

AKZEPTANZ VON CHATBOTS IM FINANZBEREICH

Eine quantitative Untersuchung

August 2017



METHODE

- Gallup CAPI Omnibus
 - Persönliche Interviews in den Haushalten
-

ZIELGRUPPE / STICHPROBE

- Repräsentativ für die österreichische Wohnbevölkerung 14+ Jahre
 - 1.000 Fälle
-

UNTERSUCHUNGS ZEITRAUM

- 10. bis 20. August 2017

STRUKTUR DER BEFRAGTEN

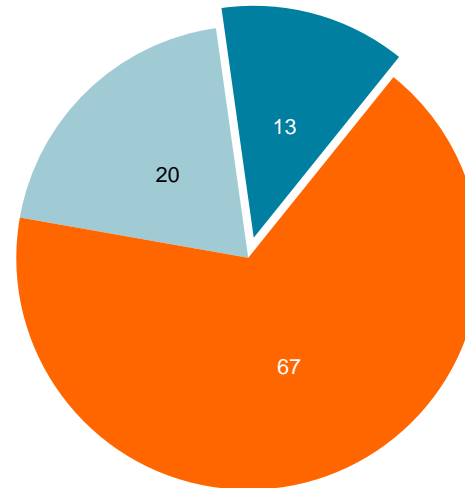
	Basis	In Prozent
Total	1000	100
GESCHLECHT		
Männer	486	49
Frauen	514	51
ALTER		
14 - 30 Jahre	229	23
31 - 50 Jahre	344	34
Über 50 Jahre	427	43
BERUF		
Sst, Frb, LA	67	7
Beamte, Angestellte	310	31
Arbeiter	149	15
Schüler, Studenten	72	7
Nicht berufstätig	149	15
Pensionisten	253	25
SCHULBILDUNG		
Pflichtschule	258	26
Berufs-, Fachschule	479	48
Matura, Universität	264	26
EINKOMMEN		
Bis Euro 1.500	199	20
Bis Euro 2.400	234	23
Bis Euro 3.000	167	17
Über Euro 3.000	261	26
BUNDESLAND		
Wien	206	21
NÖ, Bgld	226	23
Stmk, Ktn	212	21
OÖ, Sbg	229	23
Trl, Vbg	127	13
ORTSGRÖSSE		
Bis 5.000	435	44
Bis 50.000	247	25
Über 50.000	112	11

BEKANNTHEIT VON CHATBOTS



- 67% der ÖsterreicherInnen ist der Begriff „Chatbot“ nicht bekannt.
- 20% der ÖsterreicherInnen haben von Chatbots gehört, haben aber keine genau Vorstellung davon.
- Nur 13% haben von Chatbots bereits gehört und können den Begriff auch richtig zuordnen.

- Habe ich schon gehört, weiß aber nicht genau, was das ist
- Habe ich schon gehört und weiß auch, was das ist
- Habe ich noch nie gehört



%-Werte, n=1000

1. Wissen Sie, was ein Chatbot ist?

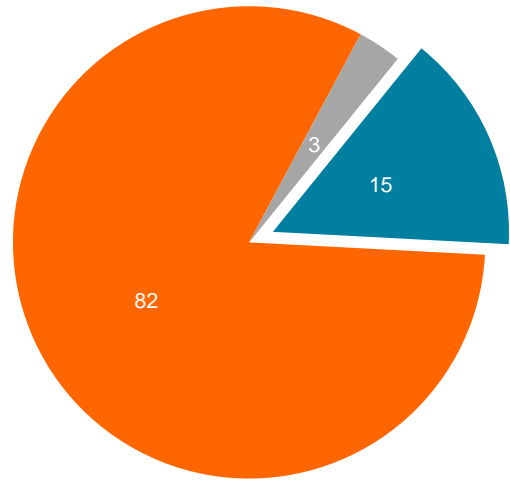


BISHERIGE NUTZUNG VON CHATBOTS

- Nach der Vorlage der Begriffsbeschreibung geben 15% der ÖsterreicherInnen an, mit einem Chatbot bereits interagiert zu haben.

