

## MARKTFORSCHUNG

## Bezahlen im Buzz: Neue Technologien treiben Konversationen an

Mehr als 27 Prozent der Social-Media-Konversationen zum Thema Bezahlung drehen sich um mobiles Bezahlen – ein Fünftel mehr als im Vorjahr. Speziell der Einsatz mobiler Geldbörsen, der Digital Wallets, war mehr als doppelt so oft Gesprächsthema wie noch vor einem Jahr. Das geht aus der Digital-Payments-Studie von Mastercard hervor. Die jährlich durchgeführte Studie wurde gemeinsam mit Prime Research entwickelt. Die inzwischen sechste Ausgabe der Studie analysiert über 3,3 Millionen Unterhaltungen des letzten Jahres in diversen Social-Media-Kanälen, darunter Twitter, Facebook, Instagram und Weibo. Von Januar bis Dezember 2018 wurden dazu mehr als 3,3 Millionen öffentliche Social-Media-Posts aus fast 190 Ländern analysiert.

Fast 20 Prozent aller Unterhaltungen zu mobilem Bezahlen drehen sich demnach um die Themen kontaktlose Zahlung und Digital Wallets. Neben diesen beiden Hauptthemen interessieren sich die Verbraucher auch dafür, wie sich Künstliche Intelligenz, QR-Zahlung und Wearable Payments auf ihr Leben auswirken. Unter dem Strich werden diese neuen Technologien zunehmend positiv gesehen. So gut wie alle Unterhaltungen zum Thema Digital Wallets (95 Prozent) fielen positiv aus, wobei in 30 Prozent dieser Posts die Geschwindigkeit, Effizienz und Einfachheit heutiger Produkte gelobt wurden.

Eine hohe Akzeptanz genießt mobiles Bezahlen in asiatischen und afrikanischen Ländern. Die Vorreiterpositi-

on nimmt Indien ein, wo in 30 Prozent der untersuchten Unterhaltungen die Nutzung und das Potenzial von Digital Wallets behandelt wurden. Im Zentrum standen dabei die Anwendung in öffentlichen Verkehrsmitteln sowie QR-basierte Zahlungen, angeführt von Indien. Den zweiten Rang bei Unterhaltungen über Digital Wallets belegten weit abgeschlagen mit 10 Prozent die USA.

Klarer Schwerpunkt der untersuchten Gespräche war weiterhin die Sicherheit von Geld und Daten der Nutzer als Grundvoraussetzung. Konsumenten würdigen in ihren Posts die Bedeutung neuer Technologien, um die verlangte Sicherheit in der mobilen Zahlungsabwicklung sicherzustellen.

Unterhaltungen zum Thema Biometrie hatten ein potenzielles Zielpublikum von 111 Millionen; das Hauptinteresse galt dabei Voice-Payment-Lösungen und Fingerabdruckscannern.

Die Tokenisierung und ihre kritische Rolle zur Unterstützung und zum Schutz von Zahlungen aller Art wurden in Posts erwähnt, die ein potenzielles Zielpublikum von 11 Millionen erreichten.

Eilmeldungen zu Datenverletzungen machten ein Fünftel der datenbezogenen Unterhaltungen aus. Weitere 13 Prozent dieser Konversationen hatten das Potenzial digitaler Sicherheitstechnologien zum Thema, wie Blockchain, Tokenisierung und Biometrie. Red.