



# „Zahlungsverkehr in Österreich“

Eine Studie von GfK im Auftrag der WKO Österreich

## Auch 2015 ein PLUS bei Kartenzahlungen



2015 wurden insgesamt rund **592 Millionen Transaktionen** mit österreichischen Bankomatkarten im In- und Ausland durchgeführt (durchschnittlich **1,6 Millionen Transaktionen** pro Tag).



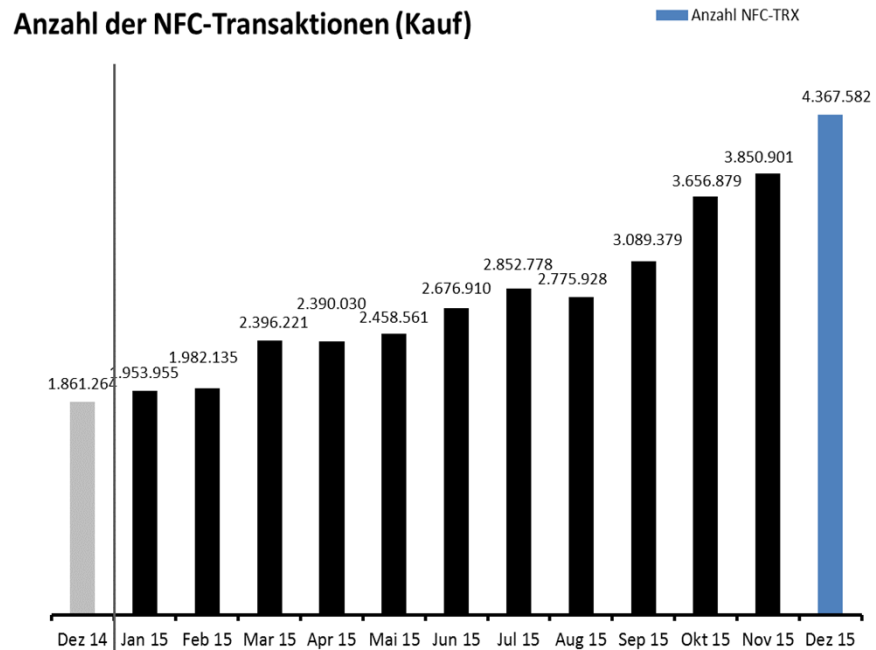
Davon wurden rund **453 Millionen Zahlungstransaktionen** am Point of Sale getätigt (Bezahlvorgänge mit Bankomatkarten an Bankomatkassen), das sind **+ 8,4 %** gegenüber 2014.



2015 betrug das Volumen der insgesamt rund **592 Millionen Transaktionen** knapp **38,2 Milliarden Euro**, das ist ein **Plus** von **2,1 %** gegenüber 2014.



## Kontaktloszahlungen 2015 im In- und Ausland



Die Zahl der ausgegebenen Bankomatkarten mit Kontaktlos-Funktion (NFC) erhöhte sich im vergangenen Jahr um 34,1 % auf **7,6 Millionen Karten (84%)**.

2015 hat sich die Nutzung des **kontaktlosen Bezahlens** an den POS-Kassen im Vergleich zum Jahr 2014 **verdreifacht** (+194% mehr Transaktionen, +226% mehr Umsatz).

TRX 2015: **34,45 Mio.**  
 TRX Dezember 2015: **4,4 Mio.**  
 das entspricht 10,0 % aller POS-TRX

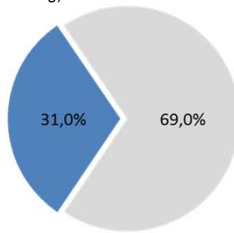
Volumen 2015: **EUR 730 Mio.**  
 Volumen Dezember 2015: **EUR 110 Mio.**

# Nutzung von Kontaktlos-Karten an Kontaktlos-Terminals



## Gesamt Dez. 15 in Österreich

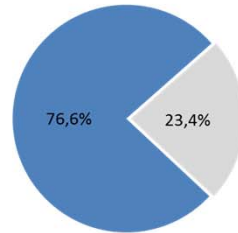
■ Terminals (NFC-fähig)  
■ Terminals (Non NFC-fähig)



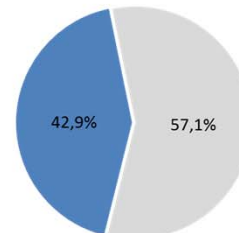
Terminals insgesamt : 125.714

## Ausgewählte Branchen mit hohem NFC Anteil

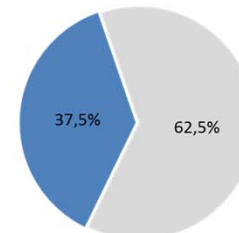
— Lebensmittelhandel — Drogerie, Apotheken — Gastronomie — Tabaktrafik



