

Trendmonitor Finanzdienstleistungen 2017

Ergebnisbericht für Banken



Dr. Torsten Melles

NORDLIGHT research GmbH

Elb 21 | 40721 Hilden | Deutschland

T+49 2103 25819-0 | F+49 2103 25819-99

info@nordlight-research.com | www.nordlight-research.com

Leseprobe

(Der vollständige Bericht umfasst
68 Charts)

- Unter dem Trendmonitor Finanzdienstleistungen werden Studien der NORDLIGHT research GmbH zusammengefasst, die seit 2007 in unregelmäßigen Abständen aktuelle Themen aus Kundensicht betrachten.
- In diesem Bericht sind die Ergebnisse der Erhebung im Dezember 2017 dargestellt. Hierin enthalten sind folgende Themen:



- **Anlegen und Sparen in Zeiten von Niedrigzinsen:** Wie beurteilen Anleger das derzeitige Zinsniveau? Hat dies Einfluss auf das Spar- und Anlageverhalten? Welche Einstellungen spielen dabei eine Rolle? Wie hat sich das Spar- und Anlageverhalten gegenüber 2015 verändert?



- **Bargeldloses Bezahlen:** Mit welchem Zahlungsmittel wird im Geschäft bezahlt? Wie groß ist die Bereitschaft, auf Bargeld zu verzichten? Welche Merkmale kontaktloser Zahlungsverfahren (Karte vs. App, Anbieter, Limit etc.) sind dem Konsumenten wichtig? Welches Verfahren wäre optimal? Welche Karten-Lösungen sind den Konsumenten bekannt und welche werden genutzt?

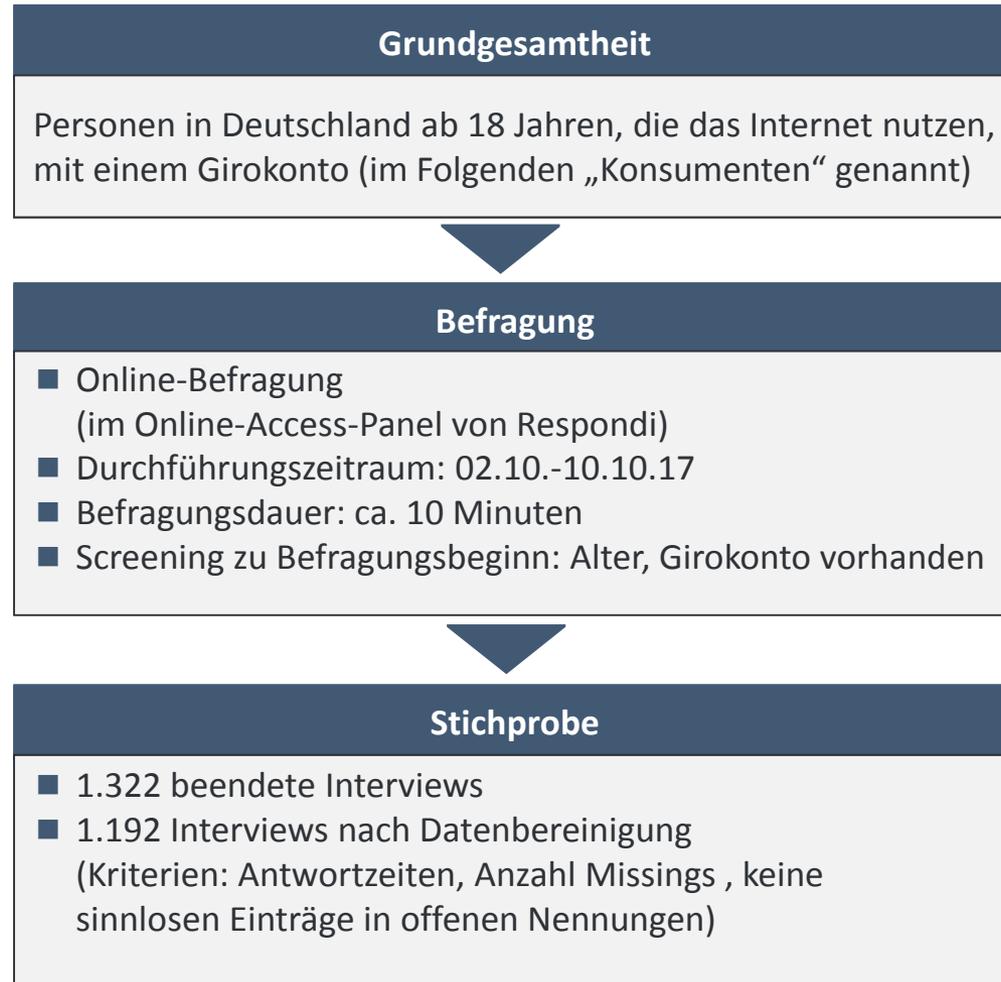


- **Wallet-Apps:** Welche Wallet-Apps sind den Konsumenten bekannt und welche werden genutzt? Wie werden verschiedene Verfahren (anhand von Verbalkonzepten) beurteilt? Welche Nutzungsbereitschaft besteht von Seiten der Konsumenten? Für welche Anwendungsfälle kommen die Wallet-Apps in Frage?



- **Peer-to-Peer Payment:** Welche P2P Bezahlssysteme kennen die Konsumenten und welche nutzen sie bereits? Wie werden verschiedene Verfahren (anhand von Verbalkonzepten) beurteilt? Welche Nutzungsbereitschaft besteht von Seiten der Konsumenten? Für welche Anwendungsfälle kommen die P2P Bezahlssysteme in Frage?

1. Methodik & Zusammenfassung
2. Anlegen, Sparen und Konsumieren in Zeiten von Niedrigzinsen
3. Bargeldloses Bezahlen
4. Kontaktloses Bezahlen
5. Konzepttests der Wallet Apps girogo, SEQR und Payback Pay
6. Peer-to-Peer-Zahlungen
7. Konzepttests der Peer-to-Peer-Zahlungsverfahren PayPal, kwitt und Cringle
8. Anhang: Stichprobenbeschreibung



Anlegen, Sparen und Konsumieren in Zeiten von Niedrigzinsen

- Die Unzufriedenheit mit dem **Zinsniveau** hat sich gegenüber 2015 weiter verschärft. Inzwischen wird das Zinsniveau von 59% der Sparer und Anleger sehr **negativ** beurteilt.
- Parallel zur steigenden Unzufriedenheit ist auch die Höhe der realisierten Renditen weiter zurückgegangen. Die meisten Sparer und Anleger erwirtschaften **Renditen von bis zu 1% p.a. Erst über 2% nimmt die Zufriedenheit** mit Zinsen/Rendite merklich **zu**. Aber auch die derzeit höchsten Renditen (>5%) sind kein Garant für Begeisterung.
- Auch das **Sparverhalten der Konsumenten** geht weiter zurück. Der Trend ist dabei gegenüber 2015 gleich bleibend. Gut die Hälfte aller Konsumenten gibt an, derzeit weniger zu sparen.
- **Anleger mit weniger Kapitalvermögen** sind vom Rückgang des Sparens stärker betroffen als Anleger mit höherem Vermögen.

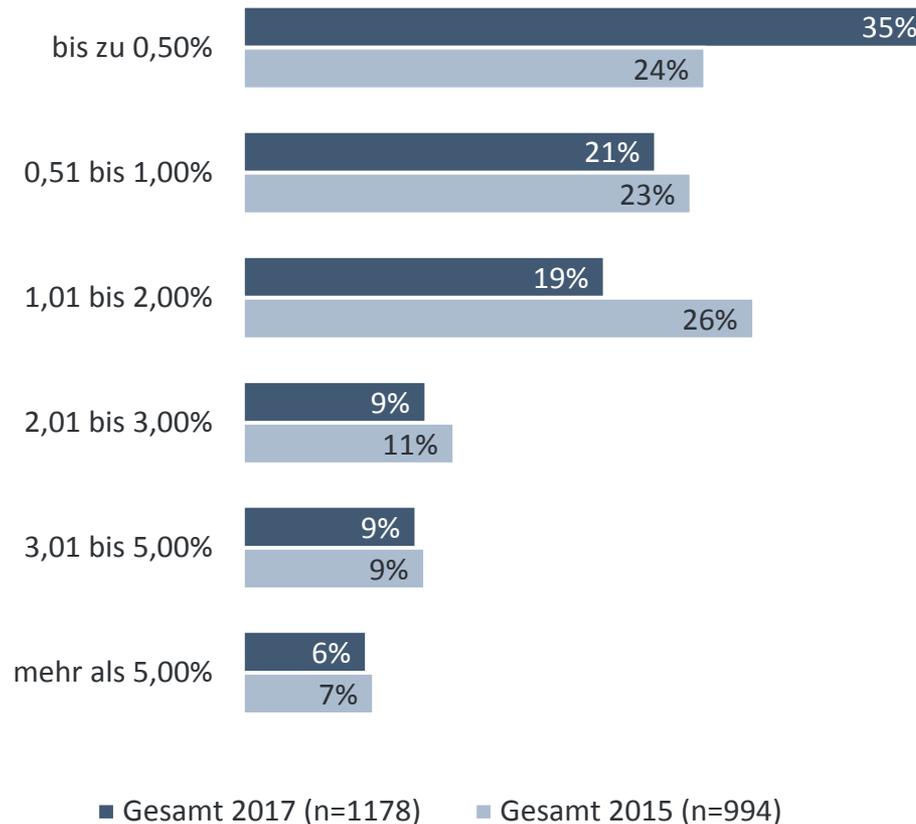
Komplette 6-seitige Management Summary im Bericht

- ~~finden. Gegenüber den Empfehlungen der Bank besteht naung Misstrauen. **Risikante Anlagemöglichkeiten** werden nur von wenigen Anlegern (9%) als geeignete Strategie gesehen, um eine erhöhte Rendite zu erzielen.~~
- Einen positiven Effekt üben die Niedrigzinsen auf das **Konsumverhalten** aus. 36% der Konsumenten geben an, mehr als in Zeiten höherer Zinsen zu konsumieren, bei 18% ist ein gegenteiliger Effekt festzustellen. Dagegen sind alle Arten von Anlageprodukten deutlich weniger gefragt als zu Hochzinszeiten.