Ein Chatbot ist ein virtueller Berater, ein „Roboter“, der beispielsweise in Online-Shops eingesetzt wird, um mit Kunden zu kommunizieren. Konkret handelt es sich um automatisierte Computerprogramme mit künstlicher Intelligenz, die eine hohe Lernfähigkeit haben. Der Kunde tippt eine Frage ein und erhält durch den Chatbot die Antwort. Bei manchen Chatbots wird die Texteingabe durch natürliche Sprache ersetzt. Beispiele für Chatbots sind Siri auf dem iPhone, Alexa bei Amazon, Google Now etc.

■ Ja ■ Nein ■ Weiß nicht, keine Angabe

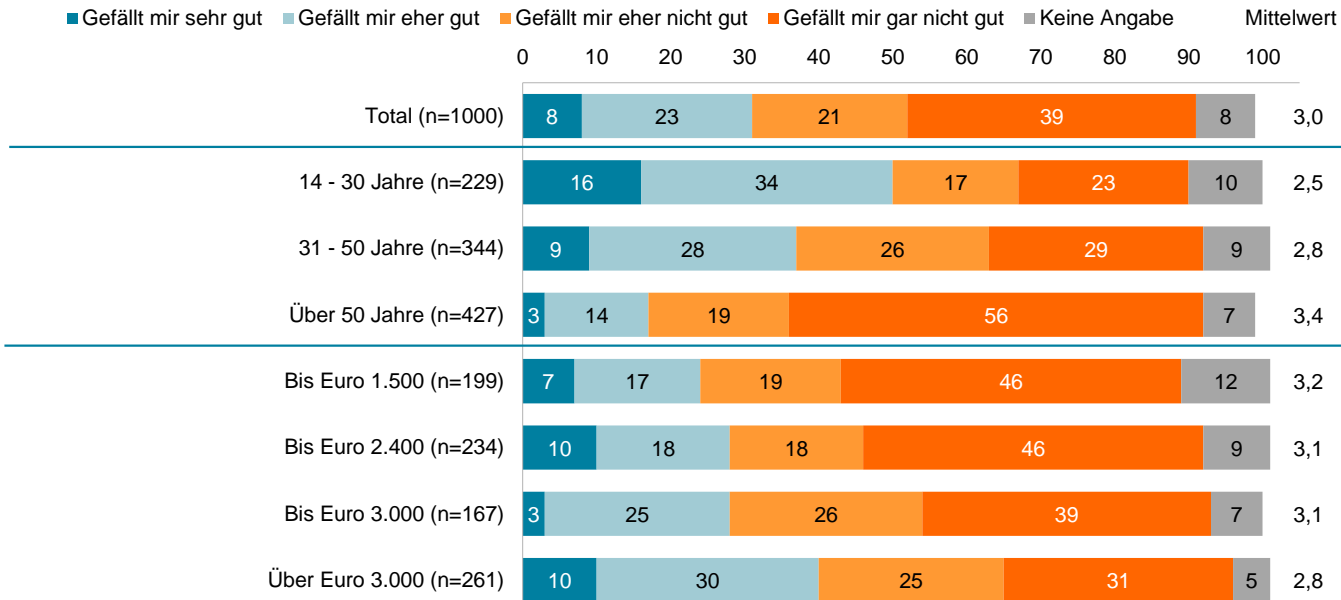


%-Werte, n=1000
2. Haben Sie so ein Chatbot bereits genutzt?

EINSATZ VON CHATBOTS IM FINANZBEREICH - AKZEPTANZ



Stellen Sie sich vor, so ein virtueller Berater / ein Chatbot würde bei Banken und Versicherungen eingesetzt werden. Die Kunden könnten mit ihm über Text oder Sprache interagieren und auf diese Weise Konten und Transaktionen überwachen, Rechnungen bezahlen, Überweisungen ausführen sowie Ausgaben und Sparziele verfolgen, Kredit- und Versicherungsverträge abschließen. Zudem könnten in natürlicher Sprache Anfragen an den Kundenservice gerichtet werden.



