu jeder Österreicher kennt es (97 %), 2/3 der ÖsterreicherInnen nutzen es zumindest ab und zu. Auf den Plätzen folgen Klarna und Sofort GmbH.

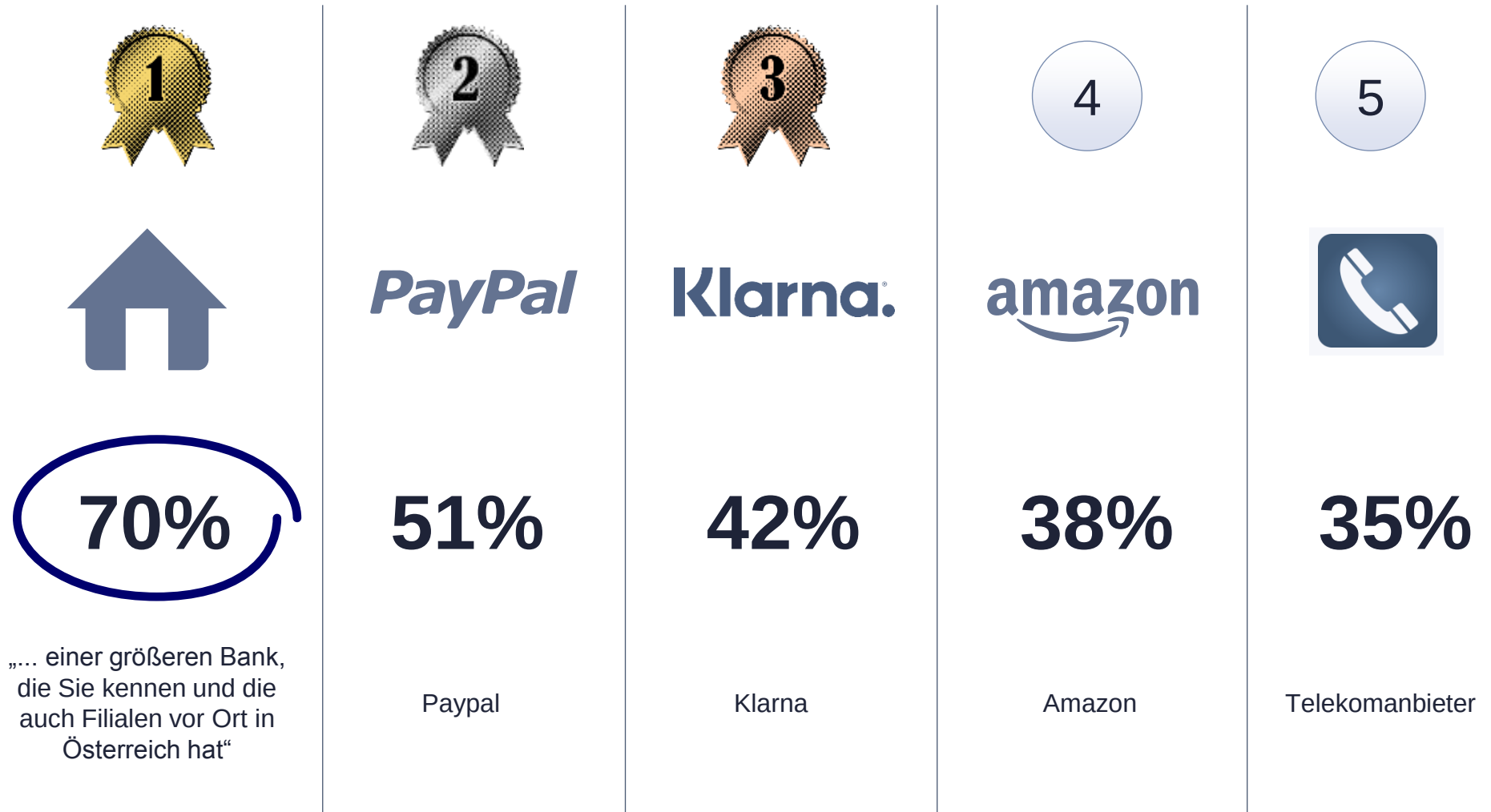


Welche Anbieter von Zahlungen über Smartphone/Tablet, Online Bezahldienste bzw. Anbieter von Online Sofortüberweisungen nutzen oder kennen Sie persönlich?



