



DN Experience Tour 2024

18. Juli 2024 | Ulm

QUO VADIS BARGELD

Konsumenten-Befragung und geldpolitische Realität

Thomas Liebke, Principal Business Consultant, Diebold Nixdorf

AGENDA



Entwicklung Bargeld



Rolle des Einzelhandels



Auswirkungen auf Banken



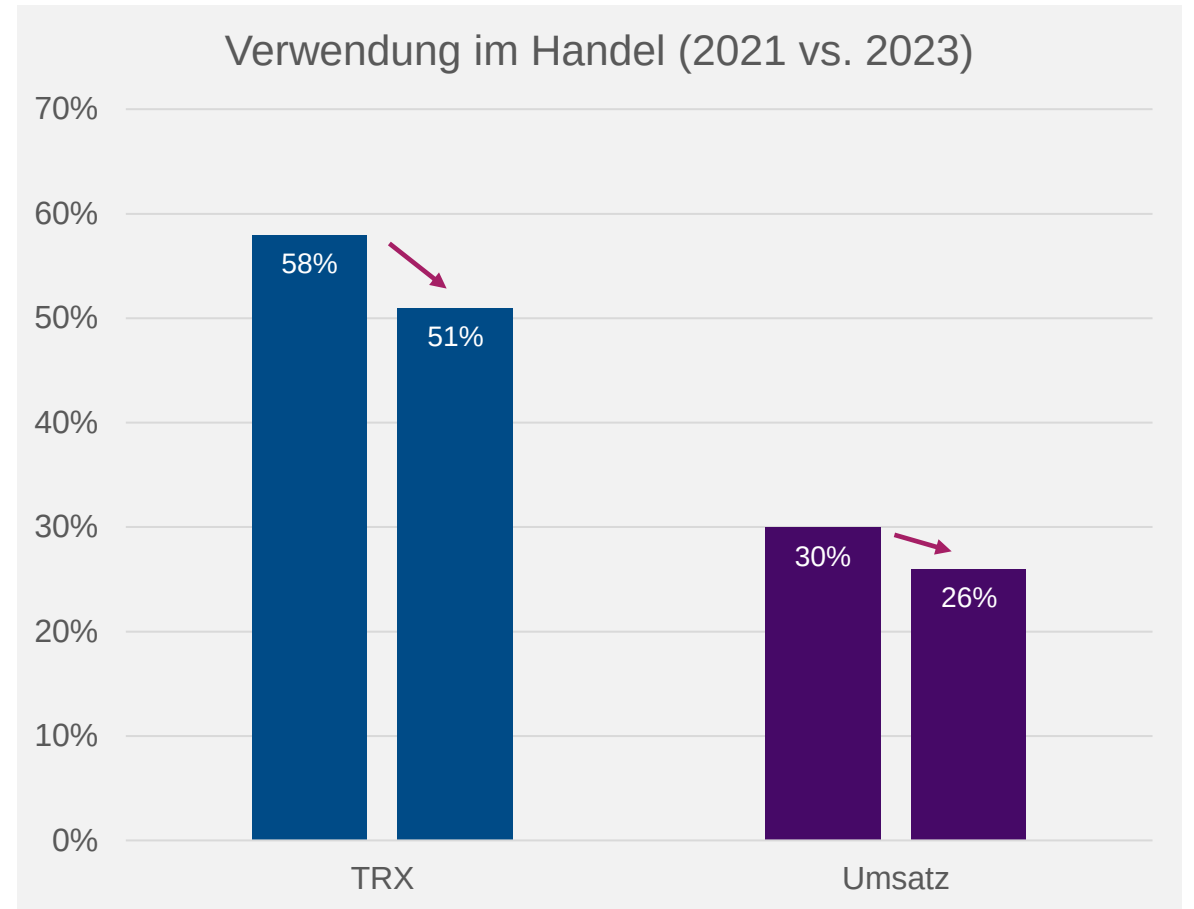
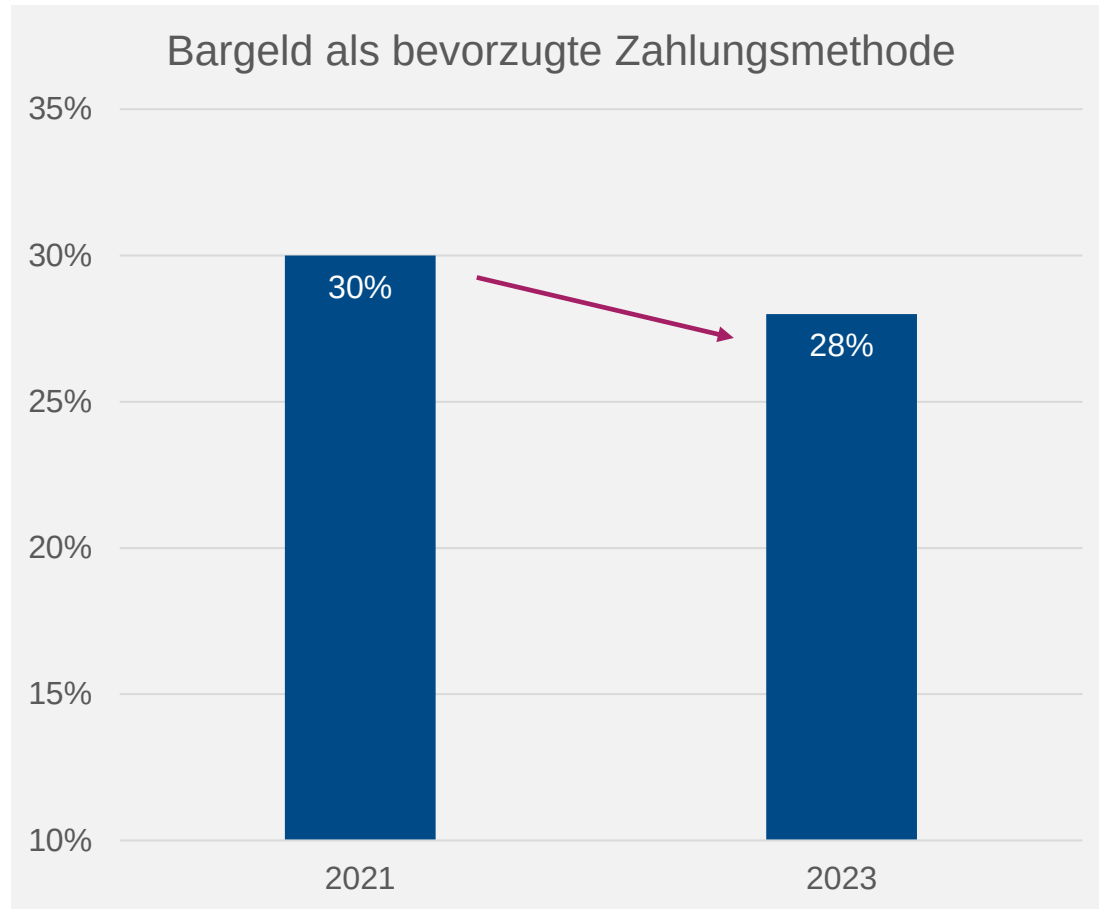
Reaktion aus Kundensicht

