



Name der Einrichtung: _____

Nutzung von elektronischen Zahlungsmitteln und digitalen Finanzdiensten

Neben dem Bezahlen mit Bargeld wird immer häufiger digital bezahlt (z.B. Online-Banking, bei Überweisungen oder Online-Zahlungen). Aber: Welche Hürden sind damit verbunden? Werden Personen durch diese Entwicklungen ausgeschlossen?

Um diese Fragen zu beantworten, hat die [Oesterreichische Nationalbank](https://www.onb.at) eine Studie in Auftrag gegeben, die von [L&R Sozialforschung](http://www.lrsocialresearch.at) durchgeführt wird. In einer **österreichweiten Befragung** wollen wir Einblicke in die Nutzung von elektronischen Zahlungsmitteln und digitalen Finanzdiensten (wie Online-Banking, Online-Überweisungen oder Online-Zahlungen) erhalten. Die Befragung richtet sich an **alle in Österreich lebenden Personen ab 18 Jahren, unabhängig davon, ob sie solche Dienste nutzen oder nicht**. Das Ziel der Studie ist es, allen Personen einen barrierefreien Zugang zu digitalen Finanzdiensten zu ermöglichen.

Ihre Angaben sind **anonym und werden nicht weitergegeben**. Die Befragung dauert rund 10 Minuten.

Mit Hilfe dieses QR-Codes können Sie die Befragung auch online durchführen:



Danke, dass Sie sich die Zeit nehmen!

Bei Fragen melden Sie sich gerne bei:

Barbara Glück MA

E-Mail: glueck@lrsocialresearch.at

Tel.: +4315954040-16

So füllen Sie den Fragebogen aus:

- ☐ Bitte beantworten Sie nach Möglichkeit alle Fragen.
- ☐ Kreuzen Sie nur eine Antwort-Möglichkeit an, außer es steht „Mehrfachantworten möglich“ bei der Frage
- ☐ Wenn Sie sich nicht sicher sind, wählen Sie die Antwort, die am ehesten zutrifft.

1 Angaben zu Ihrer Person

Wir wollen wissen, ob bestimmte Gruppen von finanzieller Ausgrenzung betroffen sind. Bitte füllen Sie daher die nachfolgenden Fragen aus. Kreuzen Sie alles an, was auf Ihre persönliche Situation zu trifft.

1. Ihr Geschlecht? (Pflichtfrage)

- ☐ Weiblich
- ☐ Männlich
- ☐ Divers

2. Ihr Alter? (Pflichtfrage)

_____ Jahre

3. Ihre höchste abgeschlossene Ausbildung? (Pflichtfrage)

- ☐ Tertiärer Abschluss (Universität, Fachhochschule, PH etc.)
- ☐ Höherer Abschluss (Matura / Abitur; AHS, BHS)
- ☐ Lehrabschluss oder Berufsbildende Mittlere Schule (BMS)
- ☐ Pflichtschulabschluss
- ☐ Kein Schulabschluss

4. Ihre Muttersprache? (Pflichtfrage)

- ☐ Deutsch
- ☐ Österreichische Gebärdensprache (ÖGS)
- ☐ Eine andere Erstsprache

5. Wenn andere Muttersprache: Wie schätzen Sie Ihre Deutschkenntnisse bei Gesprächen ein? (Pflichtfrage)

- ☐ Sehr gut – Ich spreche fließend Deutsch und verstehe alles
- ☐ Gut – Gespräche sind meistens kein Problem
- ☐ Gering – Ich verstehe/spreche nur einfache Sätze
- ☐ Ich spreche und verstehe kaum/gar kein Deutsch

6. Wie gut verstehen Sie geschriebene Texte auf Deutsch? (Pflichtfrage)

- ☐ Sehr gut – längere und schwierige Texte sind kein Problem
- ☐ Gut – Ich verstehe die meisten Texte
- ☐ Gering – Ich verstehe nur sehr einfache Texte
- ☐ Ich kann auf Deutsch nicht lesen