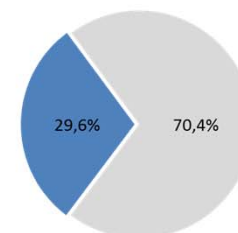
Terminals insgesamt : 18.575



Terminals insgesamt : 10.937



Terminals insgesamt : 12.012

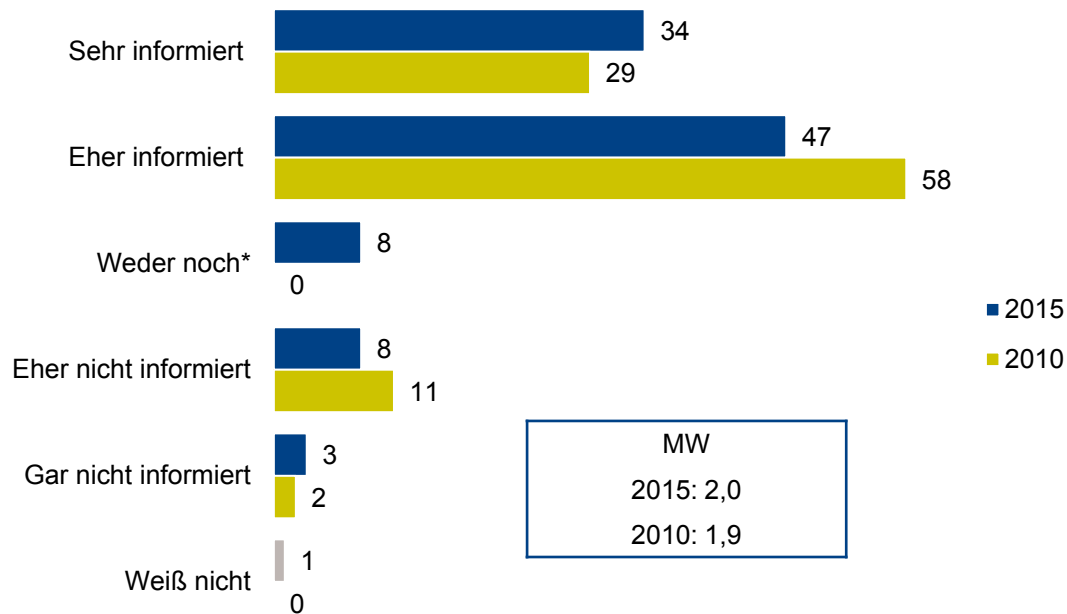


Terminals insgesamt : 2.303



Quelle: Payment Services Austria

# Die Mehrheit fühlt sich über den Zahlungsverkehr informiert



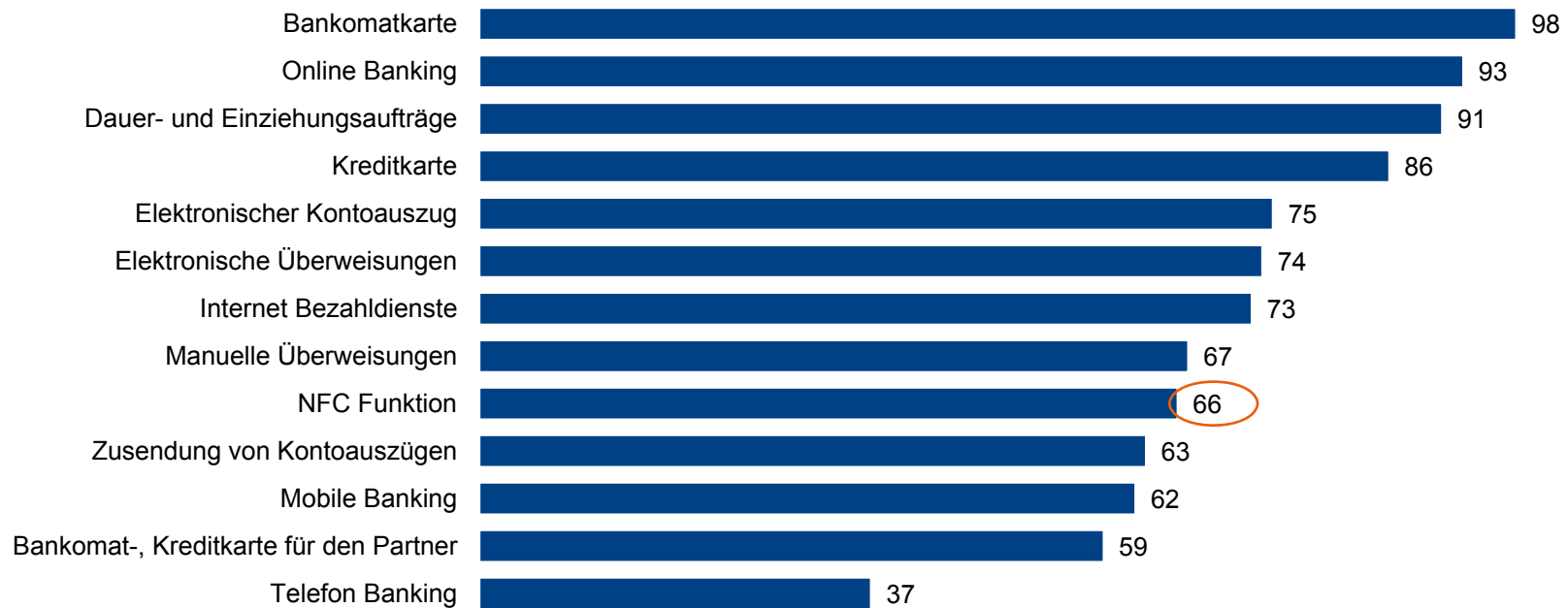
Option „weiß nicht“ nicht in 2010 vorhanden

Frage 1: Wie informiert würden Sie sich selbst über die verschiedenen Möglichkeiten, Zahlungen abzuwickeln, einstufen?  
Basis: Total

Angaben in %, MW

© GfK | 261.405 Zahlungsverkehr in Österreich | Jänner 2016

## Die NFC-Funktion der Bankomatkarte kennen bereits 66% der Befragten

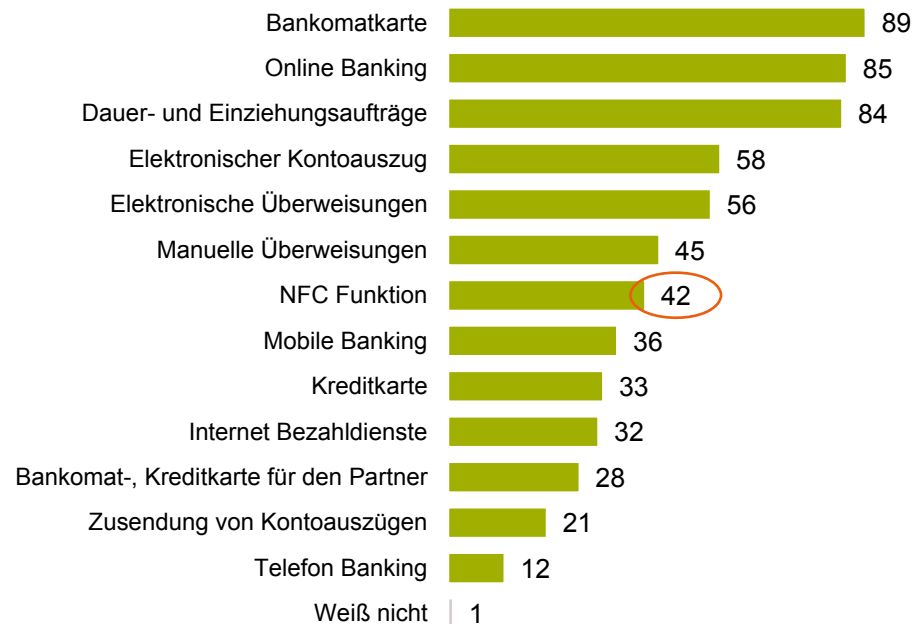
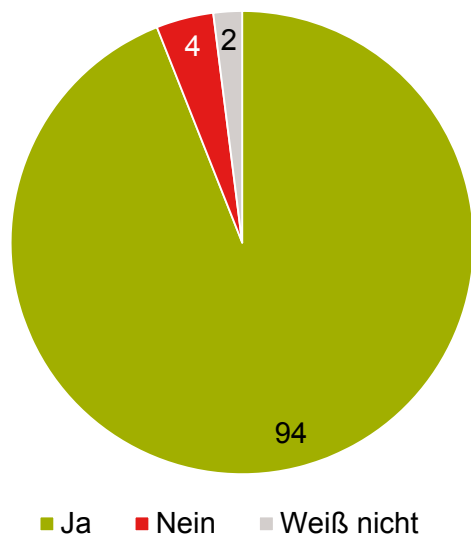


Frage 5: Welche der folgenden Leistungen bei Bankkonten sind Ihnen bekannt?  
Basis: Total

Angaben in %

© GfK | 261.405 Zahlungsverkehr in Österreich | Jänner 2016

Knapp jeder zweite Girokontobesitzer hat Kenntnis darüber, dass seine Bankomatkarte mit der kontaktlosen Funktion (NFC) ausgestattet ist



Frage S1: Zu Beginn würde ich gerne von Ihnen wissen, ob Sie persönlich ein Girokonto bei einer Bank besitzen?