Bundesbank: Wie Bargeld in der Zukunft genutzt wird (2024/01)

Zukunftsbilder für das Bargeld



Ergebnisse Studie zum Zahlungsverhalten in Deutschland 2023



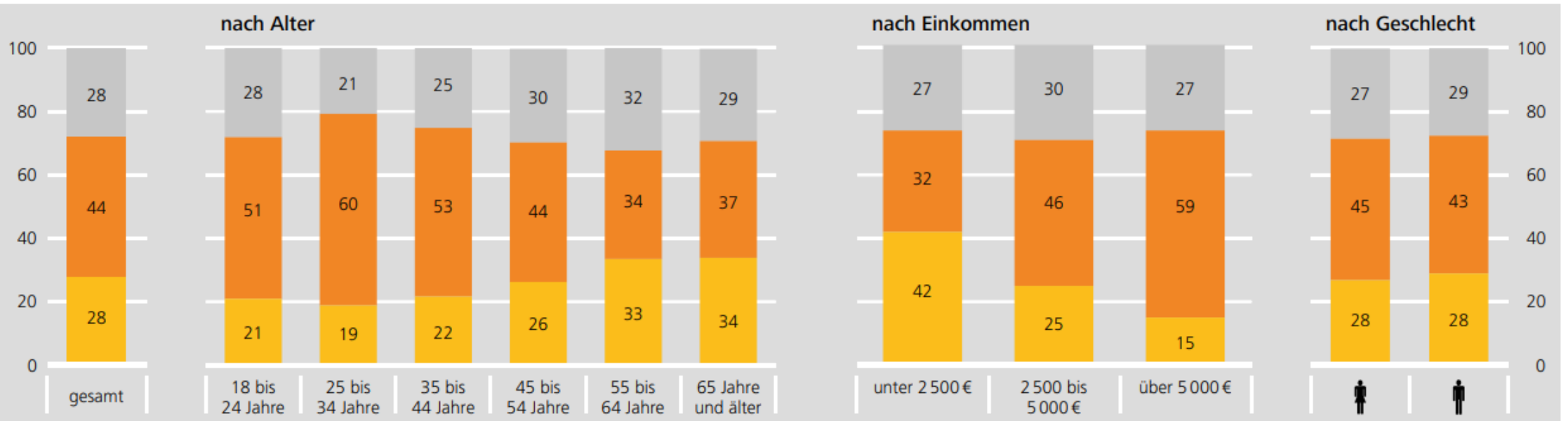
Quelle: Bundesbank

Bargeld wird eher von älteren Menschen bzw. mit weniger guten / schlechter finanzieller Situation genutzt, aber die Gründe sind vielfältig.

Bevorzugte Zahlungsmethode nach Bevölkerungsgruppen

Abb. A.5.1.1a

in %, gemäß Selbstauskunft ■ Bargeld ■ unbare Zahlung ■ keine Präferenz



Basis: Alle Befragten (n=5 698). Frage: Welche Zahlungsmethode würden Sie bevorzugen, wenn Ihnen in einem Geschäft verschiedene angeboten werden?
Deutsche Bundesbank

Der Schutz der Privatsphäre wird jedoch immer wichtiger.

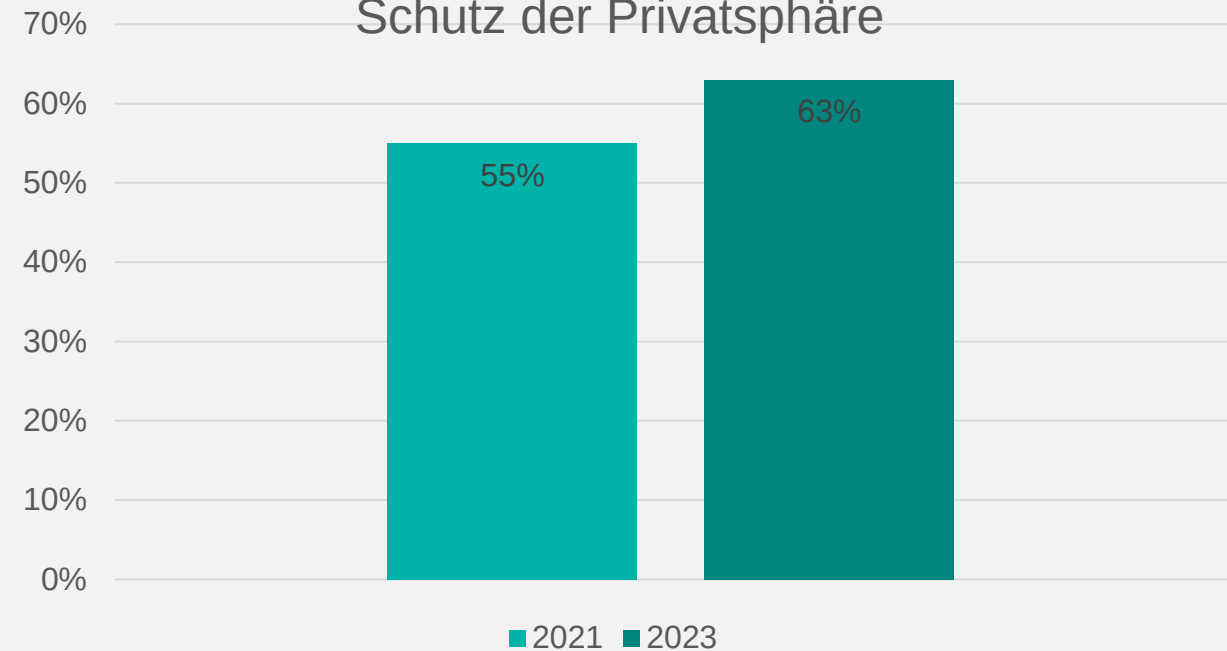
Vorteile von Barzahlungen gegenüber Kartenzahlungen

