



Swiss Payment Monitor 2019

Wie bezahlt die Schweiz?

swisspaymentmonitor.ch

Bettina Gehring
Sandro Graf
Dr. Tobias Trütsch

zhaw School of
Management and Law

 Universität St.Gallen

Vorwort

Während sich der Schweizer Zahlungsmarkt über die Jahre nur langsam entwickelte und Bargeld für viele das Hauptzahlungsmittel darstellte, ist in jüngerer Zeit – mitunter bedingt durch die zunehmende Internationalisierung und Digitalisierung des Zahlungsmittelmarkts – einiges an Bewegung spürbar. In der Folge treten laufend neue Anbieter in den Markt ein, welche mit innovativen bargeldlosen Angeboten um Käufer und Marktanteile konkurrieren und bestehende Strukturen aufweichen. Gleichzeitig weckt die gebotene Vielfalt stetig neue Bedürfnisse und führt damit zu einer Verschiebung der Marktverhältnisse, was die Rolle des Konsumenten stärkt. Das Ausmass der Veränderung ist zum jetzigen Zeitpunkt noch schwer abschätzbar. Es wird aber immer deutlicher, dass die Zukunft des Bezahls bargeldlos sein wird.

Das Swiss Payment Research Center (SPRC) der ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften sowie die Executive School of Management, Technology and Law (ES-HSG) der Universität St. Gallen beschäftigen sich seit mehreren Jahren unabhängig voneinander und aus unterschiedlichen Blickwinkeln mit Fragestellungen rund um das Thema «Bezahlen». Die zunehmende Dynamik im Markt haben die ZHAW und die Universität St. Gallen zum Anlass genommen, im Rahmen eines grossangelegten, gemeinsamen Forschungsprojektes repräsentativ das Zahlungsverhalten der Schweizer Bevölkerung und die zugrundeliegenden Motive sowie deren Entwicklung im Zeitverlauf zu untersuchen.

Es handelt sich vorliegend um die zweite Ausgabe der jährlich durchgeführten Schweizer Zahlungsstudie, welche Konsumentenperspektive und makroökonomische Sicht miteinander verbindet. Der vorliegende Bericht basiert auf der Erhebung aus dem Jahr 2018, im Rahmen derer insgesamt über 1000 Personen im Alter zwischen 18 und 65 Jahren aus allen drei Landesteilen der Schweiz befragt wurden. Die Studie wird finanziell unterstützt durch die Swiss Payment Association (SPA) sowie die Industriepartner Worldline/SIX Payment Services.

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre!

Bettina Gehring, Sandro Graf, Dr. Tobias Trütsch

Inhaltsverzeichnis

I.	DIE WICHTIGSTEN ERKENNTNISSE AUS DEM PAYMENT MONITOR 2019	4
II.	STUDIENDESIGN	7
III.	BEKANNTHEIT UND IMAGE VON ZAHLUNGSMITTELN	9
IV.	BLICK INS PORTEMONNAIE	14
V.	ZAHLUNGSVERHALTEN	16
VI.	BLICK IN DIE ZUKUNFT	34
VII.	GLOSSAR	39

I. Die wichtigsten Erkenntnisse aus dem Payment Monitor 2019

Debitkarte gilt als beliebtestes Zahlungsmittel

Die Debitkarte ist bei den Schweizerinnen und Schweizern äusserst beliebt. Sie wird nicht nur klar sympathischer, praktischer und vertrauenswürdiger als andere Zahlungsmittel eingestuft, sondern liegt auch mit einem Anteil von 29% an den Gesamtausgaben an erster Stelle. Diese Beliebtheit ist nicht zuletzt auf die Einführung der Kontaktlosfunktion zurückzuführen, die insbesondere beim jüngeren Publikum grossen Anklang findet.

Nichtsdestotrotz möchten gegenwärtig die wenigsten vollumfänglich auf Bargeld verzichten. So ist Bargeld gemessen an der Transaktionsanzahl mit 48% nach wie vor das am häufigsten genutzte Zahlungsinstrument in der Schweiz und die meisten Personen geben an, zumindest noch etwas «Münz» im Portemonnaie oder in ihrer Hosentasche zu haben.

Zahlungspräferenzen sind situationsabhängig

Betragshöhe, Zahlungsort und Zahlungssituation (stationärer Handel oder Einkauf im Internet) haben einen wesentlichen Einfluss auf die Wahl eines Zahlungsmittels.

Während für Beträge ab 20 Fr. inzwischen mehrheitlich die Karte gezückt wird, werden Kleinbeträge unterhalb dieses Werts weiterhin überwiegend bar beglichen. Hauptgründe dafür sind in erster Linie soziale Normen («Kleinbeträge sollten bar bezahlt werden»), die Macht der Gewohnheit, die hohe Praktikabilität sowie die Möglichkeit, «Münz loszuwerden».

Mit Blick auf den Zahlungsort dominieren im umsatzstarken Einzelhandel Kartenzahlungen. Bargeld wird gegenüber anderen Zahlungsmitteln deutlich häufiger in Restau-

rants und in Bäckereien sowie an Aussenverkaufsstellen (Kiosk, Take-away) eingesetzt. Im Gegensatz zur Debitkarte, die sehr vielseitig über verschiedene Ausgabenkategorien zum Einsatz kommt, findet die Kreditkarte vornehmlich in Restaurants, für Freizeitaktivitäten, an Tankstellen sowie auf Reisen Anwendung.

Der hybride Zahler als grösstes Segment

Nebst rationalen Gesichtspunkten ist Bezahlen häufig auch eine Frage der persönlichen Vorliebe. Entsprechend unterschiedlich können Zahlungsentscheide zwischen Personen ausfallen. Dabei sind reine Bar- oder Kartenzahler generell in der Unterzahl, ein grosser Teil der Personen sind Mischzahler und bevorzugen je nach Zahlungssituation und Betragshöhe unterschiedliche Zahlungsmittel.

Sättigung in der Bekanntheit von Kontaktlos- und Onlinezahlungen

Nebst den traditionellen Zahlungsmitteln Bargeld, Debitkarte und Kreditkarte sind auch neuere Bezahlformen wie kontaktloses und mobiles Bezahlen bei der Schweizer Bevölkerung sehr bekannt. Mit Werten von über 90% gilt insbesondere bei kontaktlosen Bezahlformen sowie hinsichtlich Online- und Internetbezahlverfahren (wie z.B. Sofortüberweisung oder Twint) die Sättigungsgrenze in Bezug auf die Bekanntheit inzwischen als erreicht.

Mobile Payment ist nicht gleich Mobile Payment

In der Öffentlichkeit existiert derzeit noch kein einheitliches Verständnis von Mobile Payment. Am stärksten assoziiert wird der Begriff mit Zahlungen in einer App mit

I. DIE WICHTIGSTEN ERKENNTNISSE AUS DEM PAYMENT MONITOR 2019

integrierter Bezahlfunktion (sog. «In-App»-Zahlungen), Bezahlen mit dem Mobiltelefon vor Ort in einem Ladengeschäft bzw. am Point of Sale (POS) sowie Bezahlen mit dem Mobiltelefon im Internet bzw. in einem Online-shop. Gegenüber 2018 hat in der Wahrnehmung der Befragten eine Verlagerung von mobilem Bezahlen als «Bezahlen vor Ort» (POS-Zahlungen) in Richtung «Remote Payments» (Distanzzahlungen) stattgefunden.

Kontaktloses Bezahlen ist weiterhin zunehmend

Kontaktloses Bezahlen wird aufgrund verschiedener Sicherheitsbedenken in der Tendenz zwar immer noch negativer wahrgenommen als die klassischen Zahlungsmittel Bargeld, Debitkarte und Kreditkarte, konnte gegenüber dem Vorjahr aber nochmals deutlich an Attraktivität hinzugewinnen. Ein grosser Sympathieträger ist in diesem Zusammenhang insbesondere das kontaktlose Bezahlen mit Debitkarte, welches sich gerade bei jungen Erwachsenen grosser Beliebtheit erfreut.

Die verbesserte Einstellung spiegelt sich auch in der Nutzung wider: So ist gemessen an der Anzahl Nutzer im Vorjahresvergleich eine erhebliche Zunahme von Kontaktloszahlungen zu verzeichnen, wobei das kontaktlose Bezahlen mittels Debitkarte in diesem Zeitraum überproportional stärker angewachsen ist als das kontaktlose Bezahlen mittels Kreditkarte. Ersteres hat inzwischen bereits die 50%-Marke überschritten. Damit setzt sich die im letzten Jahr zu beobachtende Nivellierung von kontaktlosem Bezahlen mit Debitkarte und Kreditkarte fort. Ende 2018 waren bereits 95% der Kredit- und 71% der Debitkarten mit der Kontaktlosfunktion ausgerüstet.

Mobiles Bezahlen ist auf dem Vormarsch

Derzeit noch vergleichsweise verhalten genutzt werden mobile Bezahlverfahren, allerdings zeichnet sich auch hier ein Wandel ab und es kommt allmählich Bewegung in den Markt. So wird mobiles Bezahlen gesamthaft gesehen deutlich besser beurteilt als noch im Vorjahr, was sich wiederum in einem rasanten Nutzungszuwachs niederschlägt. Obwohl dieser Trend auf sämtliche Formen von mobilem Bezahlen zutrifft, lassen sich deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Einsatzvarianten feststellen. Während «In-App»-Zahlungen und mobiles Bezahlen im Internet in der Bevölkerung bereits breit akzeptiert sind, konnten sich «Peer-to-Peer»- und POS-Lösungen bisher noch nicht im Alltag etablieren. In der Wahrnehmung der Befragten am schlechtesten schneidet in diesem Zusammenhang das mobile Bezahlen im stationären Geschäft ab, welches des Öfteren als «unnötig», «langsam» und «wenig verlässlich» kritisiert wird.

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch eine untergeordnete Rolle spielen Kryptowährungen und Zahlungen mit «Wearables».

Kontaktlose und mobile Bezahlverfahren besitzen weiterhin Potenzial

Das Potenzial neuerer Bezahlverfahren ist noch lange nicht ausgeschöpft. Entsprechend könnten sich drei von fünf Personen vorstellen, kontaktloses Bezahlen innerhalb der nächsten drei Jahre (noch häufiger) zu nutzen. Dabei fällt das Nutzungspotenzial bei der Debitkarte deutlich höher aus als bei der Kreditkarte, was mitunter auf die Zunahme kontaktlosfähiger Debitkarten ab 2015 zurückzuführen sein dürfte.

I. DIE WICHTIGSTEN ERKENNTNISSE AUS DEM PAYMENT MONITOR 2019

Vergleichsweise noch höher liegt die Nutzungsabsicht beim mobilen Bezahlen. Das höchste Potenzial wird dabei dem mobilen Bezahlen im Internet zugeschrieben, dicht gefolgt von «In-App»-Lösungen.

Unzureichender Informationsstand in Bezug auf Gebühren

Die Umfrageergebnisse machen deutlich, dass bei finanziellen Fragen teilweise erhebliche Informationsdefizite bestehen und es Personen schwerfällt, auf Käuferseite anfallende Gebühren in Verbindung mit Kartenzahlungen einzuschätzen. Am offenkundigsten ist diese Wissenslücke im Zusammenhang mit Internet-Transaktionen mittels Debit- und Kreditkarte im Ausland. In diesen Fällen geht rund ein Drittel aller Befragten fälschlicherweise davon aus, dass die Transaktion für den Zahler gebührenfrei ist.

Kein einheitliches Verständnis von Sicherheit

Sicherheit gilt als eines der wichtigsten Kriterien bei der Zahlungsmittelwahl. Wie die Ergebnisse der aktuellen Studie zeigen, liegt allerdings kein einheitliches Verständnis von Sicherheit vor, sondern der Begriff wird in der Wahrnehmung der Befragten sehr unterschiedlich gedeutet.

Viele Befragte verbinden mit Sicherheit rund um Zahlungsmittel den Schutz vor Datenmanipulation sowie Vertraulichkeit der Daten und Schutz vor Fremdzugriff. Weiter relevant ist die korrekte und zuverlässige Ausführung des Zahlungsauftrags sowie die Kontrolle über den Bezahlvorgang und die Ausgabentransparenz. In vielen Fällen wird Sicherheit zudem als Grundvoraussetzung

angesehen, ohne deren Gewährleistung die Nutzung eines Zahlungsmittels gar nicht in Betracht gezogen wird.

Generell ist anzumerken, dass der Sicherheitsbegriff von den Befragten eher ganzheitlich verstanden wird und dass dabei weniger die Abwendung der Schadensursache (wie z.B. Diebstahl der Karte), sondern vielmehr die Absicherung der sich daraus ergebenden Konsequenzen (z.B. finanzieller Schaden) im Vordergrund steht.

Gemäss Angabe der Befragten wird die Sicherheit der einzelnen Zahlungsmittel grundsätzlich mittelmässig eingeschätzt. Dies gilt sowohl für die Sicherheit vor finanziellem Schaden wie auch im Zusammenhang mit dem Schutz der persönlichen Daten. Verglichen mit den traditionellen Zahlungsmitteln Bargeld, Online-Überweisung (E-Banking) sowie Bezahlen mittels Debit- oder Kreditkarte auf herkömmliche Weise (durch Einstecken ins Bezahlterminal), welche sich tendenziell am oberen Ende der Sicherheitskala bewegen, werden Kontaktlos- und mobile Bezahlverfahren derzeit noch als deutlich risikoreicher empfunden.

II. Studiendesign

Ziel des Swiss Payment Monitors (SPM) ist es, die Schweizer Zahlungslandschaft umfassend aus unterschiedlichen Blickwinkeln zu beleuchten. Durch die Kombination verschiedener Untersuchungsmethoden bietet die Studie eine integrierte Sicht auf den Zahlungsmittelmarkt und ermöglicht über eine regelmässig stattfindende jährliche Datenerhebung die Erfassung neuer Entwicklungen und die Identifikation relevanter Treiber im Zeitverlauf.

Die Untersuchung umfasst zwei Teile: die Mikroperspektive bestehend aus einer standardisierten Onlinebefragung mit Fragen zum Zahlungsverhalten generell und einem von den Befragten auszufüllenden Zahlungstagebuch sowie die Makroperspektive basierend auf der Analyse des öffentlich zugänglichen Datenmaterials zum elektronischen Zahlungsverkehr der Schweizerischen Nationalbank (SNB) (vgl. Abb. 1).

Mikroperspektive

Die Mikroperspektive widerspiegelt die Konsumentensicht und erfasst die Zahlungsgewohnheiten sowie die Wahrnehmung und Einstellungen der Schweizerinnen und Schweizer gegenüber verschiedenen Zahlungsmitteln.

Im Rahmen der zweiten Durchführung des Swiss Payment Monitors wurden innerhalb der Mikroperspektive insgesamt 1011 Personen im Alter zwischen 18 und 65 Jahren aus der deutschen, französischen und italienischen Schweiz befragt.

ONLINEBEFRAGUNG

In einem ersten Schritt wurden die Teilnehmer gebeten, online Fragen rund um das Thema «Bezahlen» zu beantworten. Im Vordergrund standen hier in erster Linie die Selbstwahrnehmung und die Einschätzung der Befragten

bezüglich verschiedener Aspekte ihres Bezahlverhaltens. Die Befragung dauerte circa 25 Minuten und wurde in der zweiten Hälfte des Monats Oktober 2018 gestaffelt durchgeführt.



Abb. 1

II. STUDIENDESIGN

ZAHLUNGSTAGEBUCH

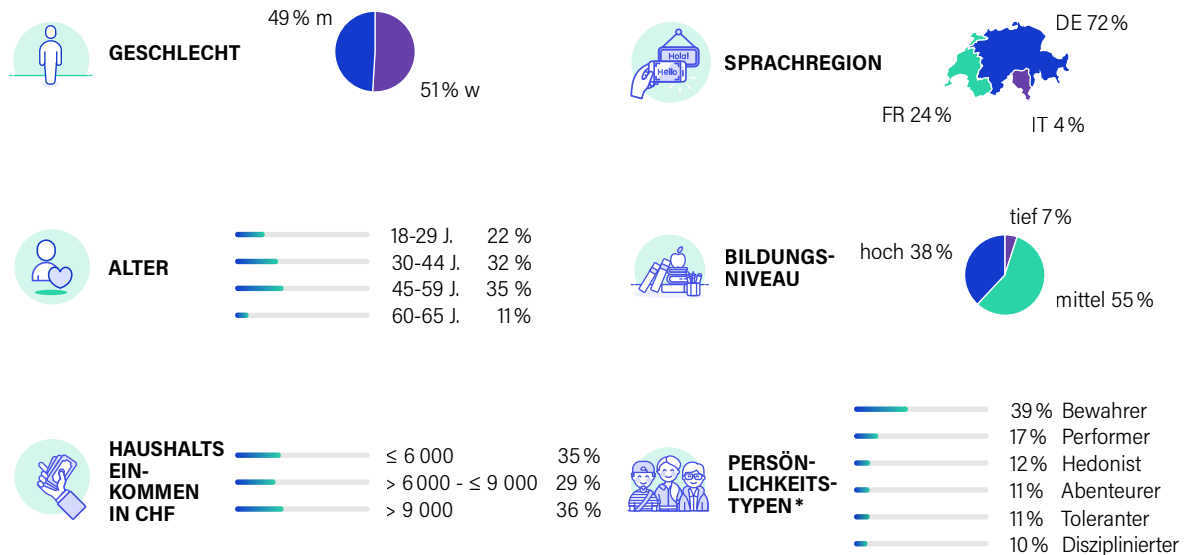
Im Anschluss an die Onlinebefragung dokumentierten die Teilnehmer ihr Bezahlverhalten in Form eines Zahlungstagebuchs über einen Zeitraum von 7 Tagen (vgl. Tabelle 1). Dementsprechend wurden die Teilnehmer gebeten, sämtliche, im Tagesverlauf anfallenden Zahlungen – mit Ausnahme der wiederkehrenden Ausgaben – zu erfassen und gemäss vordefinierten Merkmalen zu klassifizieren. Verglichen mit der Onlinebefragung interessierte hierbei in erster Linie das tatsächliche Zahlungsverhalten der Personen und darauf basierend die Abweichungen gegenüber den expliziten Aussagen im ersten Teil. Das Zahlungstagebuch konnte entweder online oder via mobile App geführt werden, was die zeitnahe Erfassung der Transaktionen nach dem Einkauf ermöglichte.

Die Studienteilnehmer wurden über das *intervista Online Access Panel* rekrutiert. Um die Repräsentativität der Stichprobe sicherzustellen, erfolgte die Auswahl der Teilnehmer nach dem Quotaverfahren auf der Grundlage der vorgängig festgelegten Kriterien (Sprach-)Region, Geschlecht, Alter und Bildungsniveau. Im Anschluss an die Erhebung wurden die Daten bereinigt und gemäss den Strukturmerkmalen in der Schweizer Bevölkerung gewichtet (vgl. Abb. 2).

Makroperspektive

Die Makroperspektive bezieht sich auf die gesamtwirtschaftlichen Grössen und erfasst die Zahlungstransaktionen auf aggregierter Ebene basierend auf dem öffentlich zugänglichen Datenmaterial der Schweizerischen Nationalbank (SNB) bis Ende 2018. Sie gibt ein unverfälschtes Bild über den bargeldlosen Zahlungsverkehr in der Schweiz und mit Schweizer Zahlungskarten im Ausland ab, dies sowohl hinsichtlich Anzahl wie auch Umsatz von bargeldlosen Zahlungsmitteln. Zusätzlich liefert sie Informationen über den effektiven Bargeldbezug mit Zahlungskarten.

STICHPROBE ONLINEBEFRAGUNG UND TAGEBUCH



* basierend auf Limbic® Typen

Abb. 2

Übersicht zum Zahlungstagebuch	
Dauer der Tagebucherhebung	7 TAGE
Anzahl der ausgefüllten Tagebücher	653
Umsatzvolumen	CHF 350 552
Transaktionsvolumen	6 733
Durchschnittliche Transaktionszahl pro Person in der Woche	10.3
Durchschnittliche Transaktionszahl pro Person am Tag	1.5
Durchschnittsbetrag pro Transaktion	CHF 52.06

Tabelle 1

III. Bekanntheit und Image von Zahlungsmitteln

Bekanntheit von Zahlungsmitteln

Nebst den traditionellen Zahlungsmitteln Bargeld, Debitkarte und Kreditkarte sind auch neuere Bezahlformen wie kontaktloses und mobiles Bezahlen sowie Internetbezahlverfahren wie z.B. Sofortüberweisung oder Twint gut bekannt (vgl. Abb. 3 und 4). So geben 96% der Befragten an, kontaktloses Bezahlen («Contactless Payment») mit der Kreditkarte zu kennen, beim kontaktlosen Bezahlen mit der Debitkarte sind es 94%, womit die Sättigungsgrenze inzwischen erreicht ist.