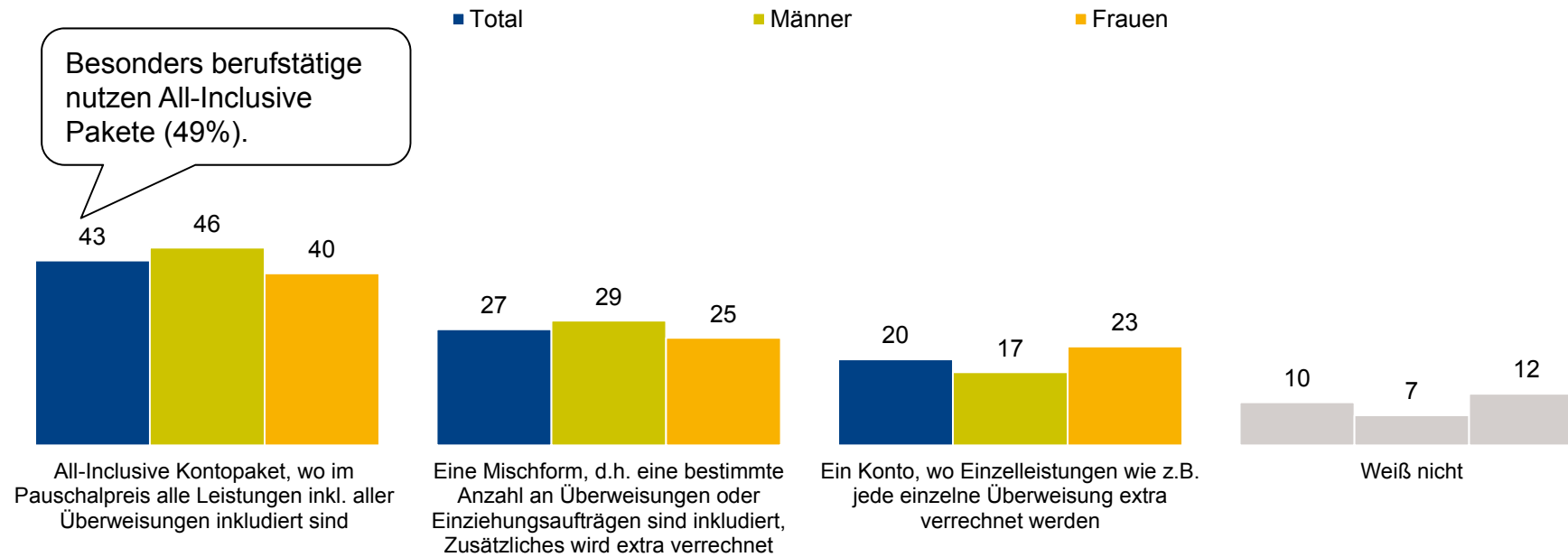
Frage 6: Und welche Leistungen sind bei Ihrem eigenen Bankkonto enthalten?

Basis: Total / Girokontobesitzer

Angaben in %

© GfK | 261.405 Zahlungsverkehr in Österreich | Jänner 2016

# Durchaus hohe Nutzung des All-Inclusive Kontopakets. Frauen präferieren eher ein Konto mit Verrechnung der Einzelleistungen



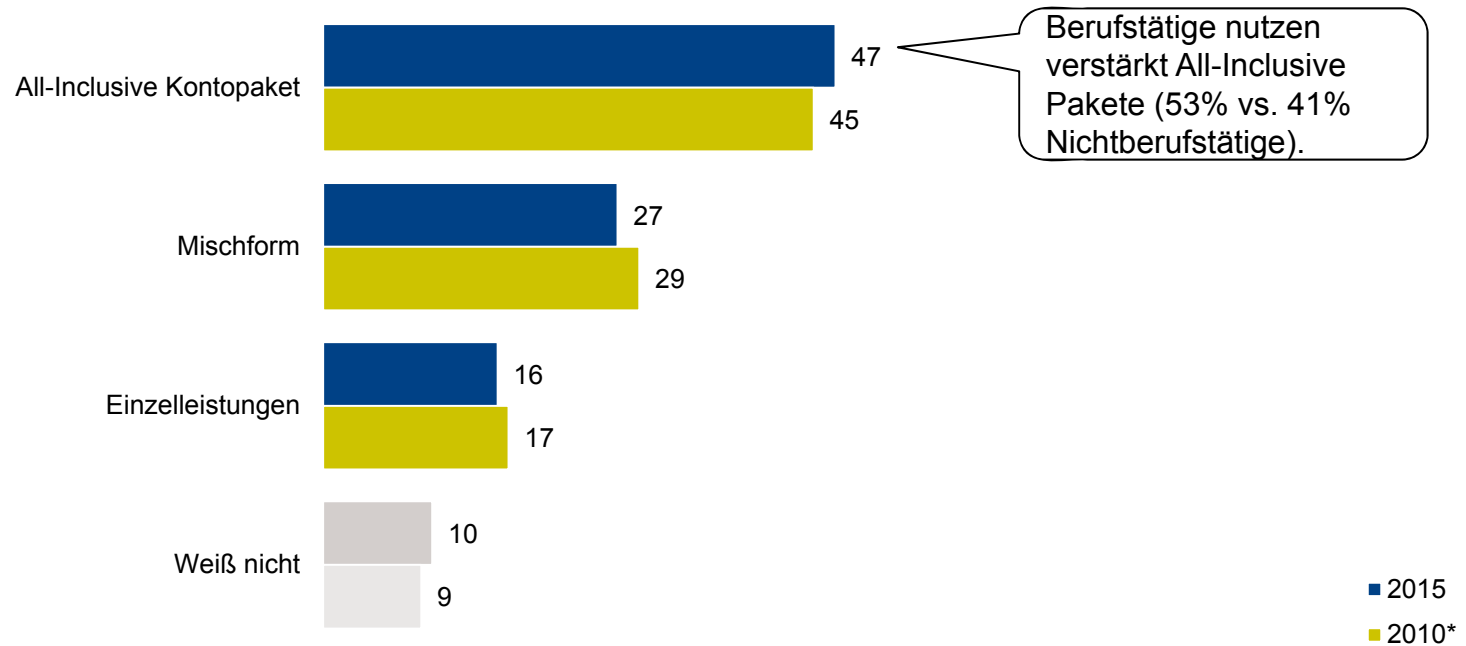
Frage 3: Die Banken bieten Zahlungsverkehrs-Konten mit unterschiedlicher Preisgestaltung an. Welche Form des Zahlungsverkehrs-Kontos nutzen Sie persönlich?  
Basis: Girokontobesitzer

