



www.girocard.eu

Management Summary

Studie Mobile Payment





Studie – Mobile Payment

Bezahlen ohne Geldbörse – Mobile Payment in Deutschland

Mobile Payment spielt in der öffentlichen Wahrnehmung bereits eine große Rolle – aber an dem Thema scheiden sich aktuell auch noch die Geister: Das Smartphone hat man in der Regel schnell zur Hand. Will man zu den ersten gehören, die dieses auch zum Bezahlen nutzen oder wartet man erst einmal ab? In der technikaffinen Zielgruppe zeigt sich dabei in der Praxis bereits große Zustimmung für die digitale girocard im Smartphone. Nun gilt es, die Einstellung derjenigen, die bereits mobil bezahlen und derjenigen, die das bisher noch nicht tun, zu ergründen und einen Blick in die Zukunft des Mobile Payment zu werfen.

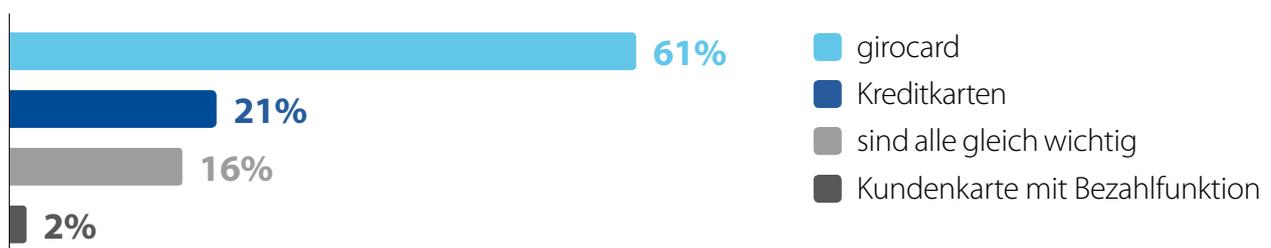
Im Auftrag der EURO Kartensysteme befragten die Marktforscher von infas quo dafür in einer repräsentativen Online-Studie im Februar und März 2019 insgesamt 239 Personen zwischen 18 und 69 Jahren zu ihrer Einstellung zum Mobile Payment. Um mittels der Studie Aussagen über die relevante Zielgruppe zu erhalten, sind alle Studienteilnehmer Smartphone-Besitzer und nutzen Onlinebanking.

Die Studie

Bedeutung der girocard und der Kontaktlos-Funktion

Fast jeder Befragte besitzt mindestens eine girocard – insgesamt geben 96 Prozent das an. Darüber hinaus zeigt sich, dass die Debitkarte der Deutschen Kreditwirtschaft nicht nur weit verbreitet ist, sondern auch hohes Ansehen bei den Kunden genießt: Für 61 Prozent der Kartenbesitzer ist sie die wichtigste Karte. Für weitere 16 Prozent sind alle Karten gleich wichtig.

