



## Detailbericht

# GfK-Kundenbefragung zur girocard

Januar 2018



## Die Studie

Der Erfolg der girocard als meistgenutzte Bezahlkarte in Deutschland baut neben dem Nutzerkomfort vor allem auf das Vertrauen der Kunden. Dieses soll auch in Zukunft und für neue Angebote erhalten bleiben.

Um aktuelle Entwicklungen und das Meinungsbild der Bürger einzufangen, den Wandel an den Ladenkassen sichtbar zu machen und den Wünschen der Kunden auch zukünftig gerecht zu werden, beauftragt die EURO Kartensysteme regelmäßige Befragungen.

So führte die GfK im Januar 2018 eine Befragung unter 1.207 Personen zwischen 16 und 69 Jahren durch. Thema waren Besitz und Nutzung elektronischer Verfahren sowie das Vertrauen in Banken und Sparkassen.

Die Fragen der GfK erkennen Sie an diesem Symbol:



# Besitz und Nutzung der girocard

In diesem Abschnitt erfahren Sie mehr über die Ausstattung mit herkömmlichen und kontaktlosen girocards sowie Trends und Entwicklungen bei der Nutzung.






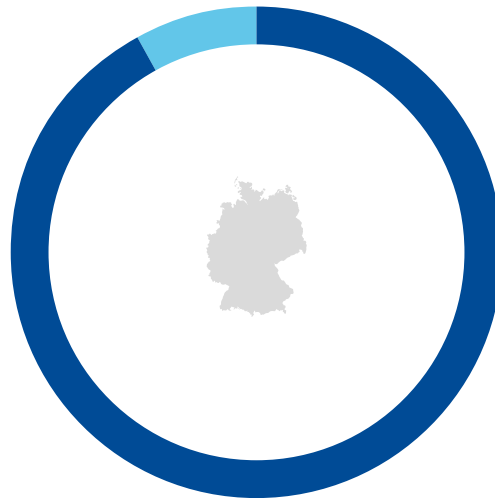
## Besitz girocard

**Basis:** Alle

9 von 10 Personen zwischen 16 und 69 Jahren haben mindestens eine girocard.

 Besitzen Sie persönlich zurzeit eine oder mehrere girocard(s), egal ob für Ihr Konto oder für ein Konto eines Familienmitgliedes?

Nein, ich besitze keine girocard **8%** **92%** Ja, ich besitze mind. eine girocard