Angaben in %

© GfK | 261.405 Zahlungsverkehr in Österreich | Jänner 2016



# Das All-Inclusive Kontopakete ist die bevorzugte Preisgestaltung



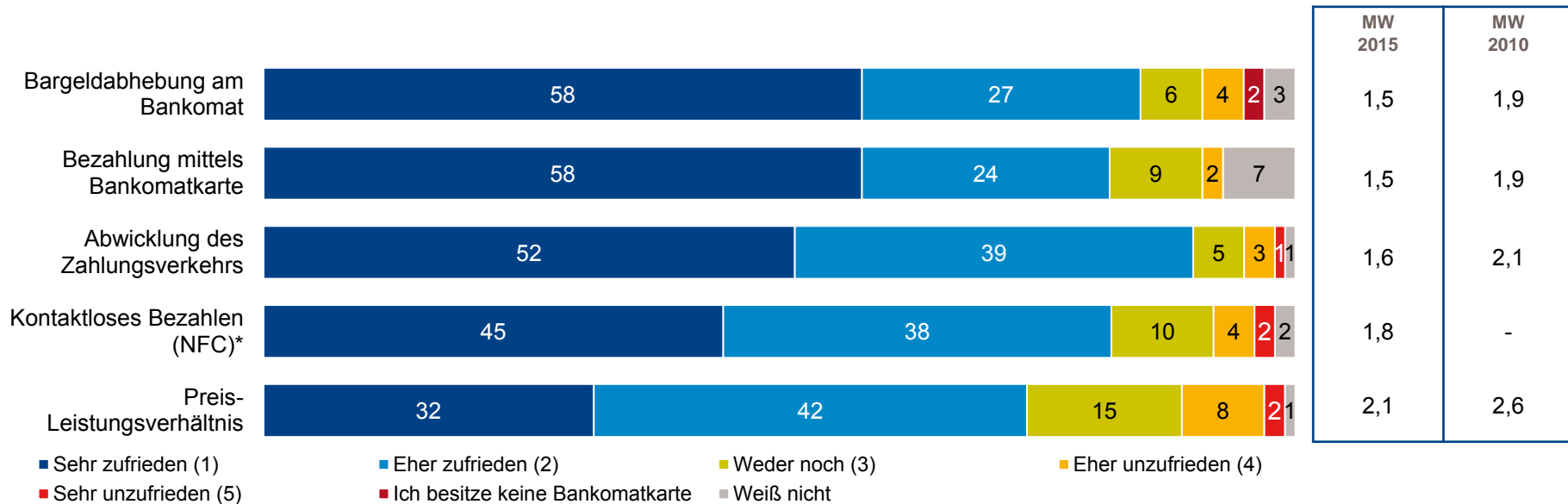
\* Achtung: nur Girokontobesitzer

Frage 4: Welche der genannten Preisgestaltungen bevorzugen Sie am liebsten?  
 Basis: Total 2015 / 2010: Besitzer Girokonto bei einer Bank (selbst oder Lebenspartner)

Angaben in %

© GfK | 261.405 Zahlungsverkehr in Österreich | Jänner 2016

# Hohe Zufriedenheit mit der Bargeldabhebung am Bankomat und der Bezahlung mittels Bankomatkarte



Frage 8: Wie zufrieden sind Sie generell mit dem Preis-Leistungsverhältnis bei Ihrem eigenen Bankkonto?

Frage 9: Und wie zufrieden sind Sie mit der Abwicklung des Zahlungsverkehrs bei Ihrer eigenen Bank ganz allgemein?

Frage 23: Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, an einem Bankomaten Bargeld zu beheben? Gibt es beispielsweise genügend Geräte, sind diese funktionsfähig, etc.?

Basis: Girokontobesitzer

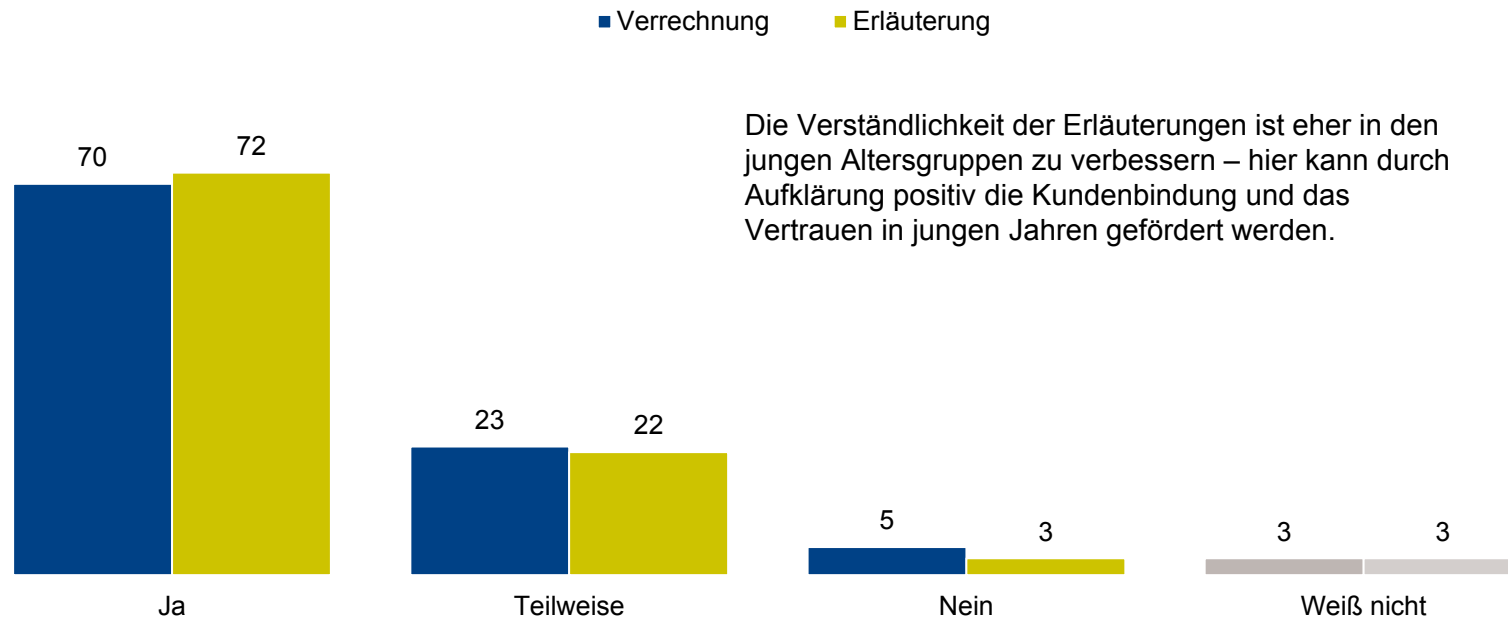
Frage 16: Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten, mittels Bankomatkarte in Geschäften bezahlen zu können? Basis: Bankomatkartenbesitzer