Ebenfalls sehr präsent mit Werten von 99% resp. 89% sind Onlinebezahlen mit Kreditkarte und Debitkarte sowie auch Internetbezahlverfahren, welche 9 von 10 Personen kennen.

Mobiles Bezahlen («Mobile Payment») im stationären Handel («Proximity Mobile Payment») kennen derzeit 94% der Befragten, bei mobilem Bezahlen über eine App mit integrierter Bezahlungsfunktion (sog. «In-App»-Zahlungen) und mobilem Bezahlen online («Remote Mobile Payment») sind es je 92%, was bei Letzterem einem Plus von 4,6 Prozentpunkten (nachfolgend PP) gegenüber dem Vorjahr entspricht.

Etwas weniger geläufig, aber Tendenz steigend, sind mit 81% «Peer-to-Peer»-Lösungen wie z.B. PayPal oder Twint zum Verschicken oder Empfangen von Geld (plus 8,1PP geg. 2018), Kryptowährungen mit 80% (plus 3,9PP geg. 2018) sowie Zahlungen mit «Wearables» mit 45% (plus 5,1PP geg. 2018).

BEKANNTHEIT HERKÖMMLICHE ZAHLUNGSMITTELE

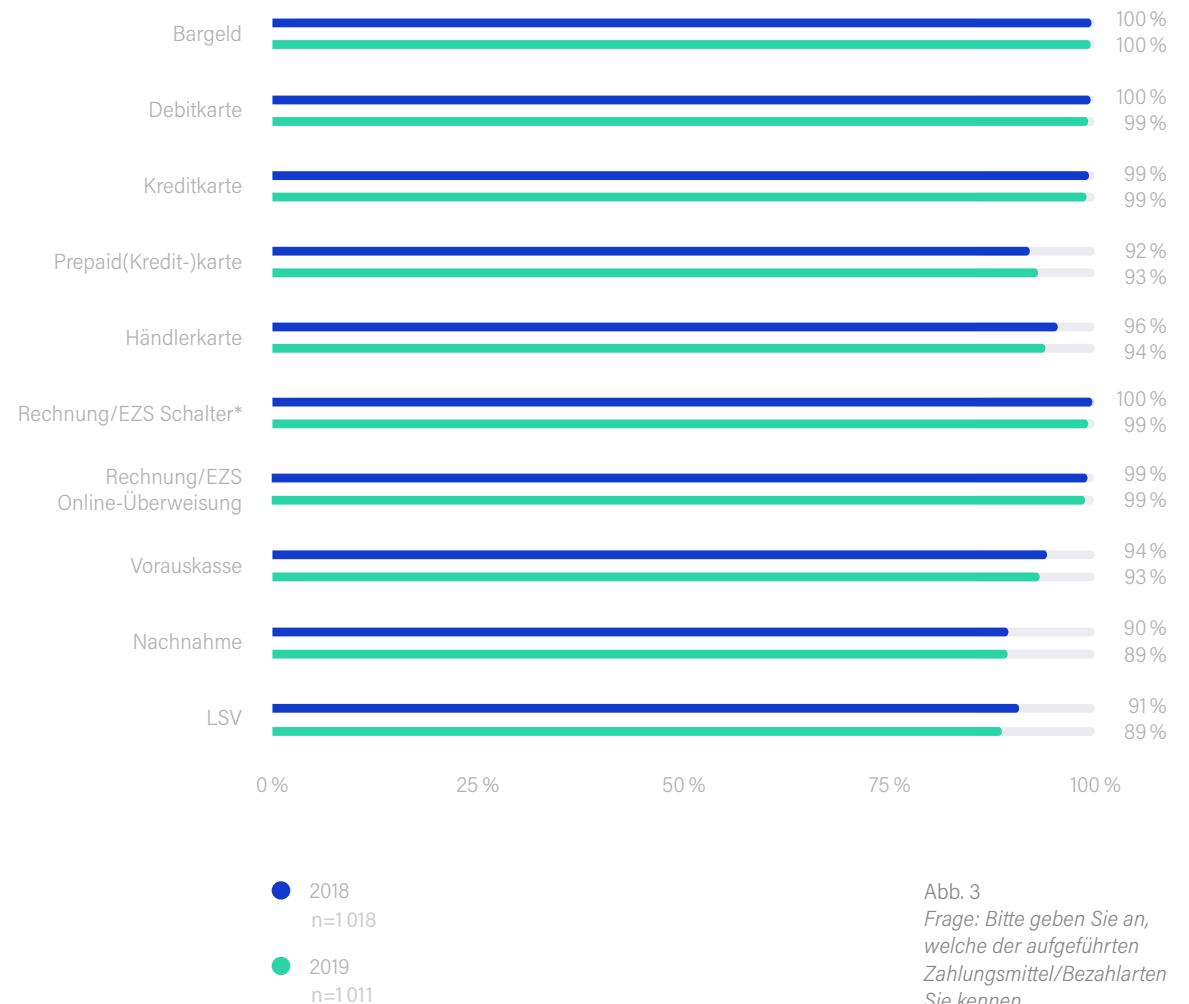


Abb. 3
Frage: Bitte geben Sie an, welche der aufgeführten Zahlungsmittel/Bezahlarten Sie kennen.

Basis: Alle Befragten

*Werte nicht mit Vorjahr vergleichbar, da Abfrage geändert

III. BEKANNTHEIT UND IMAGE VON ZAHLUNGSMITTELN

Einstellung zu Zahlungsmitteln

Das beliebteste Zahlungsmittel bei den Schweizern ist die Debitkarte (Maestro-Karte, PostFinance Card/Postkarte, V PAY) (vgl. Abb. 5). Sie wird über einen Grossteil der Dimensionen (Sympathie, Zuverlässigkeit, Vertrauenswürdigkeit, Transparenz und Kontrollierbarkeit des Bezahlvorgangs wie auch der Ausgaben, ebenso wie Kosten, Akzeptanz an den Verkaufsstellen und Sicherheit) klar positiver bewertet als die Kreditkarte. Zusätzlich wird sie als deutlich praktischer, attraktiver, schneller und zukunftsweisender eingeschätzt als Bargeld.

Während die Einstellungen zu Bargeld im Vergleich zur Messung 2018 im Wesentlichen konstant geblieben sind, hat die Kreditkarte im Jahresverlauf deutlich an Attraktivität eingebüsst. So werden Kreditkartenzahlungen als signifikant unzuverlässiger, weniger vertrauenswürdig, mit geringerer Ausgabenübersicht sowie tieferer Akzeptanz an den Verkaufsstellen assoziiert als noch in der Vorgängermessung.

BEKANNTHEIT NEUERE ZAHLUNGSINSTRUMENTE

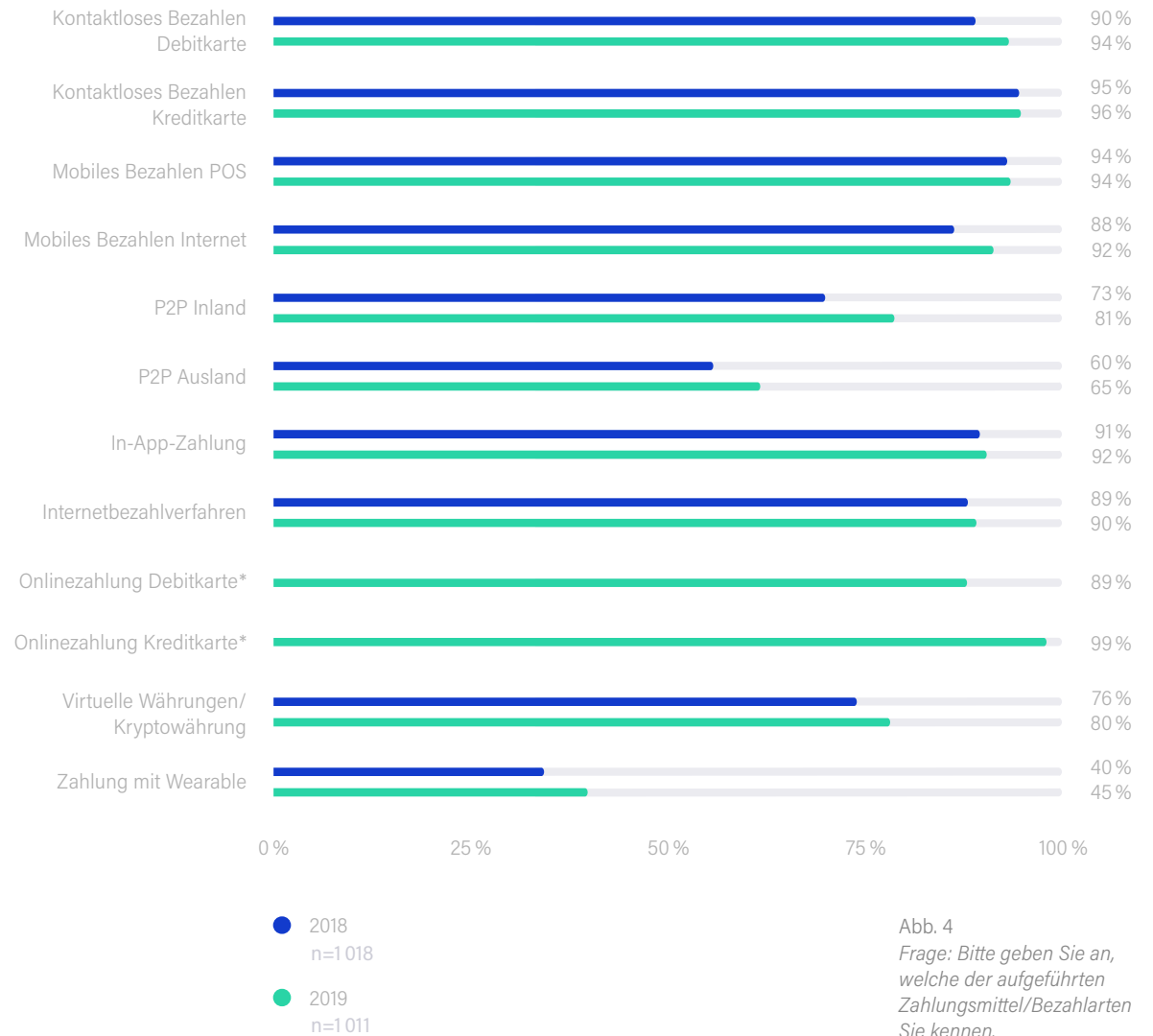


Abb. 4
Frage: Bitte geben Sie an, welche der aufgeführten Zahlungsmittel/Bezahlarten Sie kennen.

Basis: Alle Befragten

*neu aufgenommen ab SPM19

III. BEKANNTHEIT UND IMAGE VON ZAHLUNGSMITTELN

Die neueren Bezahlmethoden wie kontaktloses oder mobiles Bezahlen werden aufgrund verschiedener Sicherheitsbedenken in der Tendenz zwar negativer wahrgenommen als die klassischen Zahlungsmittel Bargeld, Debitkarte und Kreditkarte, in der Wahrnehmung der Befragten zeichnet sich aber allmählich ein Wandel ab. Entsprechend fallen die Unterschiede über nahezu alle Dimensionen deutlich geringer aus als noch im Vorjahr. Die grössten Sympathien geniesst derzeit das kontaktlose Bezahlen mittels Debitkarte, dicht gefolgt von mobilem Bezahlen online sowie «In-App»-Zahlungen. Derzeit am wenigsten Anklang findet das mobile Bezahlen an einem stationären Verkaufspunkt, welches als «unnötig», «langsam» und «nicht verlässlich» kritisiert wird.

Zu beachten gilt, dass die Bewertung bei den Nichtnutzern dieser Zahlungsmittel wesentlich schlechter ausfällt als bei den Nutzern.

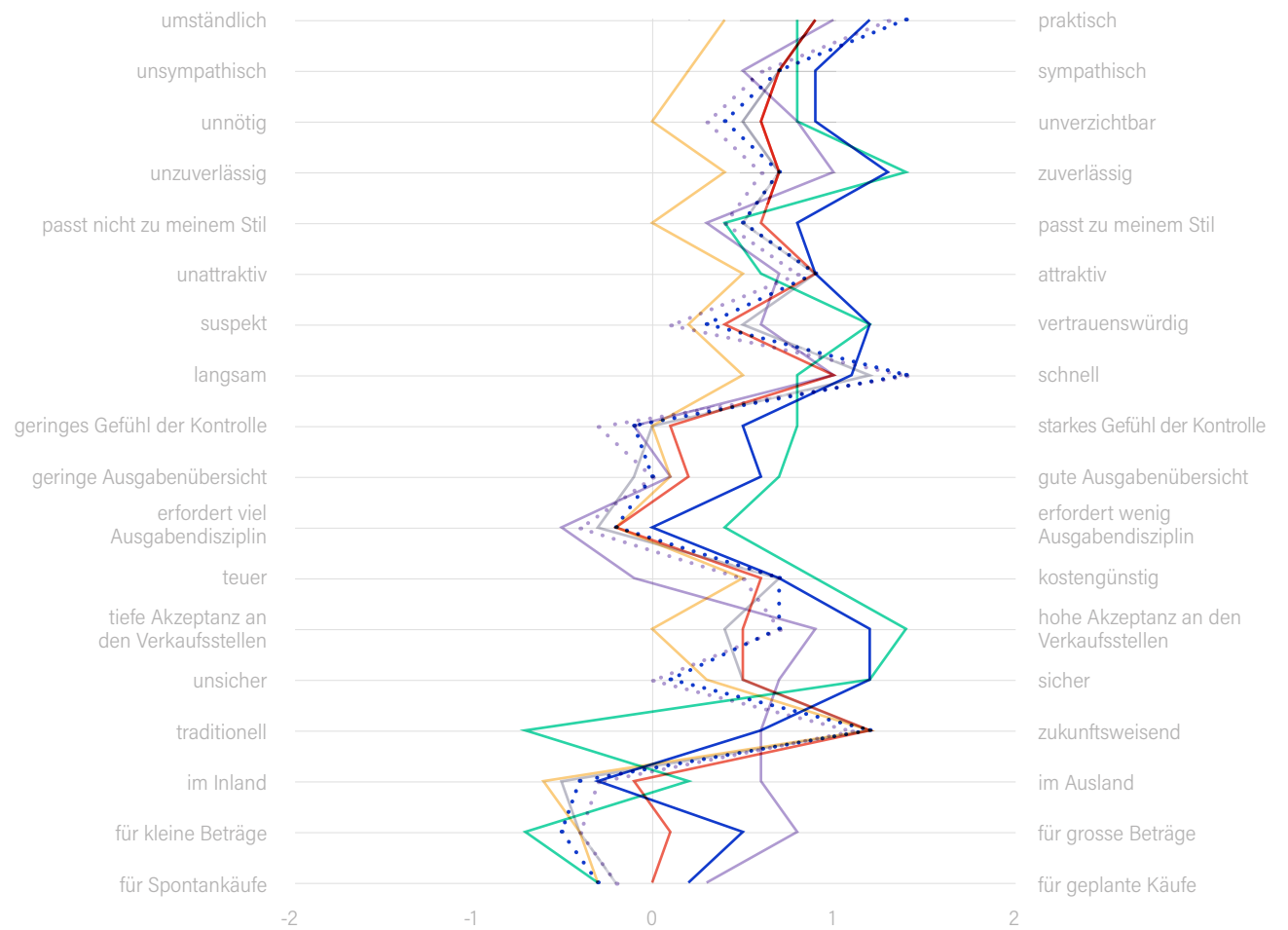


Abb. 5

Frage: Inwieweit treffen die aufgeführten Beschreibungen/Eigenschaften Ihrer Ansicht nach auf «Zahlungsmittel» zu?

Basis: Personen, die das Zahlungsmittel kennen; Zufallsauswahl für Bargeld, Debitkarte und Kreditkarte



Schwerpunkt Sicherheit

Gemäss Swiss Payment Monitor 2018 (Gehring, Graf & Trütsch, 2018) gilt Sicherheit als eines der wichtigsten Kriterien bei der Zahlungsmittelwahl. Die vorliegende Studie hat nun unter anderem vertieft untersucht, was genau «Sicherheit» aus Sicht der Befragten bedeutet und wie sie verschiedene Zahlungsmittel hinsichtlich unterschiedlicher Sicherheitsaspekte einschätzen.

Wie die Resultate der Studie zeigen, ist die Sicherheitswahrnehmung der Befragungsteilnehmer komplex und äusserst vielschichtig, was sich mitunter an der Vielzahl unterschiedlicher Nennungen im Zusammenhang mit der persönlichen Bedeutung des Begriffs «Sicherheit beim Bezahlen» zeigt. Entsprechend anspruchsvoll ist es folglich, Sicherheitsbedürfnisse zielgruppengerecht zu adressieren.

Viele Befragte verbinden mit Sicherheit rund um Zahlungsmittel *Datenintegrität* (im Sinne der Korrektheit/Unversehrtheit der Daten) bzw. *Schutz vor Datenmanipulation* sowie *Vertraulichkeit der Daten* und *Schutz vor Fremdzugriff*.

Ebenfalls relevant, wenn auch mit einigem Abstand zu den erstgenannten Punkten, ist die *korrekte und zuverlässige Ausführung des Zahlungsauftrags*. Diese Kriterien entsprechen den allgemein anerkannten Schutzzielen der Informationssicherheit.

In Übereinstimmung mit den Resultaten aus dem Swiss Payment Monitor 2018 stellt für viele Befragte (126 Nennungen) Sicherheit beim Bezahlen zudem eine Notwendigkeit dar, die gegeben sein muss, damit das Zahlungsmittel für eine Nutzung in Betracht gezogen wird.

Insgesamt ist festzuhalten, dass der Sicherheitsbegriff von den Befragten eher ganzheitlich verstanden wird und dass dabei weniger die Abwendung der Schadensursache (wie z.B. Diebstahl der Karte), sondern vielmehr die Absicherung der sich daraus ergebenden Konsequenzen (z.B. finanzieller Schaden) im Vordergrund steht. Was die Sicherheitsbeurteilung der einzelnen Zahlungsinstrumente betrifft, bewegt sich diese grundsätzlich im Mittelfeld. Dies gilt sowohl für die Sicherheit vor finanziellem Schaden wie auch im Zusammenhang mit dem Schutz der persönlichen Daten.

Hinsichtlich finanziellem Schaden am sichersten bewertet wird mit einem Mittelwert von 4,3 auf einer 5er-Skala die Bezahlung der Papier- oder E-Rechnung per Online-Überweisung (E-Banking), gefolgt von der Bezahlung mit Debitkarte und Kreditkarte (MW 4,1) an einem stationären Verkaufspunkt.

Im Anschluss rangiert das Bargeld (MW 3,7) vor dem Bezahlen mit Kreditkarte im Internet (MW 3,4).

Demgegenüber als vergleichsweise risikoreicher beurteilt wird das kontaktlose Bezahlen mit Debit- und Kreditkarte (MW 3,3 resp. 3,2) sowie Bezahlen mit dem Mobiltelefon im Präsenz- und Distanzgeschäft (MW 3,2 resp. 3,3).