1. Methodik & Zusammenfassung
2. Anlegen, Sparen und Konsumieren in Zeiten von Niedrigzinsen
3. Bargeldloses Bezahlen
4. Kontaktloses Bezahlen
5. Konzepttests der Wallet Apps girogo, SEQR und Payback Pay
6. Peer-to-Peer-Zahlungen
7. Konzepttests der Peer-to-Peer-Zahlungsverfahren PayPal, kwitt und Cringle
8. Anhang: Stichprobenbeschreibung

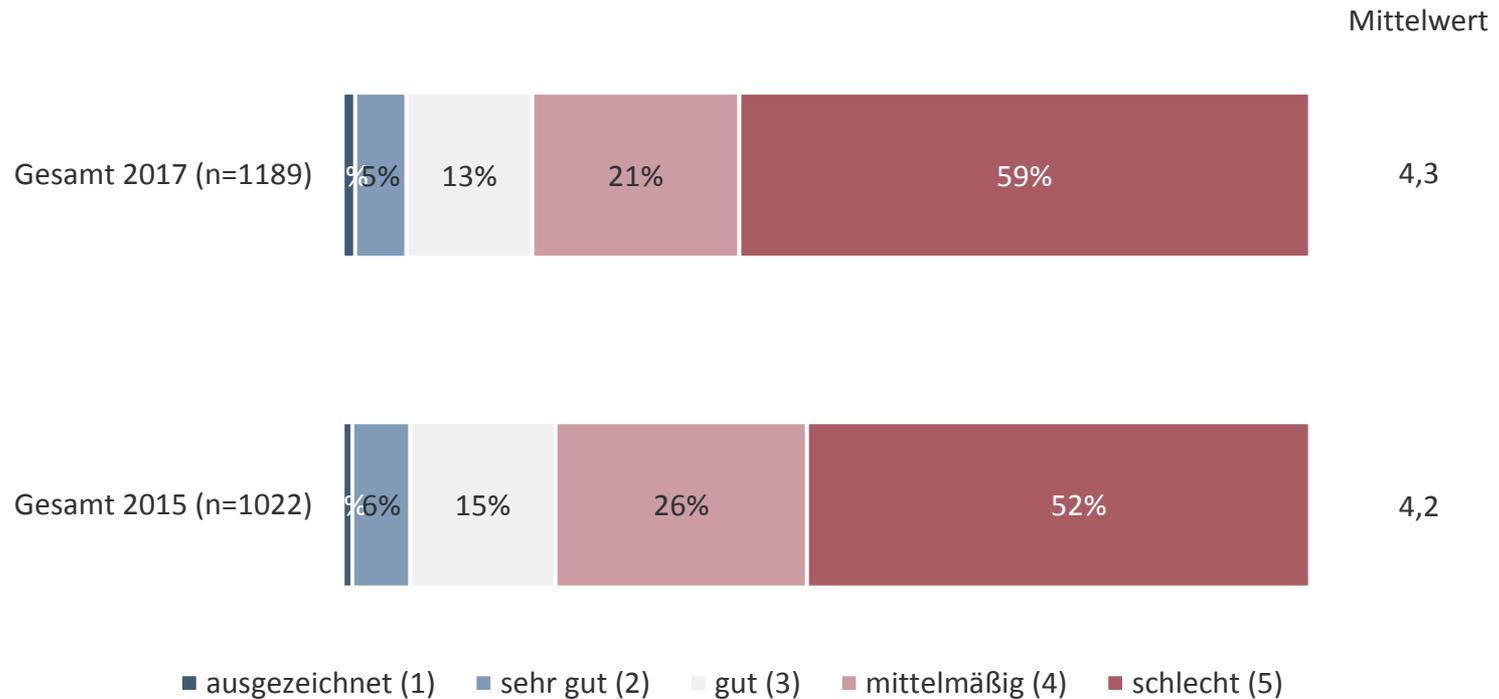
Die Rendite der Anleger und Sparer ist seit 2015 weiter gesunken.
56% erzielen bis zu 1% Rendite p.a. 2015 waren es noch 47%.

Wie hoch ist die Rendite ungefähr, die Sie zur Zeit für Ihr Kapital bekommen?
Wenn Sie die Antwort nicht wissen, schätzen Sie bitte.



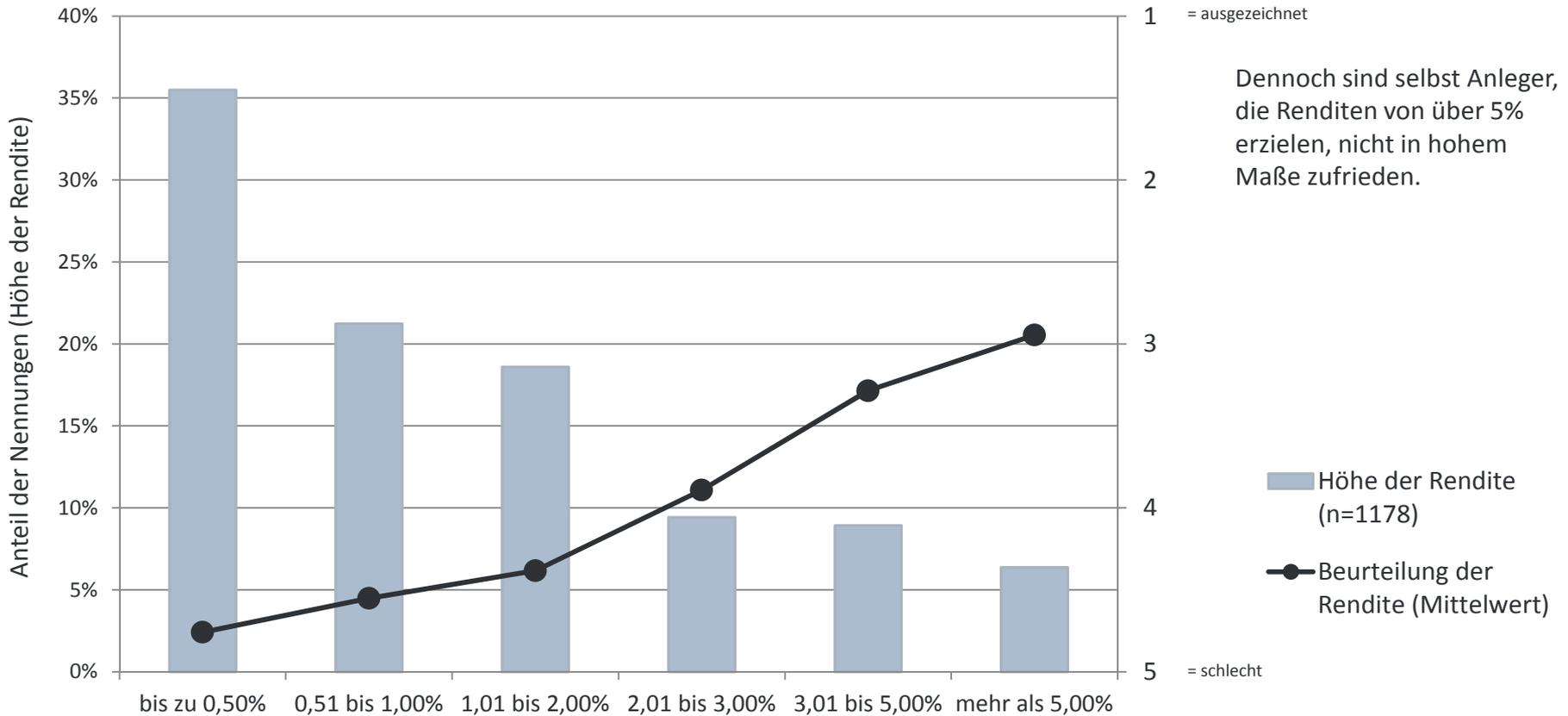
Die Unzufriedenheit mit der Rendite hat sich gegenüber 2015 weiter verschärft.

Wie bewerten Sie die Rendite bzw. die Zinsen, die Sie derzeit für Ihr Kapital bekommen?



Die Zufriedenheit mit der Rendite nimmt erst bei über 2% deutlich zu.

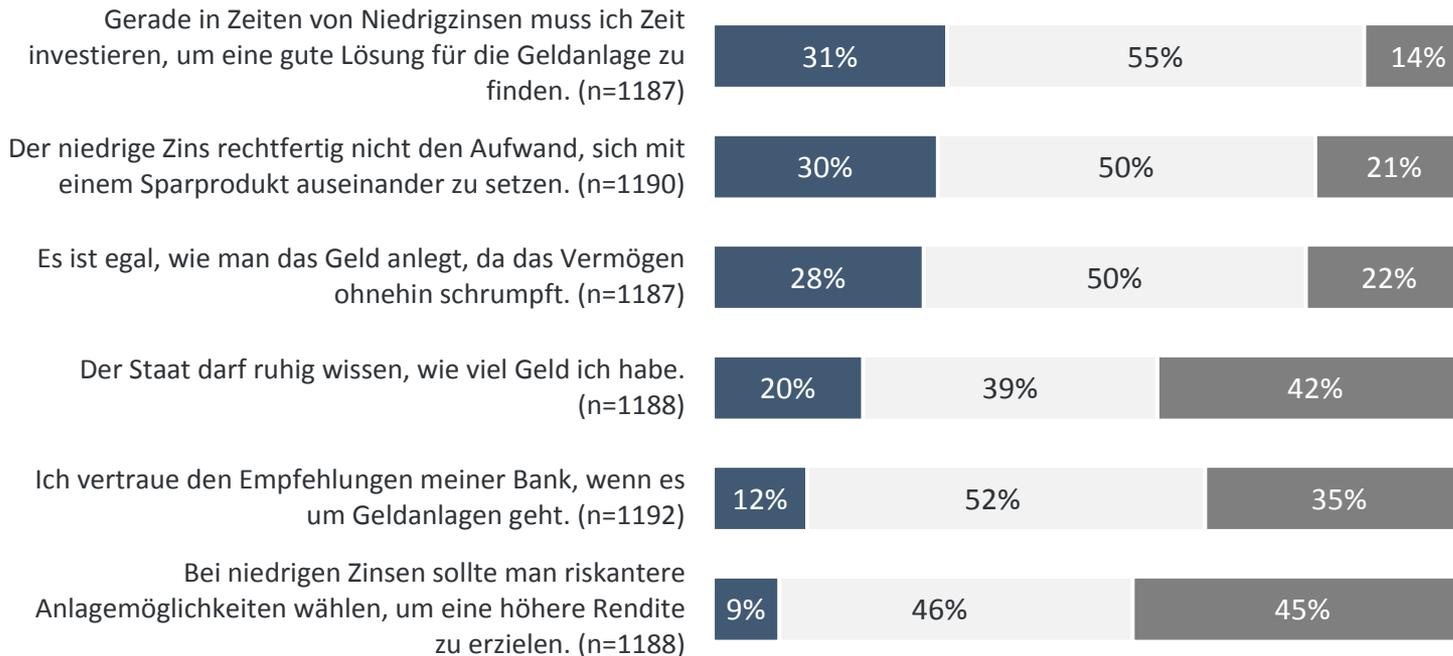
**Wie bewerten Sie die Rendite bzw. die Zinsen, die Sie derzeit für Ihr Kapital bekommen?
(in Abhängigkeit von der erwirtschafteten Rendite)**



Wie hoch ist die Rendite ungefähr, die Sie zur Zeit für Ihr Kapital bekommen?