\*2015 zum ersten Mal abgefragt. Frage 6d: Wie zufrieden sind Sie mit den Möglichkeiten in Geschäften kontaktlos (mittels NFC) bezahlen zu können? Basis: Nutzer von Konto mit NFC fähiger Karte

Angaben in %, MW

© GfK | 261.405 Zahlungsverkehr in Österreich | Jänner 2016

# Die Mehrheit empfindet die Verrechnungen der Leistungen als nachvollziehbar und verständlich

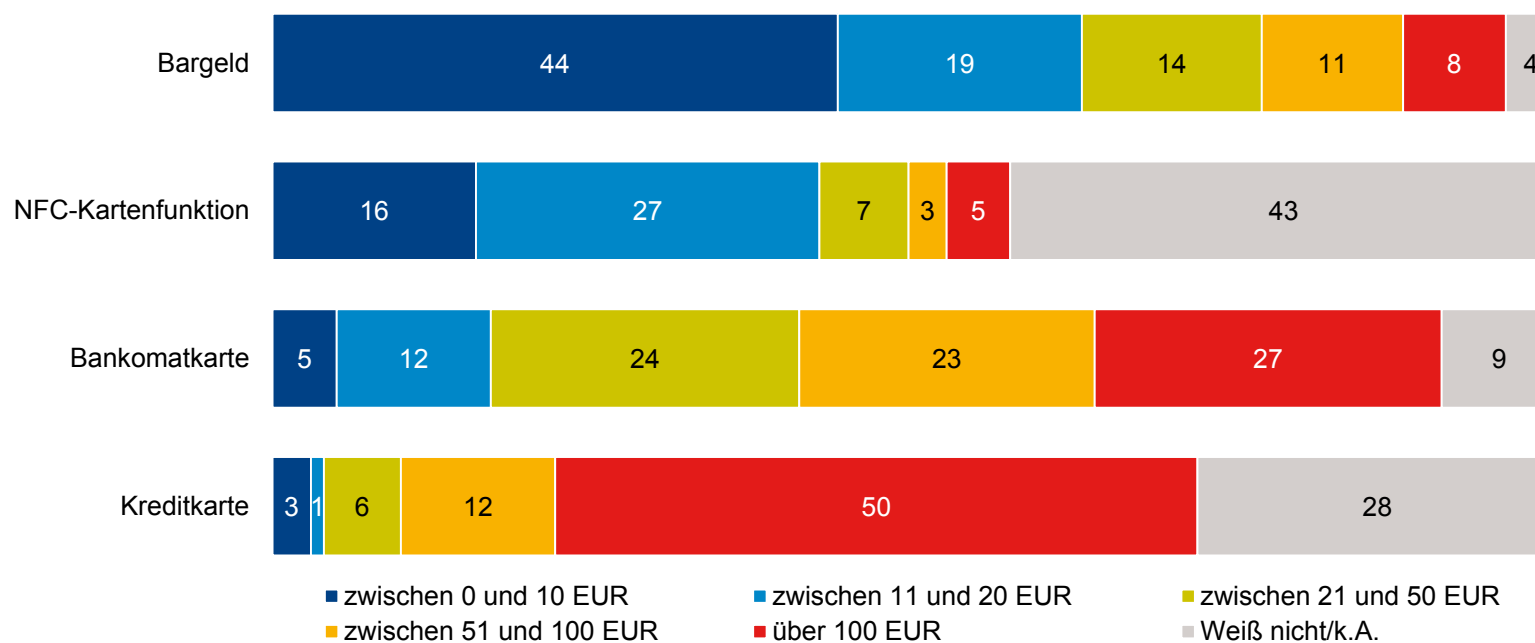


Die Verständlichkeit der Erläuterungen ist eher in den jungen Altersgruppen zu verbessern – hier kann durch Aufklärung positiv die Kundenbindung und das Vertrauen in jungen Jahren gefördert werden.

Frage 10: Bitte denken Sie nun an die Verrechnung der Leistungen im Zusammenhang mit Ihrem eigenen Bankkonto: Ist diese Verrechnung für Sie nachvollziehbar?  
 Frage 11: Und sind die Erläuterungen bei diesen Verrechnungen der Leistungen auf Ihrem eigenen Bankkonto verständlich (z.B. Leistungsnachweis, etc.)?  
 Basis: Girokontobesitzer

Angaben in %

# Deutliche Präferenz für die Kartennutzung bei Beträgen über 100 EUR sowie für die Bargeldzahlung bei Beträgen unter 10 EUR