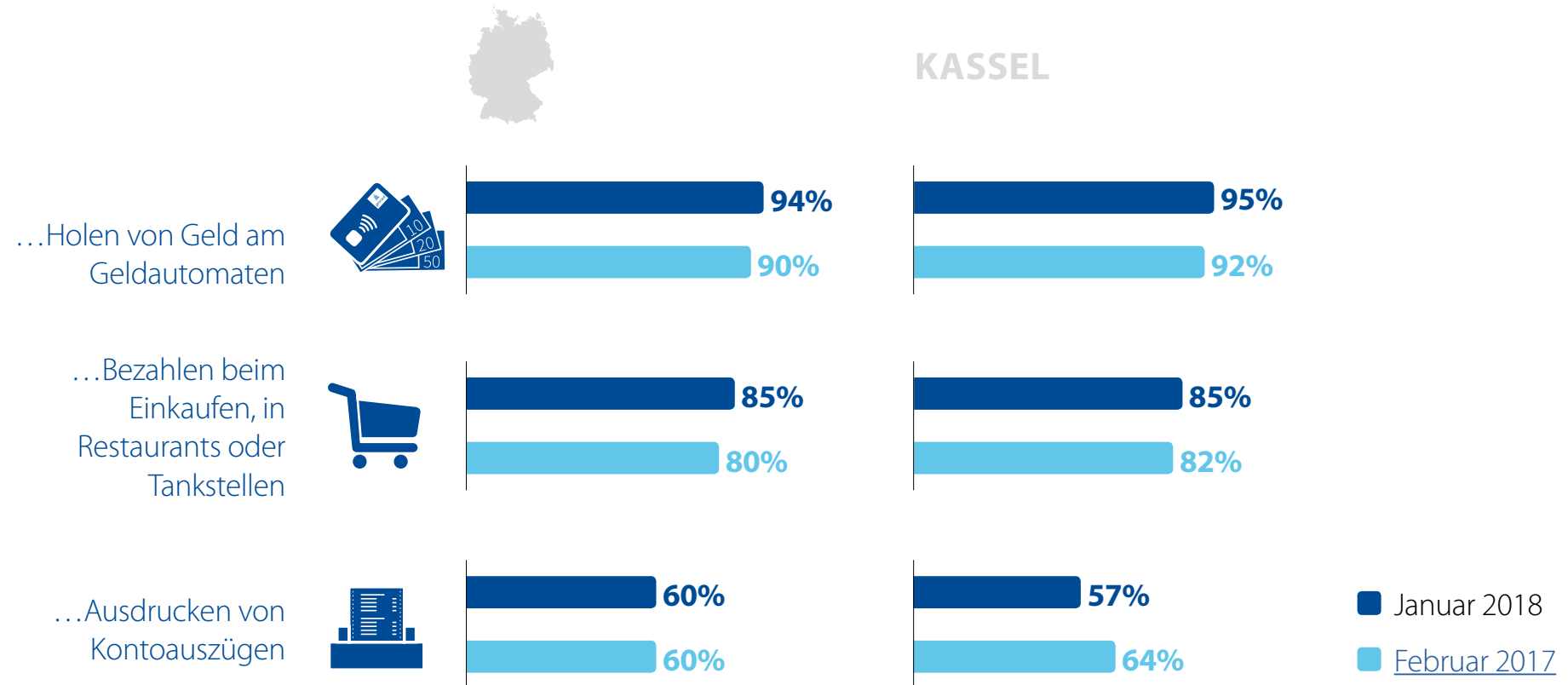


# Verwendung der girocard

**Basis:** Teilgruppe der girocard Besitzer

Nutzung der girocard steigt beim Einkauf und zum Geld abheben.

 Verwenden Sie Ihre girocard – zumindest gelegentlich – zum...?

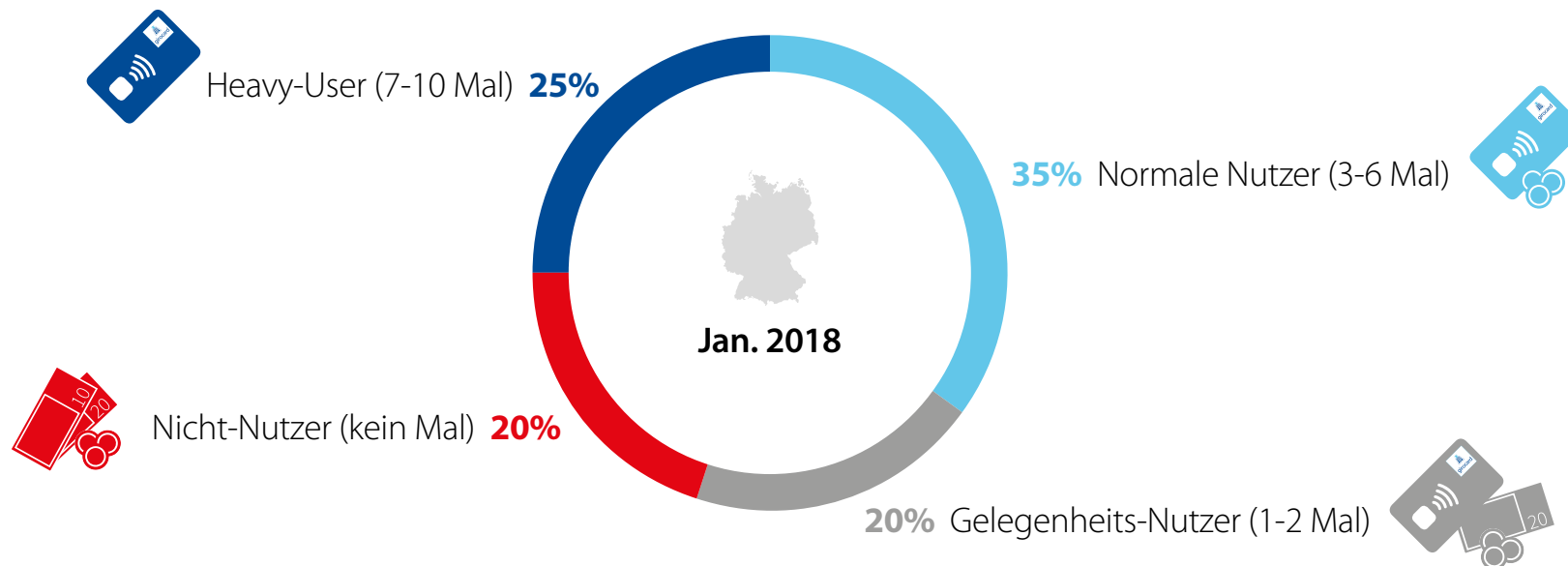


# Nutzungshäufigkeit der girocard zum Bezahlen

**Basis:** Teilgruppe der girocard Besitzer

Jeder vierte girocard Nutzer zählt zu den Heavy-Usern, die die Karte bei mindestens 7 von 10 Zahlungen einsetzen.

