

# VERSORGUNGSSICHERHEIT IM BANKGESCHÄFT: BARGELD, FILIALEN UND DER DIGITALE EURO

## BANKEN-SYMPIOSIUM WACHAU 2024

**Alexander Zeh**

Country Manager Ipsos Austria  
alexander.zeh@ipsos.com

© Ipsos 2024. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

# STATT EINER VISITENKARTE



Alexander Zeh  
**Country Manager Austria**

- ❖ Seit mehr als 20 Jahren in der Finanzmarktforschung
- ❖ Ausgewiesener Banken- und Versicherungsexperte: agenturseitig und unternehmensseitig
- ❖ Langjähriger Berater der führenden Geldinstitute & Versicherungsgesellschaften

## **Kontakt**

Alexander.Zeh@ipsos.com

Phone: +43 1 905 99 39 32

Mobile: +43 664 831 77 99

# IHRE EINSCHÄTZUNG BITTE

Wieviel Prozent Bevölkerung können sich eine Bankverbindung zu einem Kreditinstitut ohne Filialen vorstellen?

Für wieviel Prozent der Bevölkerung ist es vorstellbar, komplett ohne Bargeld zu bezahlen?

Wie häufig besuchen die Österreicherinnen und Österreicher persönlich eine Bankfiliale? Bitte geben Sie Prozente an für:

- Täglich
- Mehrmals pro Woche
- Mehrmals pro Monat
- Seltener

Wie wichtig ist es den Österreicherinnen und Österreichern, dass ein kostenfreier Bankomat bzw. die Möglichkeit zur kostenlosen Bargeldbehebung in Ihrer Nähe oder auf den täglichen Wegen möglich ist? Bitte geben Sie Prozente an für:

- sehr wichtig
- ziemlich wichtig
- eher unwichtig
- vollkommen unwichtig

# SO DENKT DIE BEVÖLKERUNG

Wieviel Prozent Bevölkerung können sich eine Bankverbindung zu einem Kreditinstitut ohne Filialen vorstellen?

**38%**

Für wieviel Prozent der Bevölkerung ist es vorstellbar, komplett ohne Bargeld zu bezahlen?

**18%**

Wie häufig besuchen die Österreicherinnen und Österreicher persönlich eine Bankfiliale? Bitte geben Sie Prozente an für:

- Täglich **0,3%**
- Mehrmals pro Woche **2,0%**
- Mehrmals pro Monat **24%**
- Seltener **74%**

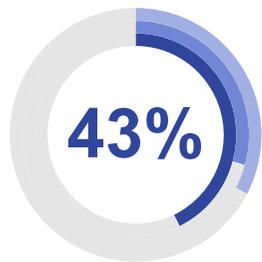
Wie wichtig ist es den Österreicherinnen und Österreichern, dass ein kostenfreier Bankomat bzw. die Möglichkeit zur kostenlosen Bargeldbehebung in Ihrer Nähe oder auf den täglichen Wegen möglich ist? Bitte geben Sie Prozente an für:

- sehr wichtig **67%**
- ziemlich wichtig **24%**
- eher unwichtig **7%**
- vollkommen unwichtig **3%**

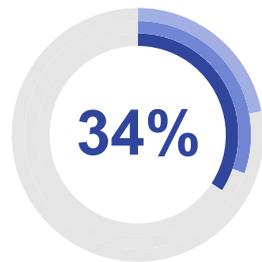
# WHAT WORRIES THE WORLD?

■ September 2024  
 ■ Mai 2024  
 ■ Dezember 2023

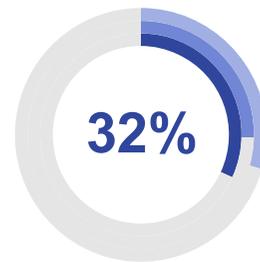
## Top 5 besorgniserregende Themen in Österreich