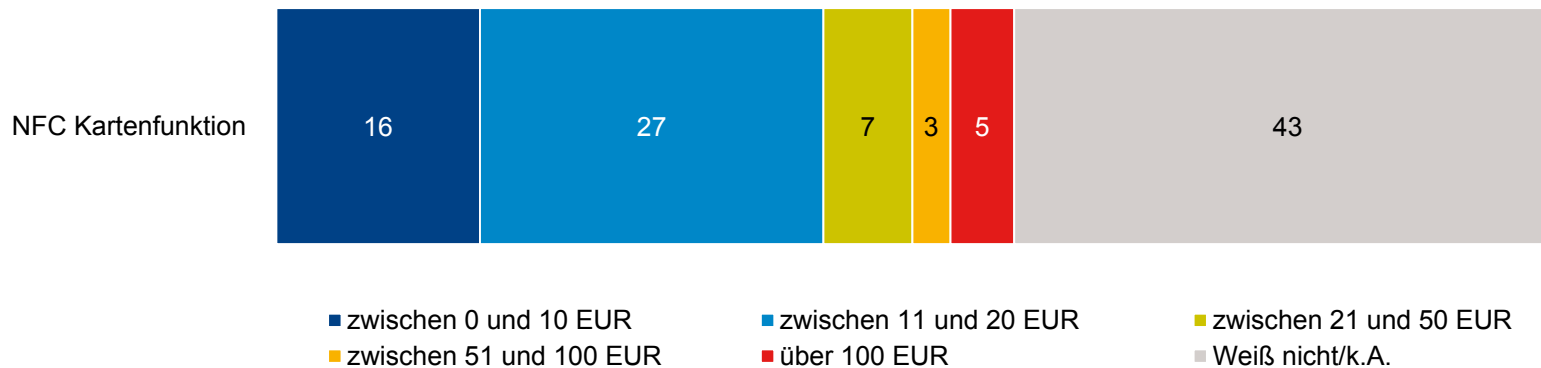


Frage 12: Womit bezahlen Sie üblicherweise folgende Beträge in einem Geschäft, das alle Bezahlungsmöglichkeiten anbietet?  
 Basis: Total / Besitzer Karten mit NFC-Funktionen / Bankomatkartenbesitzer / Kreditkartenbesitzer

Angaben in %

© GfK | 261.405 Zahlungsverkehr in Österreich | Jänner 2016

## Vor allem Beträge zwischen 11 und 20 EUR werden bevorzugt kontaktlos bezahlt (mittels NFC-Funktion)



Die NFC-Kartenfunktion wird von Männern (57%) und von Frauen (56%) etwa gleich genutzt.

Auch in der Nutzung bei den zu bezahlenden Beträgen gibt es keine Unterschiede zwischen den Frauen und Männern: rund ein Drittel der Befragten, die eine NFC-fähige Bankomatkarte besitzen, zahlen die Beträge zwischen 11 und 20 EUR kontaktlos (mittels NFC).

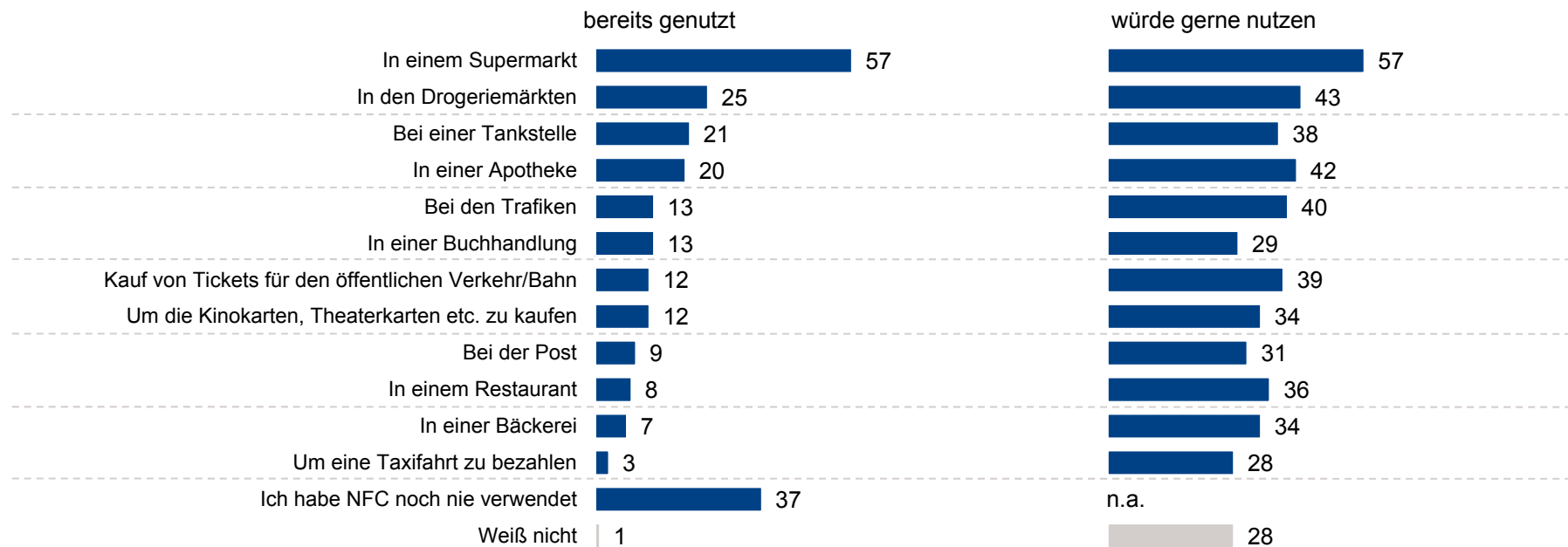
Tendenziell sind es verstärkt die jungen Altersgruppen bis 39 Jahre, die diese Zahlungsmethode aktiv nutzen (ca. 75%).

Frage 12: Womit bezahlen Sie üblicherweise folgende Beträge in einem Geschäft, das alle Bezahlmöglichkeiten anbietet?  
Basis: Besitzer Karten mit NFC-Funktionen

Angaben in %

© GfK | 261.405 Zahlungsverkehr in Österreich | Jänner 2016

# Am häufigsten wird die Möglichkeit kontaktlos zu bezahlen (NFC) in Supermärkten, in den Drogeriemärkten, bei einer Tankstelle und in der Apotheke genutzt