 Wenn Sie einmal an die letzten zehn Mal denken, in denen Sie Ihren Geldbeutel gezückt haben, z.B. beim Einkaufen, im Restaurant oder an der Tankstelle. Wie oft haben Sie bei diesen zehn Zahlvorgängen mit Ihrer Karte bezahlt?



# Nutzungstrends

Generell entwickelt sich die Nutzung der girocard positiv.

**Basis:** Teilgruppe der girocard Besitzer



Heavy-User



In Kassel\* weist die Zahl der Heavy-User seit [Februar 2017](#) einen positiven Trend auf und erreicht im Januar 2018 erstmals einen Wert von 34%.



Nicht-Nutzer



Die Zahl der Nicht-Nutzer ist deutschlandweit seit Februar 2017 um 5%-Punkte zurückgegangen, auf 20% im Januar 2018.



Gelegenheits-Nutzer



Die Zahl der Gelegenheitsnutzer ist im gleichen Maß gestiegen, wie die Zahl der Nicht-Nutzer gesunken ist.

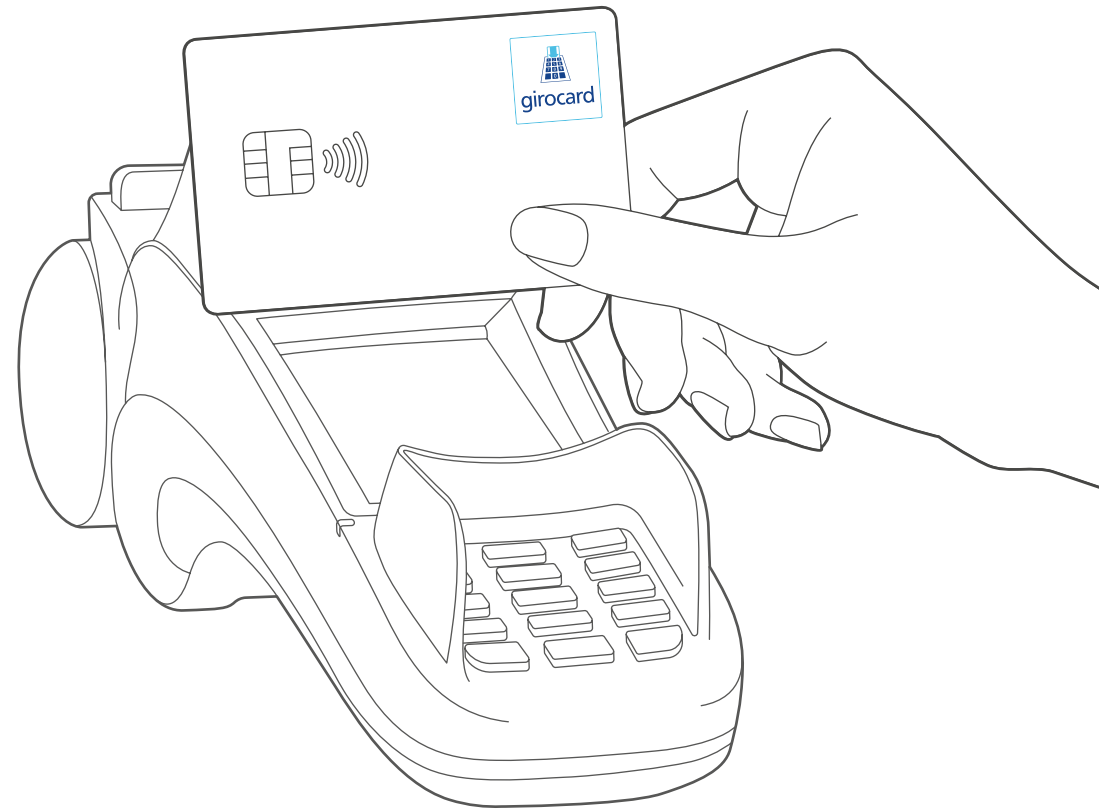
\* Die Deutsche Kreditwirtschaft hat Kassel als Innovationsstandort in Deutschland ausgewählt. Dort erprobt sie regelmäßig im Alltag Innovationen rund um die girocard, bevor diese flächendeckend eingeführt werden.

# girocard kontaktlos

Bequem, sicher und besonders schnell

Das kontaktlose Bezahlen ist eine neue Form der Kartenzahlung, die die Abläufe an der Kasse noch schneller und einfacher macht. **Karte vor das Kartenlesegerät halten, fertig!** Bis 25 Euro funktioniert das i. d. R. sogar ohne PIN-Eingabe. **Das Zahlen dauert nun im Durchschnitt nur noch 11 Sekunden**, wie eine [Geschwindigkeitsmessung der GfK](#) zeigt.