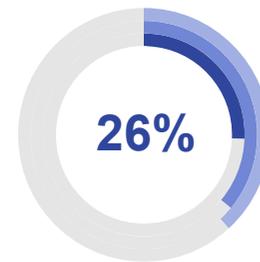
Einwanderung



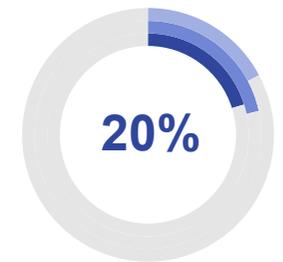
Kriminalität und Gewalt



Gesundheitswesen



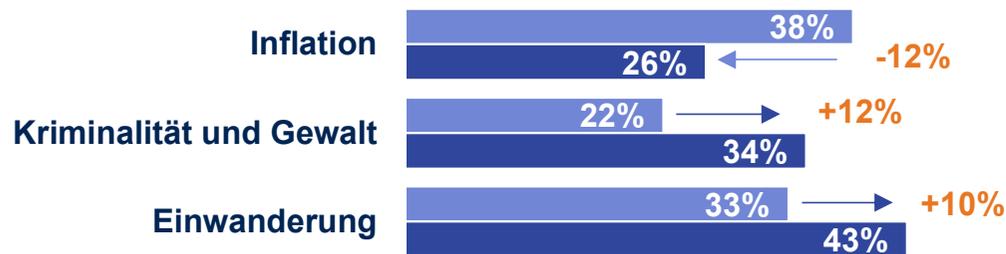
Inflation



Klimawandel

## Wo gab es die größte Veränderung?

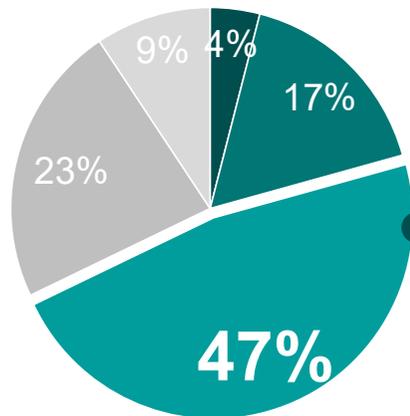
Zeitvergleich Dezember 2023 – September 2024



# CONSUMER CONFIDENCE BAROMETER

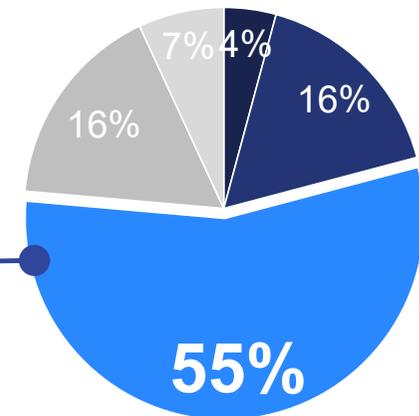
## Die Finanzielle Lage der Haushalte...

September 2024

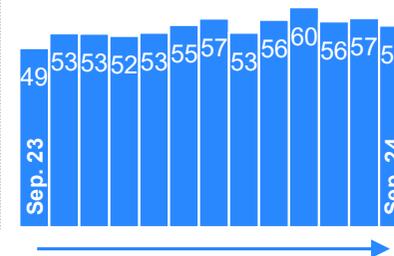
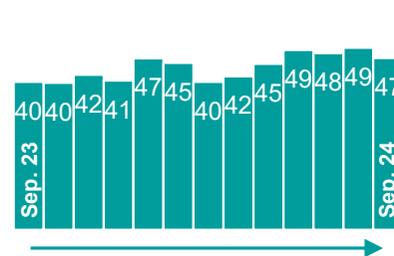


...ist in den letzten 12 Monaten ziemlich stabil...

...und bereitet in den kommenden 12 Monaten keine großen Sorgen!

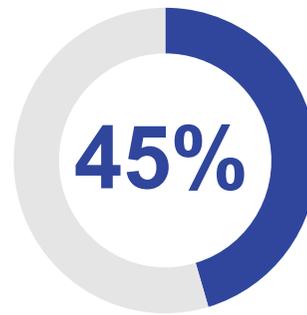
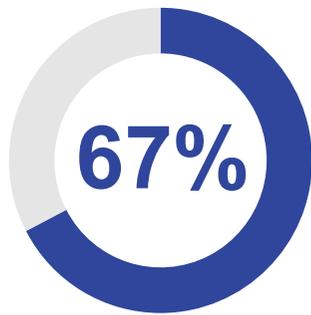