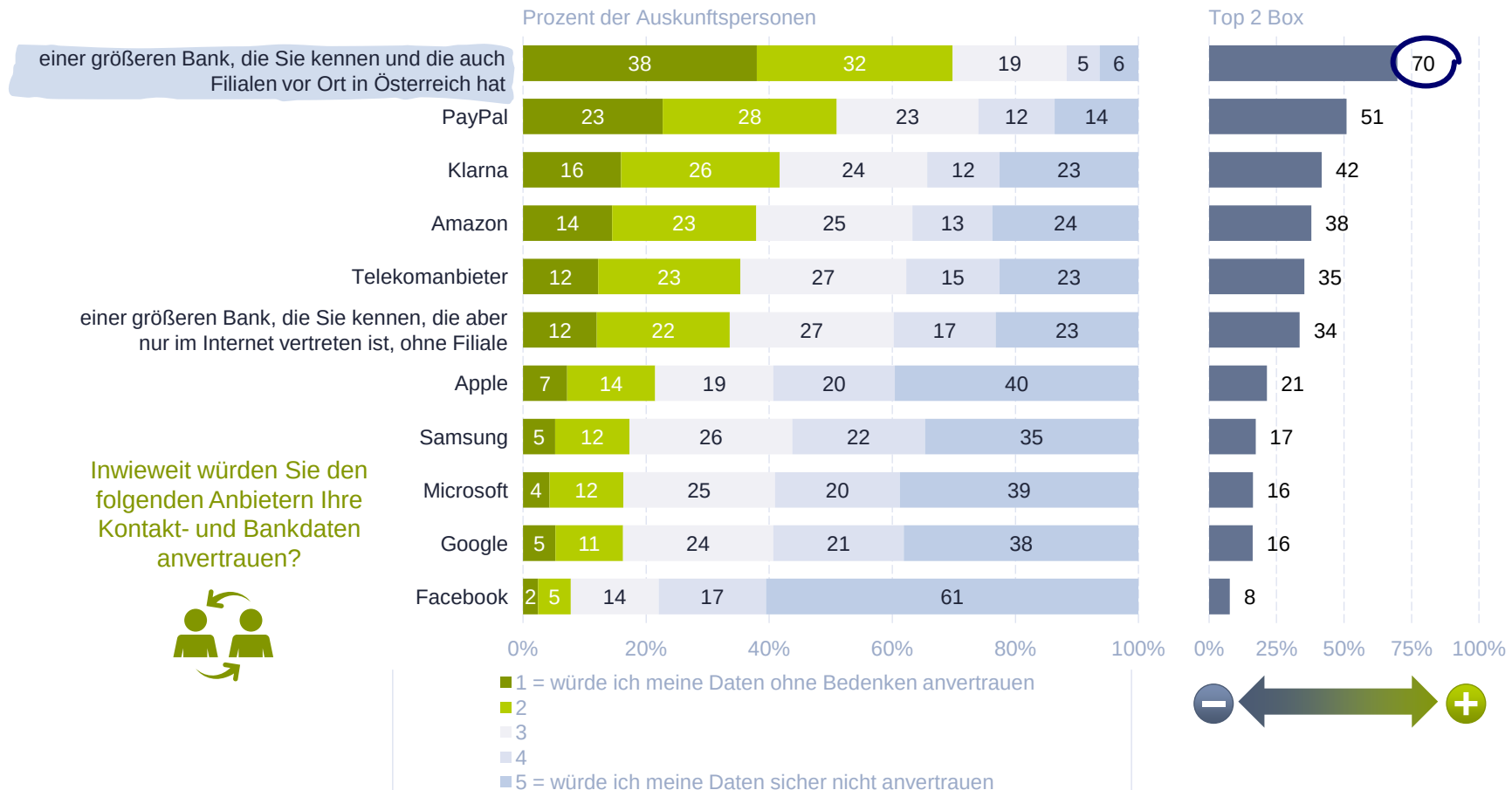
- ▶ „Im Folgenden sehen Sie einige Anbieter von Zahlungen über Smartphone/Tablet, Online Bezahldienste bzw. Anbieter von Online Sofortüberweisungen. Bitte geben Sie an, welche Sie persönlich nutzen oder kennen.“

- ▶ n = 1033



- ▶ „Als nächstes möchten wir ein kleines Gedankenspiel mit Ihnen machen. Stellen Sie sich vor, dass eine neue Zahlungsmethode auf den Markt kommt. Um diese zu nutzen, müssen Sie dem Anbieter Ihre Kontakt- und Bankdaten zur Verfügung stellen. Sie sehen in folgender Tabelle eine Reihe von Anbietern von Zahlungsmethoden. Bitte geben Sie an, inwieweit Sie den folgenden Anbietern Ihre Kontakt- und Bankdaten anvertrauen würden.“
- ▶ n = 1033

- Der klare Favorit sind Filialbanken, das geringste Vertrauen besteht zu IT- und Softwareriesen wie Facebook, Google, Apple usw. Zu den Bezahldiensten PayPal und Klarna sowie zum Onlinehändler Amazon haben aber immerhin 40-50 % der Befragten großes Vertrauen aufgebaut.