Die bundesweite Umsetzung ist bereits in vollem Gange: **Aktuell (Stand April 2018) haben Banken und Sparkassen deutschlandweit über 35 Millionen kontaktlose girocards ausgegeben.** Bis 2020 werden es mehr als 75 Millionen sein. Zudem sind bereits mehr als die Hälfte aller girocard Terminals im Handel fit für Zahlungen durch Vorhalten.







## Besitz Kontaktloskarte

Etwas mehr als ein Drittel der Kartenbesitzer haben inzwischen eine girocard kontaktlos.

 Besitzen Sie eine girocard oder Kreditkarte mit der Sie kontaktlos bezahlen können?

**Basis:** Teilgruppe der girocard Besitzer



**35%** besitzen eine girocard kontaktlos



**50%** besitzen keine Kontaktloskarte



**24%** besitzen eine kontaktlose Kreditkarte



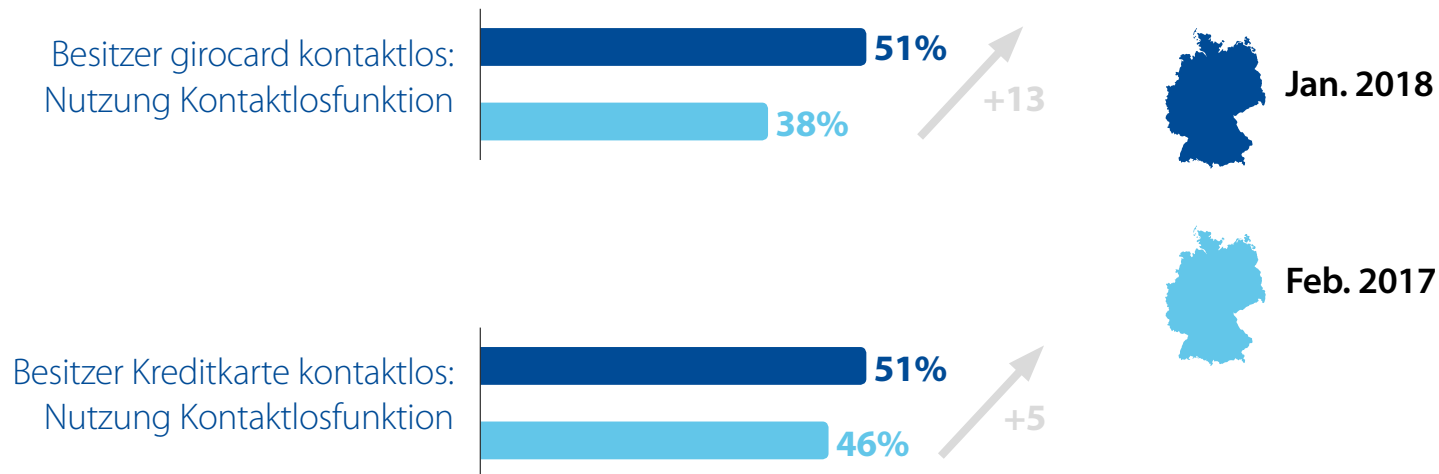
**6%** wissen nicht, ob sie eine Kontaktloskarte besitzen

# Nutzung kontaktloser Karten

**Basis:** Teilgruppe girocard Nutzer, die eine kontaktlose girocard und/oder Kreditkarte besitzen

Jeder zweite girocard Nutzer, der eine kontaktlose Karte besitzt, hat diese bereits mindestens ein Mal genutzt. Deutliche Zuwächse bei der kontaktlosen Nutzung gibt es insbesondere bei der girocard (+ 13 Prozentpunkte).

 Besitzen Sie eine girocard oder Kreditkarte mit der Sie kontaktlos bezahlen können?  
Haben Sie in den letzten 12 Monaten bereits ein oder mehrere Male kontaktlos bezahlt?



## Zusammenfassung – Besitz und Nutzung

Die Zahl der Nicht-Nutzer der girocard ist rückläufig; insbesondere kontaktloses Bezahlen wird erfreulich gut angenommen.

92 Prozent der 16- bis 69-Jährigen in Deutschland besitzen mindestens eine girocard. **Die girocard ist damit die meist-verbreitete Bezahlkarte in Deutschland.** Nahezu alle Inhaber einer girocard (94 Prozent) nutzen diese zum Geldabheben am Geldautomaten. Immerhin 85 Prozent zücken die Karte auch zum Bezahlen beim Einkaufen, in Restaurants oder an Tankstellen. Das entspricht einer Steigerung von 5 Prozentpunkten im Vergleich zum Vorjahr.