7. In welchem Land sind Sie geboren? (Pflichtfrage)

- ☐ In Österreich
- ☐ Außerhalb Österreichs

8. Sind Ihre Eltern im Ausland geboren? (Pflichtfrage)

- ☐ Ja, beide Elternteile
- ☐ Ja, ein Elternteil
- ☐ Nein

9. Wenn Sie nicht in Österreich geboren sind: Sind Sie Asylwerber:in, asylberechtigt oder subsidiär schutzberechtigt oder haben Sie eine Duldungsbescheinigung? (Pflichtfrage)

- ☐ Ja
- ☐ Nein

10. In welchem Bundesland leben Sie? (Pflichtfrage)

- ☐ Burgenland
- ☐ Kärnten
- ☐ Niederösterreich
- ☐ Oberösterreich
- ☐ Salzburg
- ☐ Steiermark
- ☐ Tirol
- ☐ Vorarlberg
- ☐ Wien

11. Wenn Sie nicht in Wien leben: In welchem Gebiet leben Sie? (Pflichtfrage)

- ☐ In einer größeren Stadt (dicht besiedeltes Gebiet)
- ☐ In einer Kleinstadt / einem Vorort (geringe bis mittlere Besiedlungsdichte)
- ☐ In einem ländlichen Gebiet (gering besiedelte Gebiete)

12. Reicht Ihr Geld für die monatlichen Fixkosten (z.B. für Miete, Essen, Auto)? (Pflichtfrage)

- ☐ Ja, ohne Probleme
- ☐ Meistens
- ☐ Mal so, mal so
- ☐ Oft nicht
- ☐ Nein, es reicht nicht

13. Was davon trifft auf Sie zu? (Mehrfachantworten möglich) (Pflichtfrage)

Information zu Lohnpfändung: Lohnpfändung bedeutet, dass wegen Schulden ein Teil des Gehalts abgezogen wird.

- ☐ Ich habe Schulden, die ich nicht zurückzahlen kann
- ☐ Mein Lohn wird gepfändet
- ☐ Ich bin derzeit wohnungslos
- ☐ Ich habe keine Meldeadresse
- ☐ Ich habe eine Erwachsenenvertretung
- ☐ Nichts davon

14. Welche der folgenden Merkmale treffen auf Sie zu? (Mehrfachantworten möglich) (Pflichtfrage)

- ☐ Ich habe eine körperliche Behinderung
- ☐ Ich bin gehörlos/habe eine Gehörbeeinträchtigung
- ☐ Ich bin blind/habe eine Sehbehinderung
- ☐ Ich habe Lernschwierigkeiten
- ☐ Ich habe eine chronische körperliche Erkrankung
- ☐ Ich habe eine psychische Erkrankung
- ☐ Ich bin bettlägerig oder kann aus anderen Gründen das Haus nicht verlassen
- ☐ Nichts davon

15. Sind Sie aufgrund von gesundheitlichen Problemen seit mindestens 6 Monaten in Ihren alltäglichen Aktivitäten eingeschränkt? (Pflichtfrage)

- ☐ Ja, stark eingeschränkt
- ☐ Ja, leicht eingeschränkt
- ☐ Nein, nicht eingeschränkt

2 Bankgeschäfte, Überweisungen und digitales Bezahlen

16. Haben Sie ein Bankkonto in Österreich oder einem anderen Land, in dem mit Euro gezahlt wird? (Pflichtfrage)

- ☐ Ja
- ☐ Nein

17. Wenn Nein: Warum nicht?

18. Über welche der folgenden (digitalen) Finanzdienste verfügen Sie? (Mehrfachantworten möglich)

- ☐ Banking-App
- ☐ Online-Banking
- ☐ Bankomatkarte (Debitkarte)
- ☐ Kreditkarte
- ☐ Sparkonto
- ☐ Digitales Wallet am Handy (z.B. Apple Pay, Google Pay)
- ☐ Online-Finanzdienste (z.B. Klarna, Revolut, Paypal)
- ☐ Sonstiges, und zwar: _____
- ☐ Nichts davon
- ☐ Keine Angabe