Ähnlich stellt sich die Situation hinsichtlich Vertraulichkeit der persönlichen Daten dar, im Unterschied zum finanziellen Schaden liegt Bargeld in der Bewertungsfolge mit einem Mittelwert von 4,8 jedoch an vorderster Stelle. Auf dem zweiten Rang steht das E-Banking (MW 3,8), gefolgt vom Bezahlen mittels



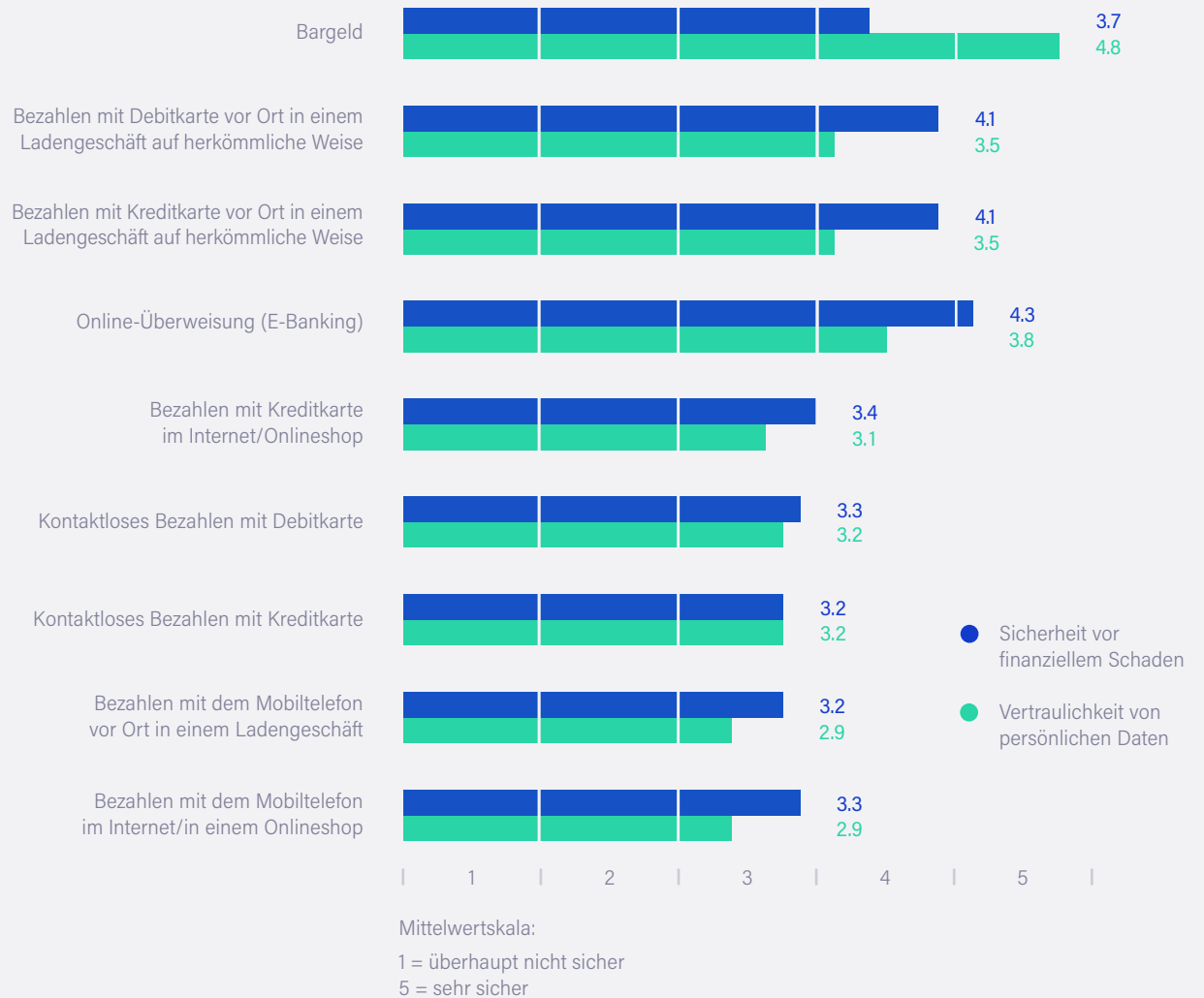
Schwerpunkt Sicherheit

Debit- und Kreditkarte auf herkömmliche Weise im stationären Geschäft auf dem dritten Platz (MW 3,5).

Im Vergleich dazu als wesentlich unsicherer eingestuft wird kontaktloses Bezahlen sowie das Bezahlen mit der Kreditkarte im Onlineshop mit Werten um die 3. Mit einem Mittelwert von unter 3 sogar als ungenügend wahrgenommen wird mobiles Bezahlen am POS und im Internet.

Auffallend hierbei ist, dass sich Debit- und Kreditkartenzahlungen hinsichtlich Sicherheitseinschätzung aus Sicht der Befragten kaum unterscheiden, obwohl die Kreditkarte über Chargeback-Optionen und Sicherheitsgarantien wesentlich besser abgesichert ist. Dies legt die Vermutung nahe, dass diese Leistungen in der Bevölkerung zu wenig bekannt sind.

SICHERHEITSWAHRNEHMUNG ZAHLUNGSMITTEL



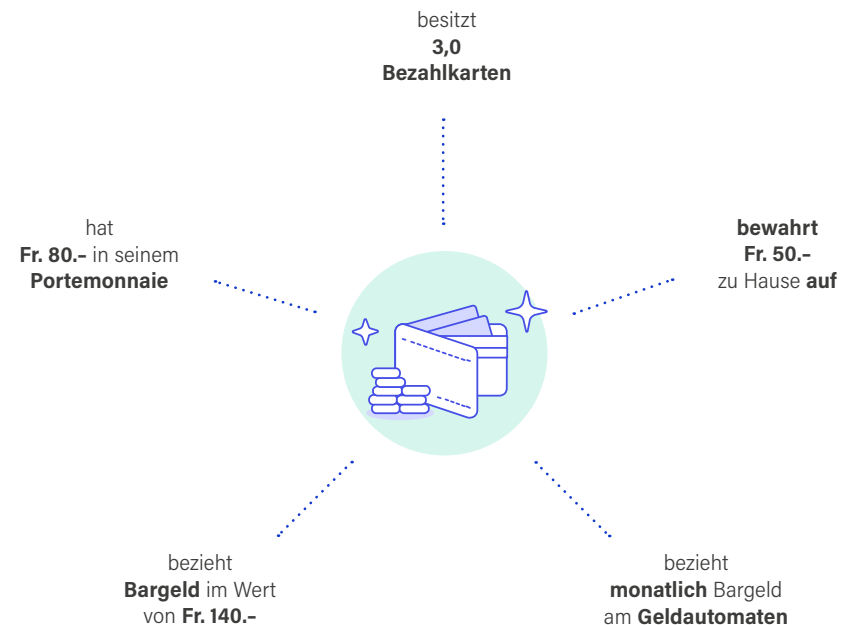
IV. Blick ins Portemonnaie

Bargeldbezug und Bargeldbestand

Bargeld gilt für die meisten Schweizerinnen und Schweizer nach wie vor als unverzichtbar. Dies zeigt auch ein Blick ins Portemonnaie von Herr und Frau Schweizer (vgl. Abb. 6): So haben die meisten Personen zumindest noch etwas «Münz» im Portemonnaie oder in der Hosentasche, im Durchschnitt sind es 80 Fr. Lediglich 2% geben an, kein Bargeld mit sich zu führen. Diese Werte haben sich gegenüber dem Vorjahr nicht wesentlich verändert.

Bezüglich Bargeldbesitz sind soziodemografische Unterschiede zu beobachten: So tragen Männer mit 100 Fr. im Mittel deutlich höhere Geldbeträge mit sich als Frauen (Median 60 Fr.), gleichzeitig geben Männer aber auch wesentlich häufiger an, kein Bargeld im Portemonnaie oder in der Hosentasche zu haben. Ebenfalls hängen insbesondere risikoaverse und ältere Personen noch stark am Bargeld, was sich unter anderem auch darin äussert, dass Personen ab 45 Jahren erheblich mehr Bargeld besitzen als jüngere.

DER DURCHSCHNITTLICHE SCHWEIZER...



n=653

Abb. 6
Hinweis: Die Durchschnittswerte beziehen sich auf den Median.

IV. BLICK INS PORTEMONNAIE

Neben Bargeld besitzen die meisten Schweizer mehrere Zahlkarten (vgl. Abb. 7). So verfügen 85% der befragten Personen über eine Kreditkarte und 83% über eine Debitkarte. Auf einen Besitzer der entsprechenden Zahlkarten entfallen 1,5 Kreditkarten sowie 1,5 Debitkarten. Zudem besitzen die Befragten im Schnitt 1,9 Händlerkarten mit Bezahlungsfunktion (Globus-Karte, MyOne-Karte etc.). Männer sowie Personen mit höherem Haushaltsbruttoeinkommen besitzen dabei für gewöhnlich mehr Kreditkarten als Frauen und Personen mit tieferem Einkommen.

Ein Blick in die digitale Geldbörse ergibt ferner, dass zwei Drittel der Befragten gemäss eigener Aussage eine App mit integrierter Bezahlungsfunktion auf ihrem Handy installiert haben (z.B. iTunes, PayPal-App, SBB Mobile App), wobei unter 45-Jährige deutlich mehr solcher Apps besitzen. Des Weiteren geben zwei von fünf Personen an, eine oder mehrere Bezahl-Apps (z.B. Apple Pay, PayPal, Twint) auf ihrem Smartphone zu besitzen, wobei die Personen im Schnitt 1,2 solcher Apps installiert haben.

Gegenüber Frauen haben Männer typischerweise wesentlich mehr Bezahl-Apps auf ihrem Smartphone installiert und sind signifikant häufiger im Besitz von neueren Bezahlverfahren (z.B. Kryptowährungen).

ZAHLUNGSMITTELBEITZ

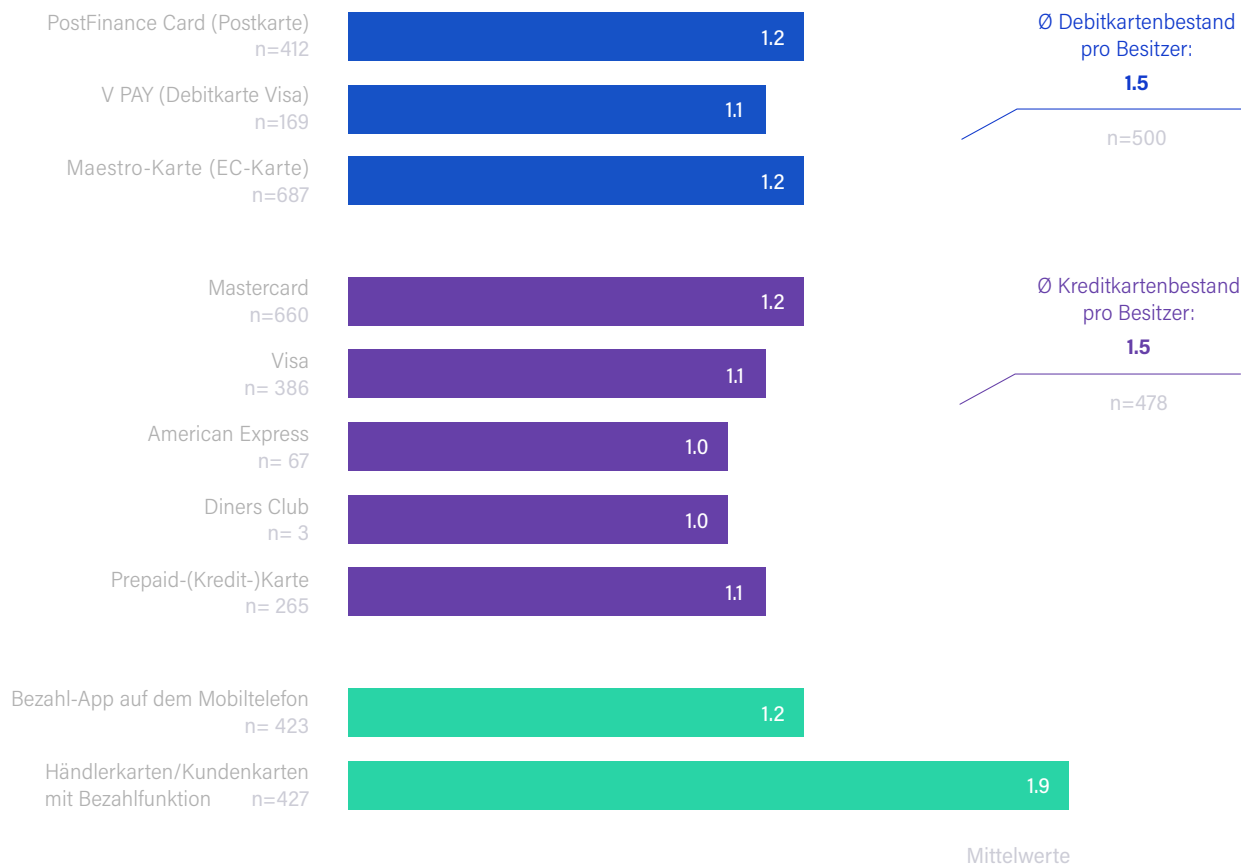


Abb. 7

Frage: Welche der aufgeführten herkömmlichen Zahlungsmittel besitzen Sie persönlich? Bitte geben Sie die jeweilige Anzahl an.

Basis: Zahlungsmittel, die der Befragte kennt; nur Besitzer des entsprechenden Zahlungsmittels

V. Zahlungsverhalten

Verschiedene Zahlungstypen

Der Zahlungsmarkt ist sehr heterogen. Es gibt viele unterschiedliche Bezahlverfahren und -anbieter, zugleich aber auch ein breites Spektrum verschiedener Nutzerpräferenzen. Dabei sind reine Barzahler oder Kartenzahler generell in der Unterzahl, ein grosser Teil (42%) der Personen sind Mischzahler, was sich vielfach in einem hybriden Kaufverhalten äussert (vgl. Abb. 8).

Der typische Barzahler ist in der Regel über 45 Jahre alt, sicherheitsliebend und traditionsbewusst. Er ist Neuerungen (z.B. neuen Bezahlformen) gegenüber tendenziell eher skeptisch eingestellt und nutzt neue Technologien erst, wenn es unumgänglich wird.

Debitkartenzahler sind generell mehrheitlich weibliche Personen im Alter zwischen 18 und 44 Jahren. Sie sind eher risikoavers und schätzen das Vertraute, stehen Neuem aber grundsätzlich aufgeschlossener gegenüber als Barzahler. Neue Technologien werden im Wesentlichen unter der Voraussetzung adoptiert, dass andere Personen diese ebenfalls nutzen und damit gute Erfahrungen machen.

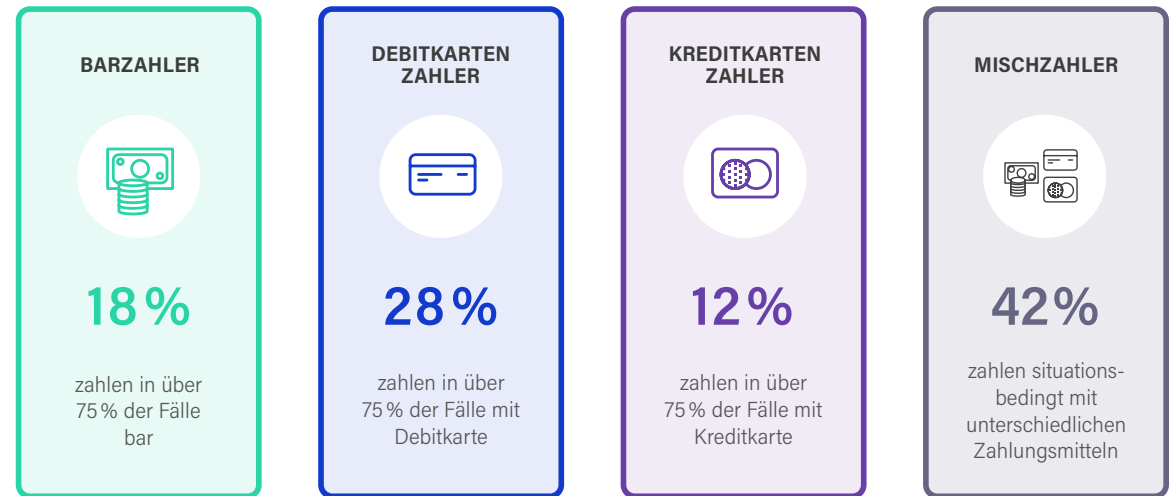
Der klassische Kreditkartenzahler ist überwiegend männlich, über 30 Jahre alt, verfügt über ein gutes Bildungsniveau und ein höheres Einkommen. Er ist stark leistungsorientiert, extrovertiert, risikofreudig und probiert gern Neues aus.

Der Mischzahler ist in der Regel ebenfalls männlich, über alle Altersklassen verteilt und aus verschiedenen sozialen Schichten stammend. Vornehmlich handelt es sich dabei um aufgeschlossene, eher extrovertierte Persönlichkeiten mit einem gewissen Hang zum Risiko.

Gegenüber 2018 hat eine klare Verschiebung vom überwiegend* bar und mit Kreditkarte Zahlenden (minus 3,8 PP

bzw. 2,9 PP) hin zum überwiegend mit Debitkarte Zahlenden (plus 8,6 PP, Unterschied signifikant) stattgefunden.

Insbesondere überwiegend bar zahlende Personen sind überzeugte Verfechter ihres bevorzugt genutzten Zahlungsmittels. Sie beurteilen dieses deutlich positiver als die anderen Zahlungstypen. Bei Kartenzahlern ist dagegen keine derart ausgeprägte Präferenz feststellbar.



n=653

Abb. 8

*Zahler bezahlt in über 75% der Fälle mit dem entsprechenden Zahlungsmittel.

V. ZAHLUNGSVERHALTEN

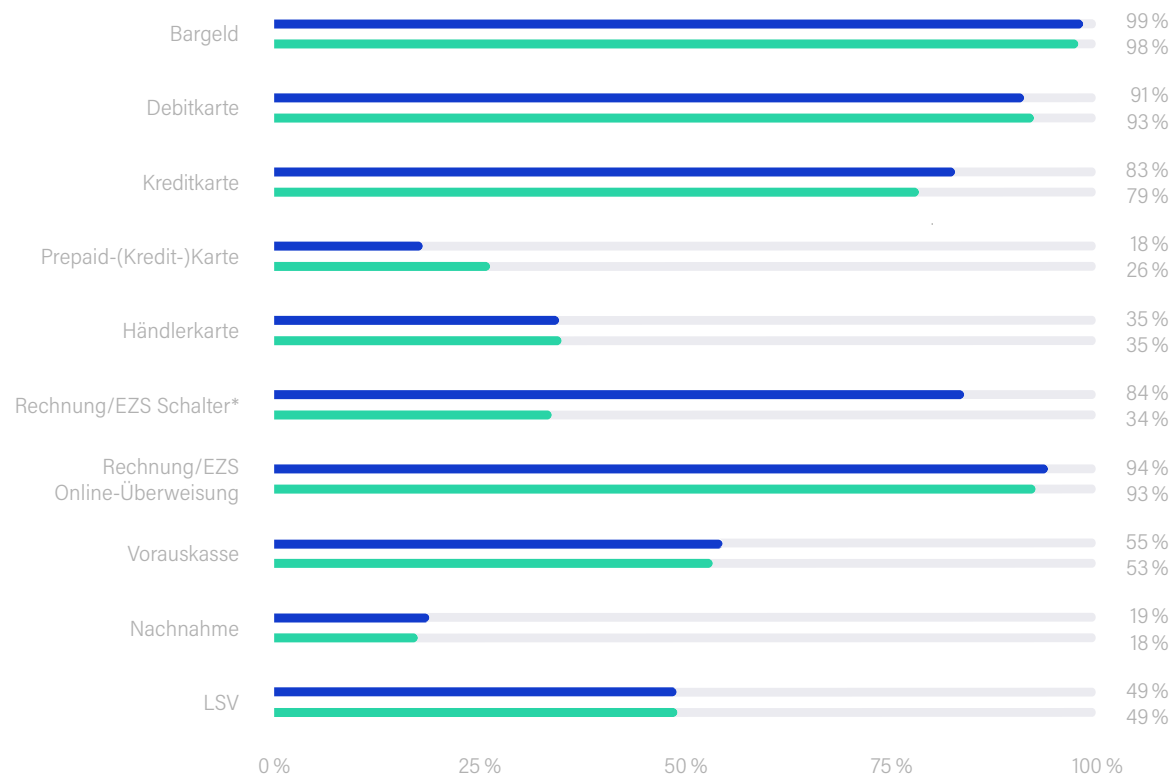
Zahlungsverhalten gemäss Selbsteinschätzung der Befragten

Während die meisten Zahlungsmittel bereits gut bekannt sind, gibt es in puncto Nutzung derselben wesentliche Unterschiede (vgl. Abb. 9 und Abb. 10).

Gemäss Selbsteinschätzung der Befragten am verbreitetsten sind neben Bargeld mit 98% Nutzungsanteil die Online-Überweisung (E-Banking) sowie die Debitkarte generell mit je 93%, gefolgt von der Onlinezahlung mittels Kreditkarte mit 86%, der Kreditkartenzahlung generell mit 79% und «In-App»-Zahlungen mit 63%.

Gut jeder Zweite nutzt zudem Internetbezahlverfahren (56%), die Vorauskasse (53%), das Lastschriftverfahren (LSV) (49%) ebenso wie kontaktlose Bezahlverfahren, wobei zwischen dem kontaktlosen Zahlen mittels Debitkarte (50%) und demjenigen mittels Kreditkarte (54%) allmählich eine Angleichung stattfindet. Aufgrund der hohen Praktikabilität und der geringen Kosten erfreut sich dabei die Kontaktlos-Debitkarte insbesondere in der Altersgruppe der jungen Erwachsenen zunehmender Beliebtheit.