Bereits jeder vierte Nutzer kann als Heavy-User eingestuft werden: 25 Prozent haben ihre girocard bei den letzten zehn Einkäufen mindestens sieben Mal zum Bezahlen genutzt. Weitere 35% nutzen die Karte bei mind. drei bis sechs von zehn Einkäufen und zählen somit zu den Normalnutzern. 20 Prozent haben die girocard bei den letzten zehn Einkäufen nicht genutzt und werden in der Studie als Nicht-Nutzer eingestuft.

Die Zahl der Nichtnutzer ist im Vergleich zum Februar 2017 um 5 Prozentpunkte zurückgegangen.

### girocard kontaktlos

Die Ausstattung der Kunden mit kontaktlos-fähigen girocards schreitet planmäßig voran. **Jeder dritte Kartenbesitzer hat nach eigenen Angaben bereits eine girocard mit NFC-Funktion.** Die Kunden machen von der neuen Funktion auch Gebrauch: Rund die Hälfte (51 Prozent) derjenigen girocard Nutzer, die bereits eine kontaktlos-fähige Karte haben, hat diese in den letzten 12 Monaten bereits mindestens ein Mal zum kontaktlosen Bezahlen genutzt. Das entspricht einem Zuwachs von 13 Prozentpunkten im Vergleich zu Februar 2017.

# Vertrauen

Vertrauen ist die Basis aller Geldangelegenheiten. Dieses beleuchtet die Umfrage auch vor dem Hintergrund der Zweiten Zahlungsdiensterichtlinie (PSD2). In diesem Abschnitt lesen Sie mehr darüber, wie Kunden zu Bezahlverfahren und anderen Angeboten unterschiedlicher Anbieter stehen.

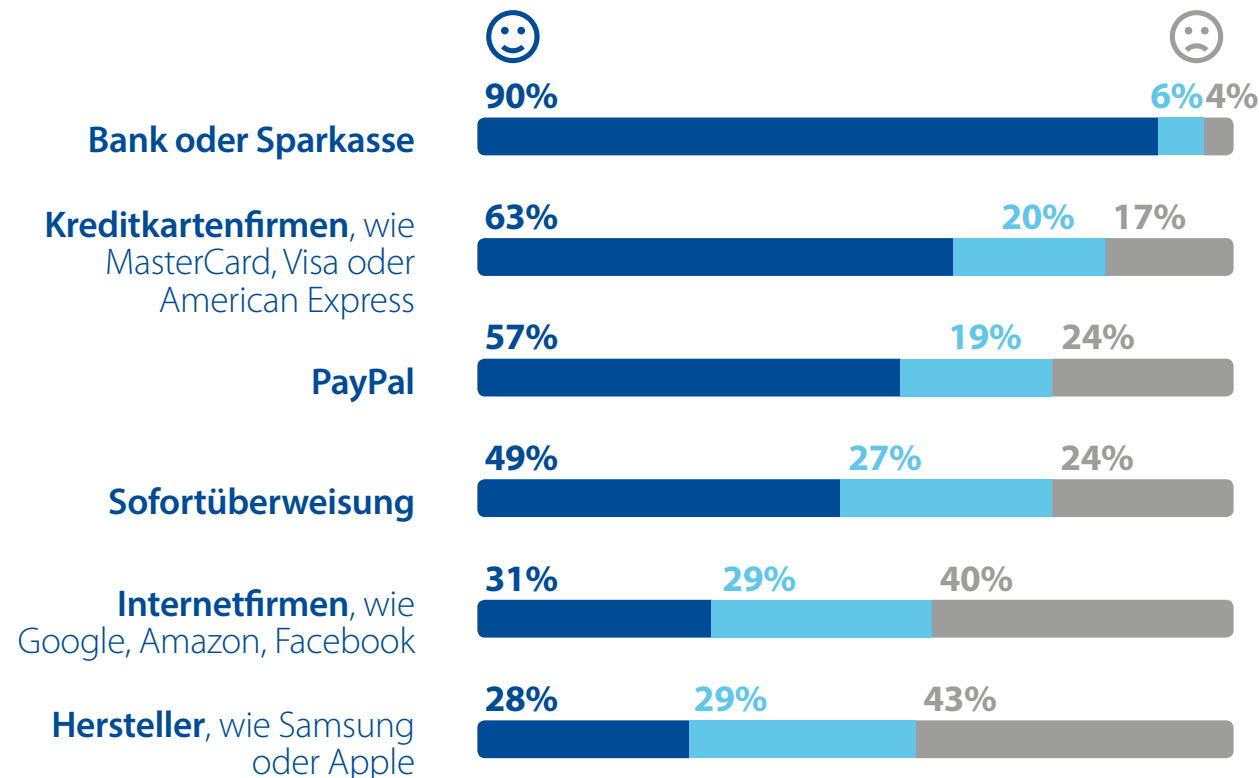


# Vertrauen in Bezahlverfahren

**Basis:** Alle

90% der Befragten haben ein großes bis sehr großes Vertrauen in die Bezahlverfahren der Banken und Sparkassen.