19. Wie führen Sie in der Regel Überweisungen durch? (Mehrfachantworten möglich)

- ☐ Banking-App (z.B. am Handy oder Tablet)
- ☐ Online-Banking am Computer
- ☐ Ich nutze einen Überweisungsautomaten
- ☐ In der Bank am Schalter
- ☐ Ich versende Geld über Online-Bezahldienste (z.B. Paypal oder Revolut)
- ☐ Ich führe keine Überweisungen durch
- ☐ Keine Angabe

20. Wie nutzen Sie die folgenden Zahlungsmöglichkeiten normalerweise?

	Selbstständig und <u>ohne</u> <u>Unterstüt-</u> <u>zung</u> möglich	Mit <u>techni-</u> <u>scher Unter-</u> <u>stützung</u> möglich (z.B. Scre- enreader)	Mit <u>per-</u> <u>sönlicher</u> <u>Hilfe</u> möglich	<u>Kann</u> ich nicht nutzen	<u>Möchte</u> ich nicht nutzen
Online etwas kaufen (z.B. Zugticket, Konzertkarte, Kleidung usw.)					
Online mit Zwei-Faktor-Authentifizierung bezahlen (z.B. mit SMS-Code, Freigabe in App, Gesichtserkennung)					
Geld auf ein österreichisches Konto online (z.B. mit Online-Banking) überweisen					
Eine Online-Überweisung in ein anderes Land durchführen					
Einen Dauerauftrag im Online-Banking erstellen (z.B. Miete, Abos usw.)					
Mit der Bankkarte an einem Automaten zahlen (z.B. Ticketautomat, Parkhaus)					
Bei einer Selbstbedienungskassa mit Karte zahlen (z.B. im Supermarkt)					
Kontaktlose Zahlung durchführen, also mit Auflegen der Karte oder dem Handy					
Meinen Kontostand online überprüfen					
Eingegangene Zahlungen im Online-Banking oder einer Banking-App kontrollieren					
Meine Kontodaten bzw. Bankverbindung (IBAN) an andere übermitteln					

3 Zugang zu digitalen Geräten

21. Was trifft auf Sie zu? Ich habe... (Mehrfachantworten möglich)

- ☐ Ein eigenes digitales Gerät mit Internetzugang (Smartphone, Laptop, Computer oder Tablet)
- ☐ Eine (zumeist) stabile Internetverbindung
- ☐ Zugang zu einem digitalen Gerät (Smartphone, Laptop, Computer oder Tablet) mit Internetzugang, das nicht mir gehört
- ☐ Nichts davon
- ☐ Keine Angabe

22. Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

	Stimme sehr zu	Stimme eher zu	Teils teils	Stimme eher nicht zu	Stimme gar nicht zu	Weiß nicht / k.A.
Ich kann mir ein Handy oder einen Computer leisten.						
Ich kann mir die laufenden Kosten für Internet und Handy leisten.						
Ich möchte nicht mit Karte bezahlen, weil ich Angst habe, dass nicht genug Geld auf meinem Konto ist.						

4 Umgang mit digitalen Geräten und digitalen Finanzdiensten

23. Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

	Stimme sehr zu	Stimme eher zu	Teils teils	Stimme eher nicht zu	Stimme gar nicht zu	Weiß nicht / k.A.
Ich kann gut mit digitalen Geräten umgehen (z.B. Smartphone, Laptop).						
Ich kann Apps installieren und bedienen.						
Ich kann online Anträge erstellen und Formulare ausfüllen.						
Online-Banking ist für mich zu kompliziert und überfordernd.						
Online-Zahlungen (z. B. Käufe, Überweisungen) dauern für mich zu lang.						
Ich vermeide es, online zu zahlen oder Online-Banking zu nutzen, weil es mich stresst.						
Technische Sicherheitsprüfungen bei Onlinezahlungen (z. B. Mehrfachbestätigungen) setzen mich unter Druck.						

24. Wenn Sie an Online-Banking oder andere digitale Dienste denken: Was erschwert Ihnen die Nutzung?

	Stimme sehr zu	Stimme eher zu	Teils teils	Stimme eher nicht zu	Stimme gar nicht zu	Weiß nicht / k.A.
Fachbegriffe wie „IBAN“, „TAN“ oder „Lastschrift“ sind schwer zu verstehen.						
Anleitungen und Texte sind zu lang und kompliziert.						
Die Schrift ist oft zu klein.						
Die Apps oder Internetseiten sind unübersichtlich.						
Es fehlen Hilfen wie Vorlesen, Videos oder Bilder.						
Es fehlen Übersetzungsfunktionen in andere Sprachen.						

