

Wie wickeln die Österreicherinnen und Österreicher ihre Bankgeschäfte und Zahlungen in einer zunehmend digitalisierten Welt ab?

Die zunehmende Digitalisierung im Finanzdienstleistungsbereich hat Auswirkungen auf private Haushalte, Banken, Zahlungsdiensteanbieter und die Bargeldnutzung. Aufgrund der Rolle der OeNB in der Aufsicht von Banken und Zahlungssystemen, im Zahlungsverkehr sowie bei der Bargeldproduktion und -versorgung beobachtet und analysiert die OeNB laufend, wie die österreichische Bevölkerung auf Trends bei neuen Zahlungstechnologien reagiert, inwiefern sich die Situation in Österreich von jener in anderen Staaten unterscheidet und welche Entwicklungen zukünftig zu erwarten sind.

OeNB-Umfrage zeigt Trend zum digitalen Bezahlen

Die jüngste OeNB-Umfrage wurde im dritten Quartal 2019 in Österreich durchgeführt.¹ Im Vergleich zu einer Erhebung vom Frühjahr 2018 ist der Besitz von Geräten, die digitale Zahlungen ermöglichen, leicht angestiegen. Im Herbst 2019 besaßen etwa 72 % der Bevölkerung einen Computer oder ein Notebook, 77 % ein Smartphone, 33 % ein Tablet und 6 % eine Smartwatch. Etwa 75 % der Bevölkerung nutzen das Internet zumindest täglich. Im Hinblick auf die Versorgung mit Bank- und Zahlungsdienstleistungen ist auch relevant, wie groß der Anteil der österreichischen Bevölkerung ist, der Technologien nicht verwendet: So nutzen etwa 16 % der Bevölkerung das Internet nicht. Der Anteil der Bevölkerung, der über kein mobiles Endgerät verfügt (Smartphone, Tablet oder Smartwatch), ist seit dem Frühjahr 2018 von etwa einem Viertel auf ein Fünftel gesunken.

Bankgeschäfte werden zunehmend mobil durchgeführt

Etwa 58 % der Bevölkerung geben an, Onlinebanking zu nutzen (Grafik 1). Dieser Anteil ist gegenüber 2018 unverändert geblieben. Im europäischen Vergleich liegt Österreich damit im Mittelfeld, jedoch über dem EU-Durchschnitt. Die skandinavischen Staaten sowie die Niederlande liegen bei Werten über 80 %.² Der Zugriff auf Onlinebanking erfolgt in Österreich zunehmend mit mobilen Endgeräten: Bereits 62 % der Onlinebanking-Nutzenden verwenden (zumindest zusätzlich) ein Smartphone oder ein Tablet.

Die Nutzung von Onlinebanking variiert nach wie vor stark nach soziodemografischen Merkmalen. So nutzen zwar 84 % der unter 35-Jährigen aber nur 15 % der über 65-Jährigen Onlinebanking. Eine signifikant unterschiedliche Nutzung findet sich auch zwischen Männern (63 %) und Frauen (52 %) sowie nach Einkommen und abgeschlossener Ausbildung (82 % bei Befragten mit Matura, 25 % bei Personen ohne Lehre).

Die Nutzung von Onlinebanking steht in engem Zusammenhang mit der Inanspruchnahme von Dienstleistungen am Bankschalter. Von den Bankkundinnen und -kunden, die Onlinebanking nicht verwenden, besuchen 61 % zumindest einmal pro Monat einen Bankschalter, wohingegen dies auf nur 23 % der Onlinebanking-Nutzenden zutrifft. Von diesen nimmt die Hälfte einen Bankschalter höchstens einmal pro Jahr in Anspruch. Eine für die Zukunft zu erwartende steigende Onlinebanking-Nutzung

¹ Im Auftrag der OeNB wurden zwischen dem 29. August und dem 4. November 2019 rund 1.400 Personen ab dem 15. Lebensjahr persönlich befragt. Die Ergebnisse sind repräsentativ in Bezug auf Alter, Geschlecht und Bundesland. Im Wesentlichen handelt es sich um die Wiederholung einer Umfrage aus dem Frühjahr 2018, deren Ergebnisse in Ritzberger-Grünwald und Stix (Monetary Policy & the Economy Q3/18) ausführlich dargestellt sind. Box 1 (ebenda) beschreibt Details der Umfrage.