%-Werte, n=1000

3. Wie gut gefällt Ihnen die Idee, virtuelle Berater / Chatbots bei Banken und Versicherungen einzusetzen?

- Die Idee, Chatbots als Berater im Finanzbereich einzusetzen, stößt auf mäßige Akzeptanz: 31% der ÖsterreicherInnen finden sie eher / sehr gut, 60% eher/ gar nicht ansprechend.

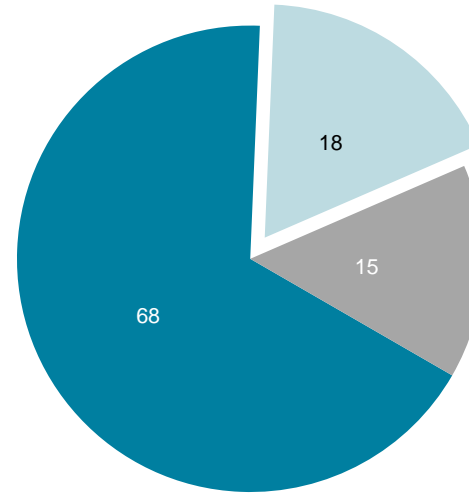
- Personen unter 30 Jahren und Besserverdienende (HH-Nettogehalt über € 3.000) können sich am ehesten mit der Vorstellung anfreunden, Geldgeschäfte mit Hilfe virtueller Beratern zu tätigen (50% und 40% eher / sehr gut).

VERTRAUEN BEI SENSIBLEN INFORMATIONEN



- Die Mehrheit der ÖsterreicherInnen (68%) würde sensible Informationen eher einem Bankberater als einem Chatbot anvertrauen.
- Immerhin 18% hätten bei heiklen Themen mehr Vertrauen zu einem Chatbot als zu einem Finanzberater.

■ Eher einem Bank- oder Versicherungsberater ■ Eher einem Chatbot bzw. Roboter ■ Keine Angabe