Abb. 3.3.2

in %, gemäß Selbstauskunft, Mehrfachnennungen möglich



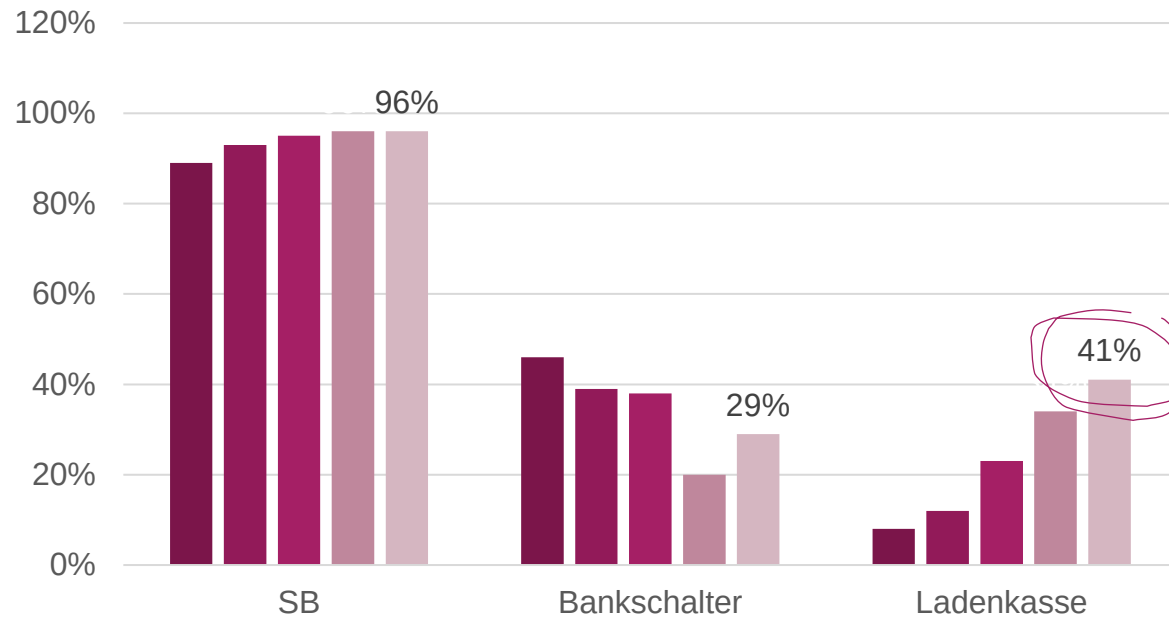
Schutz der Privatsphäre



Quelle: Bundesbank

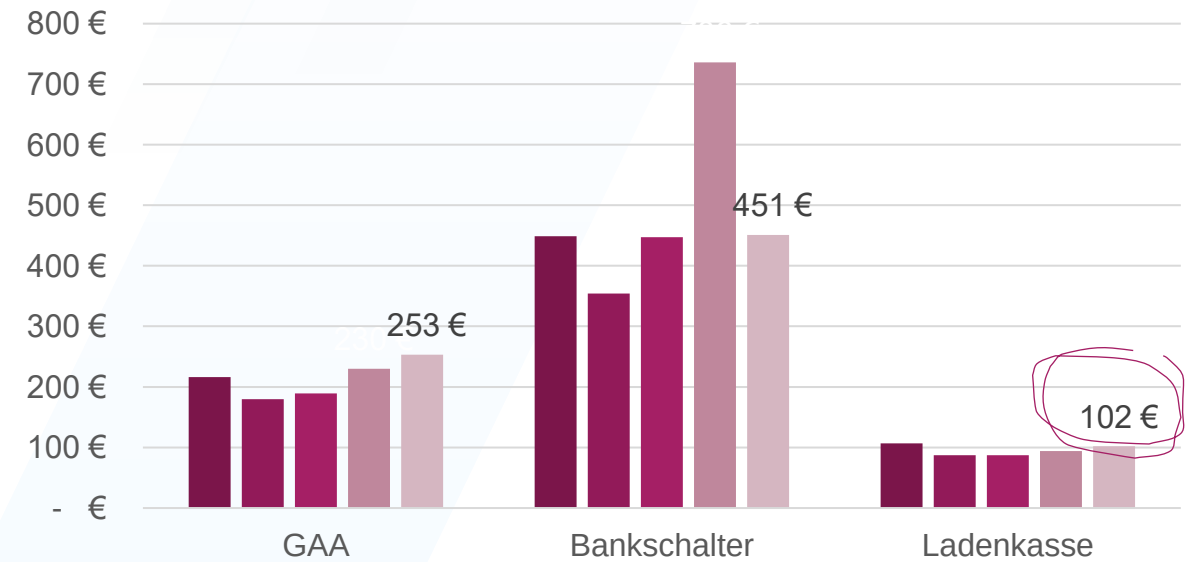
Nutzungsverschiebung von SB und Schalter zum Handel