² Eurostat.

dürfte daher mit einer weiteren Abnahme von Besuchen am Bankschalter einhergehen. Im Hinblick auf die Versorgung des ländlichen Raums mit Bankdienstleistungen ist interessant, dass sich städtische und ländliche Gebiete bei der Nutzung von Onlinebanking nicht stark unterscheiden. Die Nutzung von Online-Banking liegt bei 55 % in kleineren Orten bis 5.000 Einwohnern und bei 64 % in Städten mit über 50.000 Einwohnern.

Neben dem Trend vom Bankschalter hin zu Onlinebanking gibt es weitere Verschiebungen von Bankschaltern zu Selbstbedienungsbereichen. Insgesamt besuchen noch etwa 39 % der Bevölkerung zumindest einmal pro Monat einen Bankschalter, wobei dieser Anteil seit 2018 nicht signifikant gesunken ist. Gleichzeitig ist der Anteil derer, die zumindest einmal im Monat einen Selbstbedienungsbereich einer Filiale aufsuchen im selben Zeitraum von 58 % auf 63 % gestiegen.

Die zunehmende Verwendung digitaler Zugangskanäle für Bankdienstleistungen könnte potenziell auch Einfluss auf die Auswahl der Bank haben. Allerdings hatten zuletzt nur etwa 2 % der Bevölkerung ihr hauptsächlich genutztes Konto bei einer sogenannten Direktbank, also einer Bank ohne Filialnetz. Nicht nur technologische Entwicklungen, sondern auch neue rechtliche Rahmenbedingungen haben neuen Anbietern den Zugang zu Konten bzw. Kontodaten erleichtert.³ Die Nutzung dieser Dienste ist derzeit – abgesehen von Anbietern von digitalen Zahlungsdiensten – allerdings noch gering.

Eine weitere Innovation betrifft Echtzeit-Zahlungen, d. h. die Abwicklung von Überweisungen innerhalb weniger Sekunden bei rund um die Uhr Verfügbarkeit an 365 Tagen im Jahr. Dies ermöglicht die Entwicklung neuer Zahlungslösungen zwischen Privatpersonen aber auch zwischen Privatpersonen und Händlern, die etwa über das Smartphone initiiert werden. Entsprechende Apps werden in anderen Staaten, wie zum Beispiel Schweden, stark genutzt. Laut OeNB-Umfrage nutzten im Herbst 2019 ca. 7 % der Befragten zumindest einmal pro Monat eine App, um Geld an andere Personen zu schicken oder zu empfangen.

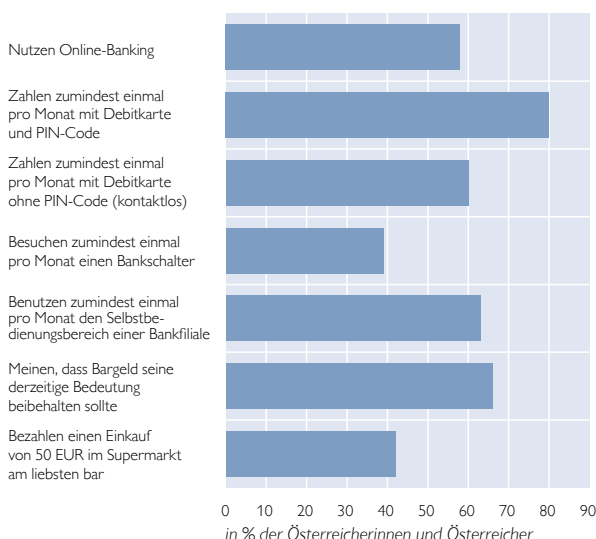
In Anbetracht der bereits erfolgten Veränderungen stellt sich die Frage nach der Zufriedenheit der Österreicherinnen und Österreicher mit ihrer Bank. 95 % der Befragten geben an, dass sie allgemein sehr oder eher zufrieden mit ihrer Bank sind. Diese sehr positive Beurteilung erstreckt sich auch auf die Öffnungszeiten der Filialen, die Erreichbarkeit der nächsten Filiale, die Einschätzung der Qualität der Beratungsleistungen sowie das Onlinebanking-Angebot. Weniger positiv werden die Kontoführungsgebühren gesehen (Zufriedenheit 57 %).

Bargeldnutzung bleibt vorerst hoch

Die OeNB hat in der Vergangenheit immer wieder ausführliche Untersuchungen zum

Grafik 1

Ausmaß der Digitalisierung im Bereich Bankgeschäfte und Zahlungen im Jahr 2019



Quelle: OeNB.

³ Z. B. Richtlinie (EU) 2015/2366 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Zahlungsdienste im Binnenmarkt.

