



[www.girocard.eu](http://www.girocard.eu)

Exposé

Mehrheit kennt  
Mobile Payment





# Mehrheit kennt Mobile Payment

## Großteil der Erstnutzer begeistert

Kontaktlose Bezahlmethoden werden immer beliebter. Längst gehört das Vorhalten der Karte zum Alltag an der Supermarktkasse – und das nicht erst seitdem der Handel aufgrund der Corona-Pandemie vermehrt dazu aufgefordert hat. Auch das mobile Bezahlen mit dem Smartphone sieht man immer öfter. Mit der digitalen girocard ist dies überall möglich, wo kontaktlos mit der physischen girocard bezahlt werden kann. Wo steht Mobile Payment also zwei Jahre nach dem Start der digitalen girocard? Ist sie bereits im Bezahlalltag in Deutschland angekommen? Wer kennt das neue Verfahren und wie wird es angenommen? Im Auftrag der EURO Kartensysteme befragten die Marktforscher von infas quo dazu in einer repräsentativen Online-Studie im Juni 2020 insgesamt 632 Smartphone-Besitzer zwischen 16 und 69 Jahren, die Onlinebanking nutzen, zu ihrem Bezahlverhalten und Mobile Payment.

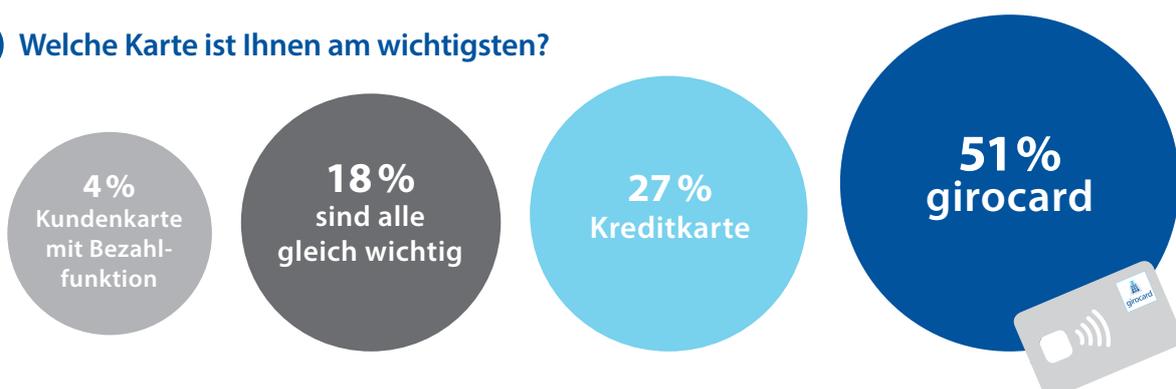
## Die Studie

### girocard ist wichtigste Bezahlkarte – auch kontaktlos

Die Verbreitung von Bezahlkarten ist hoch: Fast jeder Befragte (93 Prozent) besitzt mindestens eine girocard. Rund 81 Prozent davon sind bereits mit der Kontaktlos-Funktion ausgestattet. Und diese wird auch rege genutzt: So gibt knapp zwei Drittel (63 Prozent) der Befragten an, in den letzten zwölf Monaten mindestens einmal kontaktlos mit der girocard bezahlt zu haben. 17 Prozent taten dies sogar mit dem eigenen Smartphone.