NUTZUNG HERKÖMMLICHE ZAHLUNGSMITTEL



- 2018
n=1 018
- 2019
n=1 011

Abb. 9
Frage: Bitte geben Sie an, welche der aufgeführten Zahlungsmittel/Bezahlarten Sie nutzen.
Basis: Alle Befragten

* Werte nicht mit Vorjahr vergleichbar, da Abfrage geändert

V. ZAHLUNGSVERHALTEN

Gemäss Selbsteinschätzung noch deutlich verhaltener genutzt, allerdings mit beachtlichen Zuwachsraten gegenüber der letztjährigen Messung, werden «Mobile Payment»-Methoden wie mobiles Bezahlen im Internet mit 37% Nutzungsanteil (plus 9,6 PP geg. 2018), «Peer-to-Peer»-Zahlungen mit 28% (plus 9,7 PP geg. 2018) wie auch mobiles Bezahlen vor Ort in einem Ladengeschäft mit 27% (plus 7,1 PP geg. 2018).

Mit Blick auf die Nutzungsquoten aktuell noch eine untergeordnete Rolle spielen Kryptowährungen (4%) und Zahlungen mit «Wearables» (2%).

Männer sowie Personen unter 45 Jahren und progressiv orientierte, extrovertierte Persönlichkeiten sind generell technikaffiner und nutzen neue Technologien (kontaktlos, mobil, online) deutlich häufiger.

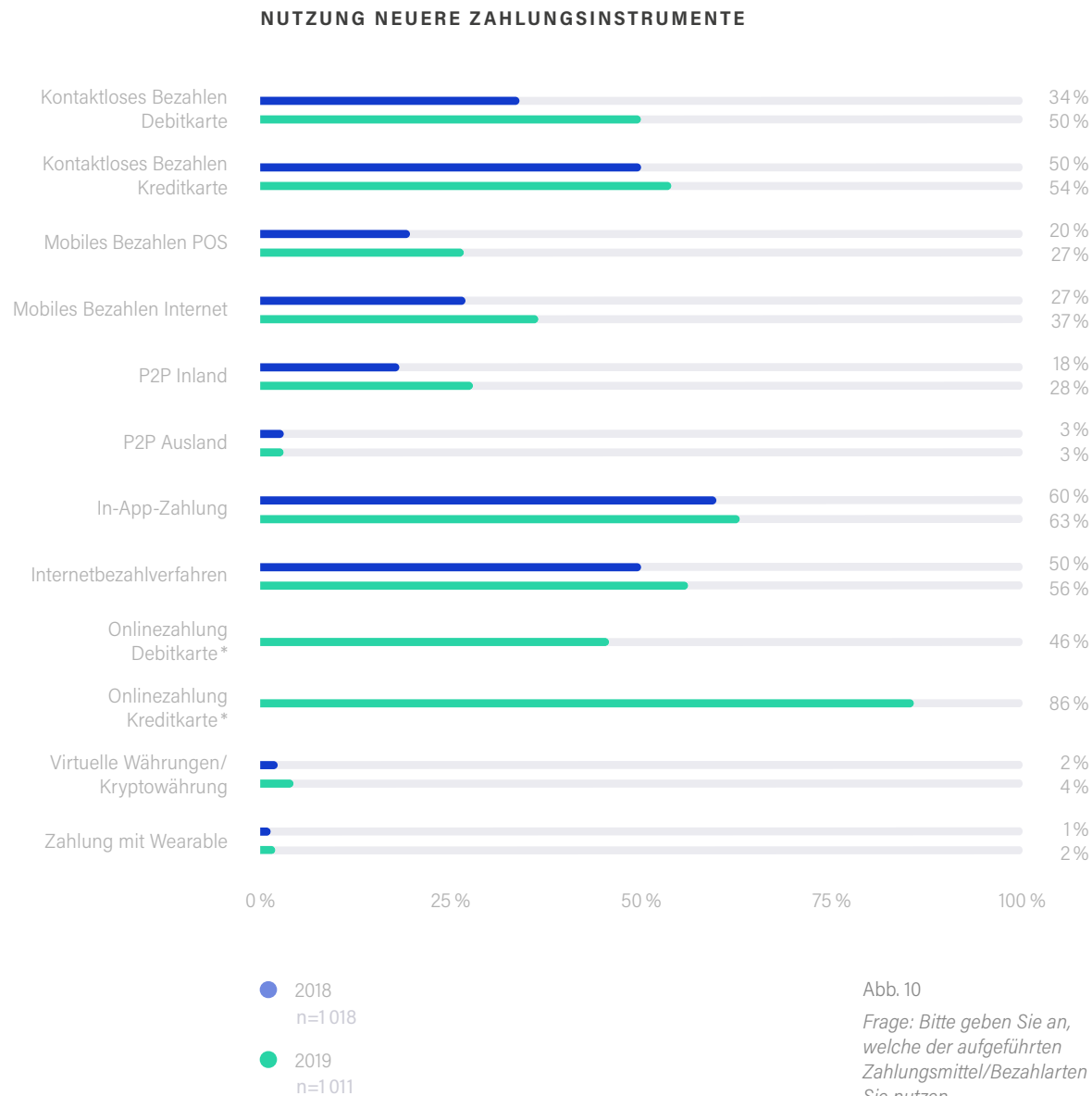


Abb. 10

Frage: Bitte geben Sie an, welche der aufgeführten Zahlungsmittel/Bezahlarten Sie nutzen.

Basis: Alle Befragten

* neu aufgenommen ab SPM19

V. ZAHLUNGSVERHALTEN

Zahlungsverhalten gemäss Tagebuch

Ein Blick auf das tatsächliche Nutzungsverhalten macht deutlich, dass Bargeld in Bezug auf die Transaktionszahl zwar nach wie vor das am häufigsten genutzte Zahlungsinstrument (Transaktionsanteil von 48%) darstellt, bezogen auf den Umsatz liegen Barzahlungen (Umsatzanteil von 27%) jedoch hinter Debitkartenzahlungen (29%) zurück (vgl. Tabelle 2).

Dabei wird die Debitkarte in der französischsprachigen Schweiz erheblich öfter eingesetzt als in der Deutschschweiz, umgekehrt ist Bargeld in der Deutschschweiz wesentlich verbreiteter als in der Westschweiz.

Umsatzmässig ebenfalls relevant sind Kreditkartenzahlungen mit einem Anteil von 22% am gesamten Volumen sowie die Rechnung bzw. Online-Überweisung mit 15% (vgl. Tabelle 2).

Während die Mehrheit der Debitkartentransaktionen (62%) aufgrund der im Zeitverlauf späteren Einführung der Kontaktloskarte nach wie vor auf konventionelle Weise durch Einstecken ins Bezahlterminal erfolgt, ist der Einsatz der Kontaktlosfunktion bei der Kreditkarte insbesondere in der deutsch- und italienischsprachigen Schweiz schon sehr verbreitet und liegt mit einem Anteil von 45% mengenmässig bereits über dem Wert für herkömmliche Zahlungen (33%). Bezogen auf das wertmässige Transaktionsvolumen wird aber immer noch der grösste Anteil auf herkömmliche Weise umgesetzt.

ZAHLUNGSMITTEL NACH TRANSAKTIONSZAHL UND UMSATZ

gemäss Tagebuch im Inland

Zahlungsmittel	Verteilung nach Transaktionszahl		Verteilung nach Umsatz		Mittlerer Transaktionsbetrag
	Anzahl Transaktionen	Transaktionsanteil in %	Umsatz in CHF	Umsatzanteil in %	Median
Bargeld	3 073	47.7	86 842	26.5	10.52
Debitkarte	1 638	25.4	93 896	28.7	27.04
Kreditkarte	1 005	15.6	71 801	22.0	27.11
Prepaid-(Kredit-)Karte	66	1.0	1 427	0.4	12.16
Händlerkarten/Kundenkarten	116	1.8	7 872	2.4	17.22
Rechnung*	210	3.3	47 301	14.5	95.34

Tabelle 2

FORTSETZUNG TABELLE 2 →

* Werte nicht mit Vorjahr vergleichbar, da Abfrage geändert

V. ZAHLUNGSVERHALTEN

Rechnungen werden überwiegend per Online-Überweisung bzw. E-Banking beglichen. So werden beinahe 96% der Ausgaben für einmalige oder unregelmässig wiederkehrende Zahlungen online getätigt, was einem Umsatzanteil von 98% entspricht.

Im Alltagsgebrauch dagegen noch eine untergeordnete Rolle spielen Internet- und mobile Bezahlverfahren («Mobile Payment») mit mengen- wie auch umsatzmässigen Anteilen von jeweils unter 3% am Gesamttransaktionsvolumen (vgl. Tabelle 2). Trotz guter Bekanntheitswerte und bereits beachtlicher Nutzeranteile (Prozentsatz der Teilnehmer, die angeben, das Zahlungsmittel zu nutzen bzw. schon genutzt zu haben) haben die besagten Zahlungsinstrumente bis dato keinen Eingang in das alltägliche Zahlungsverhalten gefunden.

In diesem Kontext ist auch festzuhalten, dass die Zahlungsmittelnutzung gemäss Selbsteinschätzung der Befragten und effektives Zahlungsverhalten auf Basis der Tagebuchdokumentation nicht unmittelbar vergleichbar sind, sondern gewisse Abweichungen zwischen den Werten bestehen. Grund dafür ist mitunter, dass die Tagebuchehebung nur die Einsatzhäufigkeit der Zahlungsmittel im Betrachtungszeitraum beinhaltet, die Onlinebefragung jedoch auch eine einmalige oder länger zurückliegende Nutzung mitberücksichtigt. Da insbesondere neuere Zahlungsmittel wie mobiles Bezahlen häufig unregelmässig genutzt werden, resultieren daraus tiefere Transaktions- und damit verbunden tiefere Umsatzanteile.

ZAHLUNGSMITTEL NACH TRANSAKTIONSZAHL UND UMSATZ

gemäss Tagebuch im Inland

Zahlungsmittel	Verteilung nach Transaktionszahl		Verteilung nach Umsatz		Mittlerer Transaktionsbetrag
	Anzahl Transaktionen	Transaktionsanteil in %	Umsatz in CHF	Umsatzanteil in %	Median
Vorkasse	13	0.2	1 384	0.4	60.39
Lastschriftverfahren (LSV)	6	0.1	1 092	0.3	145.51
Mobiles Bezahlen (Mobile Payment)	190	2.9	5 532	1.7	10.66
Internetbezahlverfahren	51	0.8	8 091	2.5	46.20
Andere	80	1.2	1 851	0.6	9.15
Summe	6 448	100.0	327 089	100.0	

Tabelle 2

V. ZAHLUNGSVERHALTEN

Debitkarte

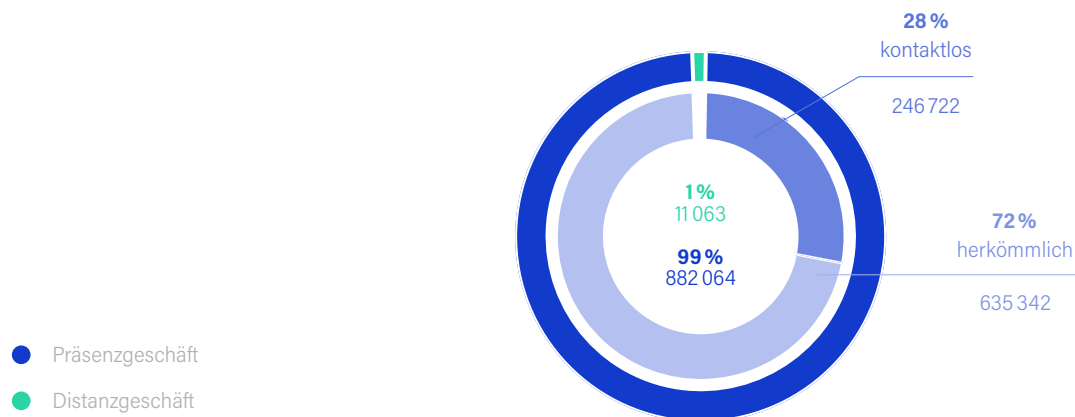
Die Beliebtheit der Debitkarte zeigt sich zusätzlich in der im Vergleich zur Kreditkarte mehr als doppelten Einsatzhäufigkeit. Mit inländischen Debitkarten wurden in 2018 rund 934 Mio. Transaktionen abgewickelt – davon 95% im In- und 5% im Ausland (vgl. Abb. 12). Von 2005 bis 2018 sind die inländischen Debitkartentransaktionen um mehr als das Dreifache gestiegen. Kontaktlose Debitkartenzahlungen machten 28% der Präsenzzahlungen im Inland aus (vgl. Abb. 11).

Mit Schweizer Debitkarten wurden in 2018 rund 51 Mia. Fr. umgesetzt – davon rund 47 Mia. Fr. (ca. 93%) im In- und rund 4 Mia. Fr. (ca. 7%) im Ausland (vgl. Abb. 14). Der Umsatz hat sich seit 2005 mehr als verdoppelt. 14% des inländischen Debitkartenumsatzes in der Schweiz am stationären Verkaufspunkt wurden 2018 kontaktlos generiert (vgl. Abb. 13).

TRANSAKTIONSHÄUFIGKEIT INLÄNDISCHER KONTAKTLOSER DEBITKARTEN IM JAHR 2018 IM INLAND

Analyse SNB-Daten – in Mio.

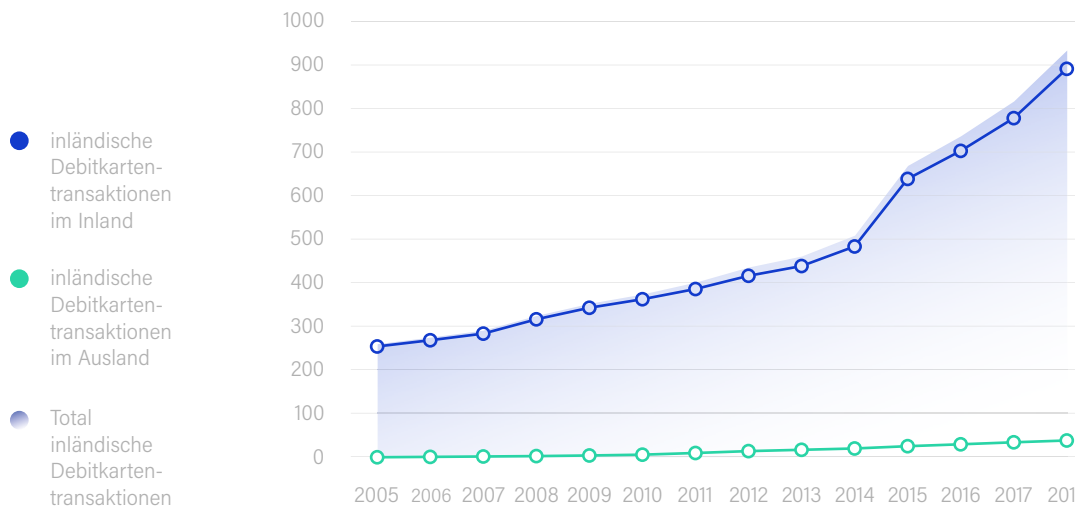
Abb. 11



ENTWICKLUNG TRANSAKTIONSHÄUFIGKEIT INLÄNDISCHER DEBITKARTEN

Analyse SNB-Daten – in Mio.

Abb. 12

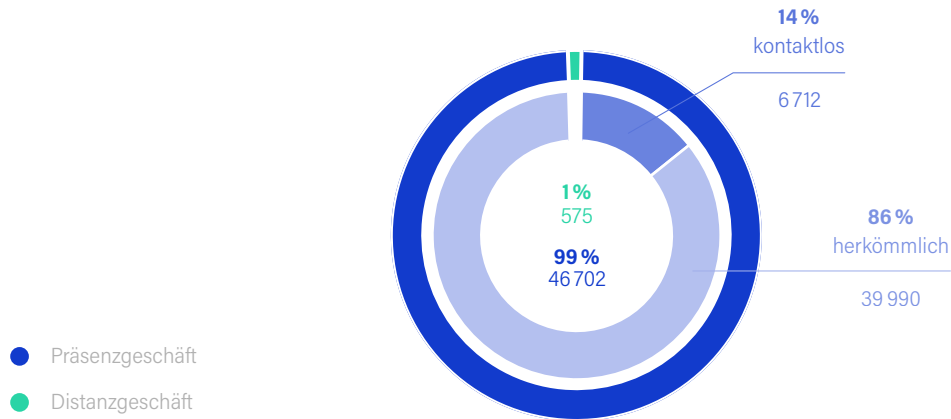


V. ZAHLUNGSVERHALTEN

UMSATZ INLÄNDISCHER KONTAKTLOSER DEBITKARTEN IM JAHR 2018 IM INLAND

Analyse SNB-Daten - in Mio. CHF

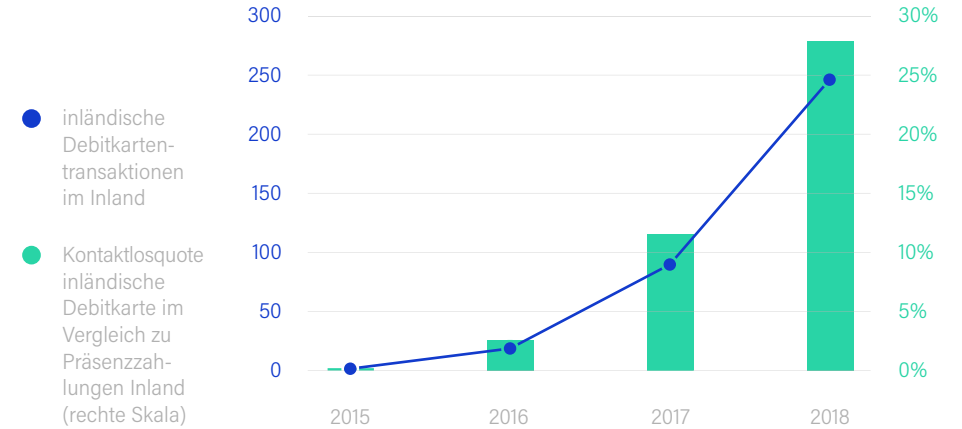
Abb. 13



ENTWICKLUNG TRANSAKTIONSHÄUFIGKEIT INLÄNDISCHER KONTAKTLOSER DEBITKARTEN

Analyse SNB-Daten - in Mio

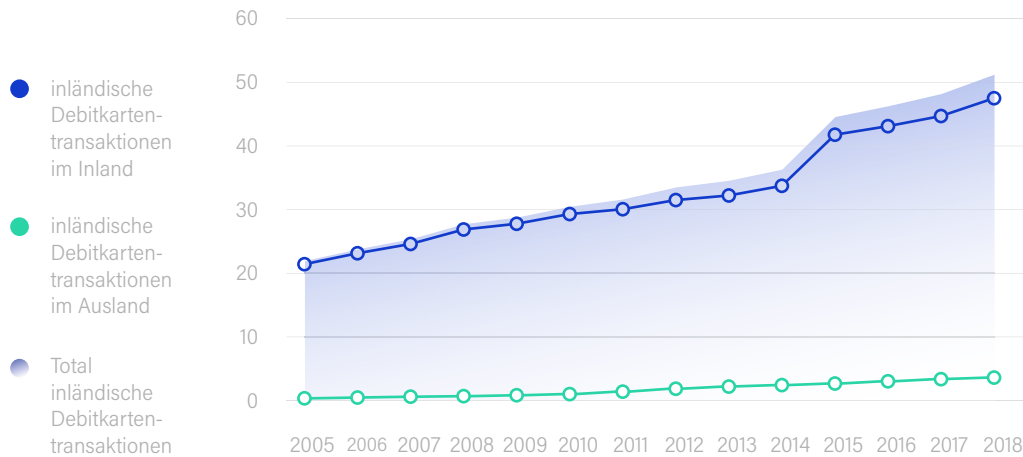
Abb. 15



ENTWICKLUNG UMSATZ INLÄNDISCHER DEBITKARTEN

Analyse SNB-Daten - in Mia. CHF

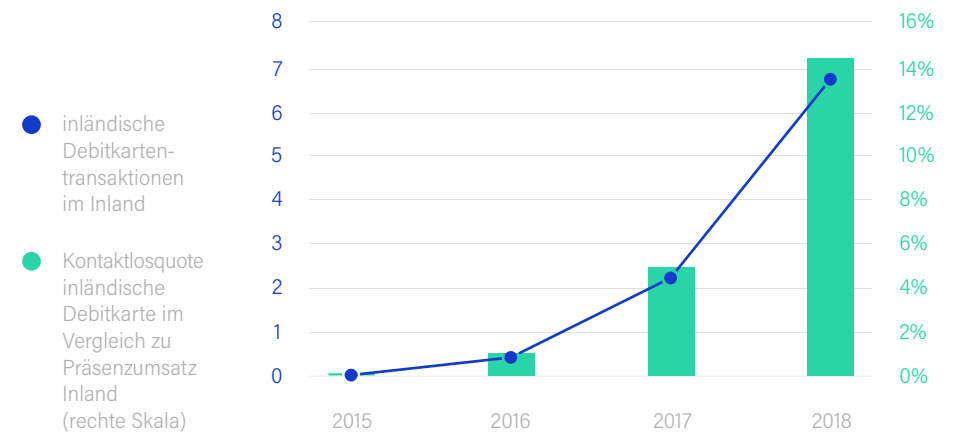
Abb. 14



ENTWICKLUNG UMSATZ INLÄNDISCHER KONTAKTLOSER DEBITKARTEN

Analyse SNB-Daten - in Mia. CHF

Abb. 16



V. ZAHLUNGSVERHALTEN

Kontaktlose inländische Debitkartentransaktionen sind im Inland von 2015-2018 um das 212-fache gestiegen (vgl. Abb. 15). Der Umsatz mit kontaktlosen inländischen Debitkarten ist von 2015-2018 um das 250-fache gestiegen (vgl. Abb. 16).