Zahlungsverhalten in Österreich durchgeführt. Die letzte Studie aus dem Jahr 2016 zeigte, dass Bargeld nach wie vor große Bedeutung hatte.⁴ Im längerfristigen Vergleich ist die Nutzung von Bargeld zwar auch in Österreich gesunken, der Rückgang erfolgte allerdings nur graduell. Im Ländervergleich zeigt sich, dass die Bargeldnutzung in Österreich ähnlich hoch ist wie in einer Reihe anderer Euroraum-Länder. Allerdings gibt es auch Euroraum-Länder, die eine teils deutlich niedrigere Nutzung von Bargeld aufweisen.⁵ Die zunehmende Nutzung von neuen Zahlungslösungen könnte nun allerdings zu einem schnelleren Rückgang von Bargeld als Zahlungsmittel in Österreich beitragen.

Anteil an kontaktlosen Zahlungen wächst stark

Die derzeit wichtigste Veränderung ist das rasante Wachstum der Anzahl von kontaktlosen Zahlungen (auf Basis der *Near Field Communication*-Technologie, NFC). Ihr Anteil an allen Kartentransaktionen, die an Point of Sale-Terminals (also z. B. Supermarktkassen) erfolgten, ist in Österreich von 5 % Ende 2014 auf etwa 70 % im dritten Quartal 2019 gestiegen. Die Anzahl an Zahlungsterminals, die NFC-Zahlungen verarbeiten können, ist im selben Zeitraum um 170 % gestiegen.⁶ Aufgrund der zunehmenden Verbreitung von NFC-fähigen Terminals werden Kartenzahlungen auch bei kleineren Beträgen vermehrt möglich sein. Dies ist insbesondere für die Bargeldnutzung von Bedeutung, da Bargeld tendenziell eher bei kleineren Zahlungsbeträgen verwendet wird. Für kontaktlose Zahlungen unter 25 EUR ist keine PIN-Eingabe erforderlich, womit diese Zahlungen aus Konsumentensicht ähnlich schnell oder schneller als Barzahlungen abgewickelt werden können.

Im Herbst 2019 gaben bereits 60 % der Befragten an, zumindest einmal pro Monat mit Debitkarte (in der Regel als Bankomatkarte bekannt) kontaktlos ohne PIN-Eingabe zu bezahlen (2018 noch 48 %). Da etwa 80 % der Befragten zumindest einmal pro Monat mit Debitkarte und PIN-Eingabe bezahlen, nutzen bereits etwa drei Viertel der Debitkarten-Nutzenden ihre Karte auch ohne PIN-Eingabe. Die Nutzung von kontaktlosen Kartenzahlungen ohne PIN-Eingabe variiert stark mit dem Alter: Bei den unter 35-Jährigen liegt der Anteil bei 83 %, wohingegen er bei den über 65-Jährigen 27 % beträgt.

Neben den Kartenzahlungen dürften in den kommenden Jahren auch Zahlungen mit dem Smartphone deutlich zunehmen. Gemäß der Umfrage nutzten im Herbst 2019 etwa 8 % der Befragten innovative mobile Bezahlfverfahren.

Es gibt Anhaltspunkte für eine zu erwartende Beschleunigung des Trends zu unbaren Zahlungen: Erstens, aufgrund der vermehrten Nutzung unbarer Zahlungsmethoden für kleinere Beträge; zweitens, weil die Erfahrung anderer Staaten zeigt, dass auch späte Nutzerinnen und Nutzer, also vor allem ältere Personen sowie Personen mit geringerem Einkommen, mit der Zeit vermehrt unbar zahlen werden; drittens, weil jüngere Personen mit unbaren Zahlungsmethoden bereits vertraut sind und dieses Verhalten auch in Zukunft nicht ändern werden. Trotz dieser zu erwartenden Verschiebungen gibt es nach wie vor eine starke Bargeldaffinität eines beträchtlichen Teils der Bevölkerung in Österreich. 42 % der Befragten der OeNB-Erhebung im Jahr 2019 bezahlen einen 50 EUR Einkauf im Supermarkt am liebsten bar. Nahezu 100 % der Befragten gaben an, Bargeld im letzten Monat verwendet zu haben. Hingegen sagten in einer von der schwedischen

⁴ Rusu C. und H. Stix. 2017. Von Bar- und Kartenzahlern – Aktuelle Ergebnisse zur Zahlungsmittelnutzung in Österreich. In: *Monetary Policy & the Economy Q1/17*. 54–85.

⁵ Esselink H. und L. Hernandez. 2017. *The use of cash by households in the euro area*. ECB Occasional Paper Series No. 201.