## Wichtigste Bezahlkarten

### 🔍 Welche Karte ist Ihnen am wichtigsten?



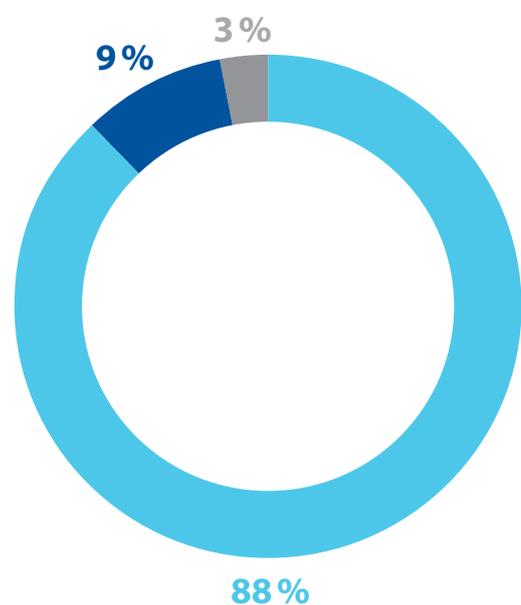


## Mehrheit kennt Mobile Payment

Dass nämlich mit dem Smartphone durch Vorhalten bezahlt werden kann, ist einem Großteil der Befragten ein Begriff. Zum Beispiel geben 81 Prozent der Befragten an, Mobile Payment mit der girocard bereits zu kennen. Mehr als ein Viertel (27 Prozent) kennt Mobile Payment generell gut und nutzt es auch, 30 Prozent kennen die Bezahlungsmöglichkeit zwar gut, geben aber an, sie (noch) nicht zu nutzen, während 23 Prozent Mobile Payment „ein wenig“ kennen und 19 Prozent immerhin vom Hörensagen. Aber nur ein Prozent kennt Mobile Payment gar nicht. Nicht uninteressant: Einen Bezahlvorgang mit dem Smartphone haben bereits 66 Prozent der Befragten beobachtet. Dies zeigt, dass sich Mobile Payment nach und nach als Bezahlmittel im Handel etabliert. Dafür spricht auch, dass sich mehr als jeder vierte Nicht-Nutzer von Mobile Payment (27 Prozent) vorstellen kann, in Zukunft mit dem eigenen Smartphone zu bezahlen.

## Bereitschaft in Zukunft noch mehr mit dem Smartphone zu bezahlen

**?** Können Sie sich auch vorstellen, in den nächsten 12 Monaten häufiger mit Ihrem Smartphone zu bezahlen?



- Stimme voll und ganz zu
- Bin unentschlossen
- Stimme überhaupt nicht zu



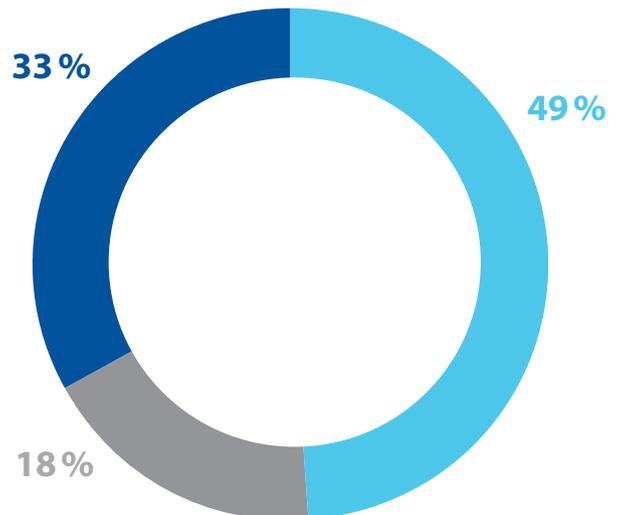
## Einmal Smartphone – immer Smartphone

Besonders interessant ist jedoch ein Blick auf die Nutzer: Wer die Hürden des Mobile Payments erst einmal erfolgreich genommen – also seine digitale girocard in seinem Smartphone installiert hat – ist mit der Bezahlmethode sehr zufrieden. 88 Prozent der Eben-erst-Nutzer sind so begeistert, dass sie das Bezahlen mit dem Smartphone künftig intensivieren wollen. Mobile-Payment-Nutzer versuchen generell, so oft es geht, mit dem Smartphone zu bezahlen: So geben insgesamt 82 Prozent an, immer mit dem Smartphone zu bezahlen, wenn die Möglichkeit besteht bzw. sie daran denken, dass sie es können. Dies spricht auch für Händler dafür, ihren Kunden kontaktloses Bezahlen anzubieten, damit diese mit ihrer präferierten Methode – also mit Karte zum Stecken, kontaktlos oder z. B. mit Smartphone – bezahlen zu können.

Gefragt nach den Einsatzorten ihrer Smartphones als Bezahlmittel, nennen 77 Prozent die Supermarkt- bzw. Lebensmittelkasse, gefolgt von Tankstelle (47 Prozent) und Apotheke (32 Prozent). Mit der Zunahme der Akzeptanzstellen für Kontaktlos-Zahlung rücken nun auch Unternehmen, die eher kleinere Bezahlungsbeträge abwickeln und in der Vergangenheit noch verstärkt alleine auf Bargeld setzten, wie Bäckereien und Metzgereien (23 Prozent), Kioske (14 Prozent) und Eisdielen/Imbisse (12 Prozent) in den Fokus für Mobile Payment. Aber auch im unbedienten Bereich, bspw. im ÖPNV, legt es zu: 20 Prozent nutzen die Möglichkeit mit dem Smartphone das Ticket zu bezahlen, wenn es angeboten wird. Die Beliebtheit des Systems zeigt sich aber auch daran, dass immerhin 23 Prozent der Nutzer angeben, ihr Smartphone bereits überall zum Bezahlen zu nutzen.