Das Spar- und Anlageverhalten ist in Zeiten von Niedrigzinsen primär vernunftgeprägt: Zeitinvestment für gute Lösungen wird als wichtig erachtet und nicht riskantere Anlagen gesucht.

Wie stark treffen die folgenden Aussagen Ihrer Meinung nach zu?



■ Top3-Box (10=trifft voll und ganz zu - 8) ■ Mid-Box (7 - 3) ■ Bottom3-Box (2 - 0=trifft überhaupt nicht zu)

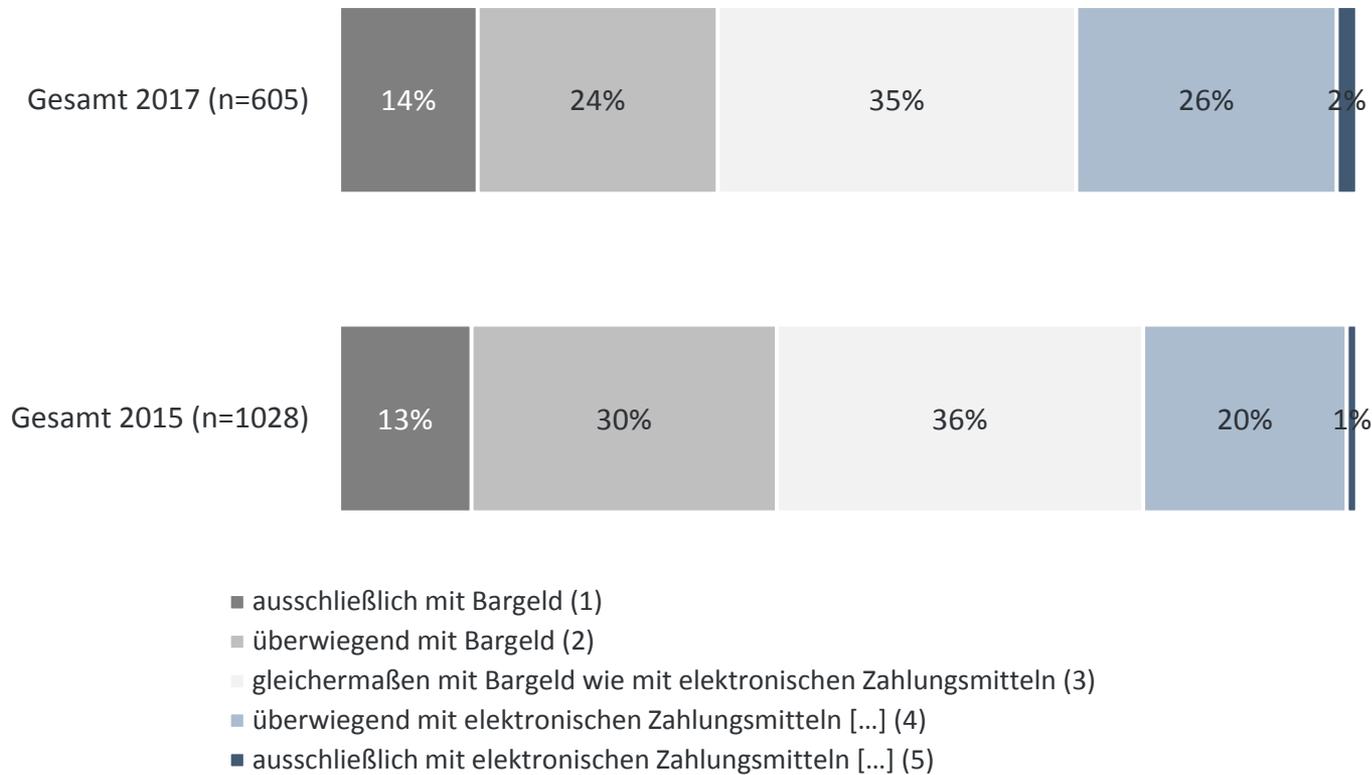
Es besteht ein großes Misstrauen, den Empfehlungen der Bank gegenüber. Zudem wollen viele Anleger dem Staat gegenüber nicht transparent sein.

Einen Einfluss auf das eigene Sparverhalten (mehr oder weniger als in Zeiten höherer Zinsen) haben die Einstellungsmerkmale kaum.

1. Methodik & Zusammenfassung
2. Anlegen, Sparen und Konsumieren in Zeiten von Niedrigzinsen
3. Bargeldloses Bezahlen
4. Kontaktloses Bezahlen
5. Konzepttests der Wallet Apps girogo, SEQR und Payback Pay
6. Peer-to-Peer-Zahlungen
7. Konzepttests der Peer-to-Peer-Zahlungsverfahren PayPal, kwitt und Cringle
8. Anhang: Stichprobenbeschreibung

Elektronisches Bezahlen ist leicht auf dem Vormarsch. Während 2015 noch 21% angaben, primär elektronisch zu bezahlen, sind es jetzt 28%.

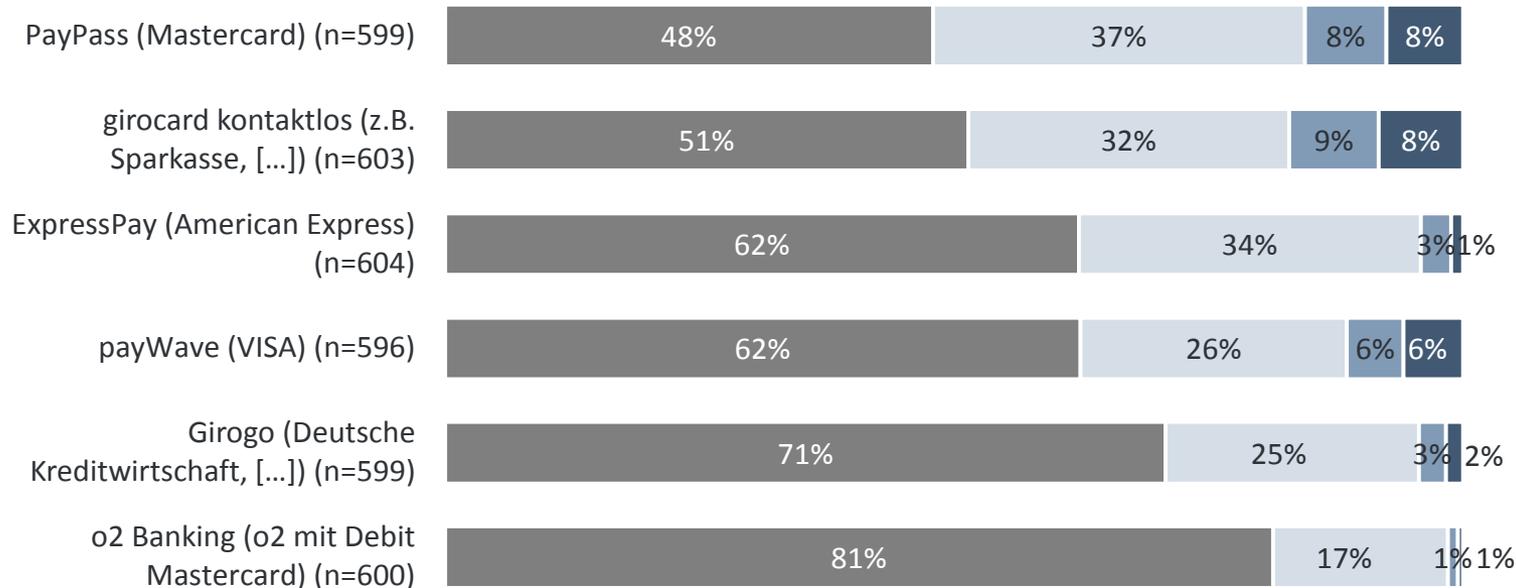
Wie bezahlen Sie, wenn Sie an einer Kasse im Geschäft (also nicht im Internet) bezahlen?



1. Methodik & Zusammenfassung
2. Anlegen, Sparen und Konsumieren in Zeiten von Niedrigzinsen
3. Bargeldloses Bezahlen
4. Kontaktloses Bezahlen
5. Konzepttests der Wallet Apps girogo, SEQR und Payback Pay
6. Peer-to-Peer-Zahlungen
7. Konzepttests der Peer-to-Peer-Zahlungsverfahren PayPal, kwitt und Cringle
8. Anhang: Stichprobenbeschreibung

Karten für kontaktloses Bezahlen: Paypass und girocard kontaktlos sind am bekanntesten und werden am häufigsten genutzt.

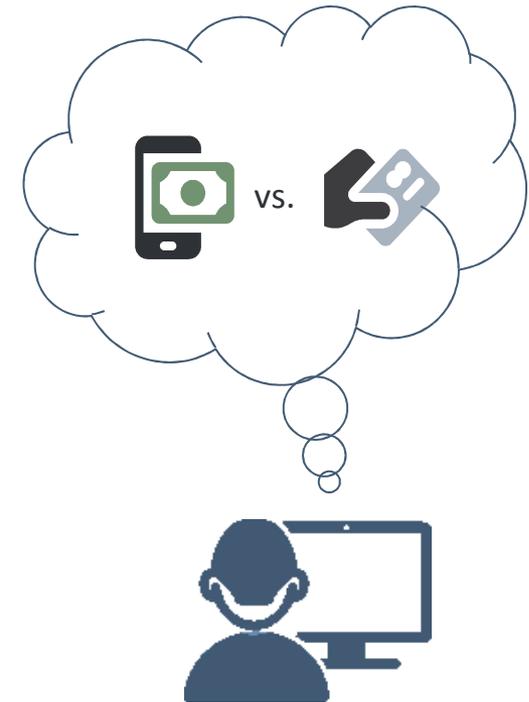
Im Folgenden sind einige Karten aufgeführt, die das kontaktlose Bezahlen ermöglichen, also ohne eine Unterschrift oder die Eingabe einer PIN. Welche von diesen kennen Sie und welche nutzen Sie bereits zum kontaktlosen Bezahlen?