 Wie groß ist Ihr Vertrauen in die Bezahlverfahren der folgenden Anbieter?



 sehr großes bis großes Vertrauen



 wenig bis gar kein Vertrauen

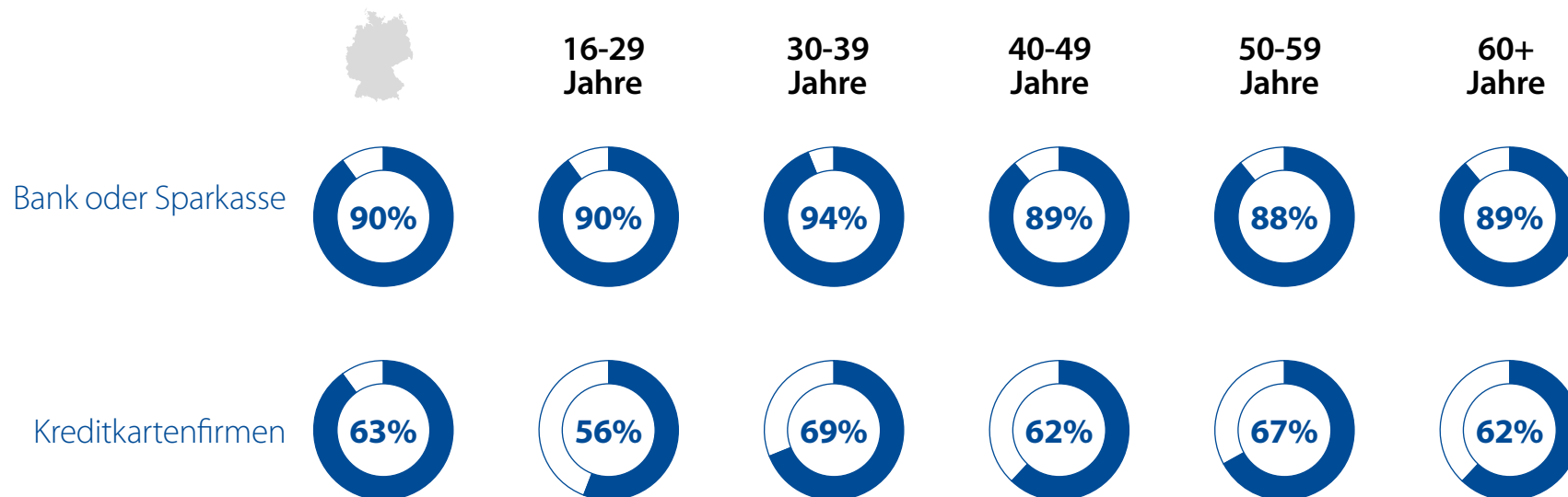
# Vertrauen in Bezahlverfahren nach Alter

**Basis:** Alle

Das Vertrauen in die Banken und Sparkassen ist in allen Altersgruppen auf dem gleichen hohen Niveau.

 Wie groß ist Ihr Vertrauen in die Bezahlverfahren der folgenden Anbieter?