- „Als nächstes möchten wir ein kleines Gedankenspiel mit Ihnen machen. Stellen Sie sich vor, dass eine neue Zahlungsmethode auf den Markt kommt. Um diese zu nutzen, müssen Sie dem Anbieter Ihre Kontakt- und Bankdaten zur Verfügung stellen. Sie sehen in folgender Tabelle eine Reihe von Anbietern von Zahlungsmethoden. Bitte geben Sie an, inwieweit Sie den folgenden Anbietern Ihre Kontakt- und Bankdaten anvertrauen würden.“
- n = 1033

**Sicherheit &
geringe Kosten
sind wichtiger
als Einfachheit &
Schnelligkeit.**

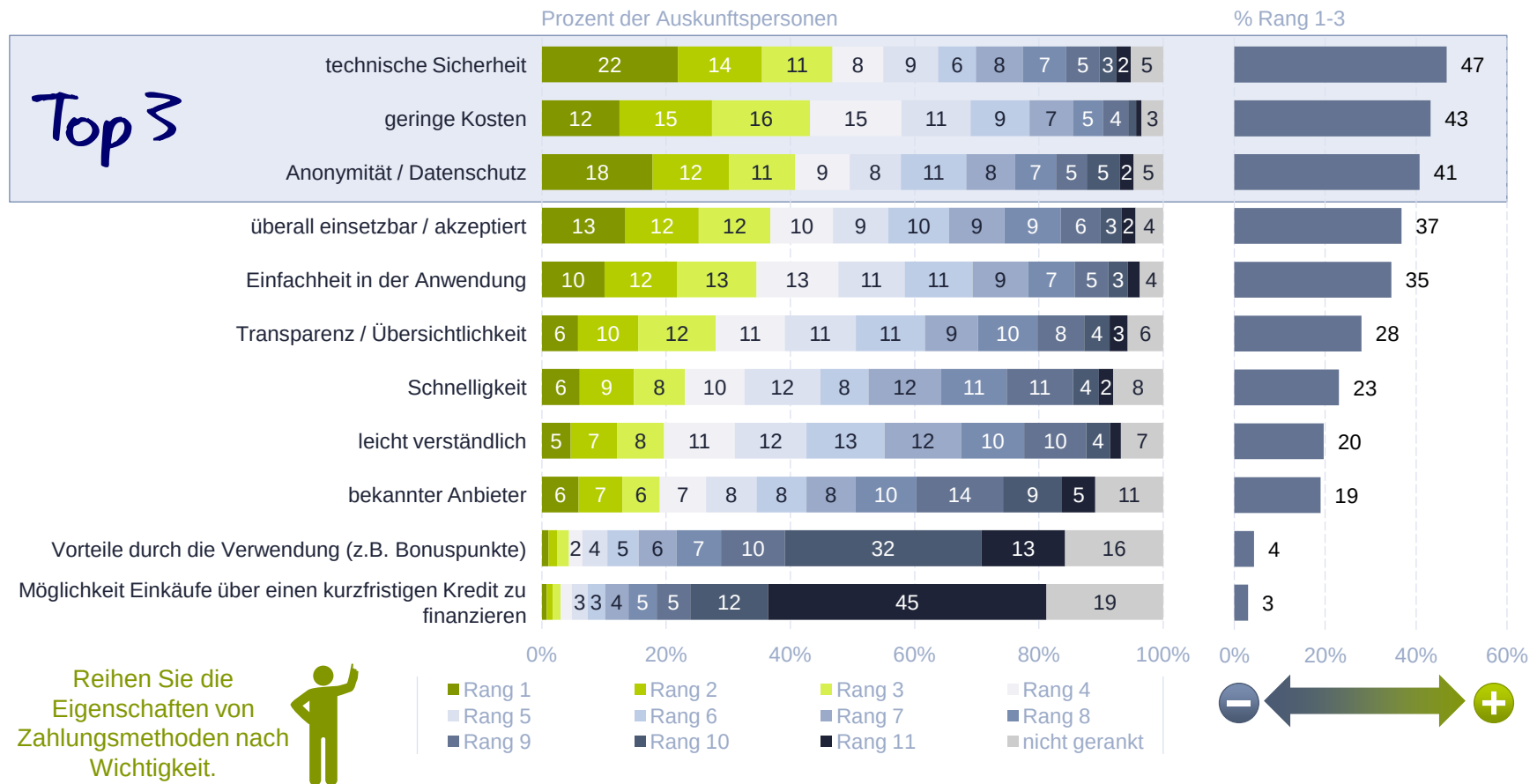
Wichtige Eigenschaften bei der Wahl des Zahlungsmittels:

- Am wichtigsten sind die technische Sicherheit und die geringen Kosten (speziell für Männer).
- Ebenso wichtig sind Datenschutz, größtmögliche Einsetzbarkeit („überall damit bezahlen können“) sowie eine einfache und übersichtliche Anwendung (speziell für Frauen).
- Für ältere Menschen und digital wenig affine Personen spielen die Bekanntheit des Anbieters sowie die einfache und verständliche Anwendbarkeit eine große Rolle.