- kenne ich nicht (1)
- kenne ich zumindest dem Namen nach (2)
- habe diese Karte (ohne sie zum kontaktlosen Bezahlen zu nutzen) (3)
- nutze ich bereits zum kontaktlosen Bezahlen (4)

Messung von Konsumentenpräferenzen für die Ausgestaltung kontaktloser Bezahlverfahren mit der Conjoint-Analyse

- Zur Testung der Fragestellung „Welche Merkmale kontaktloser Zahlungsverfahren (Karte vs. App, Anbieter, Limit etc.) sind dem Konsumenten wichtig?“ wurde eine Conjoint-Analyse eingesetzt.
- Das Verfahren bietet folgende Vorteile:
 - Eine **Anspruchsinflation**, die häufig bei direkten Relevanzeinschätzungen (z.B. „Wie wichtig ist Ihnen Merkmal A?“) zu beobachten ist, **wird vermieden**.
 - Die Relevanz einzelner Produktmerkmale im **Vergleichsprozess** mehrerer Angebote wird deutlich (**Nähe zur realen Entscheidungssituation**).
 - Die Ergebnisse einer Conjoint-Analyse sind aufgrund der **multiplen Urteile** in Kombination mit den statistischen Eigenschaften des zugrunde liegenden Designs besonders **zuverlässig**, so dass die daraus abgeleiteten Handlungsempfehlungen ein höheres Maß an Sicherheit bieten.
- Wie in der realen Entscheidungssituation werden die Konzepte durch mehrere **Produktmerkmale und deren Ausprägungen** beschrieben.



Welches der drei Angebote für kontaktloses Bezahlen würden Sie bevorzugen, wenn sich diese *ausschließlich* angegebenen Merkmalen unterscheiden?
Zu Merkmalen, die mit einem Sternchen gekennzeichnet sind, können Sie weitere Erklärungen abrufen, indem Sie den Mauszeiger auf das Merkmal bewegen.

	Angebot 1	Angebot 2	Angebot 3
Anbieter:	VISA	SEQR	Payback
Medium:	Smartphone-App	Karte	Karte
Kontakt / zusätzliche Eingaben:	kontaktlos bis 50 €, bei höheren Beträgen Unterschrift	kontaktlos bis 50 €, bei höheren Beträgen PIN-Eingabe	kontaktlos bis 25 €, bei höheren Beträgen Unterschrift
Verknüpfung mit Bonuspunkten oder Cashback:	Rückerstattung von bis zu 3% des Umsatzes*	Bonuspunkte des Händlers werden automatisch gutgeschrieben	-
Aufladen / Verbindung zum Konto:	automatisches Aufladen bzw. Abbuchung vom Konto	Aufladen vorab (Prepaid)	automatisches Aufladen bzw. Abbuchung vom Konto

Ich würde keines der Angebote nutzen.

- Beurteilt wurden Produktkonzepte (Angebote), die sich aus mehreren Eigenschaften (Anbieter, Medium, Kontakt / zusätzliche Eingaben, Verknüpfung mit Bonuspunkten oder Cashback sowie Aufladen / Verbindung zum Konto) zusammensetzen.
- Hier: Vergleich von drei Angeboten.
- Aus den drei Angeboten wird das bevorzugte gewählt. Wenn keines gefällt, hat der Befragte auch die Möglichkeit, die Antwort „Ich würde keines der Angebote nutzen.“ zu wählen.
- Insgesamt wurden von jedem Befragten 14 Urteile erhoben.
- Dabei wurden die Produkteigenschaften (Ausprägungen der Merkmale) variiert/kombiniert (zufällig mit minimaler Überlappung).

Wahlbasierte Conjoint-Analyse (CBC) mit Nicht-Wahl-Option
 Die Schätzung der Teilnutzenwerte (pro Person) erfolgte durch das Hierarchical Bayes-Verfahren.

Conjoint-Analyse: Schätzung der Nutzenwerte und Interpretation

- Die Urteile wurden im Anschluss an die Befragung in den Beitrag der einzelnen Produkteigenschaften zerlegt („dekomponiert“). Die geschätzten Werte werden als Teilnutzenwerte bezeichnet und zeigen, welche Merkmale für das Produktmanagement wichtig und welche Ausprägungen für die Gesamtheit der Befragten attraktiv sind.
- Die Teilnutzenwerte können nicht direkt über verschiedene Merkmale hinweg verglichen werden. Ihre Abstände (Differenzen) geben jedoch einen Aufschluss darüber, wie wichtig bestimmte Unterschiede sind.

Beispiel:

Merkmalskategorie	Merkmalsausprägung	Teilnutzenwert
Anbieter	die eigene Hauptbank	61
	Paypal	36
	Payback	18
	VISA	14
	Mastercard	11
	Vodafone	-27
	Google	-28
	Apple	-40
	SEQR	-45
Medium	Karte	14
	Smartphone-App	-14
Aufladen / Verbindung zum Konto	automatisches Aufladen bzw....	16
	Aufladen vorab (Prepaid)	-16

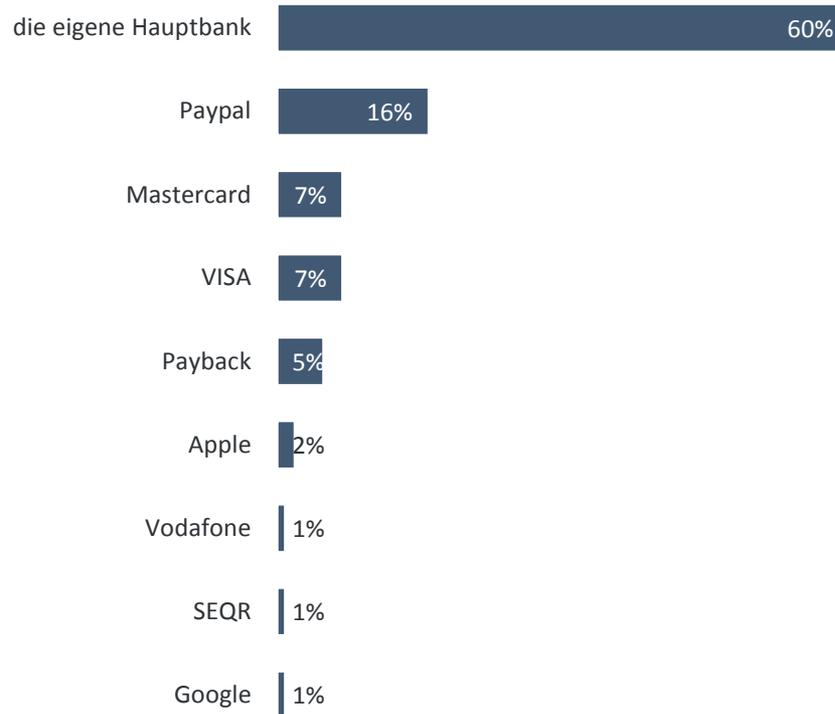
Die Ausprägung „die eigene Hauptbank“ weist den höchsten Teilnutzenwert des Merkmals „Anbieter“ auf. Paypal weist mit einem Wert von 36 Punkten 25 weniger auf als die eigene Hauptbank und ist damit bereits deutlich weniger attraktiv. Der unattraktivste Anbieter SEQR weist einen Wert von -45 Punkten auf, liegt damit aber lediglich 5 Punkte hinter Apple.

Die Differenz zwischen „Karte“ und „Smartphone-App“ beträgt $14 - (-14) = 28$ Punkte und ist deutlich kleiner als die Differenz zwischen „die eigene Hauptbank“ und „SEQR“ ($61 - (-45) = 106$). Der Anbieter fällt also insgesamt stärker ins Gewicht. Das Medium hat einen ähnlich starken Einfluss auf die Produktwahl wie das Merkmal „Aufladen / Verbindung zum Konto“. Hier weist die bevorzugte Ausprägung „automatisch“ gegenüber „Aufladen vorab“ einen Vorteil von 32 Punkten auf.

Ein niedriger Wert bedeutet nicht, dass die Eigenschaft keinen Nutzen hat. Er lässt lediglich erkennen, welche Ausprägung des Merkmals am schlechtesten beurteilt wurde.

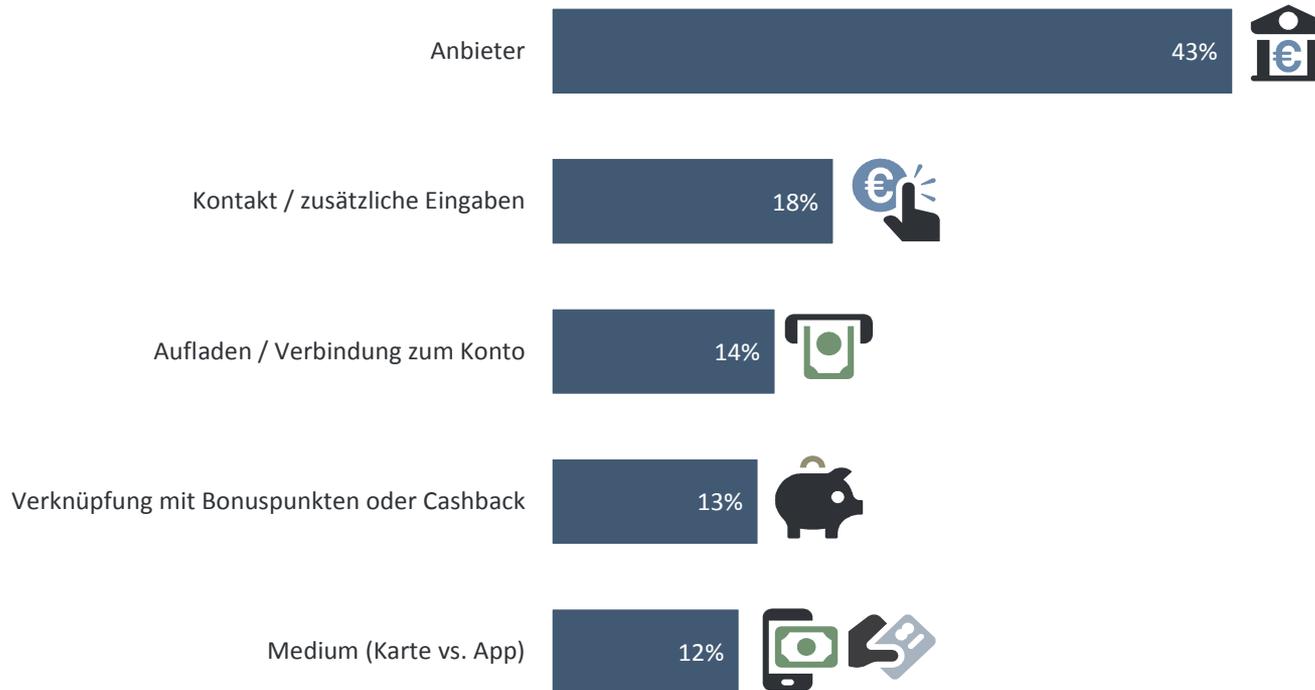
60% der Konsumenten bevorzugen die eigene Hauptbank als Anbieter für ein kontaktloses Bezahlsystem. Paypal wird von 16% bevorzugt.