- hat sich wesentlich verbessert
- hat sich etwas verbessert
- ist in etwa gleichgeblieben
- hat sich etwas verschlechtert
- hat sich wesentlich verschlechtert



- wird sich wesentlich verbessern
- wird sich etwas verbessern
- wird in etwa gleichbleiben
- wird sich etwas verschlechtern
- wird sich wesentlich verschlechtern

# WIRTSCHAFTSLAGE ÖSTERREICHS



**Allgemeine Wirtschaftslage** hat sich in den letzten 12 Monaten **verschlechtert**  
(Bottom 2 Box: etwas + wesentlich verschlechtert)

**Allgemeine Wirtschaftslage** wird sich in den kommenden 12 Monaten **verschlechtern**  
(Bottom 2 Box: etwas + wesentlich verschlechtert)

## ARBEITSLOSENZAHL

in den nächsten 12 Monaten

■ Mar 24 ■ Apr 24 ■ Mai 24 ■ Jun 24 ■ Jul 24 ■ Aug 24 ■ Sep 24

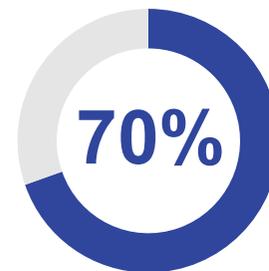


# ÖSTERREICH IST EINE SPARER-NATION

## Größere Anschaffungen sind nicht geplant

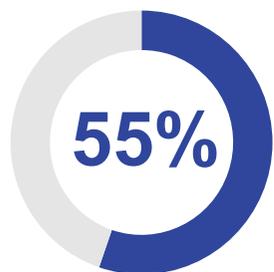


wollen in den kommenden 12 Monaten **genauso viel ausgeben** wie in den letzten 12 Monaten. Für 50% ist der Augenblick für Anschaffungen weder besonders günstig noch besonders ungünstig.

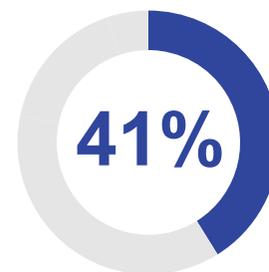


werden sehr bzw. recht wahrscheinlich in den kommenden 12 Monaten **Geld sparen**  
(Top 2 Box)

## Sparen ist angesagt ... und geplant



**sparen** in der derzeitigen finanziellen Lage  
(Top 2 Box)



**raten auf alle Fälle Geld zu sparen**  
(angesichts der allgemeinen Wirtschaftslage)

# NUTZUNG VERSCHIEDENER BEZAHLFORMEN

## Nutzung verschiedener Bezahlformen

**100% Barzahlung**

**96% Debitkarten / Bankomatkarten**

**95% (Sofort-)Überweisungen / Lastschriften**

**77% Kreditkarten**

**74% Mobile Bezahlformen**

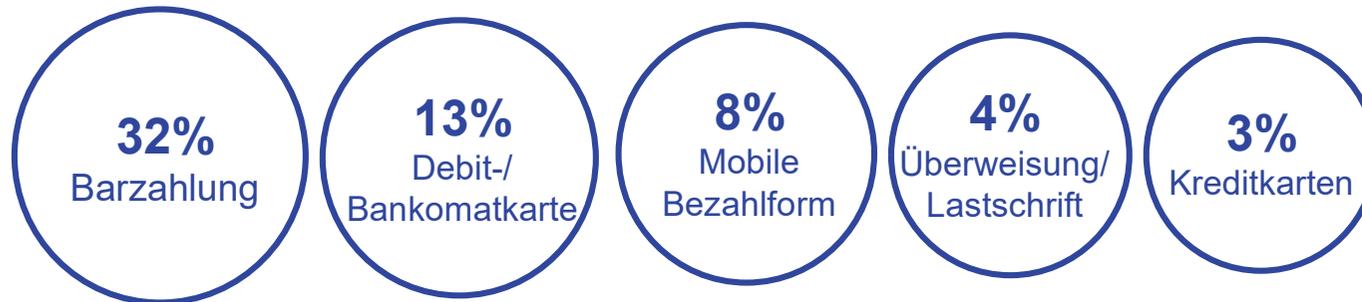
Basis: 800 Online Interviews September 2024.