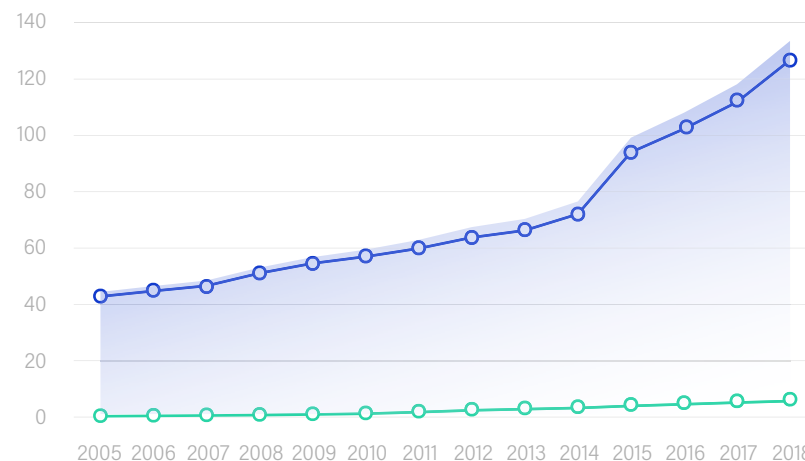
Im Durchschnitt machte eine erwachsene Person in der Schweiz in 2018 132 Debitkartentransaktionen – davon 126 (95%) im In- und rund 6 (5%) im Ausland (vgl. Abb. 17). Von 2005 bis 2018 hat sich der Debitkarteneinsatz pro erwachsene Person verdreifacht.

Der Jahresumsatz der Debitkarte pro Kopf einer erwachsenen Person belief sich in 2018 auf 7205 Fr. (vgl. Abb. 18). Seit 2005 haben sich die Ausgaben pro Kopf beinahe verdoppelt.

ANZAHL DEBITKARTENTRANSAKTIONEN PRO KOPF DER ERWACHSENEN BEVÖLKERUNG

Abb. 17

Analyse SNB-Daten

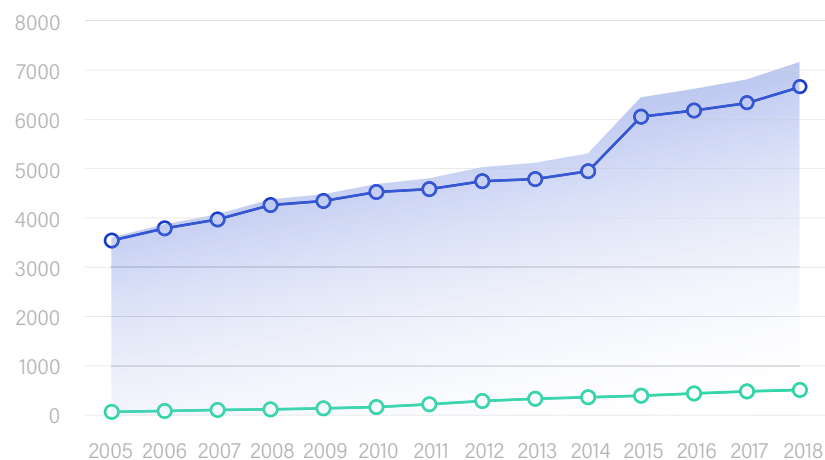


- inländische Debitkartentransaktionen im Inland
- inländische Debitkartentransaktionen im Ausland
- Total inländische Debitkartentransaktionen

JAHRESUMSATZ DER DEBITKARTE PRO KOPF DER ERWACHSENEN BEVÖLKERUNG

Abb. 18

Analyse SNB-Daten – in CHF



V. ZAHLUNGSVERHALTEN

Kreditkarte

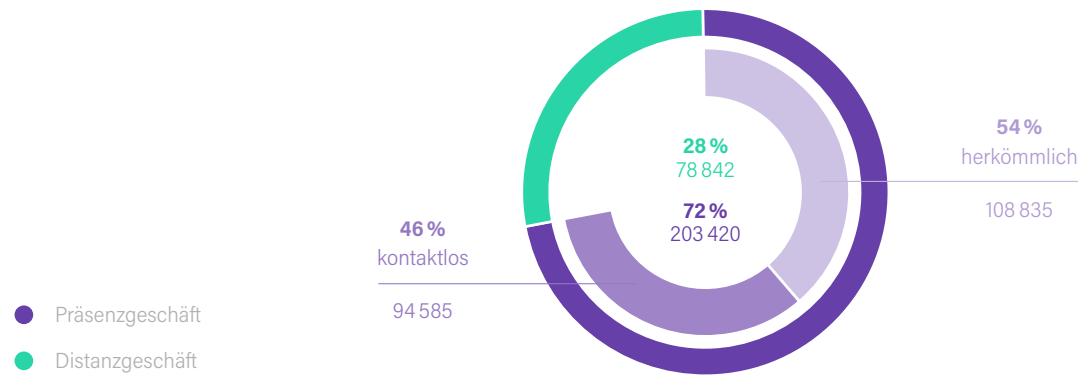
Mit inländischen Kreditkarten wurden in 2018 rund 465 Mio. Transaktionen abgewickelt – davon 60% im In- und 40% im Ausland (vgl. Abb. 20). Dies entspricht rund der Hälfte der Transaktionen mit Debitkarten. Rund die Hälfte der Präsenzzahlungen im Inland waren dabei Kontaktloszahlungen (vgl. Abb. 19). Von 2005 bis 2018 sind die inländischen Kreditkartentransaktionen um mehr als das 4-fache gewachsen.

Mit Schweizer Kreditkarten wurden in 2018 rund 44 Mia. Fr. umgesetzt – davon rund 23 Mia. Fr. (ca. 53%) im In- und rund 21 Mia. Fr. (ca. 47%) im Ausland (vgl. Abb. 22). Der Umsatz hat sich seit 2005 mehr als verdoppelt. 24% des inländischen Kreditkartenumsatzes in der Schweiz am stationären Verkaufspunkt wurden im Jahr 2018 kontaktlos generiert (vgl. Abb. 21).

TRANSAKTIONSHÄUFIGKEIT INLÄNDISCHER KONTAKTLOSER KREDITKARTEN IM JAHR 2018 IM INLAND

Analyse SNB-Daten – in Mio.

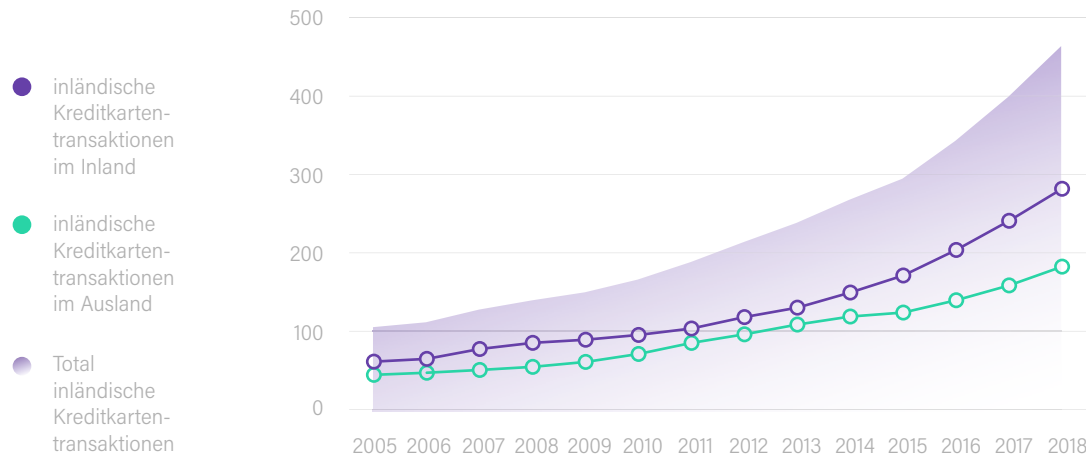
Abb. 19



ENTWICKLUNG TRANSAKTIONSHÄUFIGKEIT INLÄNDISCHER KREDITKARTEN

Analyse SNB-Daten – in Mio.

Abb. 20

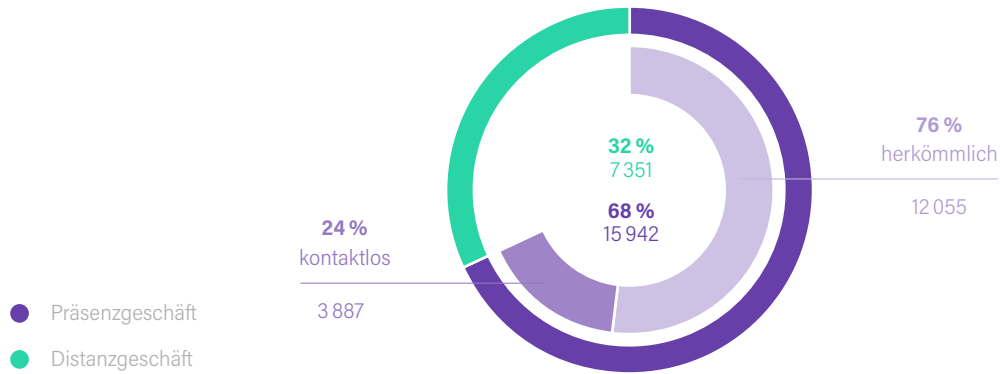


V. ZAHLUNGSVERHALTEN

UMSATZ INLÄNDISCHER KONTAKTLOSER KREDITKARTEN IM JAHR 2018 IM INLAND

Abb. 21

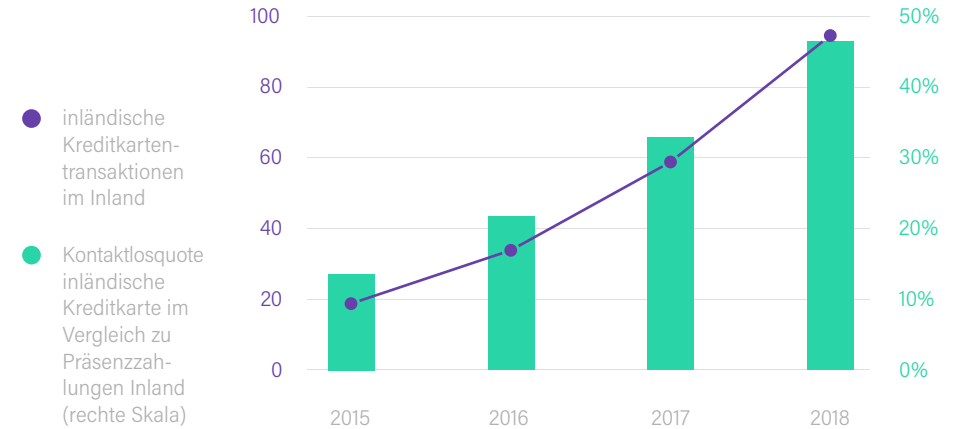
Analyse SNB-Daten – in Mio. CHF



ENTWICKLUNG TRANSAKTIONSHÄUFIGKEIT INLÄNDISCHER KONTAKTLOSER KREDITKARTEN

Abb. 23

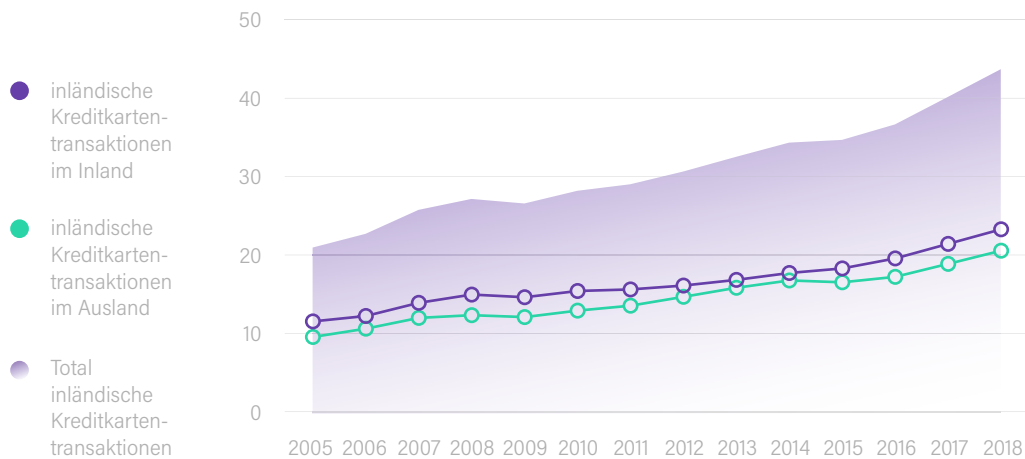
Analyse SNB-Daten – in Mio



ENTWICKLUNG UMSATZ INLÄNDISCHER KREDITKARTEN

Abb. 22

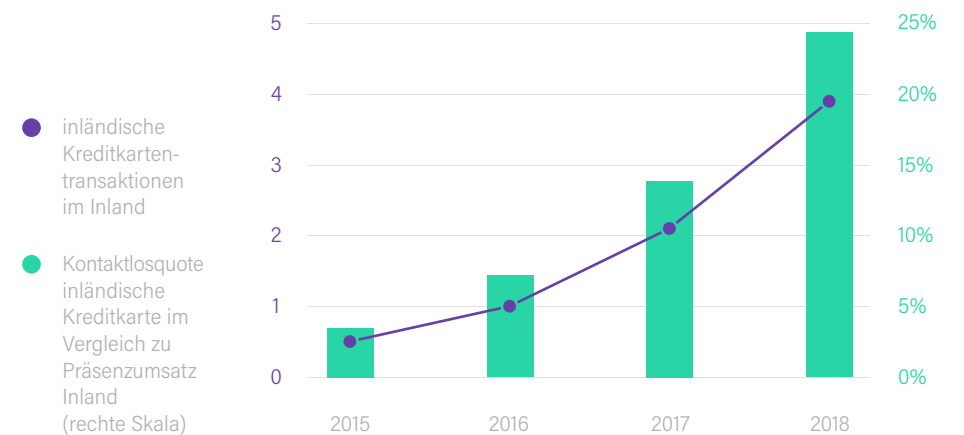
Analyse SNB-Daten – in Mia. CHF



ENTWICKLUNG UMSATZ INLÄNDISCHER KONTAKTLOSER KREDITKARTEN

Abb. 24

Analyse SNB-Daten – in Mia. CHF



V. ZAHLUNGSVERHALTEN

Kontaktlose inländische Kreditkartentransaktionen sind im Inland von 2015-2018 um das 5-fache gestiegen, während der Umsatz mit kontaktlosen inländischen Kreditkarten um das 8-fache zugenommen hat (vgl. Abb. 23 und Abb. 24).

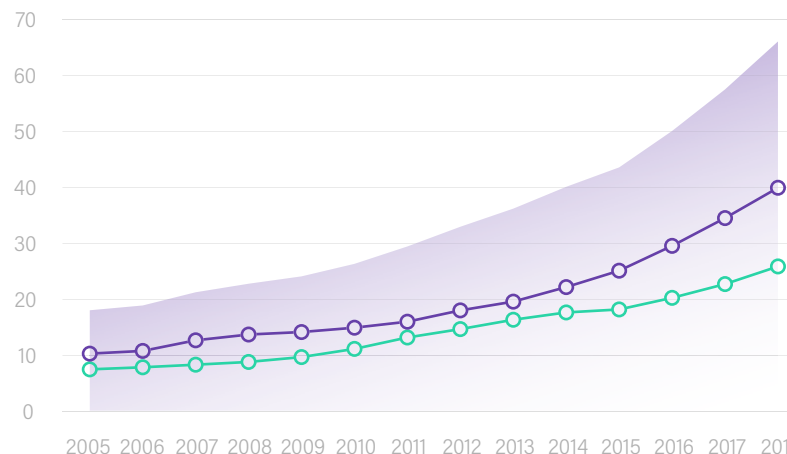
Im Durchschnitt machte eine erwachsene Person in der Schweiz in 2018 66 Kreditkartentransaktionen – davon 40 (60%) im In- und 26 (40%) im Ausland (vgl. Abb. 25). Die inländische Kreditkarte wurde somit in 2018 pro Kopf exakt halb so viel mal verwendet wie die Debitkarte. Von 2005 bis 2018 hat der Kreditkarteneinsatz pro Kopf mehr als 3,5-fach zugenommen.

Der Jahresumsatz der Kreditkarte pro Kopf einer erwachsenen Person belief sich in 2018 auf 6 205 Fr. (vgl. Abb. 26). Seit 2005 haben sich die Ausgaben pro Kopf mit Kreditkarte knapp verdoppelt.

ANZAHL KREDITKARTENTRANSAKTIONEN PRO KOPF DER ERWACHSENEN BEVÖLKERUNG

Abb. 25

Analyse SNB-Daten

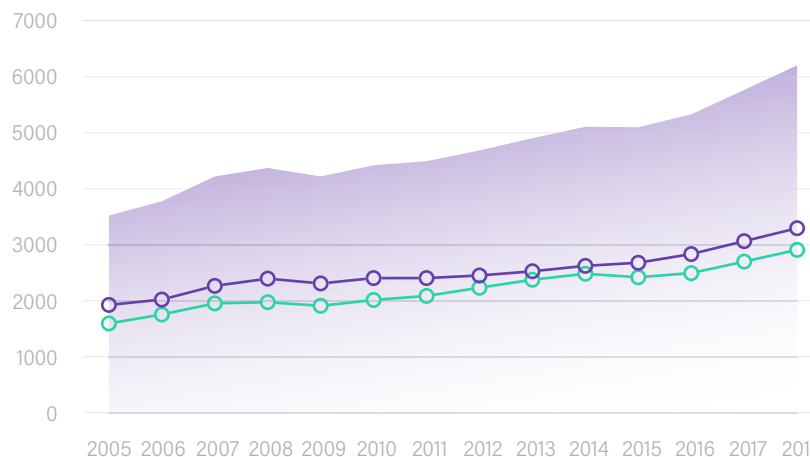


- inländische Kreditkartentransaktionen im Inland
- inländische Kreditkartentransaktionen im Ausland
- Total inländische Kreditkartentransaktionen

JAHRESUMSATZ DER KREDITKARTE PRO KOPF DER ERWACHSENEN BEVÖLKERUNG

Abb. 26

Analyse SNB-Daten - in CHF



Schwerpunkt Gebühren

Die Umfrageergebnisse legen nahe, dass im Umgang mit der Gebührenfrage bei Kartenzahlungen gewisse Informationsdefizite und teilweise erhebliche Unsicherheiten bestehen.

Rund jeder Zehnte geht fälschlicherweise davon aus, dass Inlandtransaktionen mit Debitkarte vor Ort im stationären Handel für den Käufer kostenpflichtig sind, bei Online-Zahlungen ist es knapp jeder Fünfte.

Vergleichsweise höher liegen die Werte bei Kreditkartentransaktionen: So rechnen bei Inlandzahlungen im Präsenzgeschäft 27% mit Gebühren, bei Zahlungen im Internet ist es sogar jeder Dritte.