Beliebte Methoden zur Budgetübersicht:

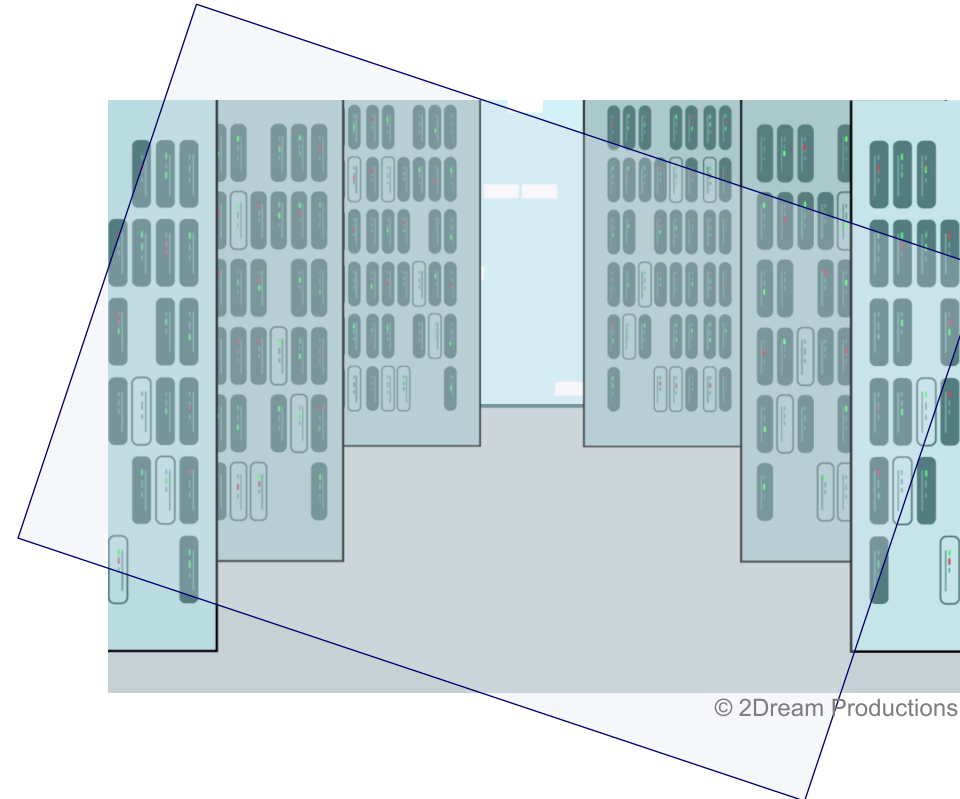
- Den meisten ÖsterreicherInnen ist die Kontrolle via E-Banking und Kreditkartenabrechnung am liebsten.
- Das vorrangige Zahlen mit Bargeld (um zu sehen, wie viel Geld noch da ist) spielt im Vergleich dazu eine geringere Rolle.
- Finanziell schlechter gestellte Personen, Menschen mit geringerer Bildung oder geringerer digitaler Affinität bevorzugen Bargeldzahlungen für eine bessere Budgetübersicht.
- Apps (z. B. Finanzmanager) sind bislang nur bei 14 % der Befragten, insbesondere bei den Jüngeren, ein Thema.

- Die drei wichtigsten Eigenschaften sind technische Sicherheit, geringe Kosten und Anonymität/Datenschutz.