⁶ Die OeNB Zahlungsverkehrstatistik zeigt, dass die Anzahl an Zahlungsterminals im selben Zeitraum insgesamt um ca. 10 % gestiegen ist.

Notenbank durchgeführten Umfrage 2018 nur mehr 60 % der Befragten, dass sie Bargeld im letzten Monat verwendet haben und bloße 13 % gaben an, dass ihre letzte Zahlung mit Bargeld erfolgte.⁷

Wie auch in der OeNB-Umfrage 2018 sind nach wie vor zwei Drittel der in Österreich Befragten der Meinung, dass Bargeld seine derzeitige Bedeutung behalten soll. Weitere 28 % vertreten die Ansicht, dass Bargeld zwar an Bedeutung verlieren kann, sie aber auch nicht darauf verzichten möchten. Nur 3 % meinen, dass Bargeld ihrer Meinung nach verschwinden kann (der restliche Anteil äußert keine Meinung).

Diese hohe Wertschätzung für Bargeld zeigt sich unter anderem in dem wenig bekannten Phänomen, dass trotz des Trends zu vermehrt unbaren Zahlungen die Nachfrage nach Bargeld ungebrochen hoch ist, und insbesondere im Verlauf des letzten Jahrzehnts gestiegen ist. Dieser Anstieg mag auf vorübergehende Sonderfaktoren zurückzuführen sein, deren Wirkung

womöglich im Zeitablauf wieder abnehmen könnten, etwa die steigende Nutzung von Bargeld zur Wertaufbewahrung als Reaktion auf die Finanzkrise und niedrige Zinsen auf Bank-einlagen. Allerdings zeigt die Entwicklung, dass der Trend zu unbaren Zahlungen nicht automatisch einen Wegfall oder Absturz der Bargeldnachfrage bedeutet.

Die OeNB sieht sich von diesem Meinungs-bild und Nutzungsverhalten in ihrer Rolle als zentrale Verantwortungsträgerin für die Bargeld-versorgung in Österreich gestärkt. Die Bereit-stellung von Bargeld ist ein wichtiges Aktivi-tätsfeld der OeNB, was insbesondere angesichts von medial und politisch geschürten Befürch-tungen⁸ einer staatlich initiierten Bargeld-abschaffung zu betonen ist.

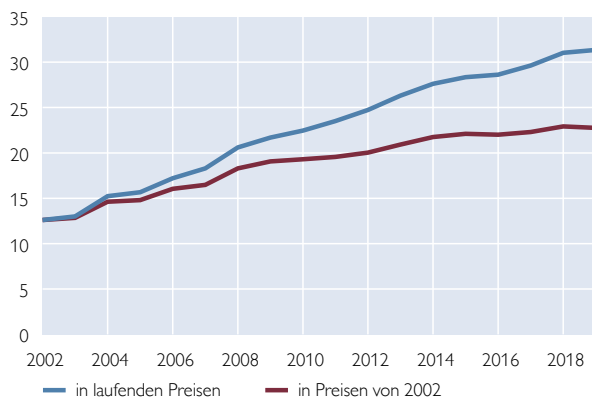
Innovationen und Reformdruck im Zahlungsverkehr

In den letzten Jahren gab es mehrere Innovati-onen, die neue Formen des digitalen Bezah-lens ermöglichen. Die Erfinder dieser neuen Bezahl-formen positionieren sich oft medienwirksam als Konkurrenten zu den etablierten Bezahlfor-men von Bargeld und Girokonten. Ganz beson-dere öffentliche Aufmerksamkeit erhielten in dieser Diskussion privat emittierte Krypto-Coins – vor allem Bitcoin – und das 2019 von einem Facebook-geführten Konsortium präsen-tierten Projekt Libra. Trotz der hohen medialen Erwartungen konnte sich Bitcoin bisher aller-dings nicht in nennenswerter Weise als Zah-lungsmittel etablieren. Nicht zuletzt wegen seiner extremen Wertschwankungen ist dies auch weiterhin nicht zu erwarten.⁹ Im Rahmen des Projekts Libra soll ein privat emittiertes Zahlungsmittel entwickelt werden, das die starken Wertschwankungen von Bitcoin ver-meiden kann. Die bisher präsentierten Pläne versuchen eine gewisse Wertstabilität durch eine Deckung von Libra durch einen Korb von

Grafik 2

Geschätzter Euro-Banknotenumlauf in Österreich

in Mrd Stück



Quelle: OeNB.

Anmerkung: Die dargestellten Werte beruhen auf einer Schätzung (Schautzer und Stix, *Monetary Policy & the Economy Q1/19*).