Präferierter Anbieter (Kriterium: maximaler Teilnutzenwert) (n=1192)



Der Anbieter ist das wichtigste Merkmal bei kontaktlosen Bezahlssystemen. Das Merkmal erklärt 43% der Gesamtrelevanzen. Ob Karte oder App spielt dagegen eine geringere Rolle.

Relevanzwerte der Merkmale* (n=1192)



* Relative Wichtigkeit (Differenz zwischen Maximum und Minimum pro Merkmal auf Individualebene; Summe auf 100 normiert)

Frauen achten stärker auf den Anbieter und das Medium (Karte versus App), Männer ist das Aufladen wichtiger.

Relevanzwerte der Merkmale*



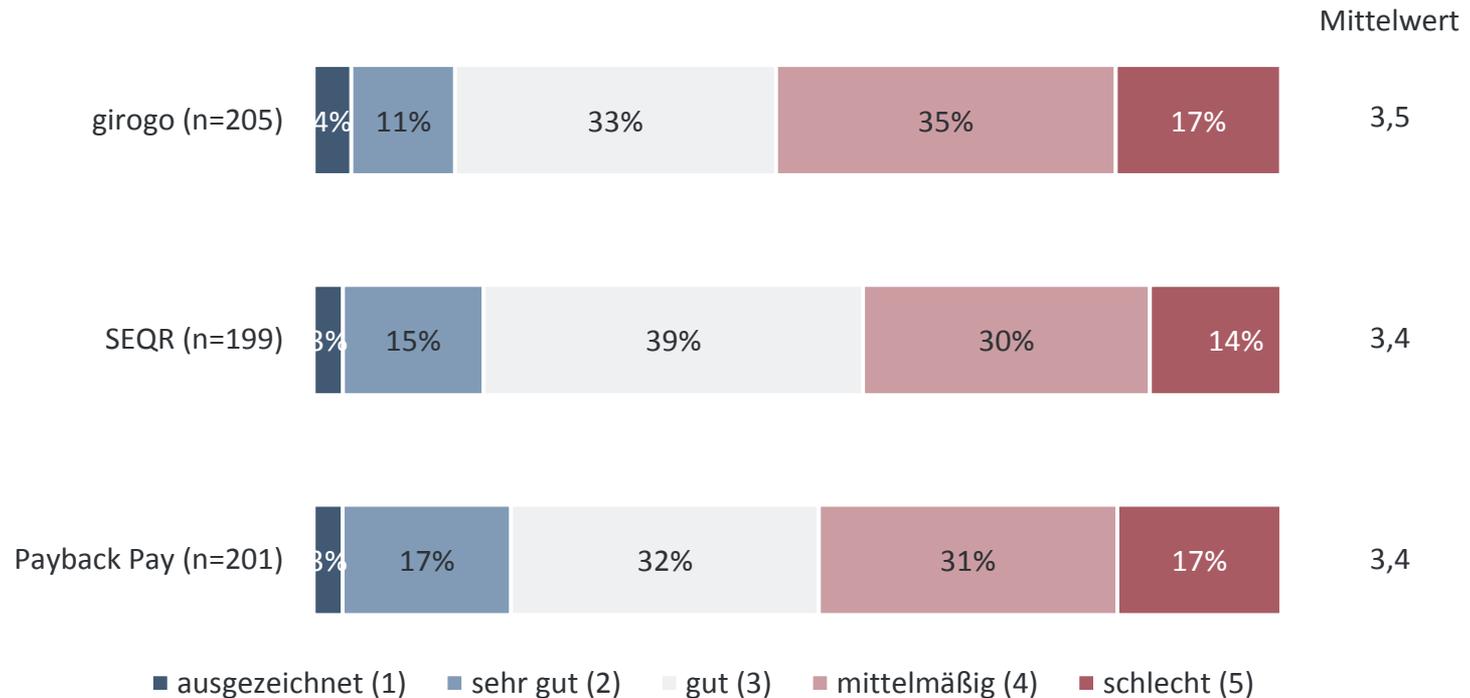
- Anbieter
- Kontakt / zusätzliche Eingaben
- Aufladen / Verbindung zum Konto
- Verknüpfung mit Bonuspunkten oder Cashback
- Medium

* Relative Wichtigkeit (Differenz zwischen Maximum und Minimum pro Merkmal auf Individualebene; Summe auf 100 normiert)

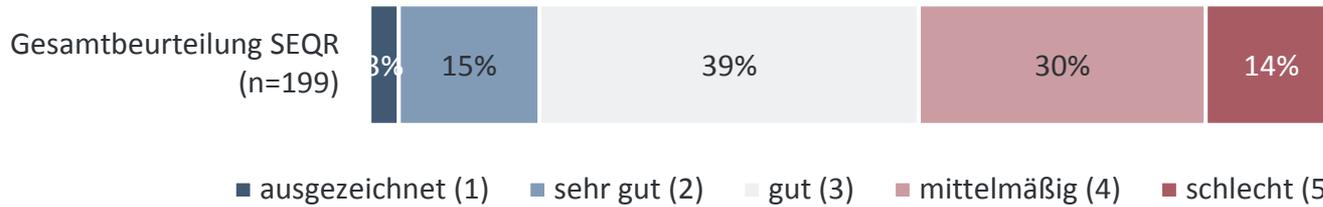
1. Methodik & Zusammenfassung
2. Anlegen, Sparen und Konsumieren in Zeiten von Niedrigzinsen
3. Bargeldloses Bezahlen
4. Kontaktloses Bezahlen
5. Konzepttests der Wallet Apps girogo, SEQR und Payback Pay
6. Peer-to-Peer-Zahlungen
7. Konzepttests der Peer-to-Peer-Zahlungsverfahren PayPal, kwitt und Cringle
8. Anhang: Stichprobenbeschreibung

Keines der drei kontaktlosen Zahlungsverfahren kann den Großteil der Konsumenten überzeugen. Payback Pay hat tendenziell noch den größten Anteil positiver Urteile.

Wie beurteilen Sie [girogo/SEQR/Payback Pay] insgesamt?



SEQR: Rabatt auf Umsätze gefällt, Verknüpfung mit SEQR-Konto wird kritisch beurteilt.



SEQR 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 1 1 1 1 1 0 0 0 0 0

Mit der SEQR Zahlungsapp können Sie mit Ihrem Smartphone an der Kasse bezahlen und erhalten bis zu 3% Rabatt auf Ihre Ausgaben.

Es stehen Ihnen zwei Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung:

1. Einen QR-Code mit dem Smartphone scannen und die Zahlung mit der Eingabe Ihrer persönlichen PIN bestätigen.
2. Bezahlung mit „tap and pay“. Hierbei halten Sie das Smartphone lediglich in die Nähe des Zahlungsterminals. Bei Beträgen über 20€ ist die zusätzliche Eingabe Ihrer persönlichen PIN erforderlich.

Für die Zahlung benötigen Sie ein SEQR-Konto, das sich beim Download der App einrichten lässt. Bei der Einrichtung des Kontos legen Sie eine persönliche PIN fest und erteilen SEQR eine Genehmigung für Lastschriftinzüge von einem Referenzkonto.

Bei regelmäßiger Nutzung der App bekommen Sie automatisch durch das SEQR-Cashback-Programm bis zu 3% des Umsatzes zurückerstattet.

SEQR kann weltweit an jedem der ca. 30 Millionen kontaktlosen Terminals verwendet werden.

SEQR 0 0 0 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 0 0 0 0 0 0

Mit der SEQR Zahlungsapp können Sie mit Ihrem Smartphone an der Kasse bezahlen und erhalten bis zu 3% Rabatt auf Ihre Ausgaben.

Es stehen Ihnen zwei Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung:

1. Einen QR-Code mit dem Smartphone scannen und die Zahlung mit der Eingabe Ihrer persönlichen PIN bestätigen.
2. Bezahlung mit „tap and pay“. Hierbei halten Sie das Smartphone lediglich in die Nähe des Zahlungsterminals. Bei Beträgen über 20€ ist die zusätzliche Eingabe Ihrer persönlichen PIN erforderlich.

Für die Zahlung benötigen Sie ein SEQR-Konto, das sich beim Download der App einrichten lässt. Bei der Einrichtung des Kontos legen Sie eine persönliche PIN fest und erteilen SEQR eine Genehmigung für Lastschriftinzüge von einem Referenzkonto.

Bei regelmäßiger Nutzung der App bekommen Sie automatisch durch das SEQR-Cashback-Programm bis zu 3% des Umsatzes zurückerstattet.

SEQR kann weltweit an jedem der ca. 30 Millionen kontaktlosen Terminals verwendet werden.

„3% Rabatt“

„Dass ich ein SEQR Konto benötige.“

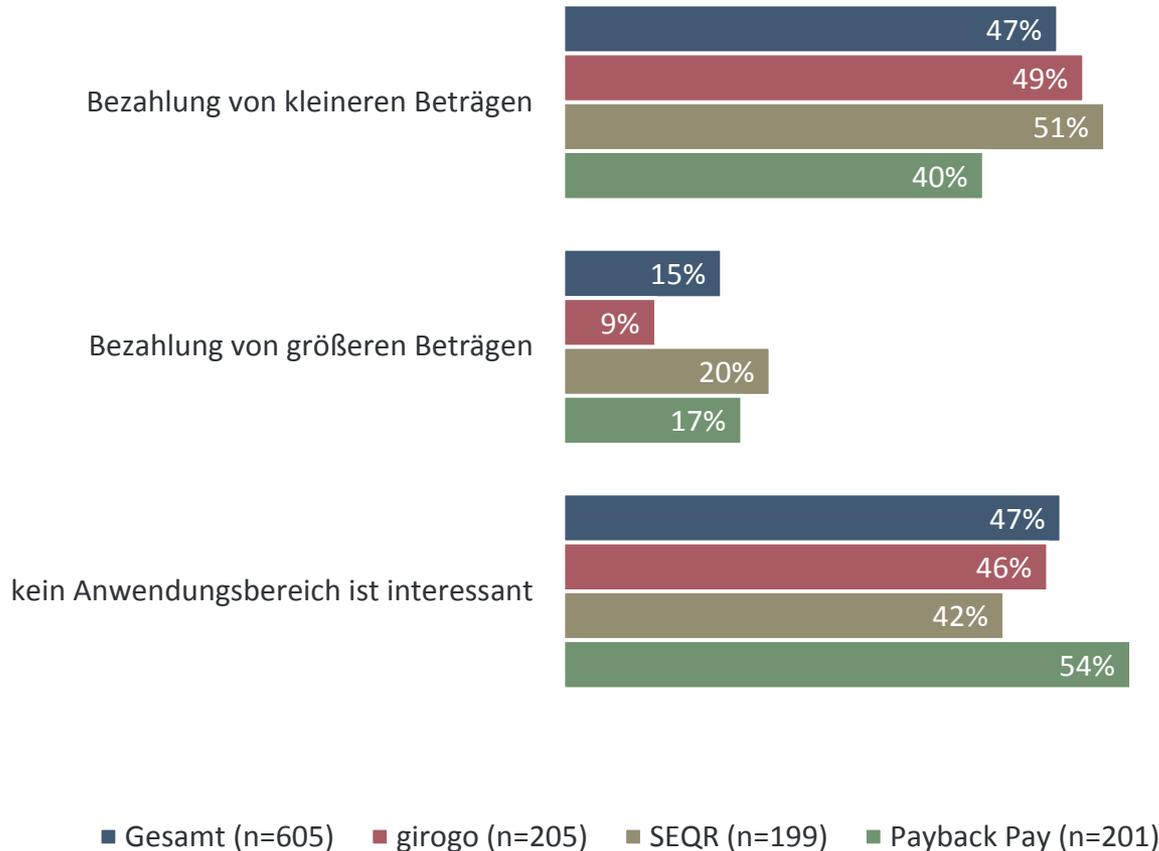
„Da ich SEQR nicht kenne, kann ich SEQR auch nicht vertrauen.“

„erscheint unsicher“

Die Grafiken zeigen die von den Befragten markierten positiven (grün) und negativen Merkmale (rot).