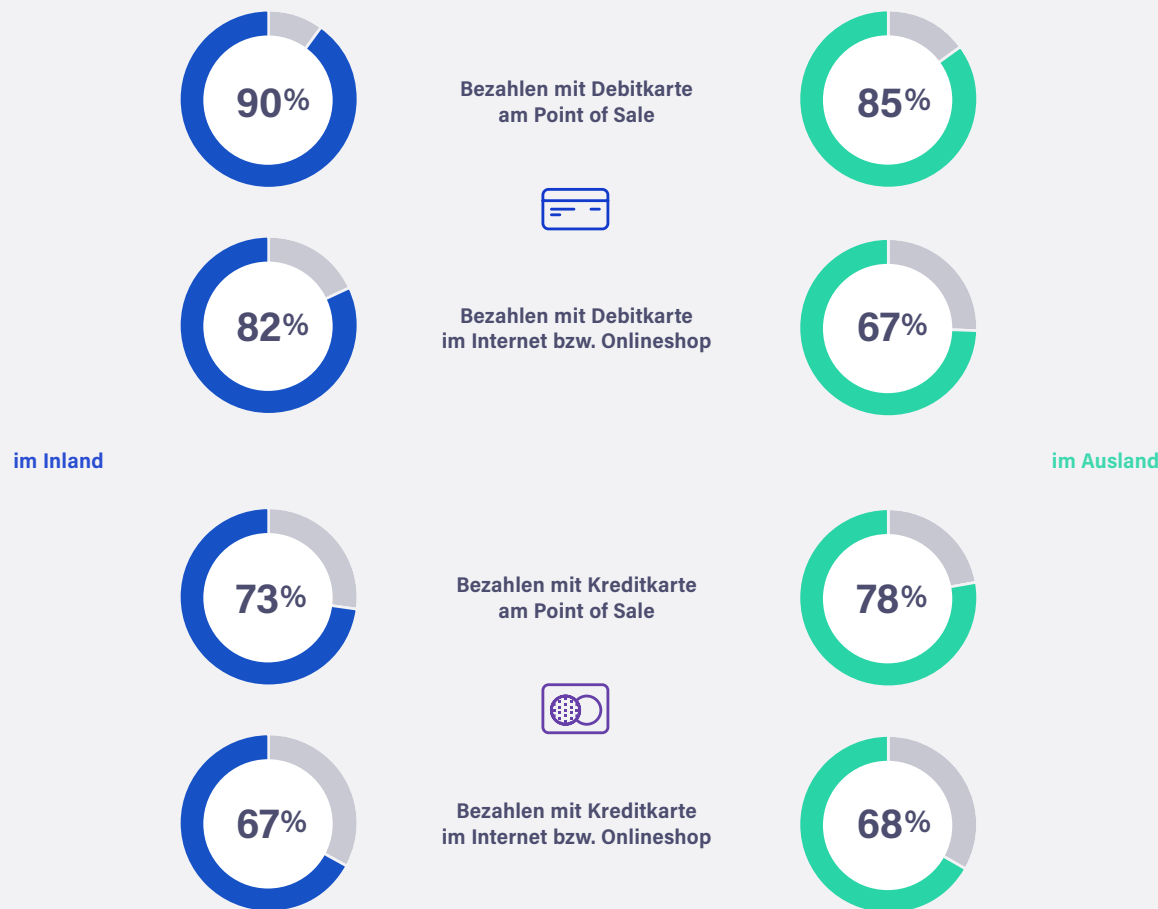
Demgegenüber nochmals deutlich erhöht sind die Fehlerquoten bei Auslandstransaktionen. Mit Blick auf Debitkartentransaktionen am POS vertreten rund 15% der Befragten die Auffassung, dass beim Bezahlen keine Gebühren anfallen, beim Bezahlen im Internet sind es über 33%. Ähnlich präsentiert sich die Situation auch bei den Kreditkartentransaktionen. Entsprechend gehen in Verbindung mit POS-Transaktionen 22% der Befragten fälschlicherweise davon aus, dass keine Gebühren anfallen, bei Internet-Transaktionen liegt der Fehleranteil bei 32%.

Neben den Fehlerquoten ist zur Beurteilung des Informationsstandes auch von Interesse, wie sicher sich die Befragten ihrer Antworten sind, wobei die Antwortsicherheit in Abhängigkeit der Zahlungssituation und des Zahlungsmittels variiert.

Während die Befragten mit dem POS-Szenario gut vertraut sind und folglich die Antworten besser einschätzen können, steigt der Unsicherheitsfaktor bei Internet-Zahlungen deutlich an. Dies gilt analog auch für Debit- im Vergleich zu Kreditkartenzahlungen.

EINSCHÄTZUNG DER GEBÜHREN IN UNTERSCHIEDLICHEN BEZAHLSSITUATIONEN

Anteil korrekter Antworten



Obwohl die Fehlerquoten im Fall von Debitkartenzahlungen generell tiefer liegen, fällt den Befragten die Einschätzung ihrer Antworten in Bezug auf Debitkartentransaktionen, insbesondere auch im Hinblick auf Auslandzahlungen, deutlich schwerer.

Hinweis: Die Abfrage bezog sich ausschließlich auf die gängigsten Kartenprodukte. Neuere Zahlungsmittel wie z.B. Revolut sind nicht berücksichtigt.

V. ZAHLUNGSVERHALTEN

Zahlungsverhalten in Abhängigkeit des Zahlbetrages

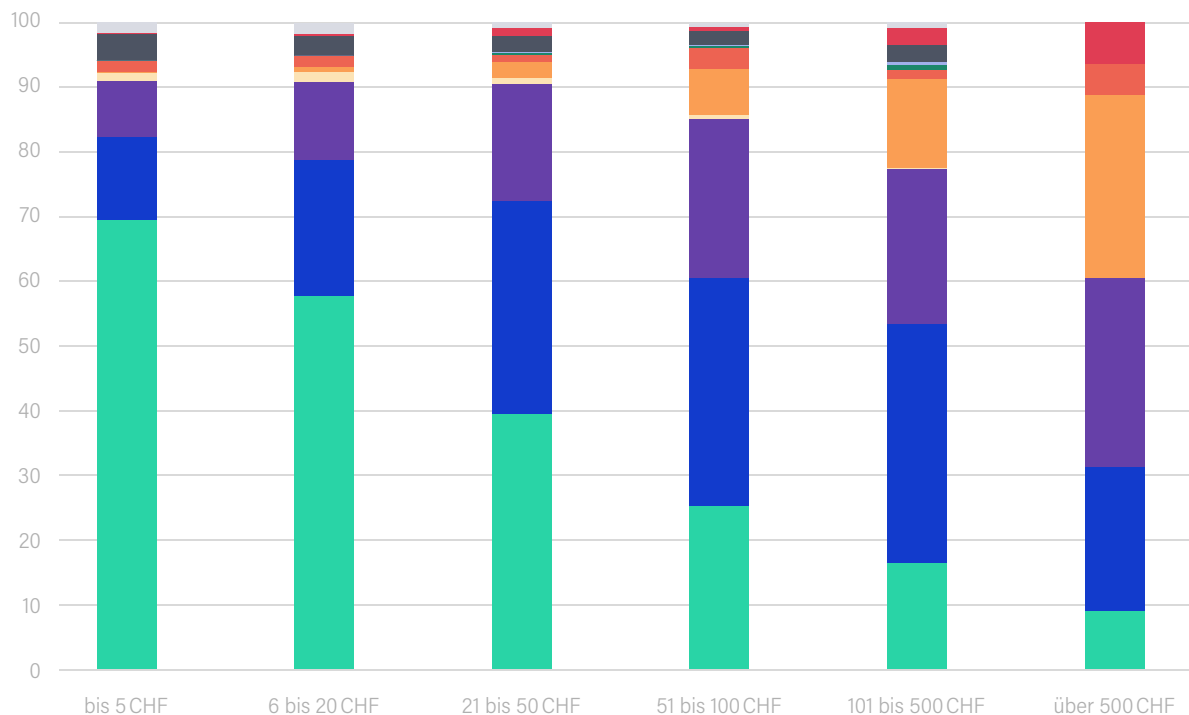
Wie die Analyse des Zahlungstagebuchs zeigt, hat die Höhe des Zahlbetrages einen massgeblichen Einfluss auf die Wahl des Zahlungsmittels (vgl. Abb. 27 und 28).

So ist Bargeld für Zahlungen unter 20 Fr. nach wie vor das mit Abstand am häufigsten verwendete Zahlungsinstrument. Ein Grossteil der Bartransaktionen (72%) entfällt auf Kleinbeträge bis 20 Fr., davon 27% auf Kleinstbeträge bis 5 Fr. Hauptgründe für Barzahlungen sind gemäss Aussage der Befragten soziale Normen («Kleinbeträge sollten bar bezahlt werden»), die Macht der Gewohnheit, die hohe Praktikabilität sowie die Möglichkeit, «Münz loszuwerden».

Nebst Bargeld werden für die Begleichung von Klein- und Kleinstbeträgen überproportional häufiger auch kontaktlose und mobile Bezahlverfahren (insbesondere «In-App»-Zahlungen), Händlerkarten sowie die Prepaid-Karte eingesetzt.

ZAHLUNGSMITTEL NACH BETRAGSBEREICH IM INLAND

Transaktionsanteile in %, gemäss Tagebuch



- Bargeld
- Debitkarte
- Kreditkarte
- Prepaid-(Kredit-)Karte
- Rechnung
- Händlerkarten/Kundenkarten
- Vorkasse
- Lastschriftverfahren (LSV)
- Mobiles Bezahlen (Mobile Payment)
- Internetbezahlverfahren
- Andere Zahlungsmittel

Abb. 27
Basis: 6 450

V. ZAHLUNGSVERHALTEN

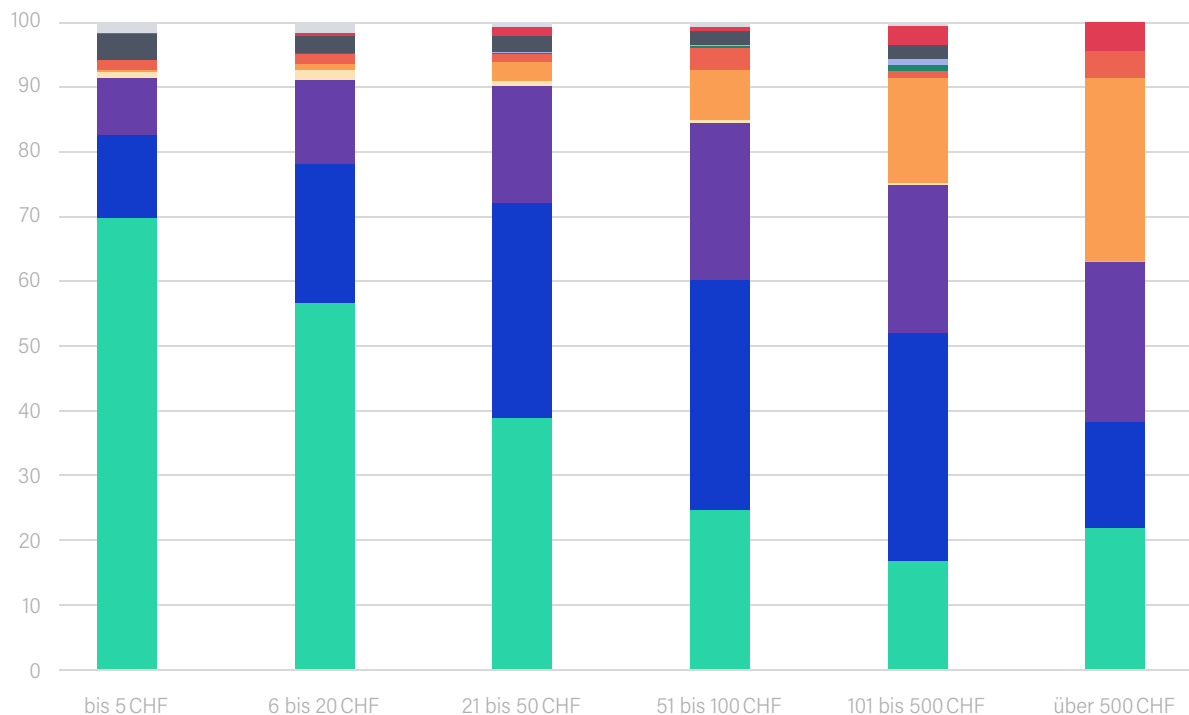
Kartenzahlungen werden grundsätzlich ab Beträgen über 5 Fr. relevant. Während die herkömmliche Debitkarte allerdings bereits im Betragsbereich zwischen 6 und 20 Fr. vermehrt eingesetzt wird, gelangt die Kreditkarte in der Regel erst ab 20 Fr. zum Einsatz. Demgegenüber hat beim kontaktlosen Bezahlen die Höhe des Betrags keinen merklichen Einfluss auf die Wahl des entsprechenden Zahlungsmittels (Debit- oder Kreditkarte).

Die Übergangsschwelle von Bar- zu Kartentransaktionen (also derjenige Punkt, wo der Anteil Kartentransaktionen denjenigen der Bartransaktionen überwiegt) liegt im Bereich zwischen 20 und 50 Fr, wobei Kartenzahlungen mit steigender Betragshöhe bis zu einer Obergrenze von 500 Fr. anteilmässig zunehmen. Bei darüber liegenden Beträgen gewinnt wiederum Bargeld verstärkt an Relevanz.

Bei Beträgen ab 100 Fr. sind in erster Linie klassische Distanzzahlungsmittel wie Rechnung, Vorkasse und LSV sowie auch herkömmliche (Debit- oder Kredit-)Kartenzahlungen und Internetbezahlverfahren vorherrschend, wobei Grossbeträge über 500 Fr. überproportional häufiger per Online-Überweisung beglichen werden.

ZAHLUNGSMITTEL NACH BETRAGSBEREICH IM INLAND

Umsatzanteile in %, gemäss Tagebuch



- Bargeld
- Debitkarte
- Kreditkarte
- Prepaid-(Kredit-)Karte
- Rechnung
- Händlerkarten/Kundenkarten
- Vorkasse
- Lastschriftverfahren (LSV)
- Mobiles Bezahlen (Mobile Payment)
- Internetbezahlverfahren
- Andere Zahlungsmittel

Abb. 28
Basis: 327 089 CHF

V. ZAHLUNGSVERHALTEN

Zahlungsverhalten in Abhängigkeit der Bezahlsituation

Neben dem Zahlungsbetrag ist die Zahlungsmittelwahl auch abhängig von der Bezahlsituation und dem Zahlungs-ort bzw. Zahlungszweck.

Rein mengenmässig konzentriert sich der Grossteil (86%) der Transaktionen auf das Präsenzgeschäft, das Distanzgeschäft macht lediglich einen Zehntel aller getätigten Transaktionen aus. Überweisungen an Privatpersonen («Peer-to-Peer»-Zahlungen) haben einen Anteil von 4% an der Gesamtheit aller Transaktionen (vgl. Abb. 29).

Gemessen am Umsatz fallen die Unterschiede jedoch deutlich geringer aus: Während 63% der Umsätze im stationären Geschäft generiert werden, erreicht das Distanzgeschäft aufgrund der verhältnismässig höheren Transaktionsbeträge einen beachtlichen Anteil von 28% am gesamten Umsatzvolumen. «Peer-to-Peer»-Überweisungen machen derzeit 9% aus (vgl. Abb. 29).

Im stationären Handel entfällt mit 42% der grösste Anteil der Umsätze auf Debitkartentransaktionen, gefolgt von Bartransaktionen mit 34% (vgl. Tabelle 3). Während Barzahlungen gegenüber dem Vorjahr leicht rückläufig sind (minus 2,6PP geg. 2018), ist bei Debitkartentransaktionen eine deutliche Zunahme zu beobachten (plus 4,8PP geg. 2018). Dies verdeutlicht den weiterhin hohen Stellenwert von Bargeld im Präsenzgeschäft, zeigt aber zugleich das Potenzial von Debit-Modellen.

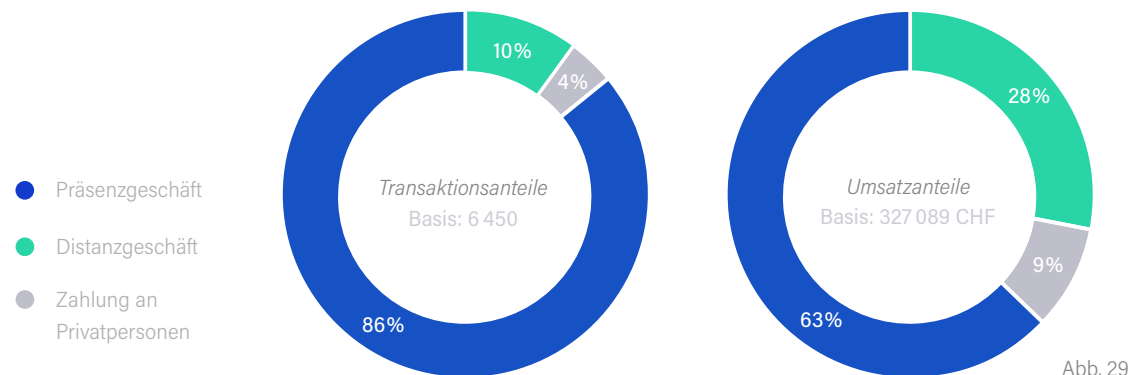


Abb. 29

Präsenzgeschäft

ZAHLUNGSMITTEL NACH TRANSAKTIONSZAHL UND UMSATZ

gemäss Tagebuch im Inland

Zahlungsmittel	Verteilung nach Transaktionszahl		Verteilung nach Umsatz	
	Anzahl Transaktionen	Transaktionsanteil in %	Umsatz in CHF	Umsatzanteil in %
Bargeld	2 867	51,7	69 065	33,5
Debitkarte	1 575	28,4	86 664	42,1
Kreditkarte	788	14,2	39 533	19,2
Prepaid-(Kredit-)Karte	52	0,9	916	0,4
Händlerkarten/Kundenkarten	104	1,9	6 174	3,0
Mobiles Bezahlen (Mobile Payment)	84	1,5	2 191	1,1
Andere	75	1,4	1 419	0,7
Summe	5 545	100,0	205 961	100,0

Tabelle 3

V. ZAHLUNGSVERHALTEN

Distanzgeschäfte werden überwiegend über die Kreditkarte oder per Online-Überweisung bzw. Rechnung abgewickelt (vgl. Tabelle 4). Dabei erfolgen rund 36% der getätigten Zahlungen via Kreditkarte (inkl. Prepaid), was einem umsatzmässigen Anteil von ebenfalls 36% entspricht. Weitere 29% erfolgen via Online-Überweisung bzw. Rechnung mit einem dazugehörigen Umsatzvolumen von 45%. Knapp 15% der Zahlungen werden über das Smartphone getätigt, wobei der damit verbundene wertmässige Anteil in diesem Fall erst bei 3% liegt.

Distanzgeschäft

ZAHLUNGSMITTEL NACH TRANSAKTIONSZAHL UND UMSATZ

gemäss Tagebuch im Inland

Zahlungsmittel	Verteilung nach Transaktionszahl		Verteilung nach Umsatz	
	Anzahl Transaktionen	Transaktionsanteil in %	Umsatz in CHF	Umsatzanteil in %
Debitkarte	56	8.8	5 966	6.5
Kreditkarte	213	33.3	31 961	35.1
Prepaid-(Kredit-)Karte	14	2.2	381	0.4
Händlerkarten/Kundenkarten	11	1.7	1 685	1.8
Rechnung*	188	29.4	40 740	44.7
Vorauskasse	11	1.7	1 144	1.3
Lastschriftverfahren (LSV)	4	0.6	873	1.0
Mobiles Bezahlen (Mobile Payment)	95	14.9	2 885	3.2
Internetbezahlverfahren	45	7.0	5 227	5.7
Andere	2	0.3	293	0.3
Summe	639	100.0	91 154	100.0

Tabelle 4

* Werte nicht mit Vorjahr vergleichbar, da Abfrage geändert

V. ZAHLUNGSVERHALTEN

Zahlungsort

Tabelle 5 gibt einen Überblick über die Verteilung der Umsätze und Transaktionen in Abhängigkeit des Zahlungsortes bzw. Verwendungszwecks.

Mit Blick auf den Zahlungsmiteinsatz bzw. Verwendungszweck der Ausgaben dominieren im umsatzstarken Einzelhandel Kartenzahlungen.

Bargeld wird gegenüber anderen Zahlungsmitteln deutlich häufiger in Restaurants und in Bäckereien sowie an Aussenverkaufsstellen (Kiosk, Take-away) eingesetzt.