Wichtigste Bezahlkarte

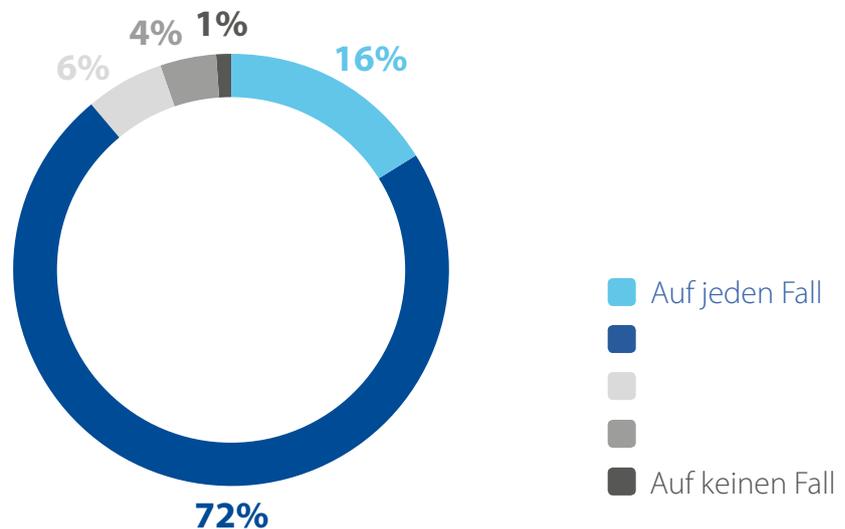




Beim noch relativ neuen kontaktlosen Bezahlen sind die Kartenbesitzer bereits gut informiert: 89 Prozent von ihnen kennen das Wellensymbol und wissen, dass sie mit ihrer Karte kontaktlos bezahlen können, wenn diese mit dem Symbol ausgestattet ist. Selbst unter denjenigen Befragten, die in den vergangenen 12 Monaten kein einziges Mal kontaktlos gezahlt haben, wissen vier von fünf Befragten (81 Prozent) über das Wellensymbol Bescheid. Unter den Kontaktlos-Zahlern kennen es fast alle (97 Prozent).

Und diese Kontaktlos-Zahler – also diejenigen, die in den vergangenen 12 Monaten mindestens einmal kontaktlos bezahlt haben – zeigen sich von dem modernen Bezahlen überzeugt: 88 Prozent geben an, dass es (sehr) wahrscheinlich ist, dass sie in den kommenden 12 Monaten ebenfalls kontaktlos bezahlen.

Können Sie sich vorstellen, in den nächsten 12 Monaten (wieder) kontaktlos zu bezahlen?



Basis: Kontaktloszahler

Interesse an Mobile Payment

Bereits 42 Prozent der Kartenbesitzer und 56 Prozent der Kontaktlos-Zahler äußern großes bis sehr großes Interesse an einer digitalen Karte im Smartphone, mit der sie nicht daran denken müssten, ihr Portemonnaie mitzunehmen. Ein Drittel aller Befragten (33 Prozent) gibt an, dass sie auf jeden Fall oder sehr wahrscheinlich ihre Karte auf dem Smartphone installieren würden. Unter denjenigen, die Bereitschaft zum mobilen Bezahlen angeben, würden rund drei Viertel nur eine App ihrer Bank oder Sparkasse nutzen wollen.



Bezahlen mit dem Smartphone: Nutzung und Erfahrung

Bereits 16 Prozent der Befragten gaben in der Studie an, mobiles Bezahlen mit dem Smartphone schon mindestens einmal ausprobiert zu haben oder sogar regelmäßig zu nutzen. Rund ein Drittel (31 Prozent) hat noch nie mit dem Smartphone bezahlt, hat das aber vor. Und 7 Prozent haben zumindest die App installiert, sich aber noch nicht weiter gekümmert. Mit 47 Prozent sagen weniger als die Hälfte der Befragten, dass sie noch nie mobil bezahlt haben und es auch nicht versuchen möchten. Für diese junge Technologie bereits ein guter Wert, der sich in Zukunft sicher noch weiterentwickeln wird.

Wer schon mit dem Smartphone bezahlt, empfindet das als besonders praktisch, weil i. d. R. keine PIN-Eingabe oder Unterschrift nötig ist.¹ Als besonders positiv erlebten Nutzer zudem die Schnelligkeit und Flexibilität oder haben mit der Funktion allgemein nur gute Erfahrungen gemacht.

Die wichtigsten Gründe für die Nutzung sind für knapp zwei Drittel die Schnelligkeit und dass sie ihr Smartphone immer dabei haben. Etwa die Hälfte nennt als Grund zudem, dass mobiles Bezahlen einfacher ist, als andere Bezahlmethoden. Für ebensoviele ist die Modernität Motivation: Sie finden es toll, zu den ersten zu gehören, die eine Innovation nutzen. Für rund jeden Zweiten ist das Smartphone bereits heute das wichtigste technische Gerät.