präferierte Nutzung* für Bargeldabhebung



Quelle: Bundesbank ■ 2011 ■ 2014 ■ 2017 ■ 2021 ■ 2023

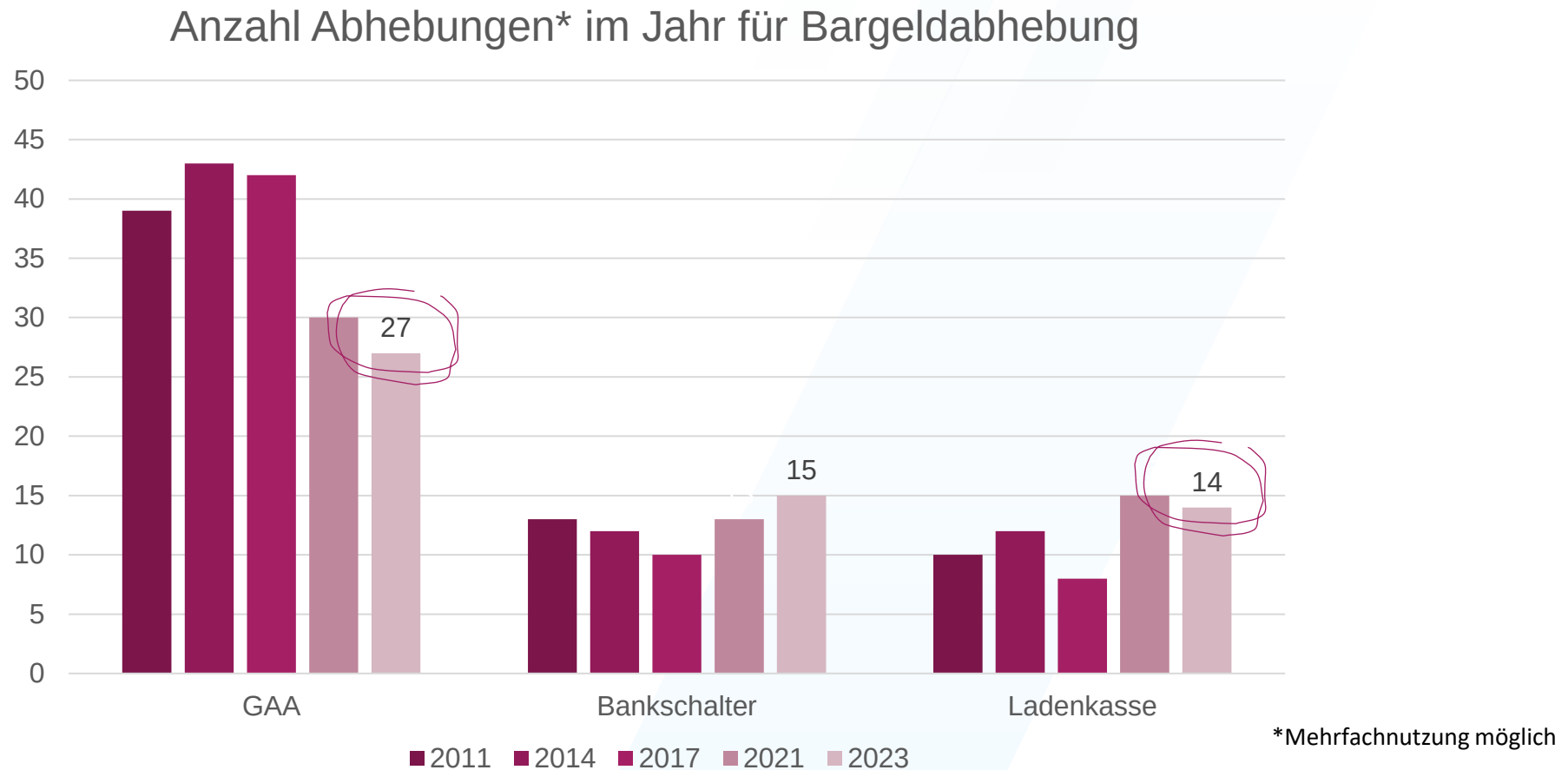
Wert der Abhebungen* für Bargeldabhebung



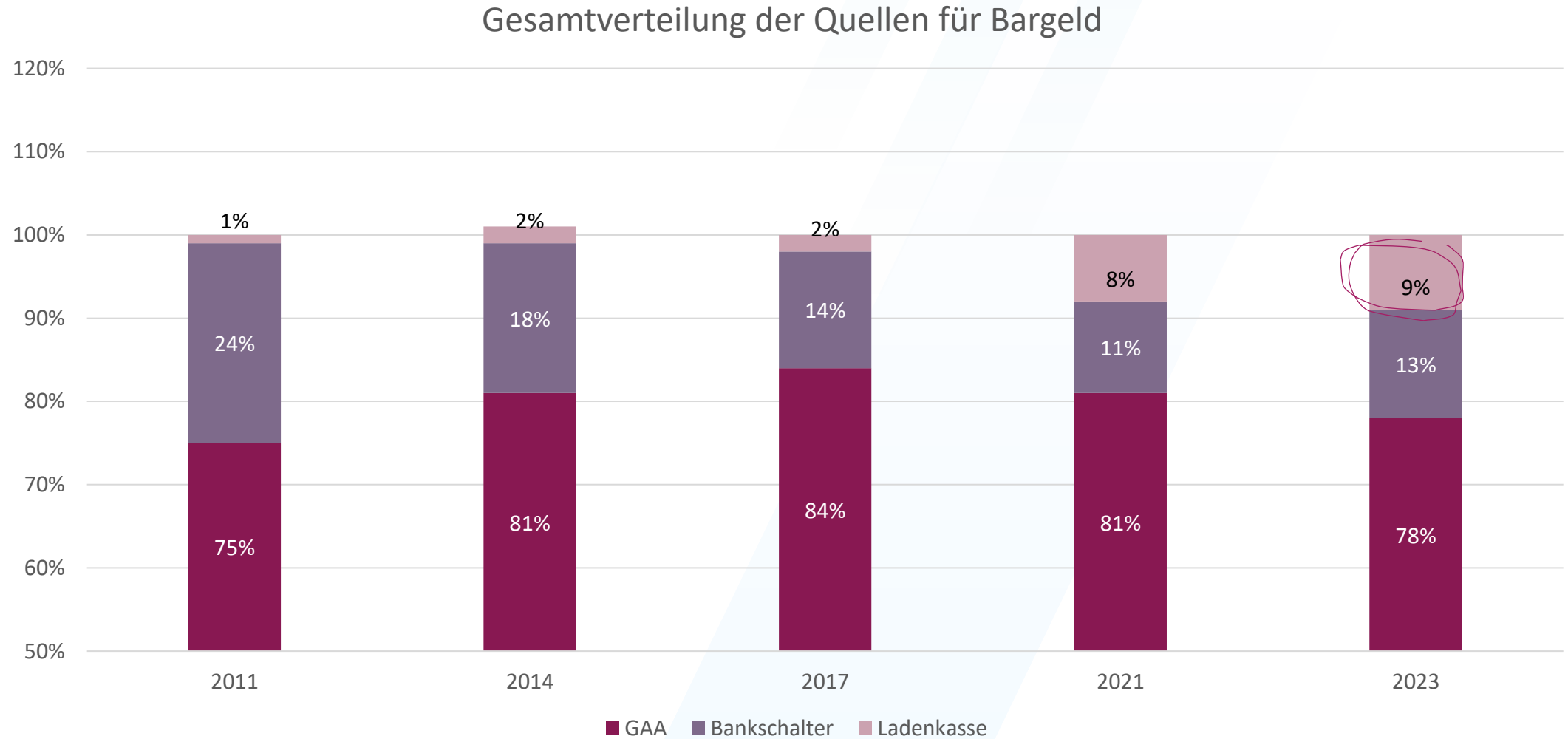
■ 2011 ■ 2014 ■ 2017 ■ 2021 ■ 2023

*Mehrfachnutzung möglich

Der Gang zum ATM wird seltener. Die Ladenkasse fungiert immer öfter als Ort für Geldabhebungen.