Während die Debitkarte sehr vielseitig über verschiedene Ausgabenkategorien zum Einsatz kommt, findet die Kreditkarte überwiegend in Restaurants, für Freizeitaktivitäten, an Tankstellen sowie auf Reisen Anwendung.

ZAHLUNGORT NACH TRANSAKTIONSZAHL UND UMSATZ

gemäss Tagebuch im Inland

Zahlungsort	Verteilung nach Transaktionszahl		Verteilung nach Umsatz		Mittlerer Transaktionsbetrag
	Anzahl Transaktionen	Transaktionsanteil in %	Umsatz in CHF	Umsatzanteil in %	Median
Einzelhandel für den täglichen Bedarf	2 410	37.4	87 297	26.7	19.12
Persönliche Bekleidung	154	2.4	16 190	4.9	62.08
Apotheke/Medikamente	92	1.4	5 063	1.5	33.28
Einzelhandel für längerfristige Anschaffungen	166	2.6	33 934	10.4	58.69
Tankstelle/Benzin	246	3.8	12 334	3.8	51.31
Kiosk, Bäckerei	444	6.9	4 987	1.5	6.80
Restaurant	703	10.9	20 734	6.3	16.45
Café, Kneipe, Imbiss, Schnellrestaurant, Take-away, Lieferdienste, Bar, Club	767	11.9	10 279	3.1	8.79
Freizeitaktivitäten/Unterhaltung	273	4.2	22 734	7.0	31.01
Dienstleistungsbetrieb (z.B. Coiffeur)	149	2.3	15 097	4.6	56.25
Hotel, Pension	12	0.2	7 682	2.3	150.09

Tabelle 5

FORTSETZUNG TABELLE 5 →

V. ZAHLUNGSVERHALTEN

Im Versandhandel, bei Ausgaben an Privatpersonen sowie bei Spenden und bei Zahlungen an öffentliche Ämter ist häufig die Rechnung bzw. Überweisung das Zahlungsmittel der Wahl.

Internetbezahlverfahren werden mehrheitlich für die Begleichung von Aufwendungen im Bereich Freizeitaktivitäten und Mobilität sowie für Bestellungen beim Versandhandel, Ausgaben an Privatpersonen und Zahlungen an öffentliche Ämter genutzt.

Mobile Bezahlmethoden kommen nebst dem Einzelhandel für den täglichen Bedarf vor allem für Ausgaben im Zusammenhang mit Mobilität (ÖV, Parking) zum Einsatz.

ZAHLUNGORT NACH TRANSAKTIONSZAHL UND UMSATZ

gemäss Tagebuch im Inland

Zahlungsort	Verteilung nach Transaktionszahl		Verteilung nach Umsatz		Mittlerer Transaktionsbetrag
	Anzahl Transaktionen	Transaktionsanteil in %	Umsatz in CHF	Umsatzanteil in %	Median
Mobilität, Reise, Parking, Transport	470	7.3	21 677	6.6	6.91
Automaten (z.B. Zigaretten, Selecta)	90	1.4	306	0.1	2.15
Bestellungen beim Versandhandel ohne Internet (z.B. Kataloge, Teleshopping)	30	0.5	2 569	0.8	60.39
Ausgaben an Privatpersonen (z.B. Babysitting, Nachhilfe)	40	0.6	9 229	2.8	54.29
Private Begleichungen (z.B. Taschengeld)	65	1.0	11 580	3.5	40.79
Ausgaben/Spenden an wohltätige Organisationen	48	0.7	3 547	1.1	35.61
Zahlungen an Ämter/öffentliche Verwaltungen (z.B. Bussen, Gebühren)	58	0.9	8 050	2.5	42.09
Andere	233	3.6	33 801	10.3	36.36
Summe	6 450	100.0	327 089	100.0	

Tabelle 5

VI. Blick in die Zukunft

Neue Bezahlformen

Unter die neueren Bezahlformen fallen das kontaktlose Bezahlen mit Kredit- und Debitkarte («Contactless Payment») sowie mobile Bezahlverfahren («Mobile Payment»).

Die Kontaktlosfunktion der Kreditkarte wurde ab 2007 schrittweise eingeführt, diejenige der Debitkarte flächendeckend ab 2015. Während der Kartenbestand von in der Schweiz ausgestellten Kontaktloskreditkarten im Vergleich zum Vorjahr mit 95% stabil geblieben ist, hat die Anzahl kontaktlosfähiger Debitkarten, die im vergangenen Jahr in Umlauf gebracht wurden, nochmals deutlich zugenommen (plus 20,0 PP geg. 2018) und liegt gegenwärtig bei einem Anteil von 71% am gesamten Debitkartenvolumen.

Die höhere Verbreitung spiegelt sich auch in der Nutzung wider: Von den 93% der Befragten, die eine Debitkarte nutzen, nutzen 54% die Funktion zum kontaktlosen Bezahlen, was einer Steigerung von 46% entspricht. Noch verbreiteter ist das kontaktlose Bezahlen mittels Kreditkarte: Von den 79% der Befragten, die eine Kreditkarte (exkl. Prepaid) nutzen, setzen 69% die Kontaktlosfunktion ihrer Karte ein.

Verständnis von Mobile Payment

Unter den Befragten gibt es noch kein einheitliches Verständnis von «Mobile Payment» (vgl. Abb. 30). Am stärksten assoziiert wird der Begriff mit Zahlungen in einer App mit integrierter Bezahlfunktion (63%), Bezahlen mit dem Mobiltelefon vor Ort in einem Ladengeschäft (53%) sowie Bezahlen mit dem Mobiltelefon im Internet bzw. in einem Onlineshop (47%). 39% verstehen unter «Mobile Payment» «Peer-to-Peer»-Zahlungen im Inland. Ein vergleichsweise kleinerer Anteil (15%) bringt mobiles Bezahlen mit Überweisungen an Privatpersonen im Ausland in Verbindung, rund 13% mit «Wearables».

Gegenüber der Vorgängermessung 2018 hat in der Wahrnehmung der Befragten eine Verlagerung der Bedeutung von mobilem Bezahlen als POS-Zahlungen in Richtung «Peer-to-Peer-», «In-App»- sowie Online-Zahlungen («Remote Payments») stattgefunden.

ASSOZIATIONEN MOBILE PAYMENT

Gestützte Abfrage

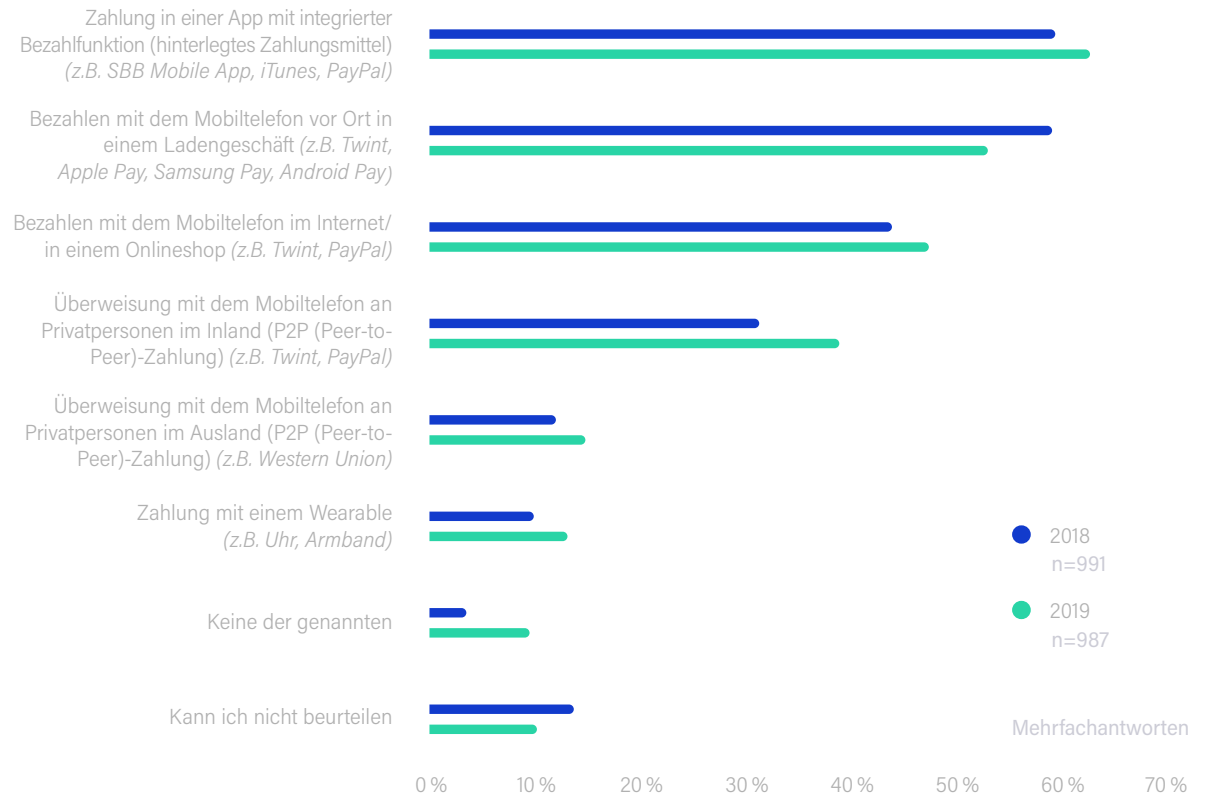


Abb. 30

Frage: Welche der aufgeführten Bezahlmethoden bringen Sie im Allgemeinen mit mobilem Bezahlen in Verbindung?

Basis: Befragte, die angegeben haben, mobiles Bezahlen zu kennen

VI. BLICK IN DIE ZUKUNFT

Gefallen der neuen Bezahlformen

Neue Bezahlformen sind klar im Aufwind. Danach gefragt, wie gut die neuen Bezahlformen gefallen, wird die Kontaktlosfunktion mit einer durchschnittlichen Punktzahl von 3,8 auf einer 5er-Skala signifikant positiver bewertet als im Vorjahr (MW 3,5) (vgl. Abb. 31). Diesbezüglich sind keine nennenswerten Unterschiede zwischen kontaktlosem Bezahlen mittels Debitkarte und kontaktlosem Bezahlen mittels Kreditkarte zu verzeichnen.

Analog verhält es sich beim mobilen Bezahlen. Mit einer durchschnittlichen Punktzahl von 3,7 auf einer 5er-Skala wird dieses deutlich besser bewertet als noch im Vorjahr (MW 3,3) (vgl. Abb. 32).

Dies gilt nicht nur für mobiles Bezahlen generell, sondern für sämtliche Ausprägungen von mobilem Bezahlen, wobei teilweise deutliche Unterschiede zwischen den Bezahlformen festzustellen sind (vgl. Abb. 33). Während mobiles Bezahlen am POS bzw. vor Ort in einem Ladengeschäft mit einem Mittelwert von 3,4 noch eher verhalten beurteilt wird und mit 23% einen relativ hohen Skeptiker-Anteil umfasst, erfreuen sich mobiles Bezahlen im Internet sowie «In-App»-Zahlungen mit einem Durchschnittswert von jeweils 3,9 bereits grosser Beliebtheit und platzieren sich damit auf der Beliebtheitskala sogar vor dem kontaktlosen Bezahlen.

Erwartungsgemäss gefallen Nutzern die neuen Bezahlformen deutlich besser als Nichtnutzern. Dementsprechend bewerten Kontaktlos-Nutzer das Bezahlverfahren sehr positiv (Mittelwert 4,4), bei den Nichtnutzern hingegen fällt die Bewertung differenzierter aus: 39% gefällt das kontaktlose Bezahlen nicht oder eher nicht, weiteren 39% gefällt es hingegen gut oder sogar sehr gut. Nicht überraschend zeigt sich ein ähnliches Bild bezüglich «Mobile Payment»: So liegen die Mittelwerte der Beurteilungen von Nutzern jeweils um rund einen Skalenpunkt höher als diejenigen der Nichtnutzer.

GESAMTEINDRUCK KONTAKTLOSES BEZAHLEN - VORJAHRESVERGLEICH

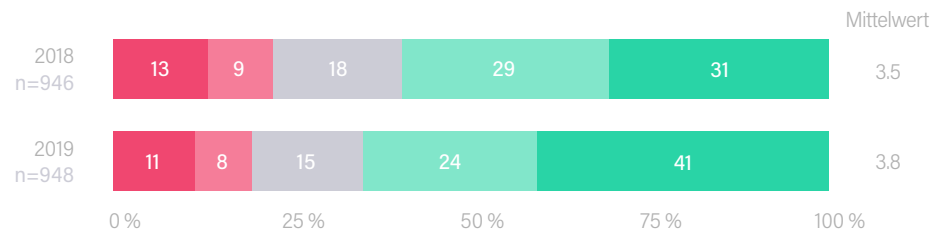


Abb. 31

Frage: Wie gut gefällt Ihnen kontaktloses Bezahlen?

Basis: Befragte, die kontaktloses Bezahlen kennen

GESAMTEINDRUCK MOBILES BEZAHLEN - VORJAHRESVERGLEICH

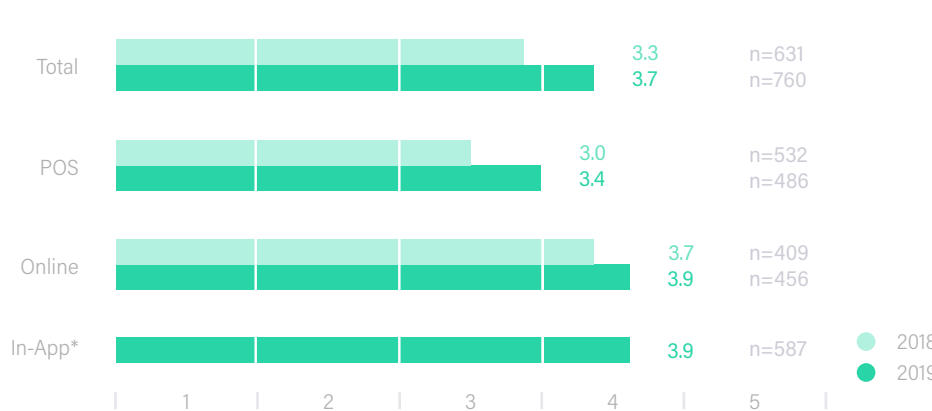


Abb. 32

Frage: Wie gut gefällt Ihnen mobiles Bezahlen?

Basis: Befragte, die mobiles Bezahlen kennen

*neu aufgenommen ab SPM19

Mittelwertskala:
1 = gefällt mir überhaupt nicht
5 = gefällt mir sehr gut

GESAMTEINDRUCK MOBILE-PAYMENT-FORMEN

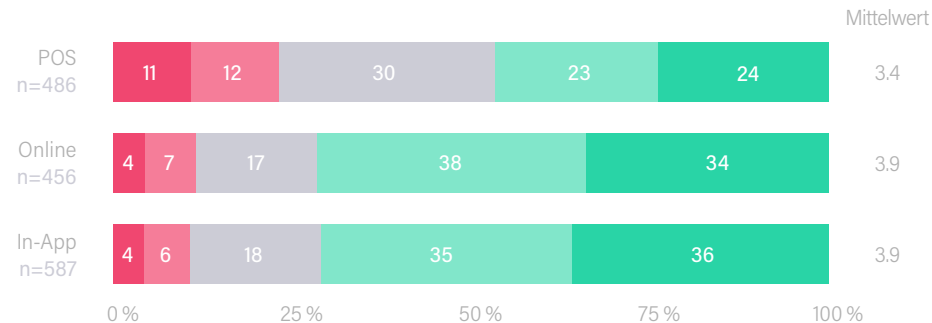


Abb. 33

Frage: Wie gut gefällt Ihnen mobiles Bezahlen?

Basis: Befragte, die mobiles Bezahlen kennen

● gefällt mir überhaupt nicht ● gefällt mir eher nicht ● weder noch ● gefällt mir eher gut ● gefällt mir sehr gut

VI. BLICK IN DIE ZUKUNFT

Nutzungsintention neuer Bezahlformen

Neue Bezahlformen besitzen auch weiterhin Potenzial. Entsprechend könnten sich über 58% der Befragten grundsätzlich vorstellen, kontaktloses Bezahlen innerhalb der nächsten drei Jahre (noch häufiger) zu nutzen, was einem Anstieg von 4,5 PP gegenüber 2018 entspricht (vgl. Abb. 34). Dabei fällt das Nutzungspotenzial bei der Debitkarte deutlich höher aus als bei der Kreditkarte, was mitunter auf die Zunahme kontaktlosfähiger Debitkarten zurückzuführen sein dürfte.

Vergleichsweise noch deutlicher zugenommen hat die Nutzungsintention von mobilem Bezahlen (Steigerung um 0,6 Skaleneinheiten auf einer 5er-Skala) (vgl. Abb. 35).

ZUKÜNFTIGE NUTZUNG KONTAKTLOSES BEZAHLEN - VORJAHRESVERGLEICH

Abb. 34

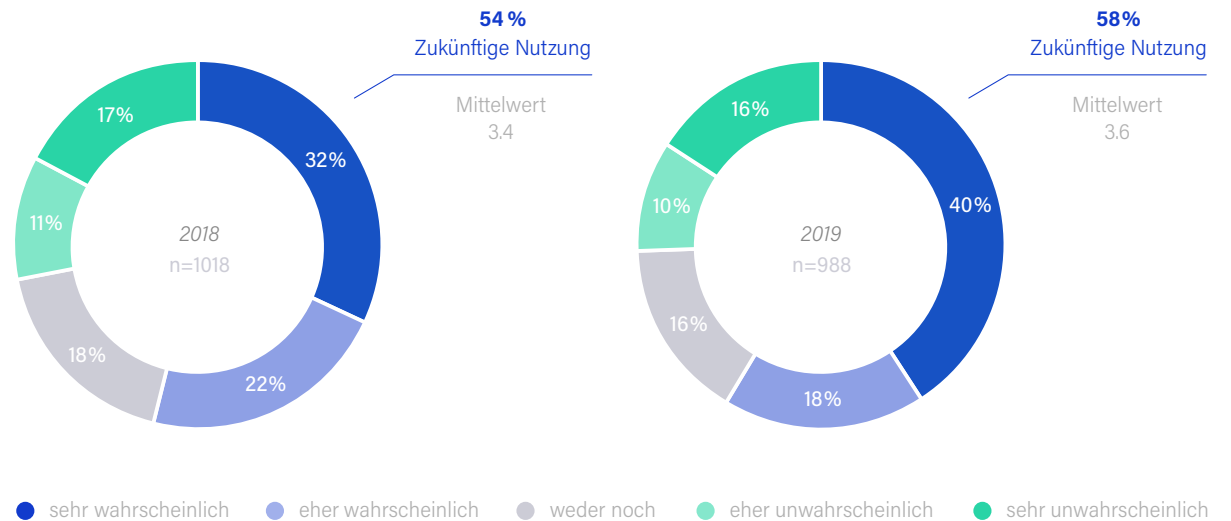


Abb. 34

Frage: Für wie wahrscheinlich halten Sie es, dass Sie kontaktloses Bezahlen innerhalb der nächsten drei Jahre (noch) häufiger nutzen werden?

Basis: Befragte, die kontaktloses Bezahlen kennen

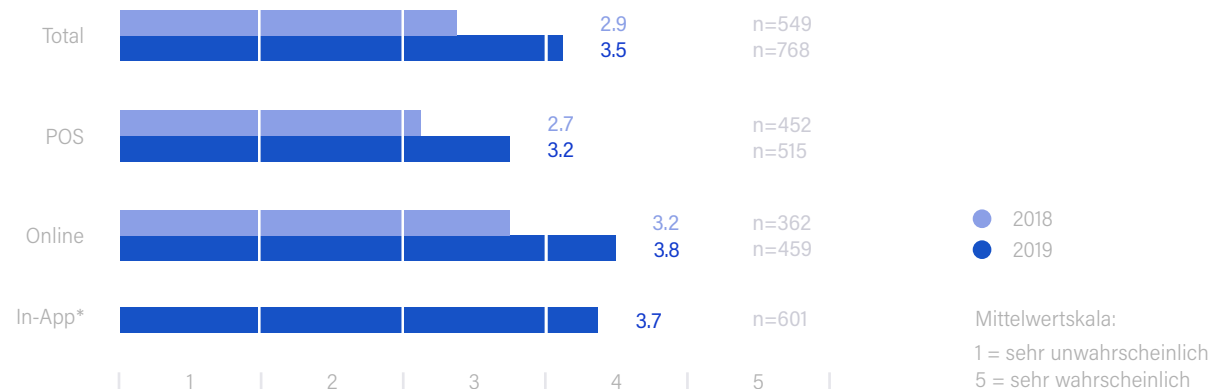
Abb. 35

Frage: Für wie wahrscheinlich halten Sie es, dass Sie mobiles Bezahlen innerhalb der nächsten drei Jahre (noch häufiger) nutzen werden?