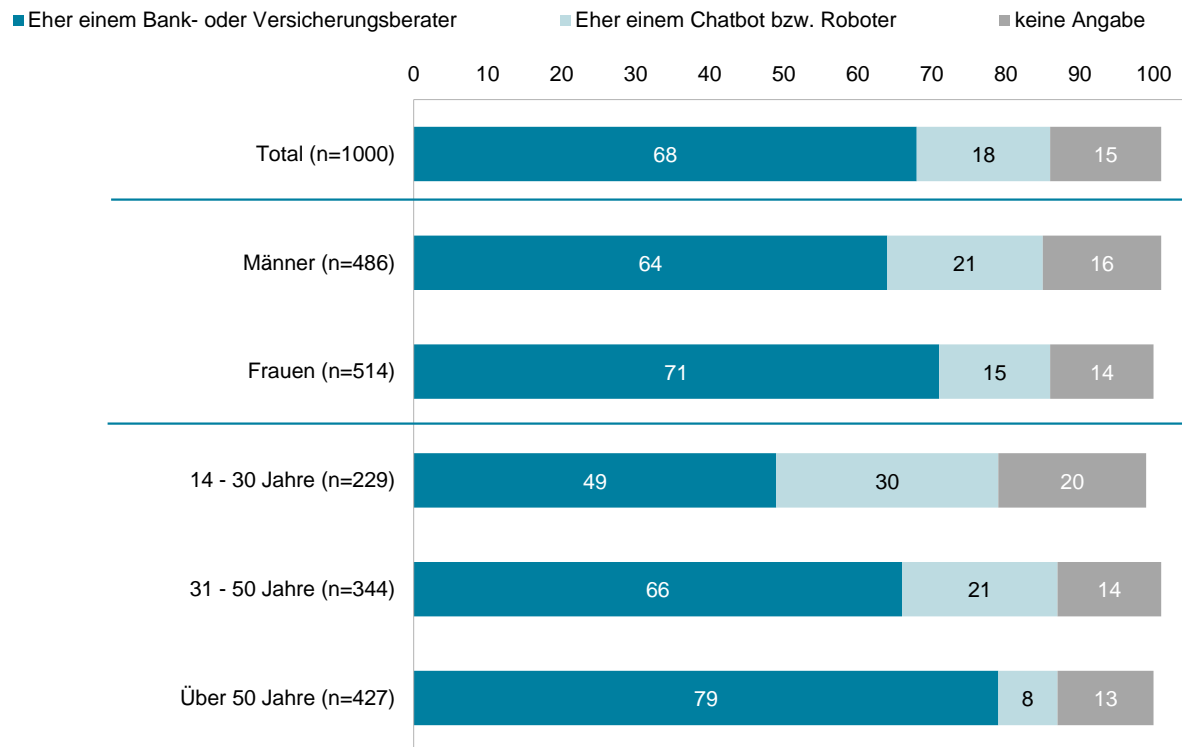
%-Werte, n=1000

6. Würde es Ihnen leichter fallen, empfindliche Auskünfte einem Bank- bzw. Versicherungsberater oder einem Chatbot bzw. Roboter zu geben?

VERTRAUEN BEI SENSIBLEN INFORMATIONEN



- Einen Vertrauensvorschuss haben die Bankberater vor allem bei Frauen (71%) und Personen 50+ (79%).
- Ca. 1/3 der unter 30-Jährigen würden sich lieber einem Chatbot als einem Bankberater anvertrauen.



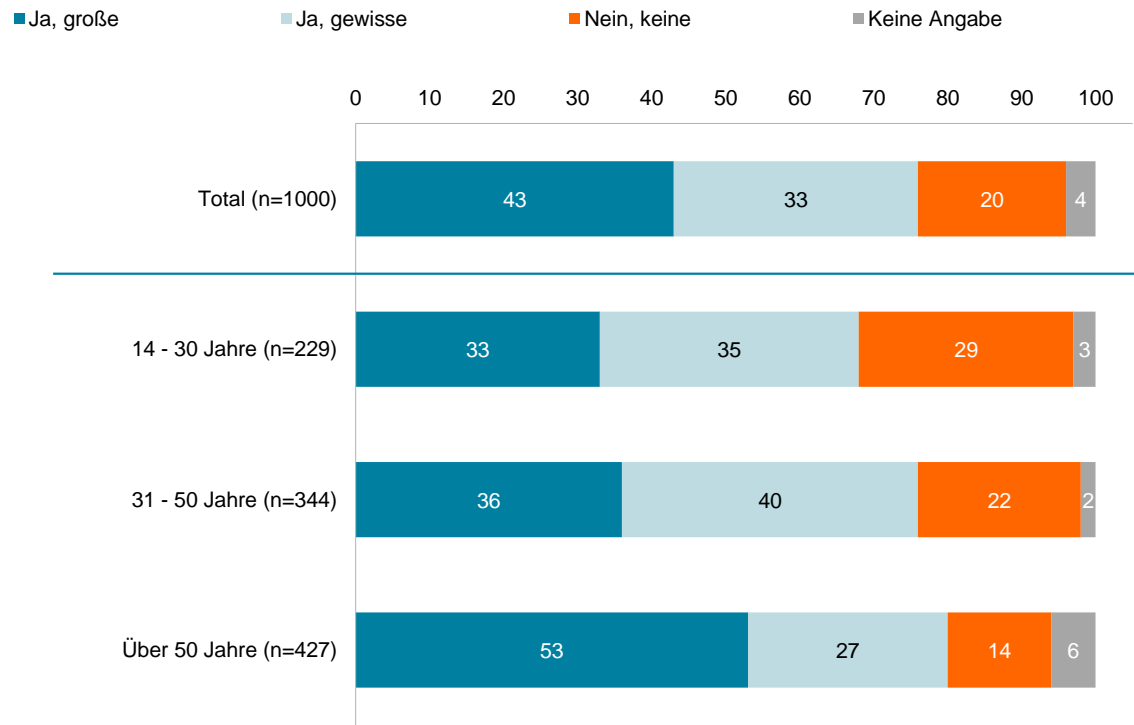
%-Werte, n=1000

6. Würde es Ihnen leichter fallen, empfindliche Auskünfte einem Bank- bzw. Versicherungsberater oder einem Chatbot bzw. Roboter zu geben?