Noch auf geringem Niveau wächst jedoch der Anteil der Abhebungen an der Ladenkasse.



Bargeld- Handel - Banken

- Bargeld spielt in Deutschland für bestimmte Zielgruppen immer noch eine **wichtige Rolle**.
- Jedoch scheint der **Rückgang** zu Gunsten der unbaren Zahlungen unumkehrbar zu sein.
- Das Angebot an Orten für die Bargeldversorgung ist auf den ersten Blick **ausreichend**, jedoch regional sehr **unterschiedlich**.
- Der **Handel** übernimmt auf geringem Niveau eine Rolle bei der Versorgung mit Bargeld. Diese wird im Zeitverlauf jedoch wieder abnehmen.
- **Anbieter** mit preiswerten und flexiblen Angeboten drängen in den Markt.
- Das Ausdünnen der SB-Flotte schreitet weiter voran. Die **Kapazitäten** sind jedoch ausreichend.

AGENDA



Entwicklung Bargeld



Rolle des Einzelhandels



Auswirkungen auf Banken



Reaktion aus Kundensicht

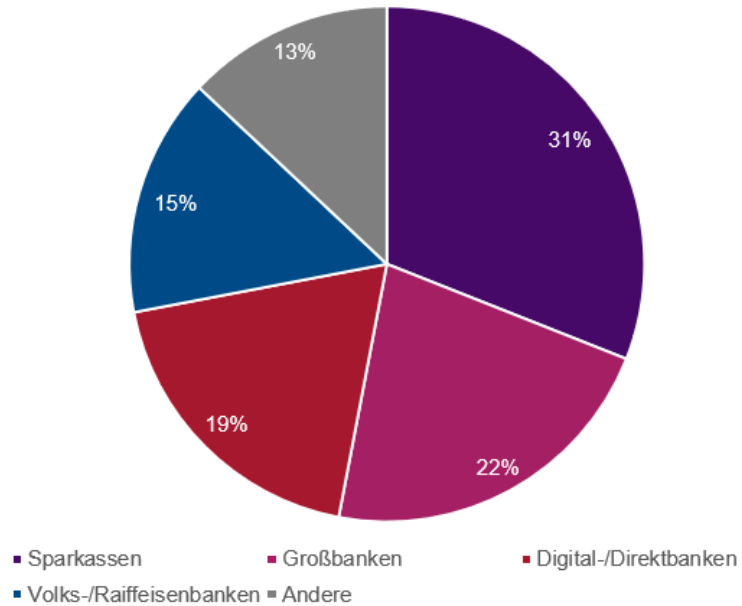
METHODIK

Online-Befragung durchgeführt vom 18.-29. August 2023. Die Befragung ist Teil einer international angelegten Umfrage in 10 Ländern, Feldzeiten variierend von Juli 2023 bis Januar 2024.

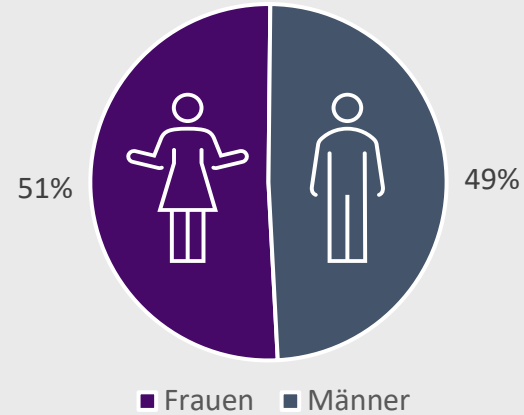
SAMPLE

Total n=1,089

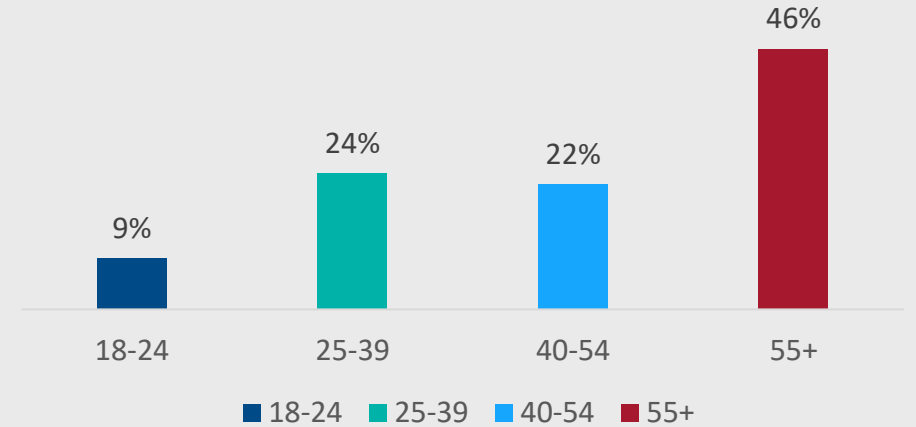
Sample-Anteile Banken
(Nennung als Primärbank)



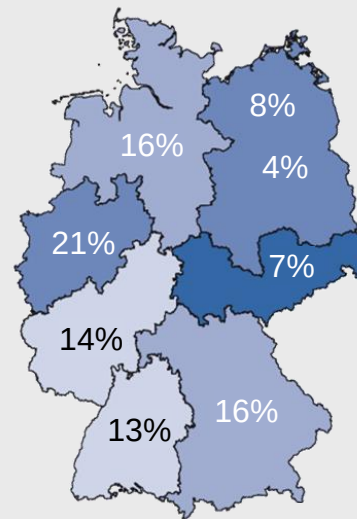
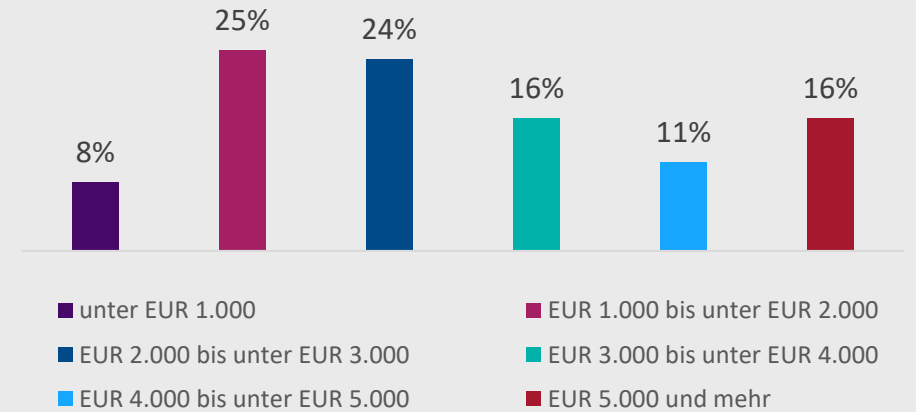
Geschlecht