Top 5 Gründe für die Nutzung mobilen Bezahlens



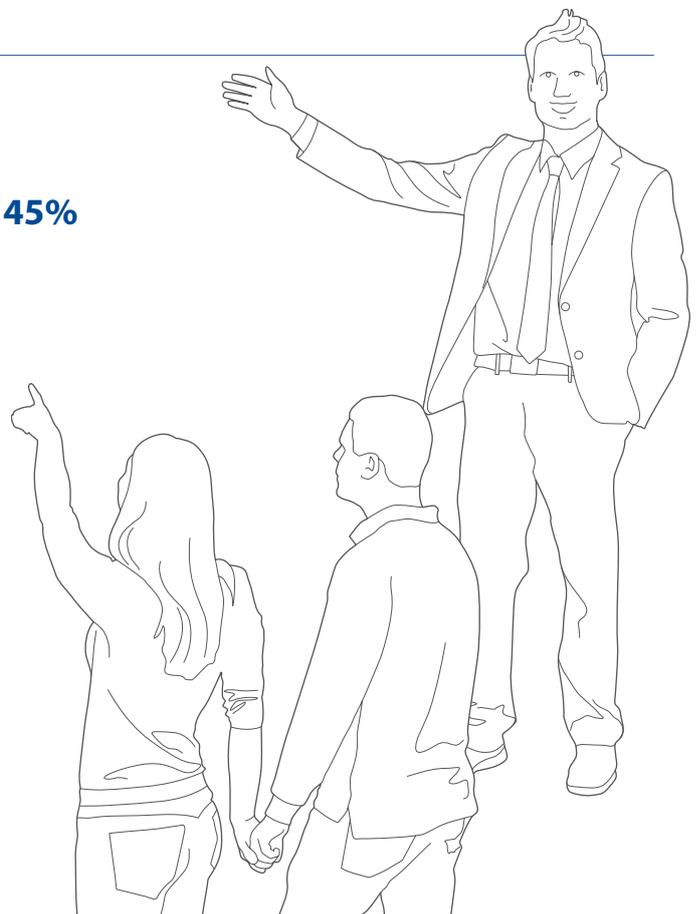
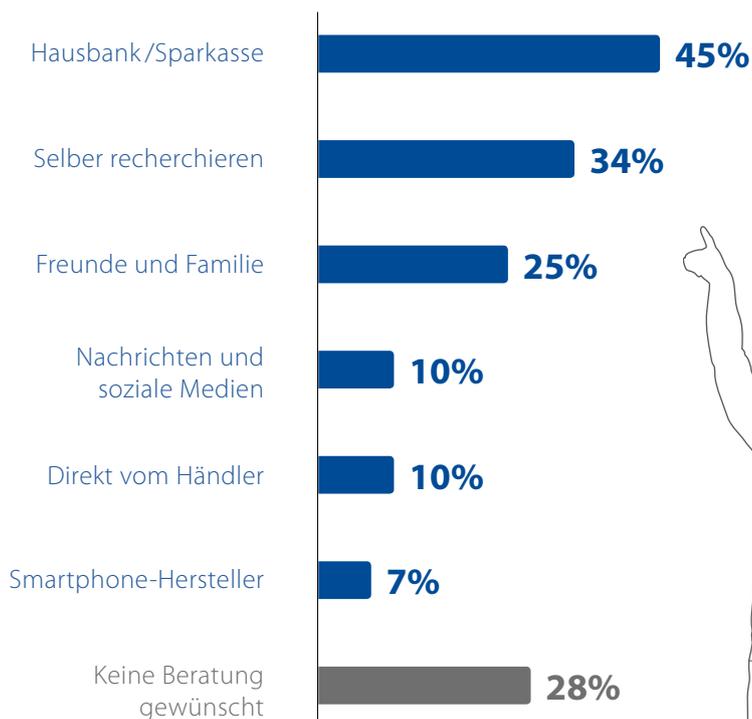
Aus welchen Gründen nutzen Sie Ihr Smartphone zum mobilen Bezahlen? Basis: Nutzer mobilen Bezahlens

¹ Bei Beträgen bis 25 Euro ist beim kontaktlosen Bezahlen mit Karte und Smartphone im girocard-System i. d. R. keine PIN-Eingabe nötig.