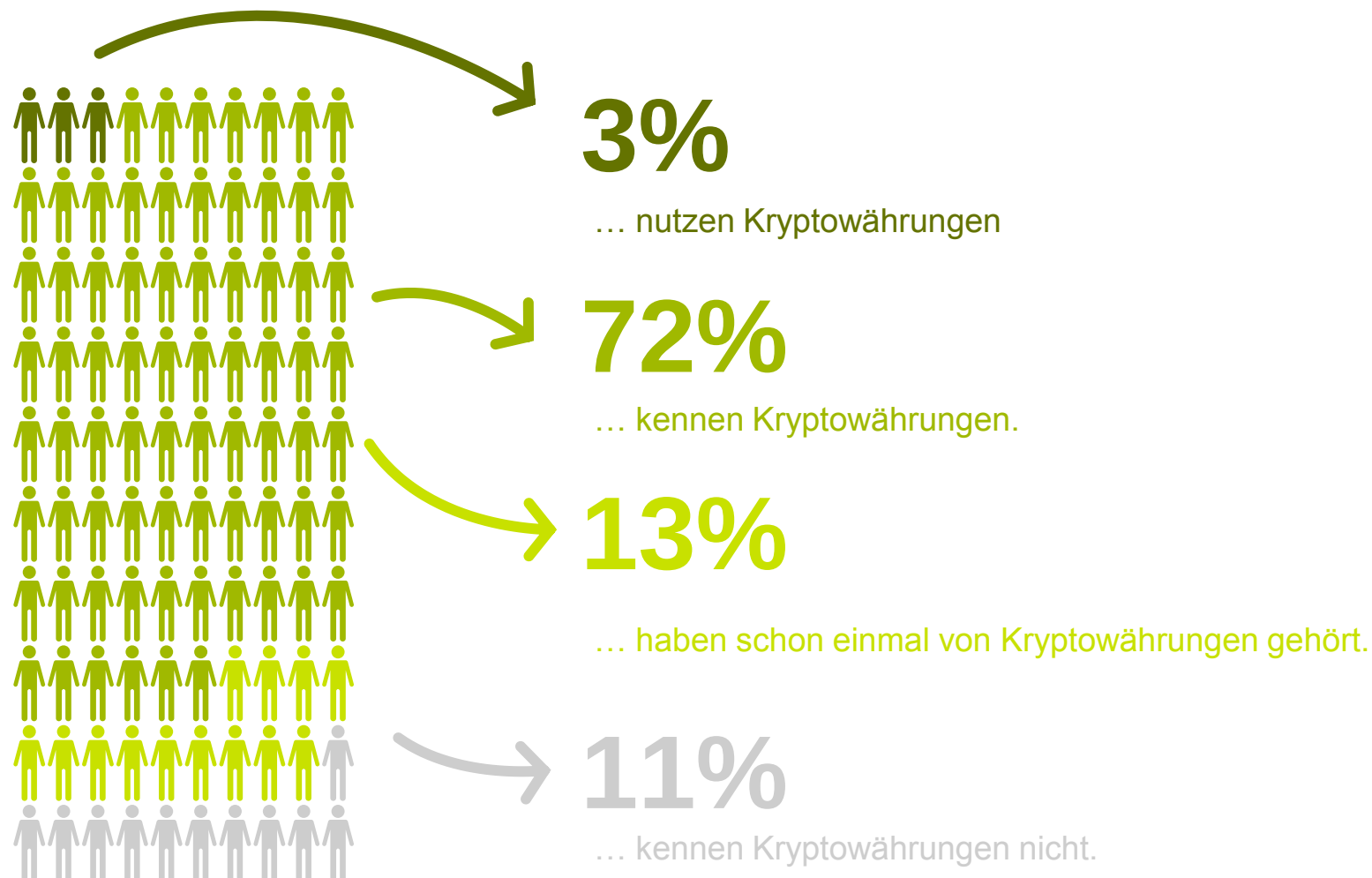


- „Sie sehen in der folgenden Tabelle eine Reihe von Eigenschaften von Zahlungsmethoden. Bitte reihen Sie diese nach Wichtigkeit und beginnen Sie mit jener Eigenschaft, die Ihnen persönlich bei einem Zahlungsmittel am wichtigsten ist. Eigenschaften, die für Sie nicht relevant sind, müssen nicht gereiht werden.“
- n = 1033