SICHERHEITSBEDENKEN



- 76% der ÖsterreicherInnen hätten bei einem Chatbot große / gewisse Bedenken hinsichtlich der Sicherheit ihrer Daten, vor allem Personen 50+ (80%).



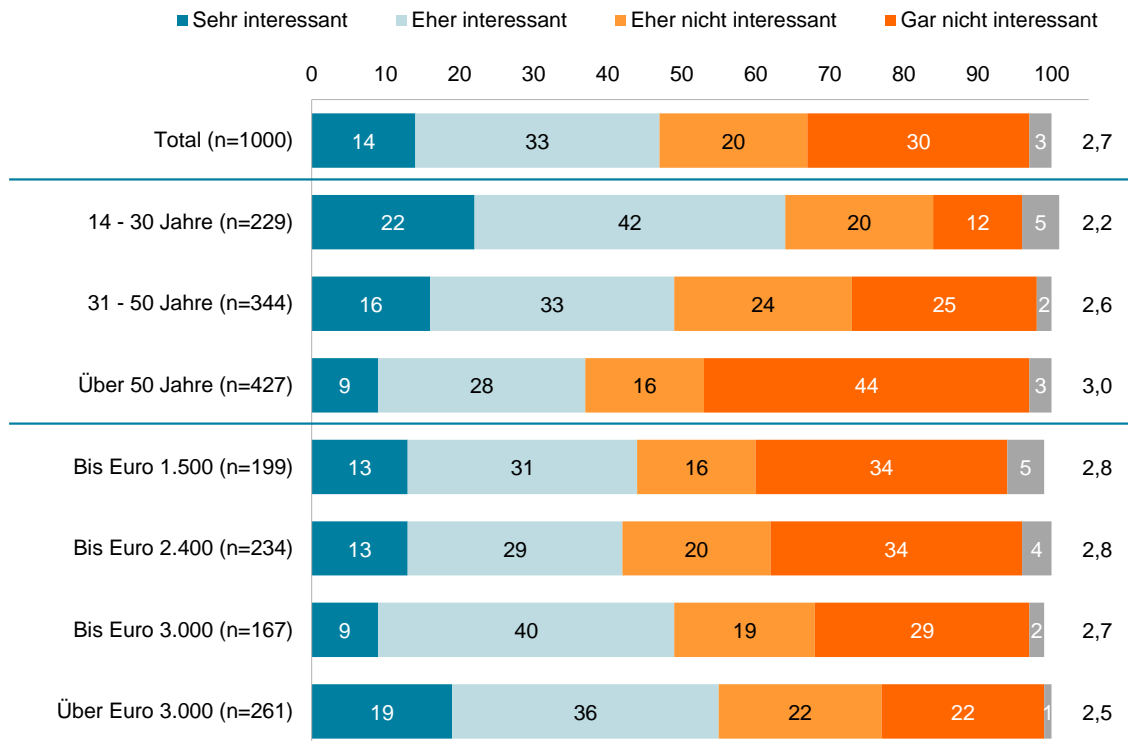
%-Werte, n=1000

11. Hätten Sie bei einem Chatbot Bedenken hinsichtlich der Sicherheit Ihrer Daten?

CHATBOT ALS VERMITTLER VON FINANZWISSEN



- Der Einsatz von Chatbots bei der Vermittlung von Finanzwissen stößt in der österreichischen Bevölkerung auf mittlere Akzeptanz (47% sehr / eher interessant).
- Erwerb von Finanzwissen mit Hilfe von Chatbots ist vor allem für Personen unter 30 Jahren (64% sehr / eher interessant) und Besserverdienende (HH-Nettoeinkommen über € 3.000: 55% interessant).