## Häufigkeit der Smartphone-Zahlungen

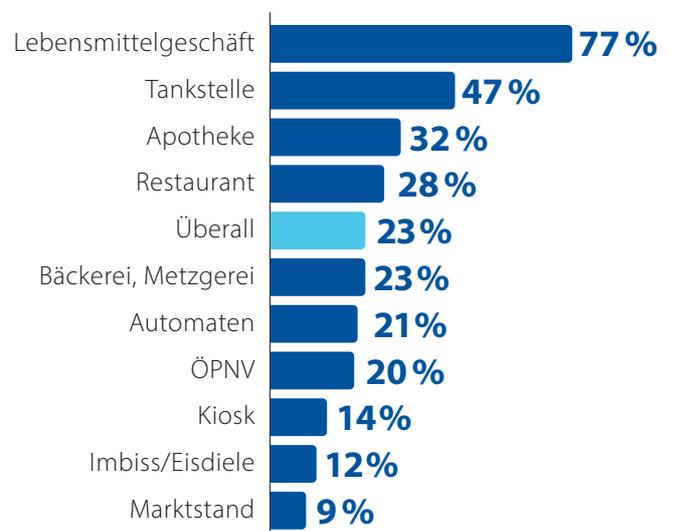
### ? Wie häufig zahlen Sie mobil mit Ihrem Smartphone?



- Jedes Mal, wenn ich die Möglichkeit dazu habe
- Wenn ich daran denke, dass ich es kann
- Nur sehr selten/kaum noch

## Genutzter Ort der Smartphone-Zahlungen

### ? Wo nutzen Sie das mobile Bezahlen mit dem Smartphone?





## Wenn nicht Smartphone, dann wenigstens kontaktlos

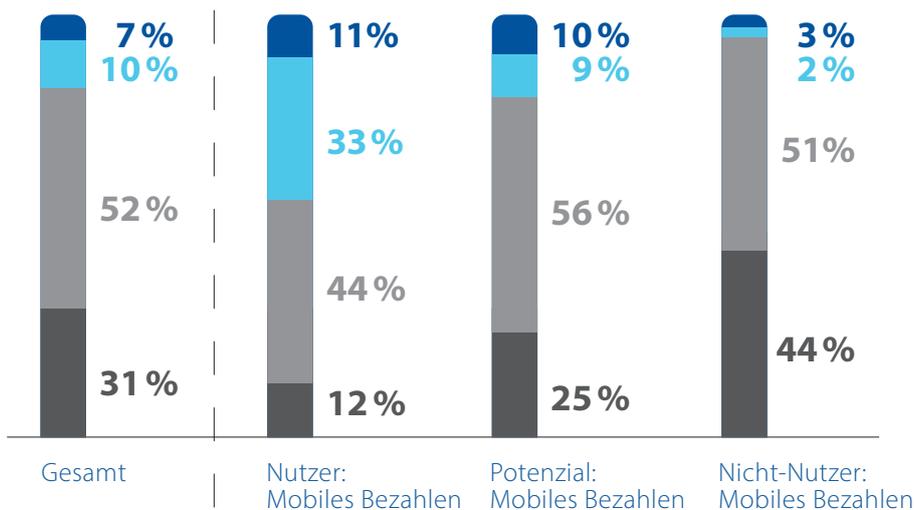
Interessanter Nebeneffekt: Mobile-Payment-Nutzer zahlen auch sonst lieber kontaktlos. Wenn sie die Wahl hätten, würden 44 Prozent kontaktlos mit der girocard und nur 12 Prozent mit Stecken bezahlen.

### Nutzer von mobilen Bezahlsystemen stecken kaum noch ihre girocard



Was bevorzugen Sie ganz generell: Die Bezahlung durch Stecken, kontaktlos oder über Smartphone?