25. Was trifft auf Sie zu?

	Stimme sehr zu	Stimme eher zu	Teils teils	Stimme eher nicht zu	Stimme gar nicht zu	Weiß nicht / k.A.
Ich habe Angst, dass meine Daten bei Online-Zahlungen nicht geschützt sind.						
Ich habe Angst, bei Online-Zahlungen Opfer von Betrug zu werden.						
Ich traue Online-Banking oder anderen digitalen Diensten nicht.						
Die sicherste Zahlungsart ist für mich Bargeld.						
Ich habe Angst, dass mich jemand bei der PIN-Eingabe beobachtet.						
Ich habe Angst, dass meine Daten bei Kartenzahlungen (z.B. in Geschäften oder bei Automaten) nicht geschützt sind.						

26. Welche Bedenken haben Sie beim digitalen Bezahlen (Online-Banking, Kartenzahlung und Online-Zahlungen)?

27. Welche negativen Erfahrungen haben Sie beim digitalen Bezahlen bereits gemacht (z.B. Betrug)?

--

5 Unterstützungsbedarf und Wünsche

28. Wie sehr stimmen Sie folgenden Aussagen zu?

	Stimme sehr zu	Stimme eher zu	Teils teils	Stimme eher nicht zu	Stimme gar nicht zu	Benötige ich nicht/ für mich nicht relevant	Weiß nicht / k.A.
Es gibt Bankberater:innen, die mir helfen, wenn ich Hilfe benötige.							
Wenn ich etwas kaufen will, bin ich auf die Unterstützung anderer angewiesen.							
Wenn ich Probleme bei der Kartenzahlung habe, ist oft kein(e) Servicepersonal/Mitarbeitende(r) anwesend.							
In meinem Umfeld gibt es Menschen, die mir bei Online-Banking oder Online-Zahlungen helfen.							

29. Zu welchen Themen würden Sie gerne mehr Informationen / Unterstützung bekommen? (Mehrfachantworten möglich)

- ☐ Überblick über digitale Zahlungsmöglichkeiten
- ☐ Anwendung digitaler Zahlungsdienste (z.B. Banking-App, Online-Banking, Online-Überweisung)
- ☐ Sicherheit und Datenschutz
- ☐ Nutzung technischer Geräte (Smartphone, Laptop)
- ☐ Anderes Thema, und zwar: _____
- ☐ Nichts davon, bin ausreichend informiert
- ☐ Keine Angabe

30. Was würde Ihnen den Zugang zu Finanzdiensten erleichtern? (Mehrfachantworten möglich)

- ☐ Günstigere technische Geräte (Smartphones, Laptops)
- ☐ Zugang zu Leihgeräten (Smartphones, Laptops)
- ☐ Telefonhotline für akute Fragen
- ☐ Öffentliche Orte mit stabiler Internetverbindung in wohnortnähe
- ☐ Kostenfreies Bankkonto
- ☐ Digitale Zahlungsdienste (z.B. Online-Banking) in einfacher Sprache und mit Erklärungen
- ☐ Barrierefreiheit von digitalen Zahlungsdiensten
- ☐ **Wenn nicht Deutsch als Erstsprache:** Zahlungsdienste in meiner Muttersprache
- ☐ **Wenn nicht Deutsch als Erstsprache:** Unterstützungsangebote in meiner Muttersprache
- ☐ Sonstiges, und zwar: _____
- ☐ Nichts davon, habe ausreichend Zugang
- ☐ Keine Angabe

6 Abschluss

31. Gibt es noch etwas, das Sie uns zum Thema mitteilen wollen?

32. Darf die Oesterreichische Nationalbank Sie für weitere Studien zum Thema „Finanzielle Inklusion“ kontaktieren?

- ☐ Ja, E-Mail oder Telefonnummer oder per Email an glueck@LRsocialresearch.at:

- ☐ Nein

Vielen Dank, dass Sie an der Befragung teilgenommen haben!