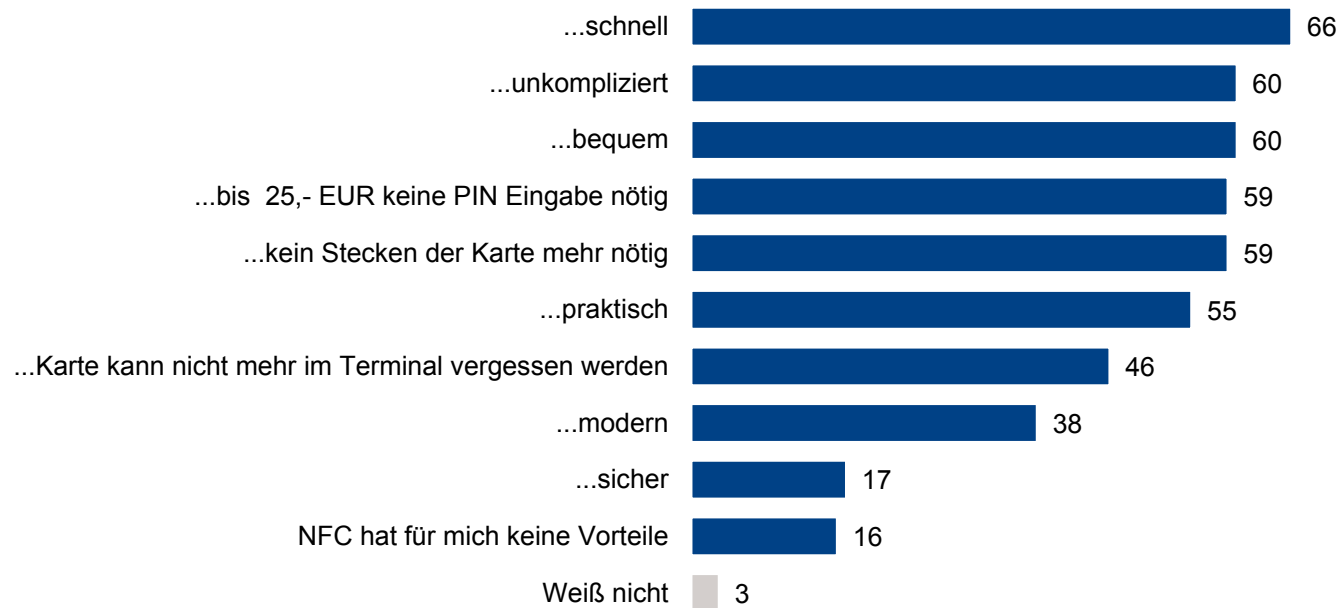
Frage 6a: Und wo nutzen Sie persönlich die Möglichkeit des kontaktlosen Bezahlens (mittels NFC) bzw. wo haben Sie diese Bezahlmöglichkeit bereits genutzt?  
 Frage 6b: Und wo würden Sie die Möglichkeit kontaktlos zu bezahlen (mittels NFC) gerne nutzen?  
 Basis: Besitzer von Konto mit NFC fähiger Karte

Angaben in %

# Schnelligkeit, Einfachheit und Bequemlichkeit sind die Hauptvorteile des kontaktlosen Bezahlens



Es ist ...



Frage 6c: Welche Vorteile hat Ihrer Meinung nach das kontaktlose Bezahlen (NFC)? Es ist...  
Basis: Besitzer von Konto mit NFC fähiger Karte

Angaben in %

© GfK | 261.405 Zahlungsverkehr in Österreich | Jänner 2016

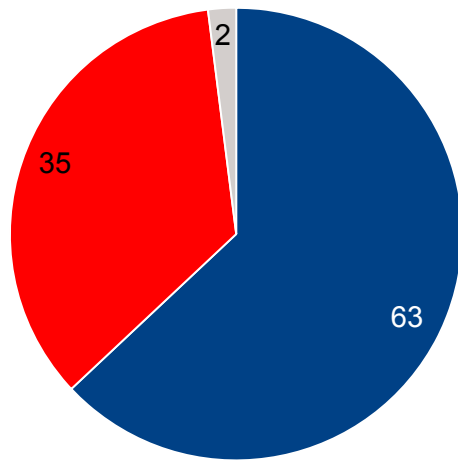
## Gründe für die Bezahlung mittels ...



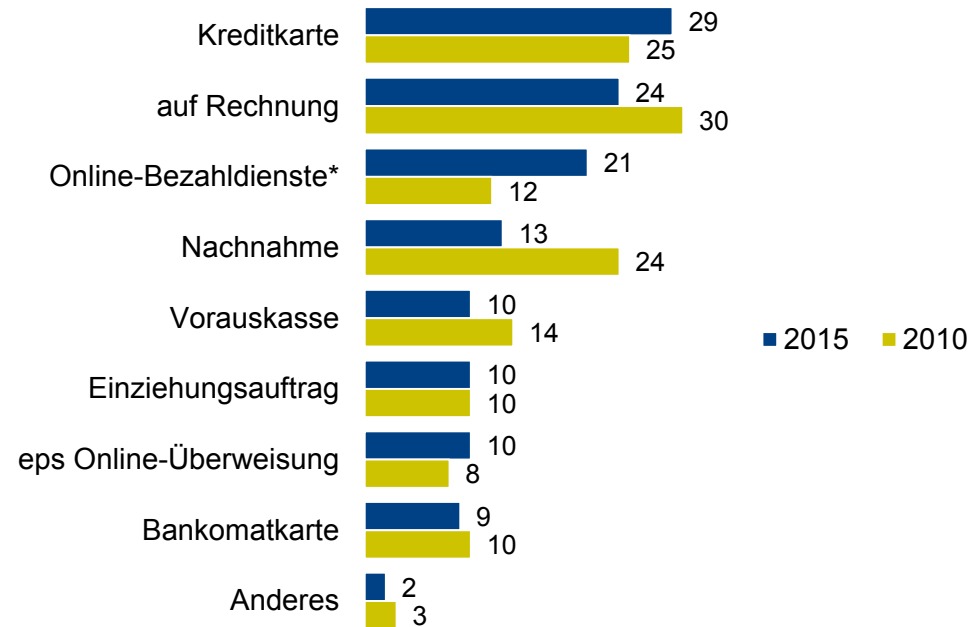
- **NFC-Kartenfunktion:** Schnelligkeit, Einfachheit und Bequemlichkeit sowie Wegfall der PIN-Eingabe bei Beträgen unter 25 EUR
- **Bargeld:** aus Gewohnheit bei Beträgen  $\leq 50$  EUR und bessere finanzielle Übersicht bei Beträgen  $> 50$  EUR
- **Bankomatkarte:** Schnelligkeit bei Beträgen  $\leq 20$  EUR und Gewohnheit, Bequemlichkeit und bessere Übersicht bei Beträgen  $> 20$  EUR
- **Kreditkarte:** bessere finanzielle Übersicht bei Beträgen über 100 EUR sowie Schnelligkeit, Bequemlichkeit, Gewohnheit