© 2024 Ipsos | Bankensymposium Wachau 2024

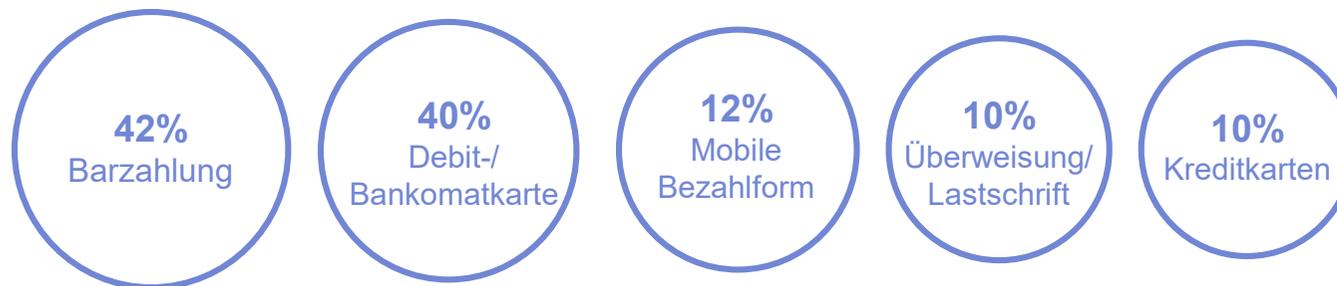


# NUTZUNG VERSCHIEDENER BEZAHLFORMEN - IM DETAIL

*täglich*



*mehrmals pro Woche*



Basis: 800 Online Interviews September 2024.

© 2024 Ipsos | Bankensymposium Wachau 2024

# KOMPLETT BARGELDLOSE ZAHLUNG NUR BEDINGT VORSTELLBAR



können sich **sicher** oder **eher schon**  
vorstellen, komplett bargeldlos zu zahlen  
(Top 2 Box)

**57%** der Befragten mit AHS/BHS/  
Hochschul-Abschluss



Basis: 800 Online Interviews September 2024. Frage: Ist es für Sie vorstellbar, komplett ohne Bargeld zu bezahlen?

© 2024 Ipsos | Bankensymposium Wachau 2024

# BARGELDLOSE ZAHLUNG



nutzen **hauptsächlich bargeldlose Zahlungsmethoden**



bevorzugen **Bargeld**



30-49 J.



AHS/BHS/  
Hochschul-Abschluss



65+



Ohne Matura/nur  
Pflichtschule/Lehre

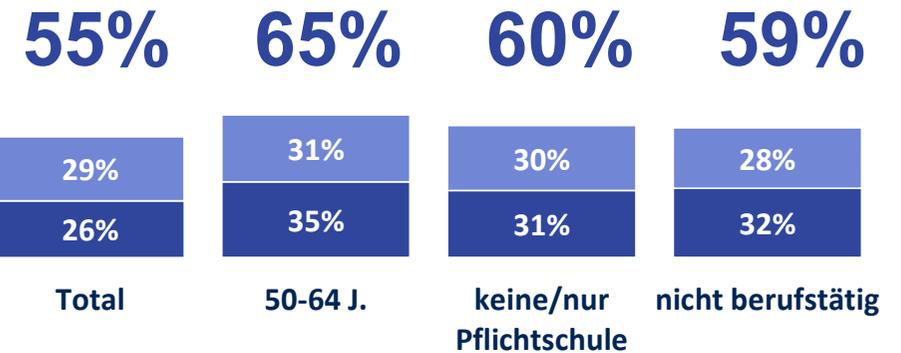




## DER PERSÖNLICHE KONTAKT ÜBER EINE FILIALE IST...

- sehr wichtig
- ziemlich wichtig

(Top 2 Box)