Ausflug in die Welt der Kryptoassets: Bitcoin & Co



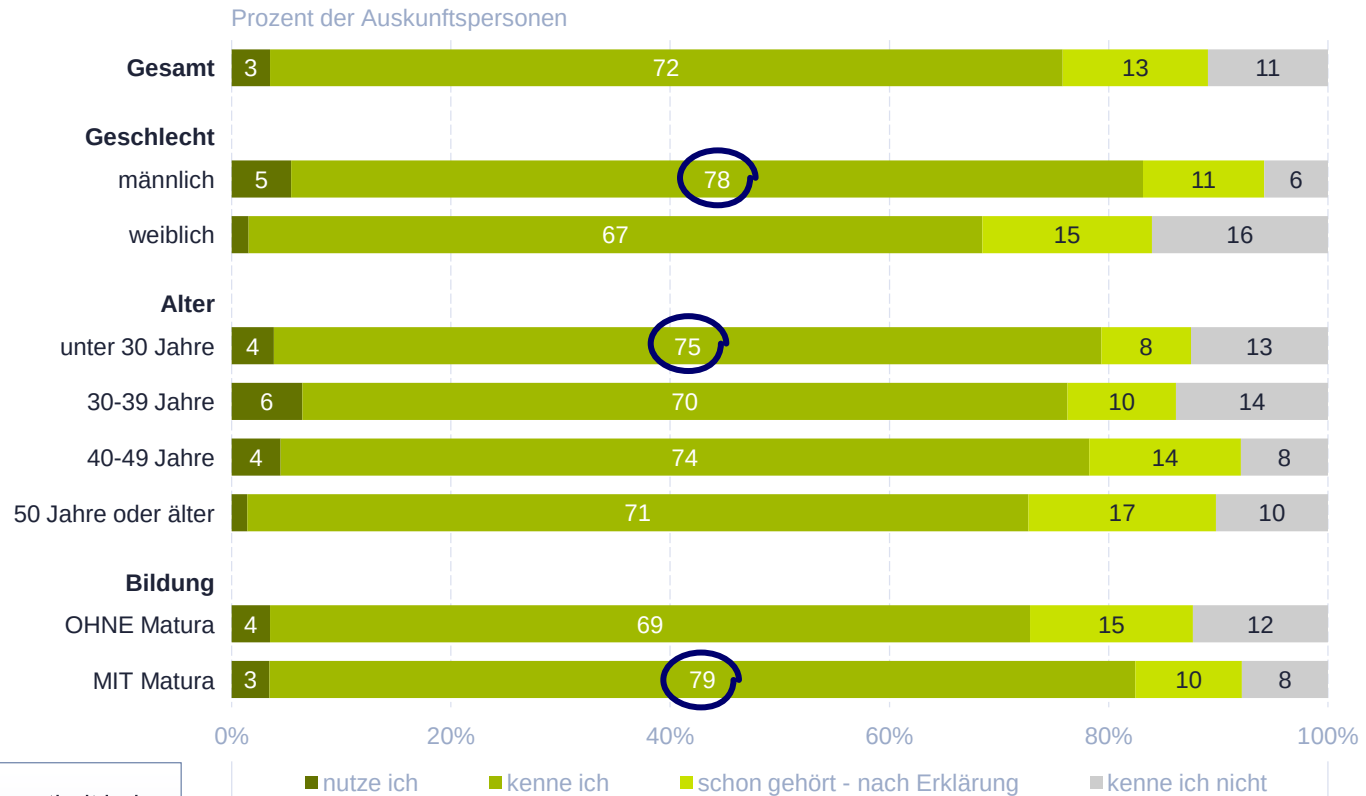
© 2Dream Productions



„Kryptowährung ist der Überbegriff für virtuelle Währungen. Sie werden über das Internet erworben und gehandelt. Im Gegensatz zu herkömmlichem Geld (wie Euro oder Dollar) ist eine Kryptowährung nur in digitaler Form voranden und kein gesetzlich anerkanntes Zahlungsmittel. Haben Sie grundsätzlich schon davon gehört?“

- ▶ Deutlich höhere Nutzung und Bekanntheit unter Männern, auch höher Gebildete kennen Kryptowährungen vermehrt.

Haben Sie grundsätzlich schon von Kryptowährungen gehört?



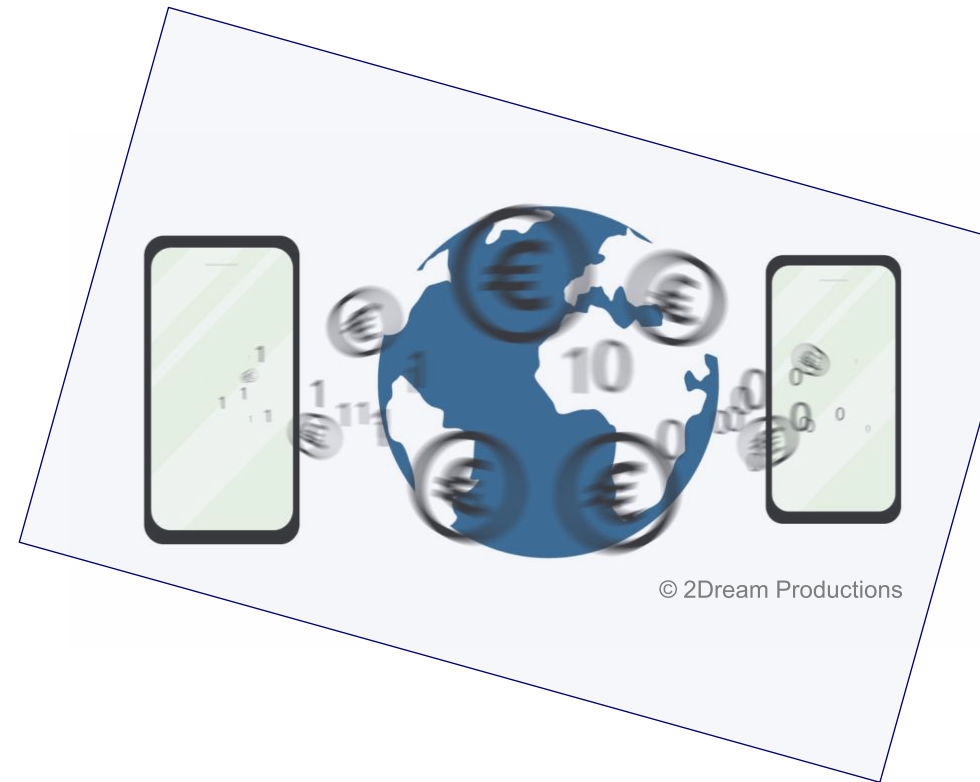
! Weitere Infos

höhere Nutzung und Bekanntheit bei:

- ▶ hoher digitaler Affinität
- ▶ finanzieller Sorgenfreiheit

- ▶ „Kryptowährung ist der Überbegriff für virtuelle Währungen. Sie werden über das Internet erworben und gehandelt. Im Gegensatz zu herkömmlichem Geld (wie Euro oder Dollar) ist eine Kryptowährung nur in digitaler Form vorhanden und kein gesetzlich anerkanntes Zahlungsmittel. Haben Sie grundsätzlich schon davon gehört?“
- ▶ n = 1033 (516/517/208/202/202/421/714/319)