**77%**  
der Mobile-Payment-Nutzer zahlen am liebsten kontaktlos



- Ich zahle mit allen Bezahlformen gleich gerne
- Mobiles Bezahlen mit Smartphone
- Kontaktloses Bezahlen mit Bezahlkarte
- Zahlen einer Bezahlkarte durch Stecken



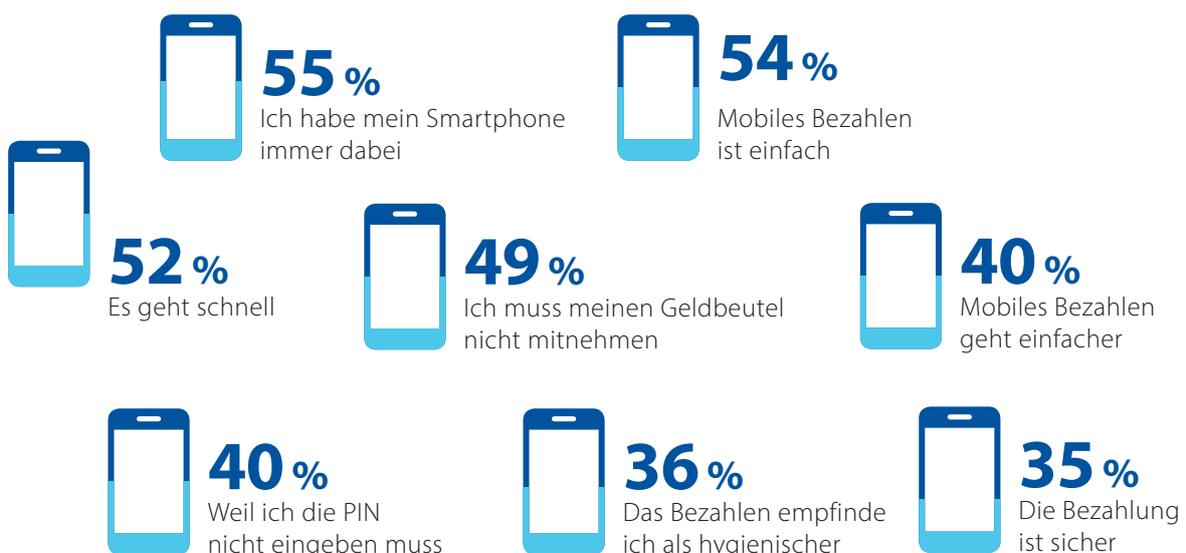
Bei den Befragten, die sich vorstellen können, künftig mit dem Smartphone zu bezahlen – den potenziellen Mobile-Payment-Nutzern also – liegt die Präferenz deutlich bei der kontaktlosen Kartenzahlung (56 Prozent). Das lässt vermuten, dass die Bereitschaft für Mobile Payment mit der Akzeptanz der Kontaktlos-Zahlung in Zusammenhang steht. Wer der Kontaktlos-Funktion vertraut und diese gut kennt, ist auch offener für die Nutzung der digitalen girocard im Smartphone. Immerhin finden sich Argumente wie Schnelligkeit, Hygiene und „keine PIN“ bei beiden Bezahlmethoden. Die überwiegende Mehrheit der Smartphone-Nutzer (98 Prozent) will auch künftig auf diese Weise bezahlen, über die Hälfte der Nutzer (48 Prozent) hat sogar vor, künftig noch häufiger mit dem eigenen Smartphone zu bezahlen.

### Mobile Payment überzeugt durch Komfort

Mobile-Payment-Nutzer entscheiden sich in erster Linie aus Gründen des Komforts für diese Bezahlmethode: Es ist einfach (54 Prozent), schnell (52 Prozent) und wird zudem als hygienisch empfunden (36 Prozent). Mehr als die Hälfte (55 Prozent) begründet außerdem, das Smartphone sowieso immer dabei zu haben. 40 Prozent mögen diese Bezahlmethode, weil sie die PIN nicht eingeben müssen.