Beratung zu mobilem Bezahlen

Unter denjenigen Befragten, die mobiles Bezahlen aktuell noch nicht nutzen, sind rund 7 von 10 Personen (72 Prozent) offen für Beratung. Beraten lassen würden sich 45 Prozent von ihrer Bank oder Sparkasse, die damit klar auf dem ersten Platz liegt. An zweiter Stelle folgt die eigene Recherche, die rund ein Drittel nutzen würde (34 Prozent) vor der Beratung durch Freunde und Familie, die für jeden vierten (25 Prozent) in Frage käme. Beratung durch Smartphone-Hersteller (7 Prozent) wird hingegen kaum gewünscht.

Beratungswunsch



Von wem würden Sie sich gerne zu diesem Thema beraten lassen? Basis: Kunden, die aktuell nicht mit dem Smartphone bezahlen

Mobile Payment: Wahrnehmung im direkten Vergleich

Fragt man Kunden nach ihrem Favoriten bei einfacher Handhabung, Geschwindigkeit, Sicherheit und Bequemlichkeit, liegen elektronische Verfahren klar vorn. 71 Prozent empfinden eines der elektronischen Verfahren als bequemste Möglichkeit, 64 Prozent sehen die physische oder digitale Karte bei der Geschwindigkeit auf Platz 1 und 61 Prozent finden ein elektronisches Verfahren am einfachsten in der