**Antwort: Großes bis sehr großes Vertrauen.**

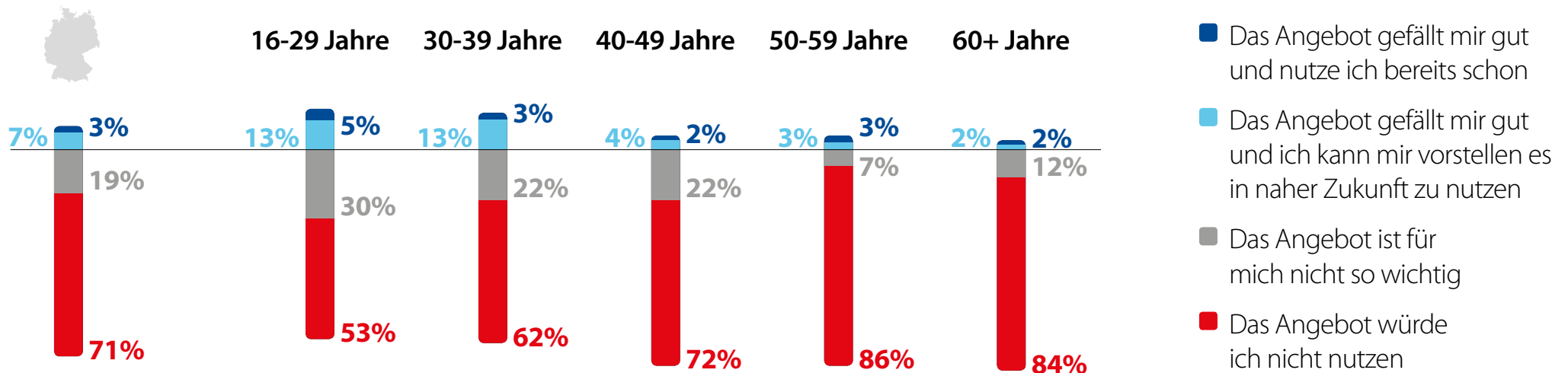


# Gefallen Multibanking-Plattform

**Basis:** Alle

Nur etwa jedem 10. gefällt derzeit die Idee einer Multibanking-Plattform. Am besten kommt das Konzept bei den Jüngeren an. Über 70 Prozent möchten nicht, dass jemand Drittes auf die eigenen Daten zugreift.

 Seit einiger Zeit gibt es die Möglichkeit von Drittanbietern Bankdienstleistungen, z.B. über eine Multibanking-Plattform in Anspruch zu nehmen. Damit können Sie über eine App eine Übersicht über alle Ihre Konten, Depots, Kredite etc. angezeigt bekommen, unabhängig davon, ob Sie diese bei mehreren Banken haben. Wenn Sie diesen Service nutzen möchten, werden Ihre Kontoinformationen von Ihrer Bank/Ihren Banken an den Anbieter der App weitergegeben. Was halten Sie von so einem Angebot?



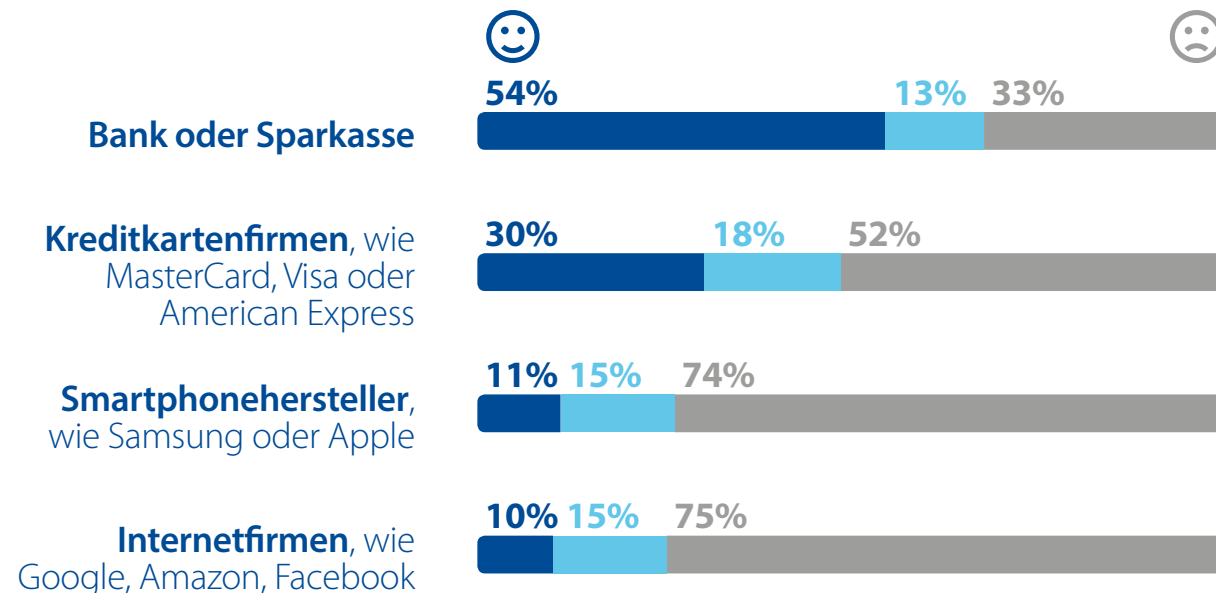
Die Ergebnisse wurden auf ganze Zahlen gerundet. Daher können die Werte in der Summe um +/-1 von 100 Prozent abweichen.

# Sicht auf verschiedene Anbieter von Multibanking-Plattformen

**Basis:** Alle

Am ehesten kommen Apps von Banken und Sparkassen in Frage.

 Von welchem der folgenden Anbieter könnten Sie sich vorstellen eine Multibanking-Plattform zu nutzen?