## Generelle Gründe für die Bezahlung mit dem Smartphone

### ❓ Aus welchen Gründen nutzen Sie Ihr Smartphone zum mobilen Bezahlen?





## Mobile Payment noch nicht als Alternative erkannt

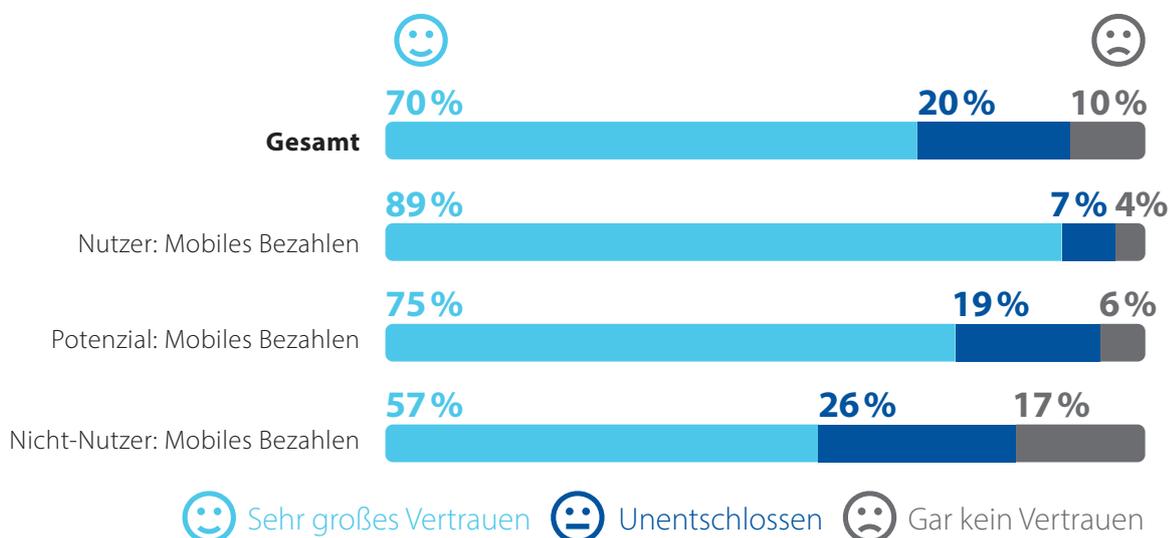
Die Gründe, warum Nicht-Nutzer und potenzielle Nutzer von Mobile Payment bislang ihr Smartphone noch nicht zum Bezahlen nutzen, sind vielfältig. Die Hälfte (50 Prozent) dieser Gruppe gibt an, mit ihrer derzeit genutzten Bezahlmethode zufrieden zu sein, ebenfalls weit verbreitet ist die Sorge um Daten (42 Prozent). 31 Prozent wollen bezahlen, wie sie es gewohnt sind, ein Viertel (25 Prozent) ist überzeugt, dass Mobile Payment nicht sicher ist und 17 Prozent denken, dass es nicht funktioniert bzw. verstehen nicht wie es funktioniert (16 Prozent). Nur 4 Prozent der Nicht-Nutzer gibt an, dass diese Bezahlart von ihrer Bank noch nicht angeboten wird („das funktioniert bei meiner Bank noch nicht“). Das zeigt deutlich, die hohe Präsenz der Banken und Sparkassen im Mobile-Payment-Bereich.

## Durch Aufklärung potenzielle Nutzer gewinnen

Zufriedene Kunden sehen kaum Anlass ihr Bezahlverhalten zu ändern, aber Sorgen um Sicherheit und Funktionalität kann mit gezielter Aufklärung begegnet werden. Eine Beratung zu diesem Thema wünschen sich knapp die Hälfte der potenziellen Nutzer und Nicht-Nutzer bei der Hausbank. Nach einer generellen Beratung können sich etwa ein Drittel (30 Prozent) der potenziellen Nutzer und der Nicht-Nutzer von Mobile Payment vorstellen, künftig wahrscheinlich diese Bezahlalternative zu nutzen. Immerhin vertrauen rund 70 Prozent aller Befragten ihrer Hausbank auch in Sachen Mobile Payment.

Die Hausbanken genießen im Rahmen mobiler Bezahlssysteme einen deutlichen Vertrauensvorschuss bei den Kunden.

### Wie groß ist Ihr Vertrauen in Ihre Bank oder Sparkasse als Anbieter von mobilen Bezahlssystemen auf Ihrem Smartphone?





Hier besteht also durchaus Handlungsbedarf seitens der Banken und Sparkassen. Denn Mobile Payment ist neben kontaktlos mit Karte eine attraktive Bezahlalternative, die diejenigen, die es einmal probiert haben, schnell begeistert. Dennoch spricht Mobile Payment zumindest zum jetzigen Zeitpunkt vor allem Technikaffine an. Diese Klientel als potentielle Mobile-Payment-Nutzer, gilt es mit gezielter Information abzuholen. Ein weiterer Ansatz könnte beim Handel liegen. Je mehr Smartphone-Nutzer mit dem Handy bezahlen, weil auf diese Möglichkeit an der Kasse hingewiesen wird, umso häufiger können sie dabei auch beobachtet werden. Von den Noch-Nicht-Nutzern und von den zufriedenen Kontaktloszahlern. Auch das schafft Vertrauen.