⁷ Sveriges Riskbank. 2018. *Payment patterns in Sweden 2018*.

⁸ Zuletzt gab es etwa im Herbst 2019 in Österreich parlamentarische Bestrebungen, eine gesetzliche Verankerung eines Rechts auf Bargeld auf nationaler Ebene einzuführen.

⁹ Zur Nutzung siehe Ritzberger-Grünwald, D. und H. Stix. 2018. *How Austrians bank and pay in an increasingly digitalized world – results from an OeNB survey*. In: *Monetary Policy & the Economy Q3/18*. 52–89. Gemäß der aktuellen Umfrage sagten im Herbst 2019 etwa 2 %, dass sie Krypto-Coins besitzen.

Fremdwährungen zu erreichen. Dementsprechend bezeichnet das Konsortium Libra als eine „stable coin“. Bislang ist ungeklärt, was das für die Wertstabilität gegenüber Güterpreisen in Euro bedeuten kann. Ob Libra oder andere „stable coins“ Marktanteile gewinnen können, ist damit aus heutiger Sicht noch unklar. Bevor ein solches Projekt an den Start gehen kann, gilt es jedenfalls eine Vielzahl ungeklärter regulatorischer Fragen zu beantworten.

Insbesondere aus Sicht einer starken Währung wie dem Euro ist nicht zu erwarten, dass die Digitalisierung Fremdwährungen (z. B. „stable coins“ wie Libra) attraktiver macht als heimische Währung. Schließlich sind digitale Zahlungsmethoden in Euro breit verfügbar und weit entwickelt (Karte, Smartphone etc.). Allerdings sind laufende Verbesserungen bei der Geschwindigkeit und Sicherheit im Zahlungsverkehr vonnöten, da die Digitalisierung der Wirtschaft einen dementsprechenden Anpassungsdruck erwarten lässt. Aus diesem Grund hat das Eurosystem 2018 das Target Instant Payment Settlement (TIPS) eingerichtet. TIPS ermöglicht die sichere Abwicklung von Zahlungen zwischen Zahlungsdienstleistern, die Echtzeit-Bezahlmethoden in Euro für ihre Kundinnen und Kunden anbieten. Mit diesem System ist das Eurosystem weltweit führend. Die US-Zentralbank Fed hat die Arbeiten an einem ähnlichen System erst 2019 begonnen. Seit 2019 sind erste österreichische Banken in TIPS eingebunden. Gemeinsam mit einer Modernisierung von anderen Komponenten des Großbetrags-Zahlungssystems TARGET2

soll bis November 2021 die Infrastruktur des Eurosystems einen Entwicklungsschub erhalten, der deutliche Leistungsverbesserungen auch im Endkundenbereich möglich macht.

Die Entwicklung europaweit einsatzfähiger, schneller Bezahlösungen ist wichtig, um auf den Trend zu digitalem Bezahlen zu reagieren und der Stellung des Euroraums als hochmoderner Zahlungsraum gerecht zu bleiben. Eine Herausforderung für die nähere Zukunft ist die Bereitstellung ähnlich einsatzfähiger und schneller Lösungen für Überweisungen außerhalb des Euroraums.

Sofern Bezahlösungen in Euro mit den jeweils aktuellen Anforderungen (hinsichtlich Effizienz, Kosten, Nutzungsfreundlichkeit, Geschwindigkeit etc.) Schritt halten, ist aus Sicht des Eurosystems auch kein Bedarf nach einem von der Zentralbank emittierten digitalen Euro für Endkunden gegeben. Trotzdem studieren Zentralbanken bereits seit Jahren technische Aspekte und mögliche Auswirkungen eines solchen Zahlungsmittels, um auf Fragen der Bevölkerung angemessen antworten zu können. Die OeNB hat dazu 2019 einen volkswirtschaftlichen Workshop gemeinsam mit der Bank für Internationalen Zahlungsausgleich abgehalten und einen Studienartikel veröffentlicht.¹⁰ Auf dieser Basis bringt sich die OeNB aktiv in die konzeptionelle und operative Arbeit auf Eurosystem-Ebene ein, wo eine hochrangige Arbeitsgruppe bis Juni 2020 eine gemeinsame Positionierung zur Frage einer digitalen Zentralbankwährung in Euro entwickeln soll.

¹⁰ Pichler, P. Summer, M. und B. Weber. 2020. *Does digitalization require Central Bank Digital Currencies for the general public?* In: *Monetary Policy & the Economy Q4/19*.