%-Werte, n=1000

12. Wie sinnvoll wäre es für Sie, wenn ein Chatbot Ihnen dabei helfen würde, mehr Finanzwissen zu erwerben, d.h. Wissen zu Themen wie Zinsen, Veranlagung, Inflation, Goldpreisentwicklung, Bank- und Versicherungsprodukte usw.?



BEKANNTHEIT UND NUTZUNG

- Der Begriff „Chatbot“ ist in Österreich weitgehend unbekannt: 67% haben noch nie davon gehört.
- 33% der ÖsterreicherInnen kennen den Begriff „Chatbot“, nur 13% davon können ihn auch richtig zuordnen.
- Nach der Vorlage der Begriffsbeschreibung geben 15% der ÖsterreicherInnen an, mit einem Chatbot bereits interagiert zu haben, etwas häufiger die unter 30-Jährigen (24%) sowie Personen mit höherer Schulbildung (ab Maturaniveau: 21%).

AKZEPTANZ VON CHATBOTS IM FINANZBEREICH

- Die Idee, Chatbots als Berater im Finanzbereich einzusetzen, stößt auf mäßige Akzeptanz: 31% der ÖsterreicherInnen finden sie eher / sehr gut, 60% eher / gar nicht ansprechend.
- Personen unter 50 Jahren und Besserverdienende (HH-Nettogehalt über € 3.000) können sich eher mit der Vorstellung anfreunden, Geldgeschäfte mit Hilfe virtueller Berater zu tätigen.

VERTRAUEN BEI SENSIBLEN INFORMATIONEN

- Die Mehrheit der ÖsterreicherInnen (68%) würden sensible Informationen eher einem Bankberater als einem Chatbot anvertrauen.
- Immerhin 18% hätten bei heiklen Themen mehr Vertrauen zu einem Chatbot als zu einem Finanzberater. Ca. 1/3 der unter 30-Jährigen würden sich lieber einem Chatbot als einem Bankberater anvertrauen.
- Einen Vertrauensvorschluss haben die Bankberater vor allem bei Frauen (71%) und Personen 50+ (79%).



CHATBOTS UND DATENSICHERHEIT

- 76% der ÖsterreicherInnen hätten bei einem Chatbot große / gewisse Bedenken hinsichtlich der Sicherheit ihrer Daten, vor allem Personen 50+ (80%).

CHATBOTS UND VERMITTLUNG VON FINANZWISSEN

- Der Einsatz von Chatbots bei der Vermittlung von Finanzwissen stößt in der österreichischen Bevölkerung auf mittlere Akzeptanz (47% sehr / eher interessant).
- Erwerb von Finanzwissen mit Hilfe von Chatbots ist vor allem für Personen unter 30 Jahren (64% sehr / eher interessant) und Besserverdienende (HH-Nettoeinkommen über € 3.000: 55%) interessant.



Für weitere Informationen zur Studie wenden Sie sich bitte an:

Dr. Andrea Fronaschütz

Das Österreichische Gallup Institut Dr. Karmasin GmbH

Anastasius Grün-Gasse 32 · A-1180 Wien

T +43 1 470 47 24-13

a.fronaschütz@gallup.at

www.gallup.at



INTELLIGENT INSIGHTS

Das Österreichische Gallup Institut
Dr. Karmasin GmbH
K & N Institut für Motivforschung GmbH
Anastasia Grün-Gasse 32 • A-1180 Wien

T +43-1-470 47 24-0
F +43-1-470 47 24-49
office@gallup.at
www.gallup.at

Handelsgericht Wien
FN 127162d
UID ATU 16058209
DVR 0098205

Bankverbidung:
Erste Bank Wien
IBAN AT622011 1820 3523 8300
BIC GIBAAWWXXX