Hauptanwendungsbereich der kontaktlosen Bezahlung ist die Zahlung kleinerer Geldbeträge. girogo kommt für größere Geldbeträge nur selten in Frage.

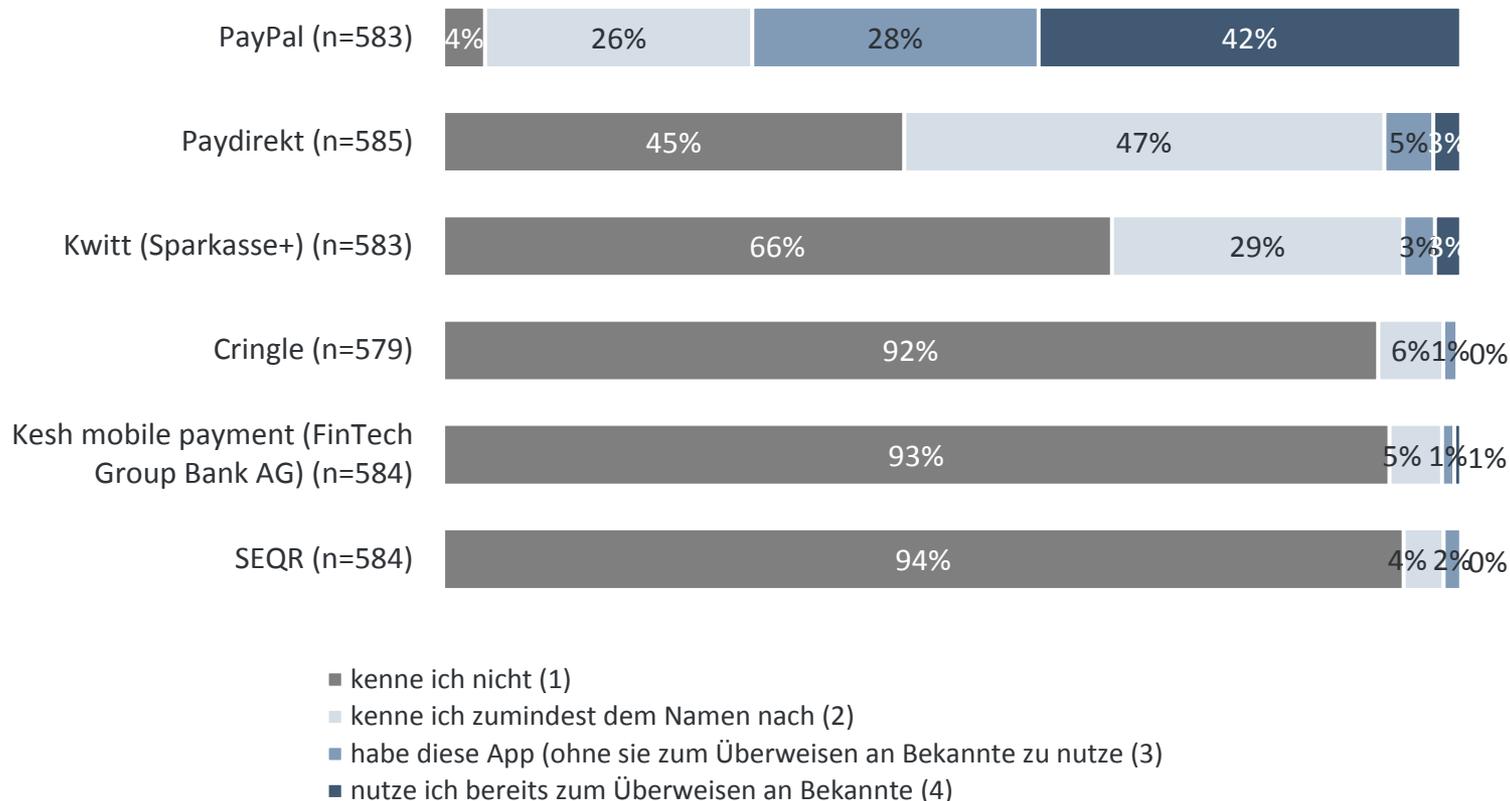
Welche der genannten Anwendungsbereiche von [girogo/SEQR/Payback Pay] finden Sie persönlich interessant? Es sind mehrere Nennungen möglich.



1. Methodik & Zusammenfassung
2. Anlegen, Sparen und Konsumieren in Zeiten von Niedrigzinsen
3. Bargeldloses Bezahlen
4. Kontaktloses Bezahlen
5. Konzepttests der Wallet Apps girogo, SEQR und Payback Pay
6. Peer-to-Peer-Zahlungen
7. Konzepttests der Peer-to-Peer-Zahlungsverfahren PayPal, kwitt und Cringle
8. Anhang: Stichprobenbeschreibung

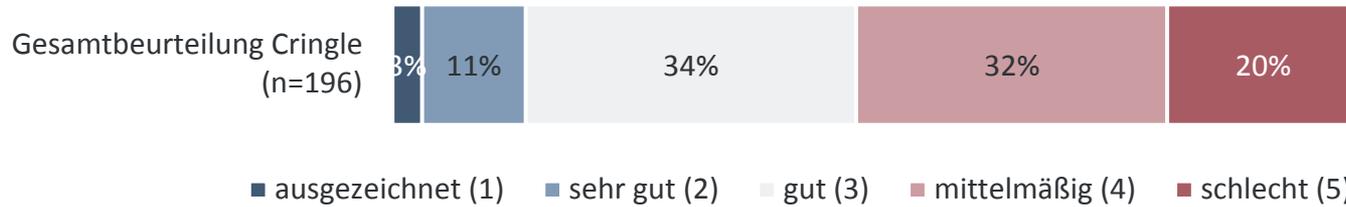
Paypal ist mit Abstand das bekannteste und meistgenutzte Peer-to-Peer-Zahlungssystem. Aber auch Paydirekt ist den meisten Internetnutzern bekannt.

Welche der folgenden Wallet Apps kennen Sie und welche nutzen Sie bereits zum Überweisen an Bekannte?



1. Methodik & Zusammenfassung
2. Anlegen, Sparen und Konsumieren in Zeiten von Niedrigzinsen
3. Bargeldloses Bezahlen
4. Kontaktloses Bezahlen
5. Konzepttests der Wallet Apps girogo, SEQR und Payback Pay
6. Peer-to-Peer-Zahlungen
7. Konzepttests der Peer-to-Peer-Zahlungsverfahren PayPal, kwitt und Cringle
8. Anhang: Stichprobenbeschreibung

Cringle: Das Versenden der Geldbeträge an jede Handynummer gefällt. Die Abfrage von Bankdaten bei Kontakten ohne Cringle löst Skepsis aus.



Cringle 0 0 0 0 0 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0

Geld senden & anfordern 2 1 0 0 0 0 0 0 1 1 1 0 0 0

Mit Cringle kannst Du Geld an jede Handynummer senden. Du brauchst weder die IBAN des Empfängers noch TANs zur Bestätigung. 3 1 2 0

0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 1 0 0 0 1 0

So geht's 1 1 1 0 0 0 1 1 1 1 1 1 1 1 0 0 0

Bei Cringle kannst Du Dich innerhalb weniger Sekunden mit Deinem bestehenden Girokonto registrieren. 1 0 0

Um Geld zu versenden, wählst Du eine Person aus Deinem Kontaktbuch, tippst einen Betrag ein und bestätigst die Transaktion mit Deiner Cringle-PIN oder Deinem Fingerabdruck. 4 3 1 1 1 1 1 2 3 3 2 1

Du kannst wirklich jedem Geld „cringeln“. Auch Personen, die noch kein Cringle haben, können Geld von Dir erhalten. 2 1 1 0 0 0 1 1

Deine Freunde ohne Cringle erhalten eine SMS mit einem Link, über den sie das Geld sicher annehmen können. Hierfür werden einmalig die Bankdaten abgefragt und das Geld landet direkt auf dem Konto des Empfängers. 1 2 2 0 0 0 0 0 0 0 1

Genauso, wie Du mit Cringle Geld an Freunde versenden kannst, lässt sich umgekehrt auch Geld anfordern. 1 2 2 0 0 0 0 0 0 0 1

Cringle 0 1 0 0 1 1 0 0 1 1 1 1 0 0 0 0 1 1

Geld senden & anfordern 1 0 2 2 1 0 1 0 0 0 0 0 1 0

Mit Cringle kannst Du Geld an jede Handynummer senden. Du brauchst weder die IBAN des Empfängers noch TANs zur Bestätigung. 2 0

1 3 3 3 2 4 4 1 1 1 1 0 0 1 1 1 0 0 1 0

So geht's 0 1 2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 0 0 1 0

Bei Cringle kannst Du Dich innerhalb weniger Sekunden mit Deinem bestehenden Girokonto registrieren. 2 0 0

Um Geld zu versenden, wählst Du eine Person aus Deinem Kontaktbuch, tippst einen Betrag ein und bestätigst die Transaktion mit Deiner Cringle-PIN oder Deinem Fingerabdruck. 3 0 0 0 0 0 0 1 1 1 1 0

Du kannst wirklich jedem Geld „cringeln“. Auch Personen, die noch kein Cringle haben, können Geld von Dir erhalten. 3 3 4 5 5 1 2 1