Alter



Netto-Haushaltseinkommen

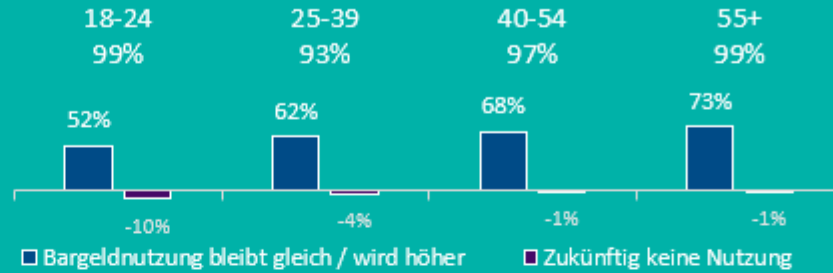


These:
Bargeld verliert
an Bedeutung.



Bargeldnutzer
gesamt:
97%*

Bargeldnutzer: Anteil „Loyalisten“
(gleiche bis höhere Bargeldnutzung, nächste zwei Jahre)



Loyalisten:
68%
Geringer:
27%
Keine Nutzung:
3%

23%

Situation, in der elektronische Zahlungsmöglichkeiten versagt haben

76% 
Bargeldzahlung am
physischen POS,
letzte drei Monate

18-24
56%
55+
84%

41% 
Kombination Karte/
Bargeld häufigster
Bezahlmix

29% vs. 50% 
Anteil Bargeldnutzer
höhere / niedrigere
Haushaltseinkommen

64% 
Mobiles Bezahlen:
Keine Nutzung
innerhalb 3 Monate,
Altersgruppe <40

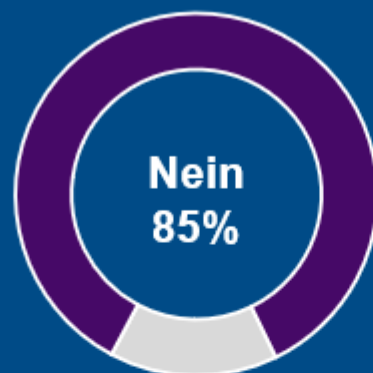
Trotz Abstiegstendenzen behält Bargeld Relevanz

- Die **Nutzung von Bargeld** nimmt **erwartungsgemäß** über die Alterssegmente **zu den jüngeren Zielgruppen hin ab**
- Die Daten weisen jedoch auf die **Wichtigkeit von Bargeld** in den **älteren Segmenten** und den **weniger gut verdienenden Segmenten** hin
- **Fast jede/r Vierte** hat eine Erfahrung gemacht, in der **elektronische Zahlungen nicht funktioniert haben** – Bargeld bleibt damit ein **relevantes Backup**

These:
Auch der Zugang
zu Bargeld
verliert an
Bedeutung.

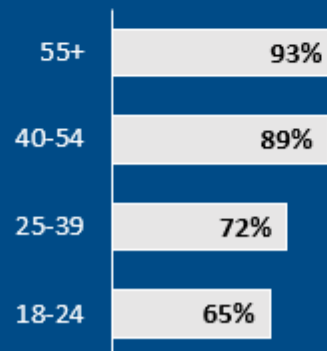


Würden Sie eine Bank wählen, die **KEINE**
Möglichkeiten zur Bargeldabhebung anbietet?

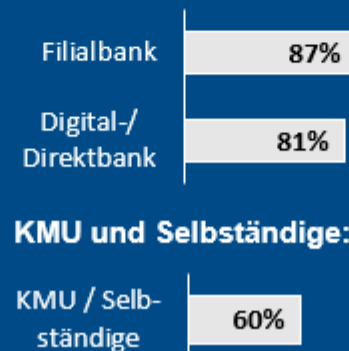


■ Ja ■ Nein

Nach Altersgruppe:



Nach Primärbank-Typ:



KMU und Selbständige:



Top 3 Kriterien zur Auswahl einer Bank*

1	Gebühren	58%
2	Geldautomat in akzeptabler Entfernung	43%
3	Funktionalitäten Online-/Mobile-Banking	34%

Top 3 Frustrationen mit der Primärbank**



56%

1	Gebührenerhöhung	44%
2	Geldautomat / SB-Terminal außer Betrieb	26%
3	Geldautomat deinstalliert	23%

97%

Nutzen
Geldautomaten

80%

Mindestens
monatlich

30%

Mindestens
wöchentlich

Zugang zu Bargeld weiterhin zentraler Kundenbedarf

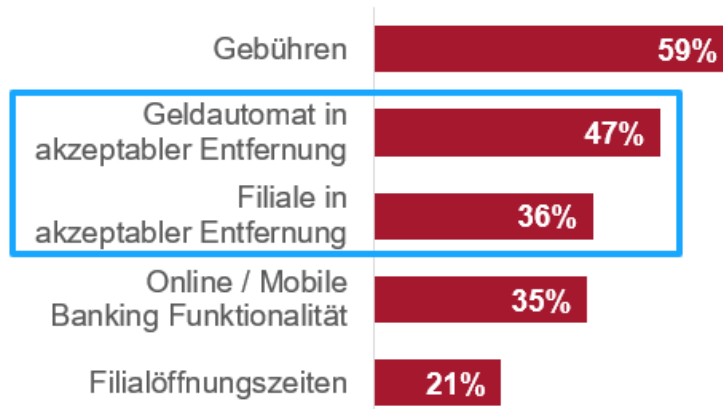
- Zugang wird als **essenziell wichtig** empfunden
- **Noch** ist der Zugang **wichtiger als digitale Funktion**
- **Kein Zugang** führt zu **negativer Kundenerfahrung**
- **Touchpoint:** 30% der Kunden mind. 1x im Monat am GA

Auswahlkriterien bei der Suche nach einer Bank:

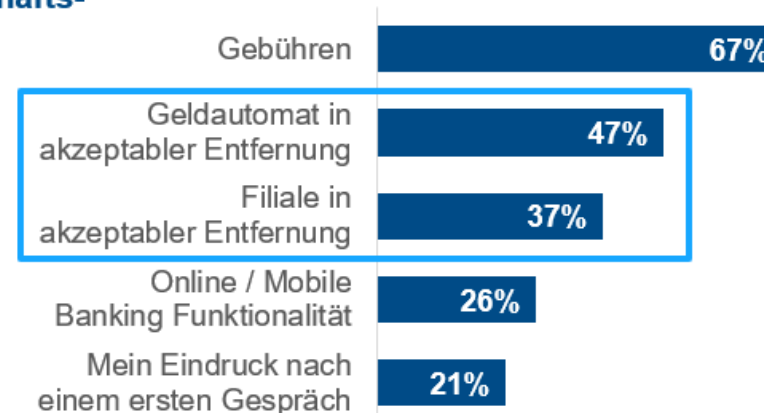
Die physische Zugänglichkeit bleibt im Fokus deutscher Kunden

Stellen Sie sich vor, Sie suchen eine neue Primärbank. Was wären Ihre wichtigsten Entscheidungsfaktoren? (Top 5 von 16 Antworten)

Sparkassen

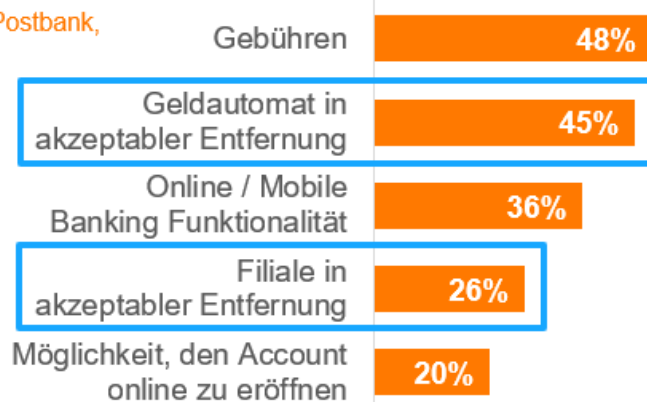


Genossenschaftsbanken

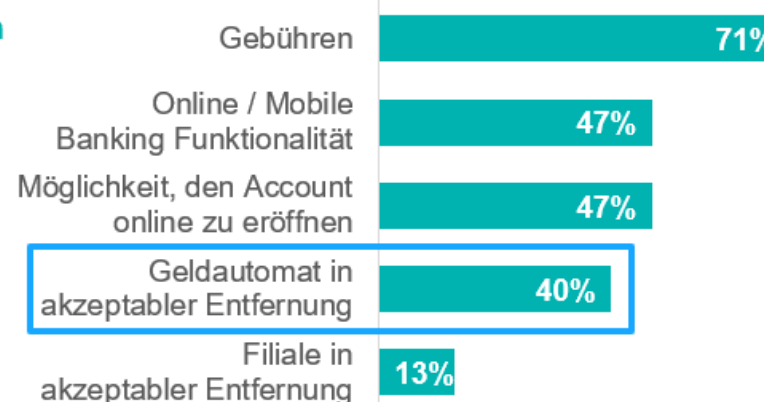


Großbanken

(Deutsche Bank, Postbank, Commerzbank)



Digital- und Direktbanken (nur ING, DKB)

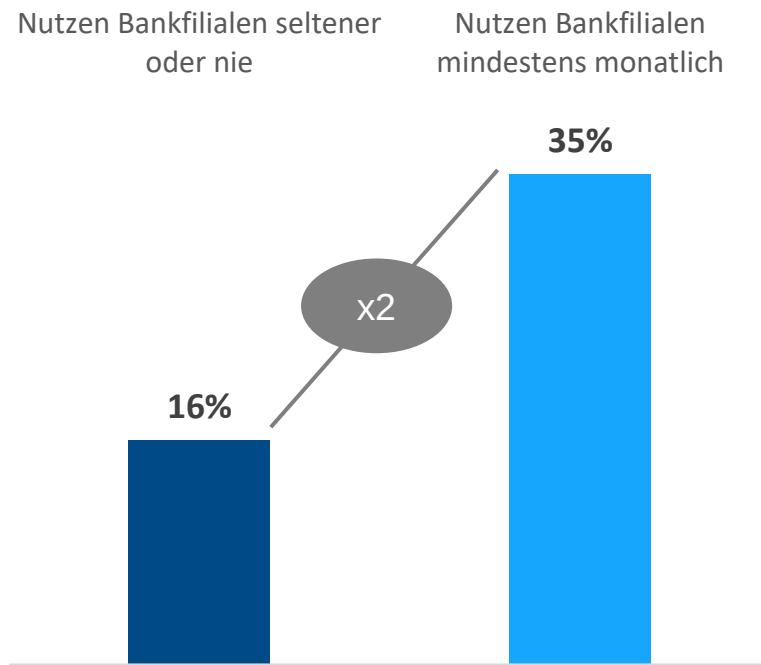


Die physische und persönliche Präsenz von Banken ist ausschlaggebend für einen erfolgreichen Vertrieb von Produkten.

„Wenn ich mich für ein Finanzprodukt entscheide, ist mein persönliches Verhältnis zum Anbieter oft wichtiger als nur der Preis oder die Gebühren.“

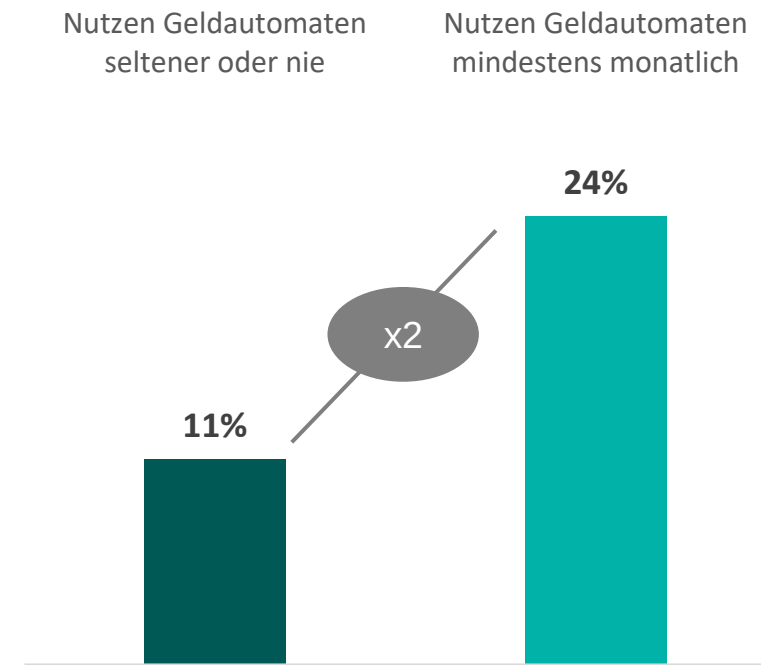
Stimme (absolut) zu.