Ab in die Zukunft:
Unterwegs zum
digitalen Euro





mobile Zahlungen
über Handy Apps



mobile Zahlungen
über Handyrechnung



Online Bezahldienste /
Sofortüberweisungen



Peer-2-Peer
Zahlungen

Interesse unter Nicht-Nutzern



16%



12%



33%



16%

Intensität Weiterverwendung unter Nutzern



55%



31%



47%



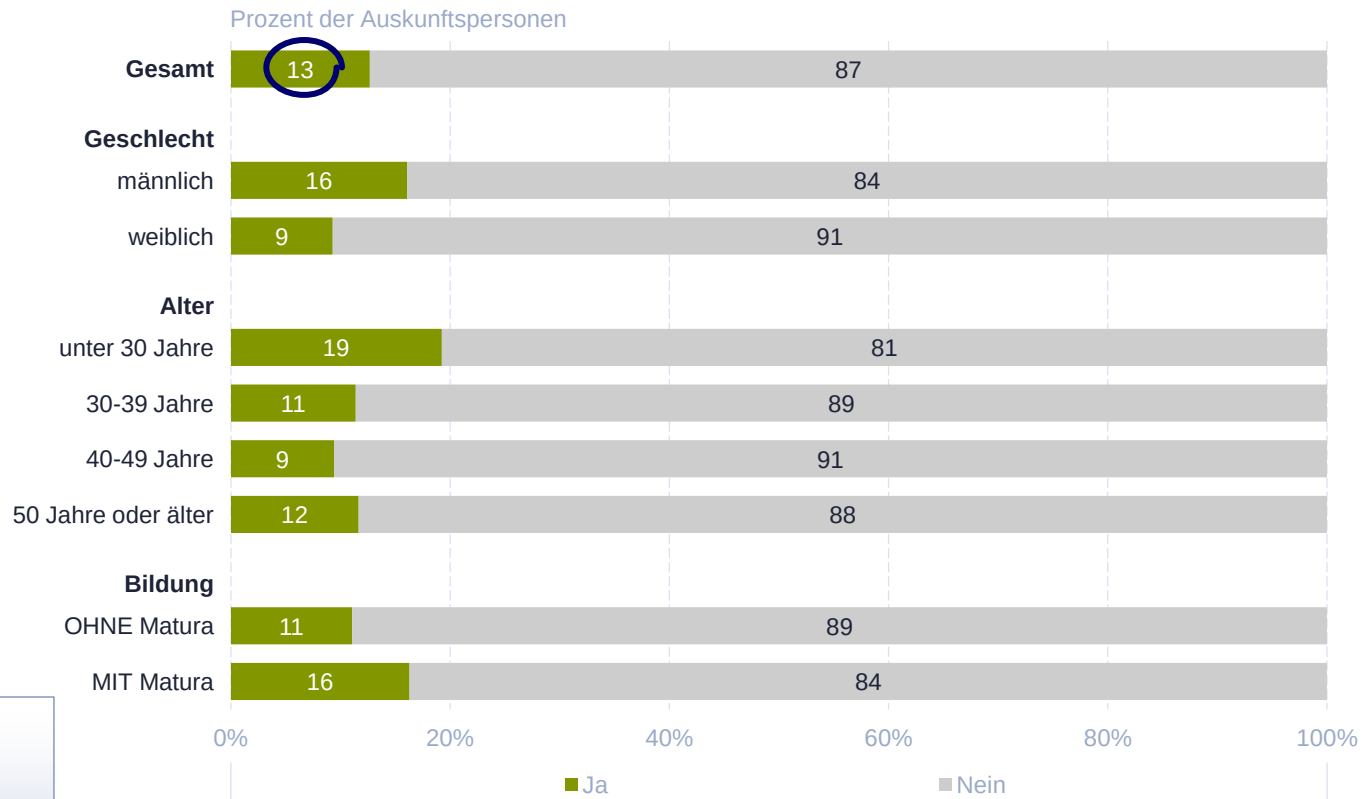
45%

... der ÖsterreicherInnen zeigen eine **hohe zukünftige Nutzung.**

„Sie haben angegeben, dass Sie die folgenden Zahlungsmittel aktuell noch nicht nutzen. Haben Sie grundsätzlich Interesse an den folgenden Zahlungsmethoden?“ |

„Sie haben angegeben, dass Sie die folgenden Zahlungsmittel aktuell nutzen. Wie schätzen Sie Ihre Nutzung der Zahlungsmethoden in Zukunft ein?“

- ▶ 13 % der Befragten haben schon vom digitalen Zentralbankgeld gehört.