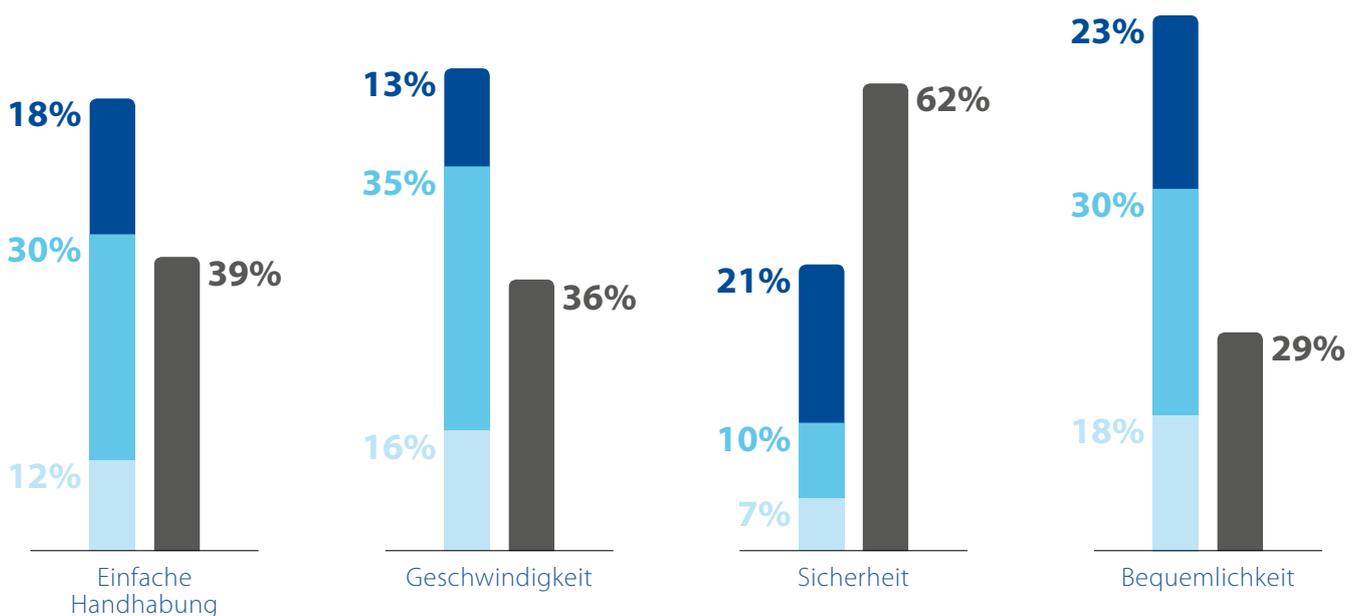


Handhabung. Das subjektiv größte Sicherheitsgefühl haben die meisten Kunden aktuell noch immer beim Bargeld. Das kann daran liegen, dass Bargeld für sie am greifbarsten ist. Doch bereits 38 Prozent sagen sogar, dass sie ein elektronisches Verfahren am sichersten finden. Das zeigt einen deutlichen Wandel in der Wahrnehmung und dass Kunden aus den positiven Erfahrungen immer weiter Vertrauen schöpfen. Dennoch zeigt sich hier noch Aufklärungsbedarf, damit Kunden die Sicherheit elektronischer Verfahren besser einschätzen können. Auch durch zunehmende Nutzung wird sich das Sicherheitsgefühl weiter verstärken.

Vergleicht man die elektronischen Verfahren untereinander, gibt es einen klaren Spitzenreiter: kontaktloses Bezahlen mit Karte. Dieses liegt bei der Geschwindigkeit (35 Prozent), Bequemlichkeit (30 Prozent) und bei der einfachen Handhabung (30 Prozent) mit deutlichem Abstand vor den anderen elektronischen Verfahren. Lediglich bei der Sicherheit sehen mehr Kunden das Stecken der Karte auf dem ersten Platz unter den elektronischen Verfahren.

Bar oder „mit Karte“ – Wahrnehmung der Bezahlmethoden im Vergleich

■ Zahlen einer Bezahlkarte durch Stecken ■ Kontaktloses Bezahlen mit Bezahlkarte ■ Mobiles Bezahlen mit Smartphone ■ Mit Bargeld bezahlen





Die noch sehr junge Technologie des Mobile Payment schneidet in der Wahrnehmung der Kunden bereits sehr gut ab: Mit 18 Prozent ist die Bequemlichkeit aktuell ihr größter Vorteil. Auf Platz 2 folgt die Geschwindigkeit mit 16 Prozent. Mehr als jeder zehnte Befragte (12 Prozent) findet sogar bereits, dass mobiles Bezahlen unter allen Verfahren durch die einfachste Handhabung hervorsteicht.

Das Ergebnis – Mobile Payment auf gutem Weg

Die Nutzung einer digitalen Karte bedeutet für den Kunden eine größere Umstellung, als dies bei der Umstellung vom Stecken zum Vorhalten der physischen Karte der Fall war. Gleichzeitig ist Eigeninitiative nötig – die physische Karte bekommt der Kunde automatisch von seinem kartenausgebenden Institut geschickt, während er für die digitale Karte selbst aktiv werden muss. Mobiles Bezahlen ist nicht zuletzt vor diesem Hintergrund aktuell besonders für den technikaffinen Teil der Bevölkerung relevant und für alle, die ihr Smartphone einfach gerne und häufig nutzen.

Die Ergebnisse der Befragung sind, in diesem Licht betrachtet, als äußerst positiv zu bewerten. Hier tritt besonders die starke Präferenz für eine Lösung der Banken und Sparkassen in den Vordergrund: Vier von fünf Befragten würden nur eine App ihrer Bank oder Sparkasse für Mobile Payment nutzen wollen. Und fast die Hälfte (45 Prozent) derjenigen, die noch nie mobil gezahlt haben, würden sich Beratung bei ihrem Institut einholen.

Wie schon in der Vergangenheit beim kontaktlosen Zahlen mit Karte zeigt sich auch hier: Wer es einmal ausprobiert hat, ist meist überzeugt und erkennt die großen Vorteile. Die große Mehrheit von ihnen gibt an, dass sie Mobile Payment wann immer möglich – oder wann immer sie an die Möglichkeit denken – auch nutzen.