Kann ich mir gut oder sehr gut vorstellen



Kann ich mir nicht so gut oder gar nicht vorstellen



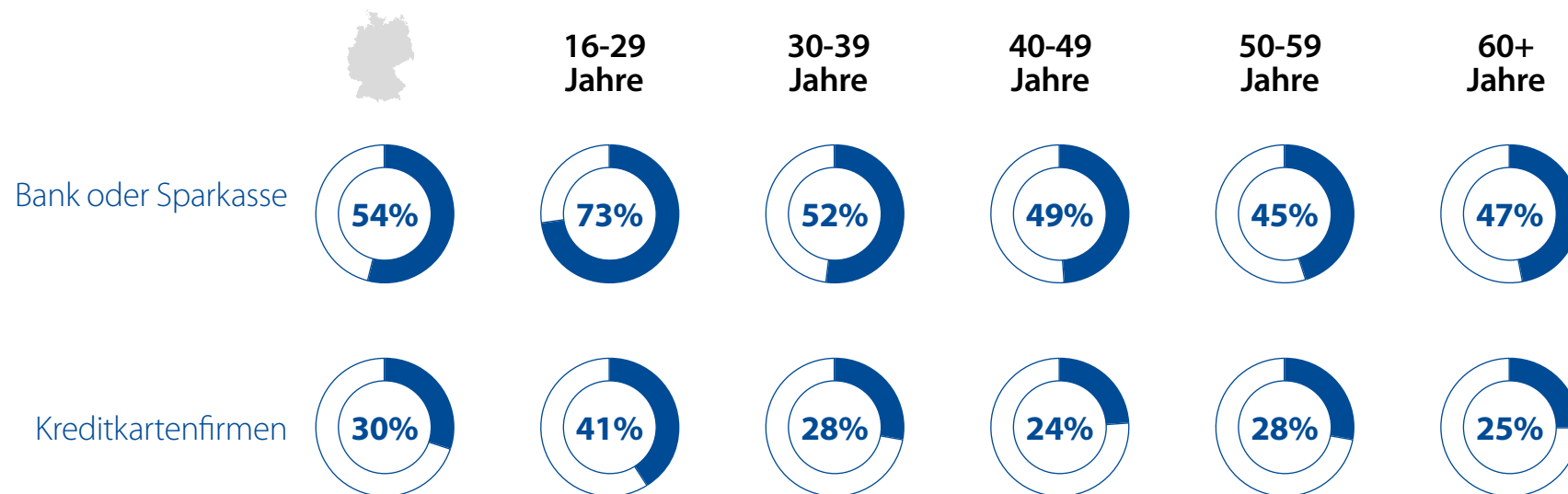
# Sicht auf verschiedene Anbieter von Multibanking-Plattformen

**Basis:** Alle

Gerade die affine jüngere Zielgruppe setzt bei einer solchen App auf die Bank oder Sparkasse.

 Von welchem der folgenden Anbieter könnten Sie sich vorstellen eine Multibanking-Plattform zu nutzen?

**Antwort: Kann ich mir gut oder sehr gut vorstellen.**



# Zusammenfassung – Vertrauen

Das größte Vertrauen haben Kunden in ihre Bank oder Sparkasse.

## Vertrauen in Bezahlverfahren

**90 Prozent der Befragten haben großes bis sehr großes Vertrauen in die Bezahlverfahren der Banken und Sparkassen.** Dieses Vertrauen zieht sich durch alle Altersgruppen auf dem gleichen hohen Niveau. Produkte der Banken und Sparkassen liegen damit auf einem deutlichen ersten Platz vor Verfahren von Kreditkartenfirmen, denen knapp zwei Drittel (63 Prozent) vertrauen. Wenig Vertrauen in puncto Bezahlverfahren haben die Kunden hingegen in Internetfirmen wie Google, Amazon oder Facebook (31 Prozent) oder Smartphonehersteller (28 Prozent).

## Kontoinformationsdienste: Multibanking-Plattformen

Das Konzept einer Multibanking-Plattform, die Kontoinformationen verschiedener Konten sammelt, gefällt aktuell nur 10 Prozent so gut, dass sie es nutzen würden oder bereits nutzen. Fragt man jedoch speziell nach Angeboten bestimmter Anbieter, zeigt sich deutlich das Vertrauen der Kunden in ihre kontoführenden Institute: **Bei einer Multibanking-Plattform der eigenen Bank oder Sparkasse sagt gut jeder Zweite (54 Prozent), dass er sich (sehr) gut vorstellen kann, diese zu nutzen.** Banken und Sparkassen belegen damit einen deutlichen ersten Platz vor Kreditkartenfirmen (30 Prozent), Smartphoneherstellern (11 Prozent) und Internetfirmen (10 Prozent).



# Kontakt

## EURO Kartensysteme GmbH

Sandra Schubert

Tel.: +49 (0)69 / 97945-4853

Fax: +49 (0)69 / 97945-4847  
[presse@girocard.eu](mailto:presse@girocard.eu)

## relatio PR

Nina Kuffer

Tel.: +49 (0)89 / 210257-27

Fax: +49 (0)89 / 210257-19  
[nina.kuffer@relatio-pr.de](mailto:nina.kuffer@relatio-pr.de)