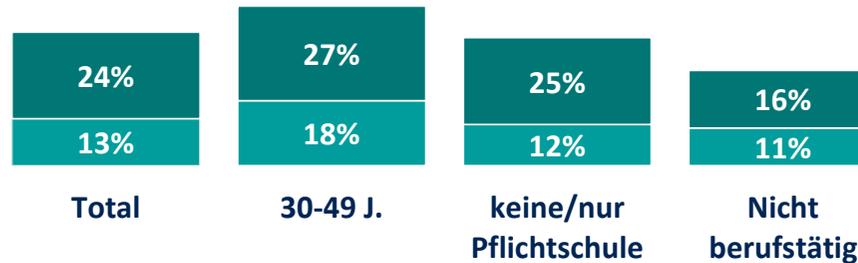


## KREDITINSTITUT OHNE FILIALEN...

38% 45% 37% 27%

- Sehr gut vorstellbar
- Eher vorstellbar

(Top 2 Box)



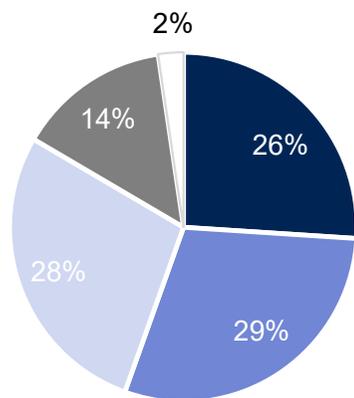
Basis: 800 Online Interviews September 2024.

GAME CHANGERS



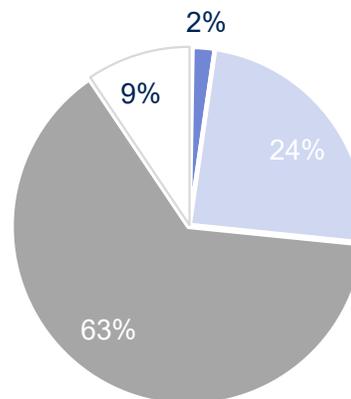
# KONTAKT ÜBER FILIALEN WICHTIG

## Wichtigkeit



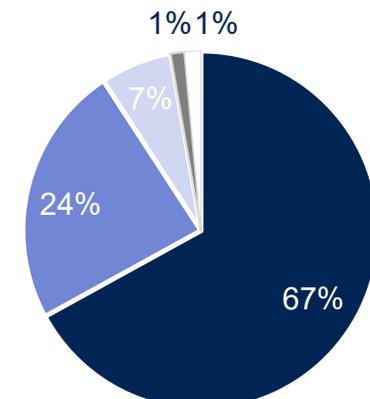
- sehr wichtig
- ziemlich wichtig
- eher unwichtig
- vollkommen unwichtig
- Weiß nicht / keine Angabe

## Häufigkeit



- Täglich
- Mehrmals pro Woche
- Mehrmals pro Monat
- Seltener
- Nie

## Bargeldbehebung in der Nähe



- Sehr wichtig
- Ziemlich wichtig
- Eher unwichtig
- Vollkommen unwichtig
- Weiß nicht / keine Angabe

# FILIALBESUCHE UND -SCHLIEßUNGEN

## Gründe für Filialbesuche

<b>52%</b>	<b>Bargeldbehebung</b>
<b>41%</b>	<b>Beratung</b>
<b>29%</b>	<b>Bankprodukte abschließen</b>
<b>29%</b>	<b>Serviceangebot der Bank</b>
<b>16%</b>	<b>Kontoauszüge drucken</b>
<b>11%</b>	<b>Überweisungen</b>

## Im Fall einer Filialschließung

<b>41%</b>	<b>zu anderen Filialen derselben Bank gehen</b>
<b>31%</b>	<b>Online-Banking-Dienste der Bank nutzen</b>
<b>26%</b>	<b>zu einer anderen Bank wechseln</b>
<b>14%</b>	<b>mit der Bank über alternative Lösungen sprechen</b>
<b>11%</b>	<b>Kundenservice der Bank kontaktieren</b>



# IHRE ANSPRECHPERSONEN AM HEUTIGEN BSW



**Alexander Zeh**  
Managing Director Austria

[alexander.zeh@ipsos.com](mailto:alexander.zeh@ipsos.com)  
Mobil: + 43 664 831 77 99



**Roswitha Wachtler**  
Senior Research Consultant

[roswitha.wachtler@ipsos.com](mailto:roswitha.wachtler@ipsos.com)  
Mobil: + 43 664 88 73 59 18