Basis: Häufigere (n=333) vs. seltenere (n=756) Nutzung von Bankfilialen



Stimme (absolut) zu.

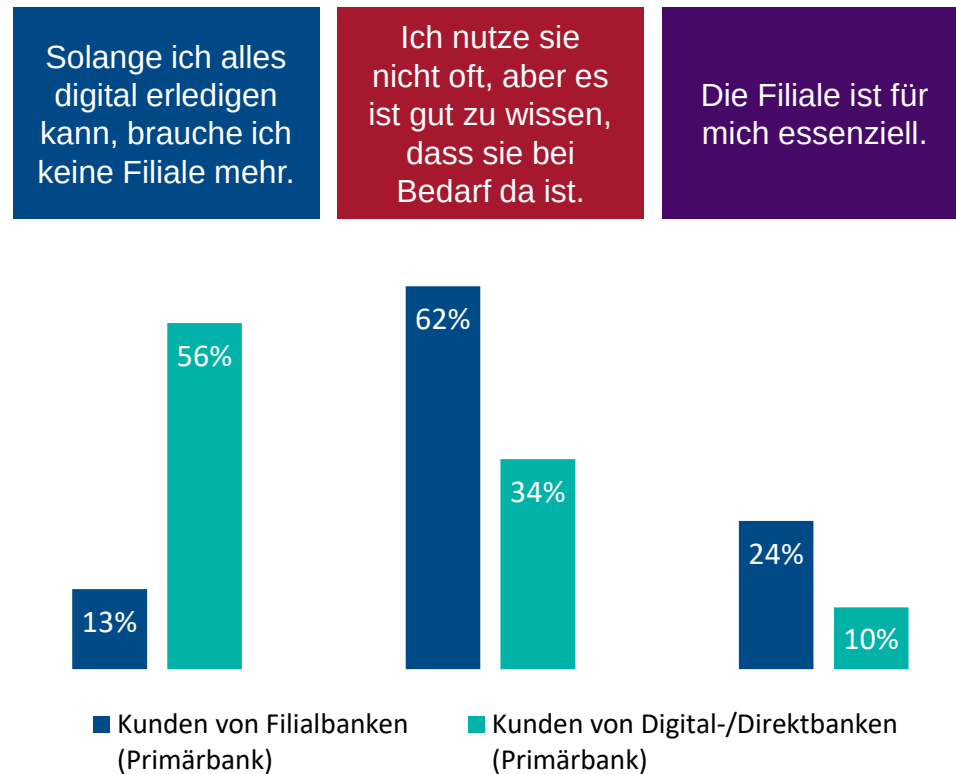
Basis: Häufigere (n=905) vs. seltenere (n=184) Nutzung von Geldautomaten



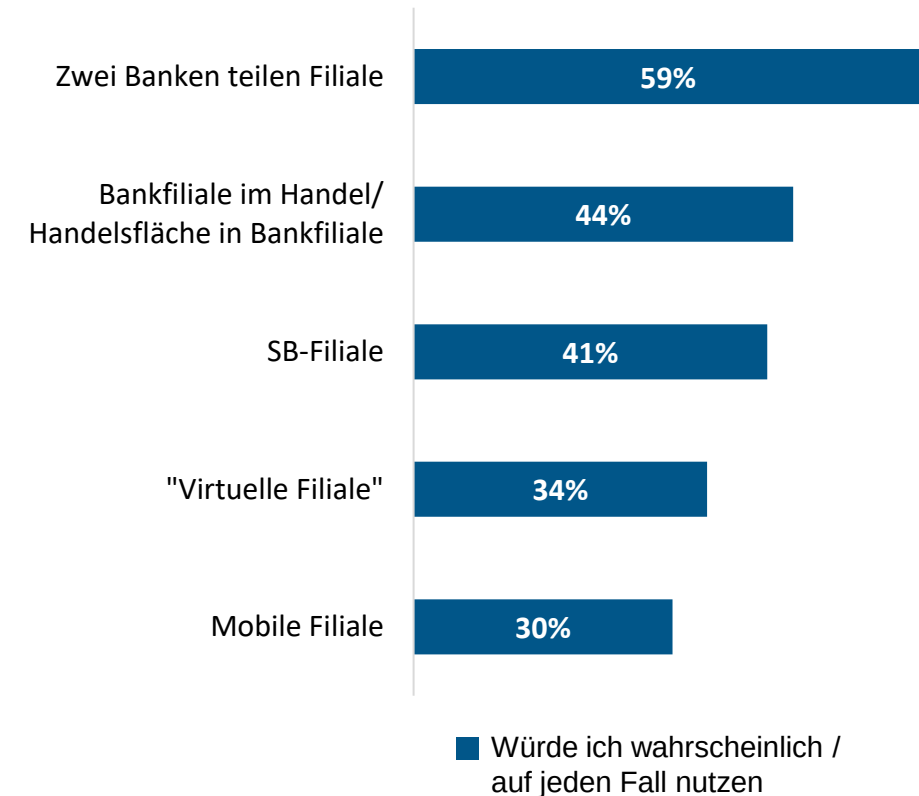
Quelle: Internationale Konsumentenstudie SB-Banking, YouGov im Auftrag von Diebold Nixdorf, Deutschland: n = 1.089

Die Aufrechterhaltung einer lokalen Präsenz ist weiterhin ein von Kunden gefühlter Wettbewerbsvorteil für Filialbanken, aber alte Strukturen können aufgebrochen werden.

Die lokale Präsenz bleibt ein wichtiges Kriterium. Die tatsächliche Filialnutzung indiziert weiterhin Bedarf für Transformation



Nur 6% würden ausschließlich eine „traditionelle“ lokale Filiale nutzen* Top 5 Alternativen für deutsche Bankkunden**:



Quelle: Internationale Konsumentenstudie SB-Banking, YouGov im Auftrag von Diebold Nixdorf. Deutschland: n = 1.089 | *Top 5 aus 9 alternativen Filialmodellen

Nutzen Sie unseren Service zur **Analyse** ihre „SB- und Cash Effizienz“

Cash- und SB-
Bedarfsanalyse

Filialnetzanalyse

SB-Optimierung &
Konfiguration



Thomas Liebke

Principal Business Consultant

Wohlrabedamm 31

13629 Berlin

Phone: +49 (0)30 5017 2875

Mobil: +49 (0) 151 58 26 5482

thomas.liebke@dieboldnixdorf.com

Dieboldnixdorf.com