# Online Einkäufe, wie auch Kreditkartenzahlungen sind etabliert



- Online Einkauf (gesamt)
- Kein Online Einkauf
- Weiß nicht



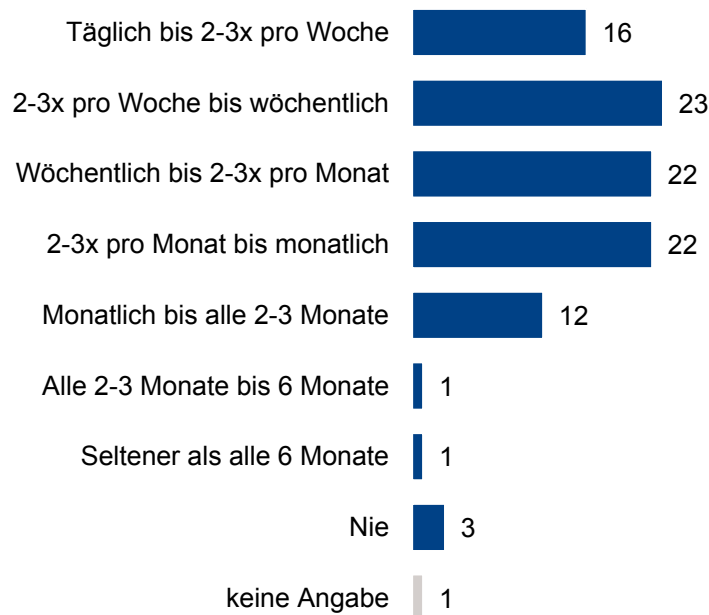
\*2010: PayPal

Frage 28: Beim Kauf von Produkten im Internet gibt es verschiedene Möglichkeiten der Bezahlung. Welche Bezahlverfahren im Internet nutzen Sie persönlich?  
Basis: Total

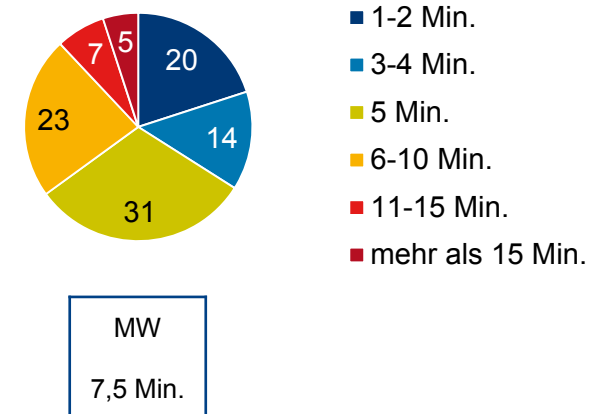
Angaben in %

© GfK | 261.405 Zahlungsverkehr in Österreich | Jänner 2016

## Die Mehrheit kontrolliert Abbuchungen – durchschnittliche Kontrollzeit beträgt 7 Minuten und 30 Sekunden



Die durchschnittliche Zeit für die Kontrolle der Abbuchungen beträgt 7,5 Minuten



Frage 14: Wie oft kontrollieren Sie die Abbuchungen von Ihrem Konto (z.B. per Kontoauszug, Online-/Mobile-Banking, o.ä.)?

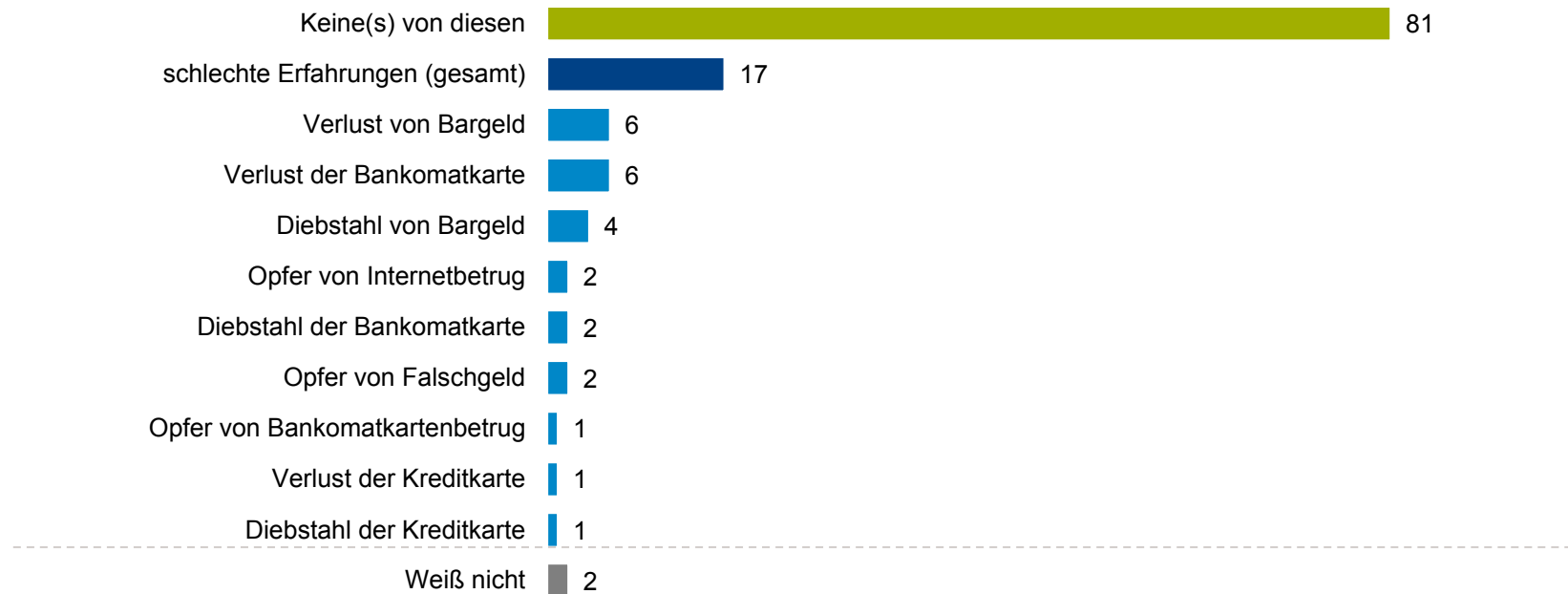
Frage 15: Was glauben Sie, wie viel Zeit benötigen Sie für diese Kontrolle der Abbuchungen (in Minuten)?

Basis: Girokontobesitzer

Angaben in %, MW

© GfK | 261.405 Zahlungsverkehr in Österreich | Jänner 2016

# Mehr als 80% haben keine schlechten Erfahrungen rund um das Thema „Geld“ erlebt



Frage 26: Wie oft sind Ihnen im letzten Jahr die nun folgenden Ereignisse persönlich passiert?  
Basis: Total

Angaben in %

© GfK | 261.405 Zahlungsverkehr in Österreich | Jänner 2016

## Zusammenfassung...



- Die Zufriedenheit beim Zahlungsverkehr ist bei allen Zahlungsmöglichkeiten auf einem **hohen Niveau**.
- Die Mehrheit der Konsumenten hält die Verrechnung und Erläuterungen von Leistungen für **nachvollziehbar und verständlich**.
- Immer mehr Menschen bezahlen **mit Karte, NFC oder online**.
- Durchwegs **positive Erfahrungen** rund um das Thema „Geld“.