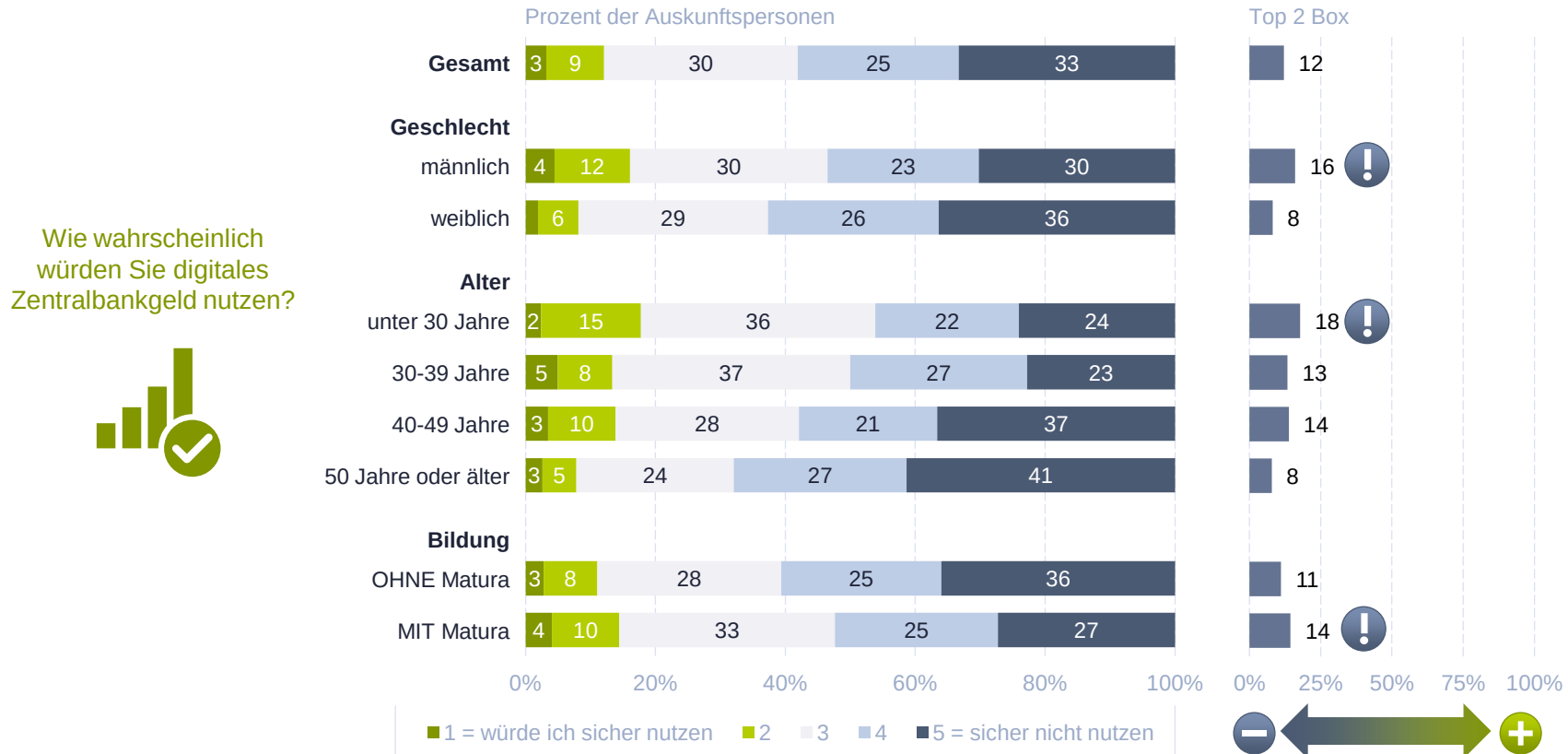
! Weitere Infos

höhere Bekanntheit bei:

- ▶ hoher digitaler Affinität
- ▶ finanzieller Sorgenfreiheit

- ▶ „Als nächstes möchten wir uns näher mit dem Thema digitales Zentralbankgeld beschäftigen. Die europäische Zentralbank prüft die Idee, Bargeld durch digitales Zentralbankgeld/einen digitalen Euro zu ergänzen. Damit soll den internationalen Entwicklungen im Bereich Kryptowährungen ein europäisches Modell entgegengesetzt werden. Haben Sie schon vom digitalen/programmierbaren Euro gehört?“
- ▶ n = 1033 (516/517/208/202/202/421/714/319)

- ▶ Tendenziell würden eher Männer, unter 30-Jährige und Menschen mit höherer Bildung digitales Zentralbankgeld nutzen.



- „Und wie wahrscheinlich würden Sie digitales Zentralbankgeld nutzen? Bitte geben Sie Ihre Antwort auf der 5-stufigen Skala von 1 = würde ich sicher nutzen bis 5 = würde ich sicher nicht nutzen.“
- n = 1033 (516/517/208/202/202/421/714/319)