Deine Freunde ohne Cringle erhalten eine SMS mit einem Link, über den sie das Geld sicher annehmen können. Hierfür werden einmalig die Bankdaten abgefragt und das Geld landet direkt auf dem Konto des Empfängers. 4 2

Genauso, wie Du mit Cringle Geld an Freunde versenden kannst, lässt sich umgekehrt auch Geld anfordern. 1 1 1 1 1 1 1 3 2 1

„sekundenschnelle, unkomplizierte Überweisung“

„zu umständlich für ältere Personen“

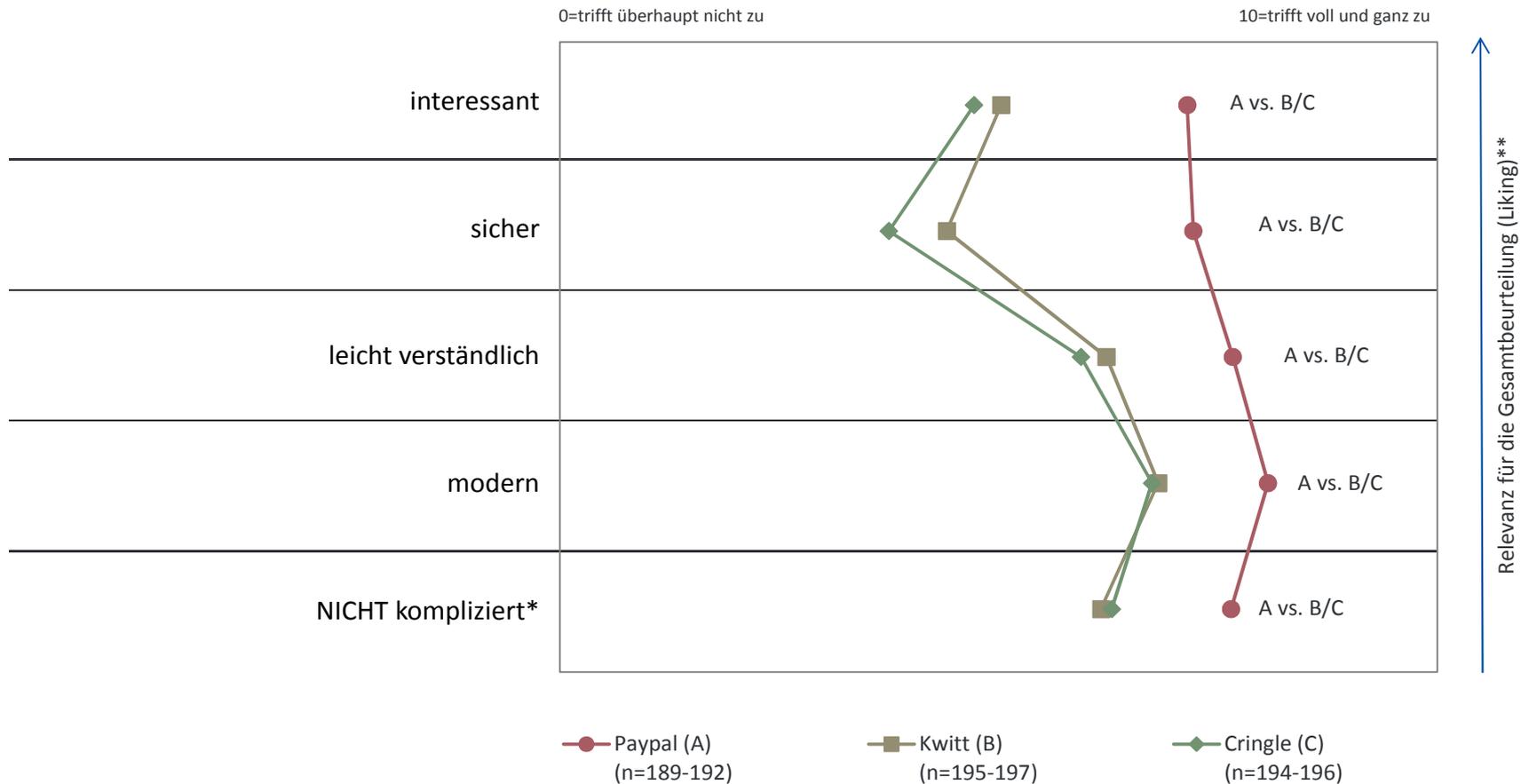
„Von Sicherheit wird nicht gesprochen, wer ist Cringle?“

„unnötig da es andere Sachen wie Paypal gibt“

Die Grafiken zeigen die von den Befragten markierten positiven (grün) und negativen Merkmale (rot).

Paypal wird auf allen Merkmalen deutlich besser beurteilt als die Peer-to-Peer-Zahlungssysteme Kwitt und Cringle. Insbesondere bei der Sicherheit bestehen deutliche Vorteile.

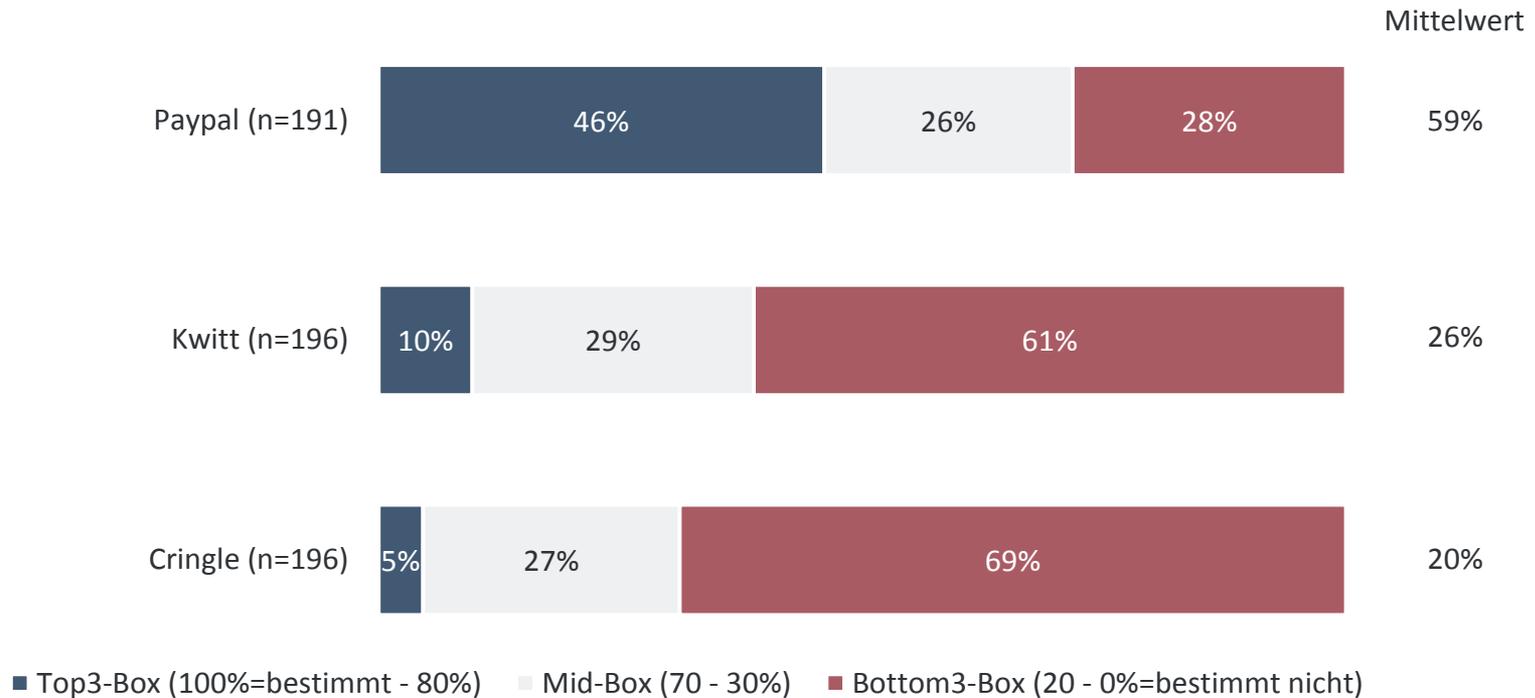
Wie stark treffen die folgenden Eigenschaften Ihrer Meinung nach auf [Paypal/Kwitt/Cringle] zu? [Paypal/Kwitt/Cringle] ist... (Mittelwerte)



* Rekodiertes Merkmal; ** Ermittelt durch eine bivariate Korrelation (Pearson r)

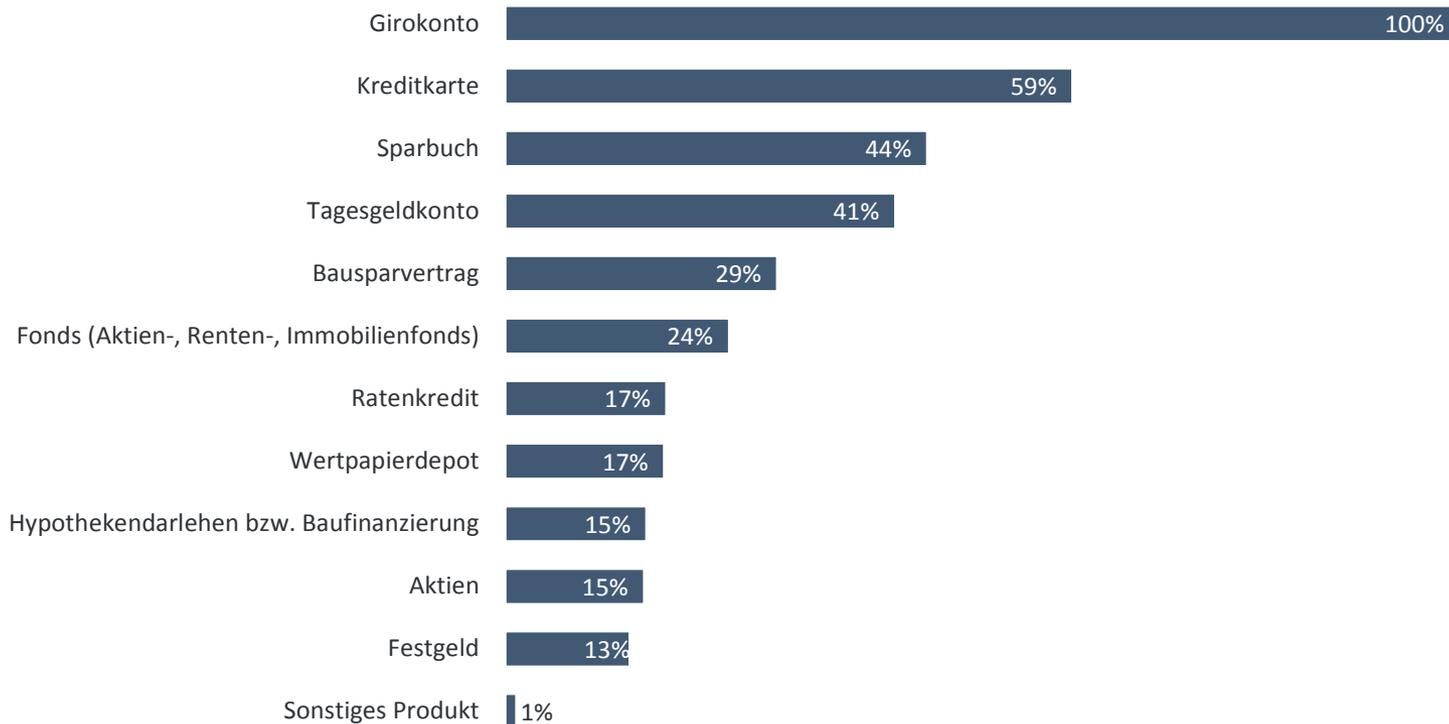
Das Interesse zur Nutzung von Paypal ist deutlich größer als die Nutzungsbereitschaft der beiden anderen Verfahren. Fast jeder Zweite hat ein großes Interesse Paypal zu nutzen.