Basis: Befragte, die mobiles Bezahlen kennen

ZUKÜNFTIGE NUTZUNG MOBILES BEZAHLEN - VORJAHRESVERGLEICH

Abb. 35



*neu aufgenommen ab SPM19

VI. BLICK IN DIE ZUKUNFT

Das höchste Potenzial geht dabei von mobilem Bezahlen im Internet aus (vgl. Abb. 36). Beinahe zwei Drittel (65%) der Befragten erachten es als wahrscheinlich, dass sie die Bezahlmethode innerhalb der nächsten drei Jahre (noch häufiger) einsetzen werden. Ebenfalls vielversprechend sieht die Prognose für «In-App»-Zahlungen aus. Drei von fünf Personen könnten sich vorstellen, diese Bezahlform in Zukunft (noch häufiger) zu nutzen. Mit durchschnittlich 44% fällt die Nutzungsintention im Präsenzgeschäft am geringsten aus, wobei bei entsprechender Umsetzung (Verbesserung der Geschwindigkeit, Kopplung mit Mehrwertdienstleistungen) auch hier von einem gewissen Potenzial ausgegangen werden kann.

Wie beim Gefallen an den Bezahlformen sind auch hier wiederum Unterschiede zwischen Nutzern und Nichtnutzern des Bezahlverfahrens festzustellen. Während es von den Nichtnutzern lediglich knapp 37% als wahrscheinlich erachten, kontaktloses Bezahlen innerhalb der nächsten drei Jahre zu nutzen, sind es bei den Nutzern 76%, die eine zukünftige Nutzungssteigerung in Betracht ziehen. Auffallend ist hierbei die deutlich höhere Nutzungsintention bei den Nichtnutzern der Kontaktlosfunktion auf der Debitkarte verglichen mit derjenigen der Nichtnutzer der Kontaktlosfunktion auf der Kreditkarte.

Auch beim mobilen Bezahlen sind Unterschiede zwischen Nutzern und Nichtnutzern zu beobachten. Wohingegen bei POS- und «In-App»-Zahlungen das Nutzungspotenzial in Abhängigkeit der Gruppenzugehörigkeit stark variiert (Nutzungspotenzial von 77% bei den Nutzern vs. 21% bei den Nichtnutzern für POS-Zahlungen sowie 67% vs. 27% für «In-App»-Zahlungen), ist das Verhältnis bei Online-Zahlungen deutlich ausgeglichener (76% bei den Nutzern vs. 47% bei den Nichtnutzern).

ZUKÜNFTIGE NUTZUNG MOBILE-PAYMENT-FORMEN

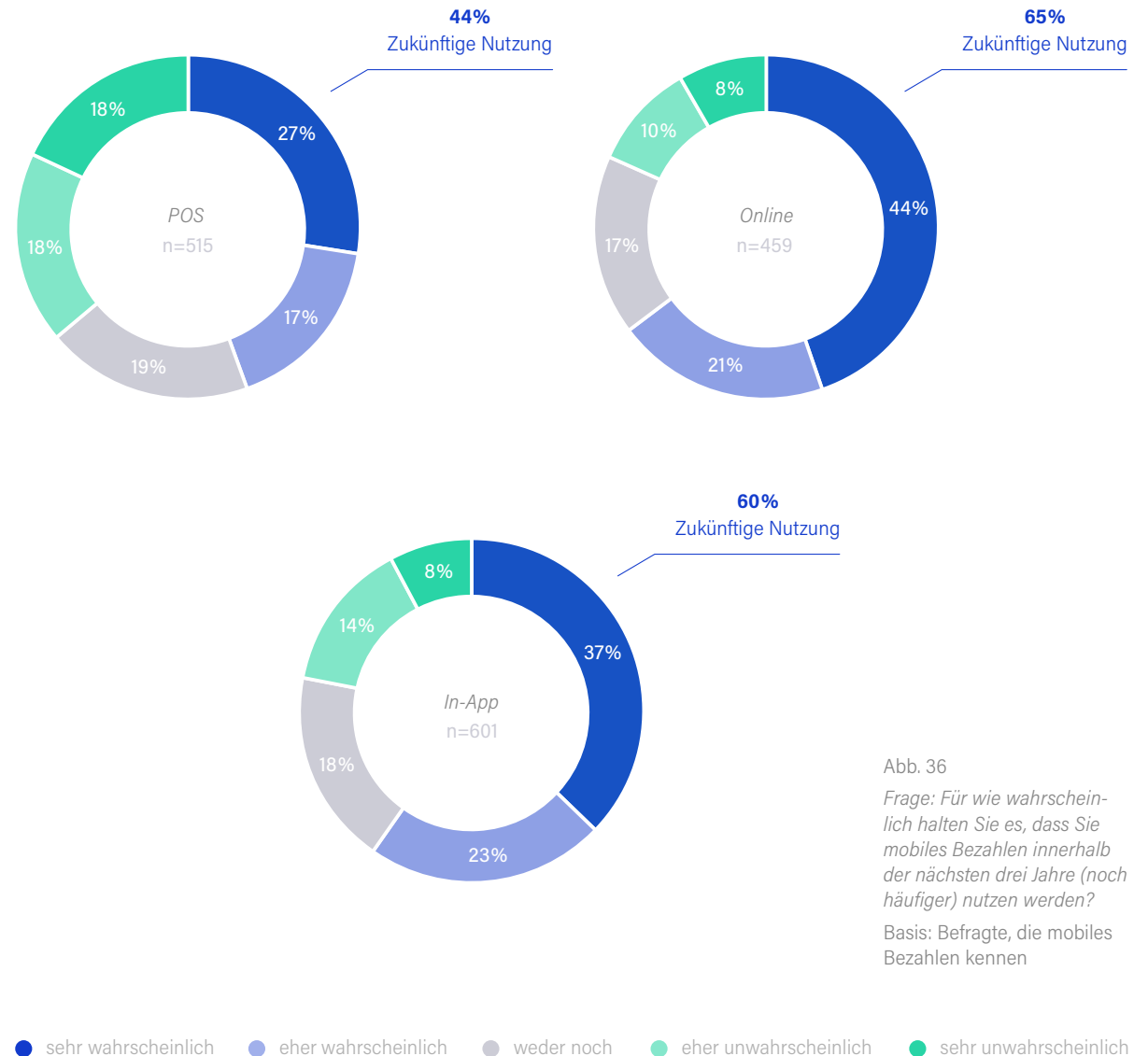


Abb. 36
 Frage: Für wie wahrscheinlich halten Sie es, dass Sie mobiles Bezahlen innerhalb der nächsten drei Jahre (noch häufiger) nutzen werden?
 Basis: Befragte, die mobiles Bezahlen kennen

VI. BLICK IN DIE ZUKUNFT

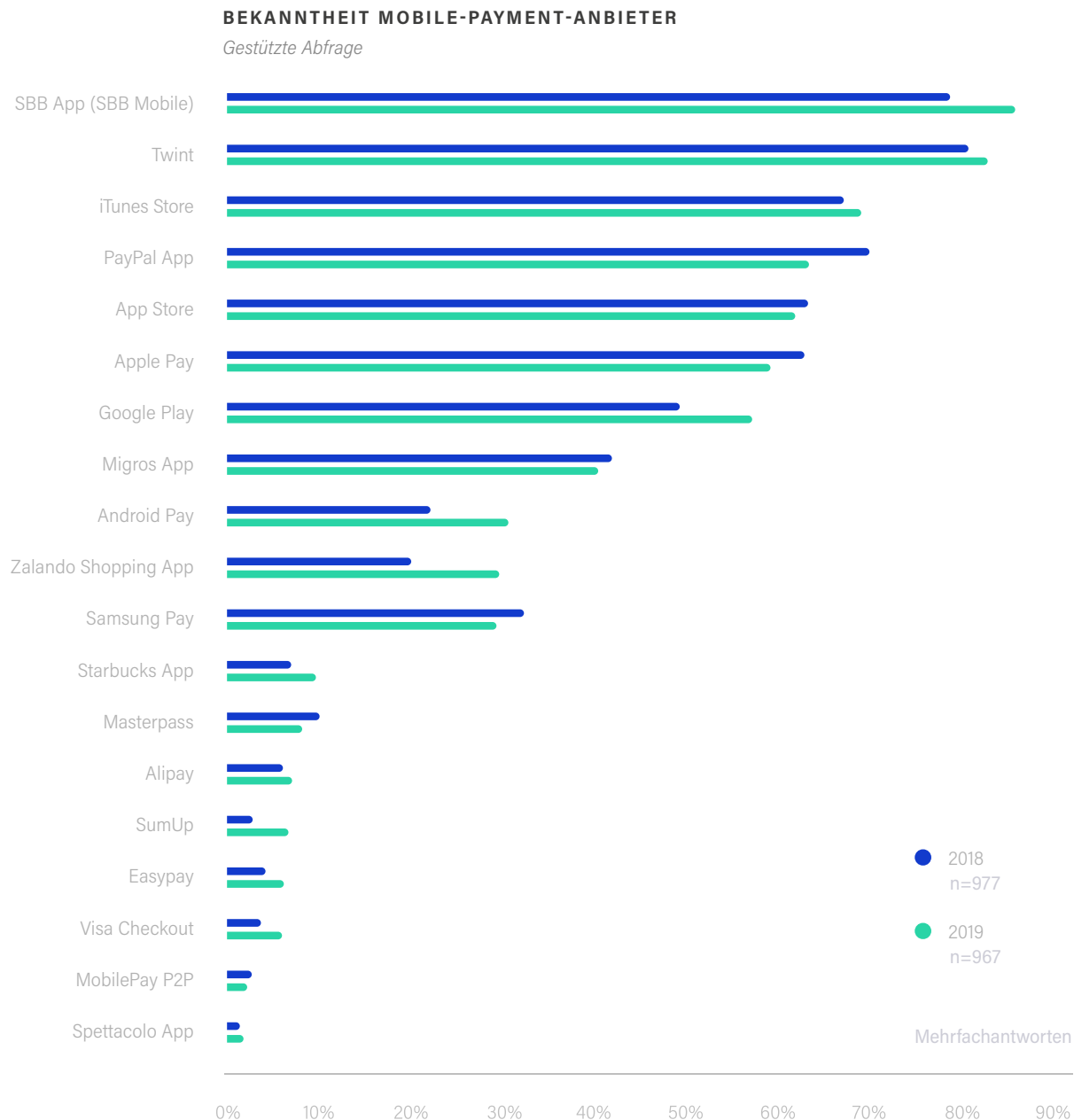
In Übereinstimmung mit dem Attraktivitätszuwachs mobiler Bezahlmethoden ist auch die Bekanntheit der Anbieter mobiler Bezahlösungen gestiegen (vgl. Abb. 37). Bei den Befragten am präsentesten ist gemäss gestützter Abfrage die SBB App (SBB Mobile) mit einem Bekanntheitsgrad von 86%, dicht gefolgt von Twint mit 83%. Ebenfalls präsent, allerdings mit deutlichem Abstand zu den beiden Erstplatzierten, ist der iTunes Store (69%), die PayPal App (64%), der App Store (62%) sowie Apple Pay (59%).

Mit Ausnahme von PayPal, Apple Pay und Samsung Pay mit rückläufigen Werten ist bei der Mehrheit der angebotenen Bezahlösungen eine Bekanntheitszunahme gegenüber der Erhebung 2018 zu verzeichnen, allen voran die Zalando Shopping App (plus 9,6 PP), Android Pay (plus 8,5 PP) sowie Google Play (plus 7,9 PP).

Abb. 37

Frage: Welche der aufgeführten Anbieter sind Ihnen zumindest dem Namen nach bekannt?

Basis: Befragte, die mobiles Bezahlen kennen



VII. Glossar

Distanzgeschäft (Remote Payments)

Zahlung, bei welcher Zahler und Zahlungsempfänger räumlich voneinander getrennt sind (z.B. Zahlung im Onlineshop, Einzahlung am Schalter etc.).

Debitkarte (EC-Karte)

Zahlungskarte, die an ein Privatkonto gekoppelt ist, das unmittelbar nach der Zahlung belastet wird (z.B. Maestro-/EC-Karte, PostFinance Card / Postkarte, V PAY).

Cashback (POS-Abhebung)

Möglichkeit, beim Händler zusätzlich zum Einkauf Bargeld abzuheben, z.B. an Supermarktkassen. Der Gesamtbetrag für Einkauf und Auszahlung wird dann vom Privatkonto abgebucht.

E-Commerce Vertrieb von Waren und Dienstleistungen über das Internet.

Elektronische Rechnung (E-Rechnung)

Rechnung, die auf elektronischem Weg erstellt und übermittelt wird.

In-App-Zahlungen

Form des mobilen Bezahlers, welche Zahlungen in einer App mit integrierter Bezahlungsfunktion beschreibt (z.B. iTunes, PayPal, SBB Mobile App).

Inländerprinzip

Basiert auf der Herkunft der Zahlungskarte (in diesem Fall ausschliesslich die Schweiz). Es werden alle Transaktionen von inländischen Zahlungskarten ausserhalb und innerhalb der Schweiz erfasst.

Inlandsprinzip

Basiert auf der räumlichen Abgrenzung innerhalb der Schweiz. Es werden alle Transaktionen von in- und ausländischen Zahlungskarten innerhalb der Schweiz erfasst.

Internetbezahlverfahren

Speziell für das Bezahlen im Internet entwickelte Verfah-

ren wie bspw. PayPal, Sofortüberweisung oder Twint.

Kontaktloses Bezahlen mit Karte (Contactless Payment)

Verfahren, bei dem die für eine Zahlung benötigten Daten kontaktlos, d. h. nur durch Vorhalten der Karte, via Funktechnologie (NFC, Bluetooth) an das Lesegerät übertragen werden. Eine PIN-Eingabe ist erst ab Fr. 40.– nötig.

Kreditkarte

Zahlungskarte, bei der eine zeitlich verzögerte Kontobelastung erfolgt. Die Zahlung ist dem Händler garantiert (z.B. Mastercard, Visa, American Express).

Kundenkarte mit Zahlungsfunktion

Kunden- oder Bonuskarte eines Händlers, die zum Zahlen genutzt werden kann. Die Bezahlung an sich erfolgt dabei meist nachgelagert über einen Lastschriftzug oder die Belastung einer Kreditkarte (z.B. MyOne-Karte [Manor, Jumbo, Athleticum], Globus-Karte, Supercard Kreditkarte, Cumulus-Kreditkarte, Starbucks Card, Tankstellen-Karten [Petrol Cards], Geschenkkarten).

Lastschriftverfahren Elektronisches Bezahlverfahren, bei dem der Zahlungsempfänger unter Einschaltung eines Zahlungsdienstleisters einen Betrag vom Konto des Zahlungspflichtigen abbuchen lässt (z.B. LSV, Debit Direct, Swiss Direct Debit).

Mobiles Bezahlen (Mobile Payment, M-Payment) Bezahlen mit einem Mobiltelefon/Smartphone oder einem anderen mobilen Endgerät (z.B. Android Pay, Apple Pay, Samsung Pay, Twint, PayPal).

Nachnahme Versand- und Zahlungsart, bei der die Bezahlung einer Ware beim Empfang derselben durch den Empfänger an das ausführende Post- bzw. Logistik-Unternehmen erfolgt.

Onlinebanking (E-Banking) Elektronisches Bezahlssystem, das es Kunden von Banken oder anderen finanziellen Institutionen ermöglicht, ihr Privatkonto online zu verwalten und Bankgeschäfte über die Webseite der finanziellen Institution abzuwickeln.

Online-Überweisung Vom Zahler über das Internet ausgelöste Übertragung von Guthaben auf das Zahlungskonto des Zahlungsempfängers.

Papierrechnung Rechnung auf Papier

Peer-to-Peer (P2P)-Zahlungen Form des mobilen Bezahlers, welche Überweisungen zwischen Privatpersonen im In- und Ausland über eine mobile Anwendung beschreibt (z.B. PayPal, Twint, Western Union).

POS (Point of Sale) Physischer Ort, an dem Waren oder Dienstleistungen verkauft und bezahlt werden (z.B. an der Ladenkasse). Gemäss vorliegender Definition nicht unter POS fällt der Online- und Versandhandel.

Präsenzgeschäft (Proximity Payments) Bezahlen bei einem Händler vor Ort in einem physischen Geschäft (POS).

Prepaidkarte Bezahlkarten, die vor Nutzung mit einem Guthaben aufgeladen werden müssen.

Virtuelle Währung (Kryptowährung) Elektronische Währung, welche ohne Bargeld funktioniert und auf der Blockchain-Technologie basiert.

Vorkasse Zahlungsbedingung, die vom Käufer zunächst eine Zahlung des Kaufpreises verlangt, bevor der Verkäufer mit der vertraglichen Warenlieferung oder zugesicherten Dienstleistung beginnt.

Zahlen mit Wearables Form des mobilen Bezahlers, welche das kontaktlose Bezahlen über tragbare Endgeräte wie bspw. Smartwatch oder Fitness-Tracker beschreibt.

Quelle: Deutsche Bundesbank, 2017

Studienautoren



Bettina Gehring
Projektleiterin/Senior
Research Consultant
Swiss Payment
Research Center

School of Management and Law
Stadthausstrasse 14
8400 Winterthur



Sandro Graf
Dozent/Leiter Fachstelle
Service Lab und
Swiss Payment
Research Center

School of Management and Law
Stadthausstrasse 14
8400 Winterthur



Rafael Domeisen
Wissenschaftlicher
Mitarbeiter

School of Management and Law
Stadthausstrasse 14
8400 Winterthur



Dr. Tobias Trütsch
Head of Economics
Division

Executive School of Management,
Technology and Law (ES-HSG)
Holzstrasse 15
9010 St. Gallen

Forschungspartner für Datenanalyse

Prof. Dr. Marianne Müller
Institut für Datenanalyse
und Prozessdesign IDP

ZHAW Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften
School of Engineering

Die ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften zählt mit ihren acht Departementen und über 12 000 Studierenden zu den führenden Schweizer Hochschulen für Angewandte Wissenschaften und ist in Lehre, Weiterbildung, Forschung und Dienstleistung tätig. Neben der Aus- und Weiterbildung hat die ZHAW als Fachhochschule den Auftrag, praxisorientierte Forschung zu betreiben, den Technologietransfer zu den kleinen und mittleren Unternehmen zu fördern sowie Dienstleistungen zugunsten Dritter zu erbringen. Das durch die Forschung neu gewonnene Wissen fliesst in die Lehre und Praxis zurück und kommt damit mittelbar bzw. unmittelbar einem spezifischen Nutzerkreis bzw. der Gesellschaft zugute.

Die Universität St. Gallen (HSG) bildet als eine der führenden Wirtschaftsuniversitäten Europas Managerinnen und Manager aus. Gegründet 1898 als bedarfsorientierte Handelsakademie ist die HSG seit über hundert Jahren eine prominente Anlaufstelle für ambitionierte Menschen, deren Ziel es ist, etwas zu erreichen: persönlich und gesamtgesellschaftlich – um Zukunft aktiv mitzugestalten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der dreissig Institute offerieren Studierenden qualifizierte Abschlüsse in den Bereichen Betriebswirtschaft, Volkswirtschaft, Rechts- und Sozialwissenschaften sowie Internationale Beziehungen. Die HSG erreicht regelmässig Top-Positionen in internationalen Business-School-Rankings und ist im Financial-Times-Ranking für europäische Business Schools aktuell auf dem vierten Platz gelistet.

Swiss Payment Monitor – Ausgabe 2019

Vorgeschlagene Zitation:

Gehring, B., Graf, S. und Trütsch, T. (2019): Swiss Payment Monitor 2019, Universität St. Gallen/Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.

Swiss Payment Association (SPA)

Der Verein bezweckt die Stärkung der Stellung der Vereinsmitglieder im Bezahlmarkt Schweiz, den Austausch sowie die themenbezogene Zusammenarbeit mit anderen Akteuren im Bezahlmarkt Schweiz und die Förderung des bargeldlosen Bezahls. Die Aktivitäten des Vereins stehen im Interesse eines fairen und wirksamen Wettbewerbs. [swiss-payment-association.ch](https://www.swiss-payment-association.ch)