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie [PayPal/kwitt/Cringle] in den nächsten 12 Monaten nutzen werden, wenn Ihnen dieses angeboten wird?



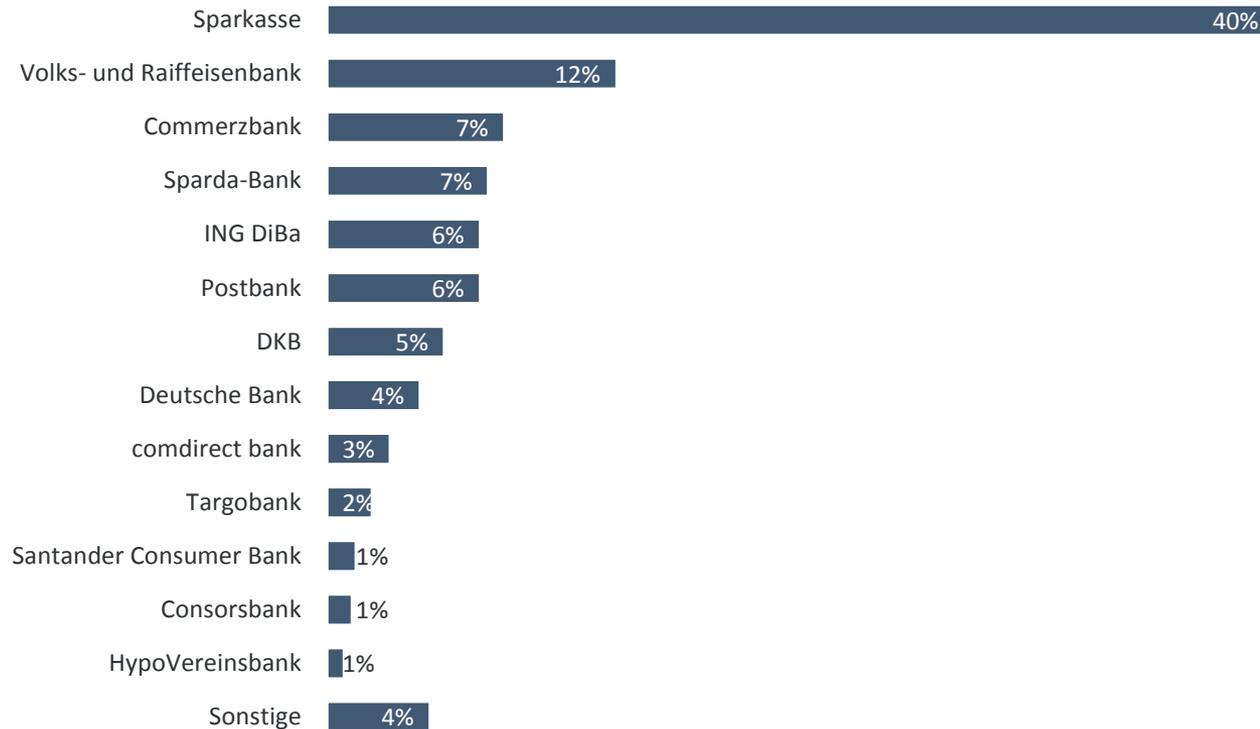
1. Methodik & Zusammenfassung
2. Anlegen, Sparen und Konsumieren in Zeiten von Niedrigzinsen
3. Bargeldloses Bezahlen
4. Kontaktloses Bezahlen
5. Konzepttests der Wallet Apps girogo, SEQR und Payback Pay
6. Peer-to-Peer-Zahlungen
7. Konzepttests der Peer-to-Peer-Zahlungsverfahren PayPal, kwitt und Cringle
8. Anhang: Stichprobenbeschreibung

Welche der folgenden Finanzprodukte besitzen Sie bzw. haben Sie abgeschlossen?
(n=1192)

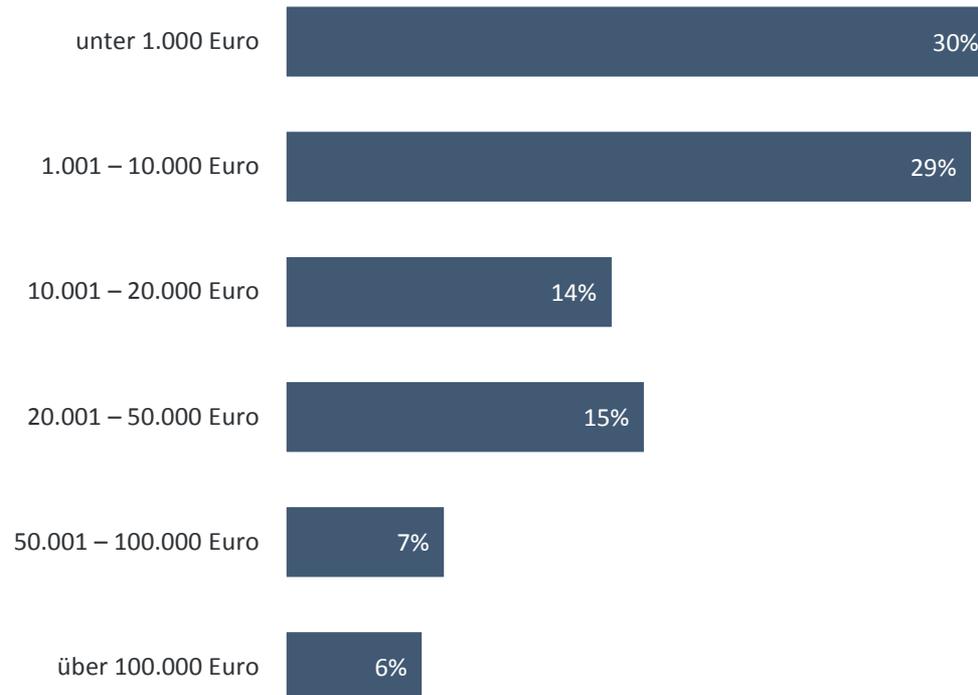


Stichprobenbeschreibung: Hauptbankverbindung

Bei welcher Bank haben Sie Ihr Girokonto? Falls Sie mehrere Girokonten haben, geben Sie bitte die Bank Ihres hauptsächlich genutzten Kontos an. (n=1192)



Wie hoch ist derzeit Ihr Kapital ungefähr, das Sie in Spar- und Anlageprodukten angelegt haben? – Inkl. Tagesgeld, aber ohne Immobilien (n=1184)



Stichprobenbeschreibung: Demographie (I)

Alter	%	n
18 bis 29 Jahre	14%	172
30 bis 39 Jahre	18%	214
40 bis 49 Jahre	18%	211
50 bis 59 Jahre	25%	298
über 60 Jahre	25%	297
Gesamt		1192
Geschlecht	%	n
männlich	55%	657
weiblich	45%	533
Gesamt		1190
Personen im Haushalt	%	n
lebe allein	27%	320
2 Personen	44%	520
3 Personen	17%	204
4 Personen	10%	114
5 oder mehr Personen	3%	34
Gesamt		1192
Kinder unter 18 Jahren im Haushalt	%	n
keine	80%	949
1 Kind	12%	143
2 Kinder	6%	77
3 oder mehr Kinder	1%	16
Gesamt		1185

Partner im Haushalt	%	n
ja	61%	695
nein	39%	450
Gesamt		1145
Familienstand	%	n
ledig	36%	432
verheiratet	47%	555
verwitwet	4%	45
geschieden	13%	159
Gesamt		1191
Schulabschluss	%	n
keinen Schulabschluss	1%	6
Hauptschulabschluss (Volksschulabschluss)	14%	167
Realschule (Mittlere Reife)	29%	339
Abschluss der Polytechnischen Oberschule	7%	84
Fachhochschulreife	11%	130
Abitur (allgemeine oder fachgebundene Hochschulreife)	39%	458
einen anderen Abschluss	0%	1
Gesamt		1185

Stichprobenbeschreibung: Demographie (II)

Beruflichen Ausbildungsabschluss	%	n
keinen (Ausbildung bereits beendet)	4%	43
keinen (bin noch in der Ausbildung/im Studium)	5%	62
Lehre/Ausbildung, Berufsschule, Handelsschule abgeschlossen	47%	547
Fachschule, Meister-, Technikerschule, Berufs- oder Fachakad	14%	160
Fachhochschulabschluss	10%	118
Hochschulabschluss	19%	225
einen anderen Abschluss	1%	12
Gesamt		1167
Erwerbstätigkeit	%	n
ja, in einer Vollzeitbeschäftigung	51%	609
ja, in einer Teilzeitbeschäftigung	14%	164
nein, da Rentner, Hausfrau/-mann, Student oder in Ausbildung	30%	360
nein, da Arbeit suchend	4%	51
Gesamt		1184
Haushaltsnettoeinkommen	%	n
bis 2.500 Euro	49%	569
über 2.500 Euro	51%	603
Gesamt		1172

Bundesland	%	n
Baden-Württemberg	10%	109
Bayern	13%	147
Berlin	6%	74
Brandenburg	3%	35
Bremen	1%	6
Hamburg	3%	32
Hessen	8%	94
Mecklenburg-Vorpommern	1%	17
Niedersachsen	8%	93
Nordrhein-Westfalen	22%	257
Rheinland-Pfalz	5%	59
Saarland	1%	14
Sachsen	7%	81
Schleswig-Holstein	4%	50
Sachsen-Anhalt	4%	43
Thüringen	3%	36
Gesamt		1147