

# Die Kreditwirtschaft hat eine gute Ausgangslage im Wettbewerb

Von Sabine Münster



**Die Umstellung des Debitportfolios auf V-Pay hat sich für die Comdirect gelohnt. Das von Visa immer wieder zitierte Sicherheitsargument greift. Dass die Bank im Sommer auch zu den ersten deutschen Emittenten des Visa-Kontaktlos-Produkts Paywave gehören wird, ist insofern nur konsequent. Die Akzeptanzlücke zu Paypass und Girogo werde sich rasch schließen, so die Argumentation. Und im Vergleich zu Girogo verspreche der Ausweis aller Transaktionen auf dem Kontoauszug den Kunden mehr Transparenz. Im Wettbewerb mit neuen Marktteilnehmern sieht Sabine Münster die Kreditwirtschaft in einer guten Ausgangslage. Sie kann nicht zuletzt mit einem Vertrauensvorschuss in Sachen Sicherheit punkten. Red.**

Schon in zwei Jahren sollen mobile Zahlungssysteme die herkömmliche Geldbörse ablösen. Diese These hat Ebay-Chef John Donahoe Anfang des Jahres auf der Internetkonferenz DLD in München verkündet. Im Hinblick auf den genannten Zeitraum zumindest für Deutschland eine gewagte Prognose. Denn noch immer bezahlen die Menschen hierzulande am liebsten mit Münzen und Geldscheinen. Gerade dann, wenn es sich um kleinere Summen handelt. So wurden laut Branchenverband HDE zuletzt rund 60 Prozent des Umsatzes im

deutschen Einzelhandel in bar bezahlt. Unbestritten ist: Das bargeldlose Bezahlen per Karte hat in den vergangenen Jahren erheblich an Bedeutung gewonnen. Und dieser Trend wird sich nicht zuletzt aufgrund neuer Technologien weiter fortsetzen. Aber viele Verbraucher agieren zumindest heute immer noch nach dem guten alten Motto „Nur Bares ist Wahres“.

## **Bargeldversorgung: Nur fünf Prozent gehen hin und wieder fremd**

Als Direktbank ohne Filialen ist es für die Comdirect Bank daher essenziell, Kunden jederzeit und überall einen einfachen, komfortablen sowie kostenlosen Zugang zu Bargeld zu ermöglichen. Basis hierfür ist das kostenlose Girokonto. Mit der dazugehörigen Girocard erhalten Kunden innerhalb Deutschlands gebührenfrei Bargeld an mehr als 9 000 Geldautomaten der Cash-Group und seit 2010 auch an 1 300 Shell-Tankstellen. Zudem bieten immer mehr Lebensmitteleinzelhändler eine Bargeldversorgung an der Supermarktkasse an. Bei der Rewe-Gruppe können zum Beispiel bis zu 200 Euro in bar pro Einkauf vom Girokonto abgehoben werden.

### **Zur Autorin**

**Sabine Münster** ist Leiterin Banking bei der comdirect bank AG, Quickborn.

Wer Bargeld am Geldautomaten abheben möchte, muss dafür mitunter eine Gebühr bezahlen – etwa wenn ein Geldautomat genutzt wird, der nicht von der eigenen Bank oder einer Partnerbank betrieben wird. Diese Gebühr fällt aber bei den Kunden der Comdirect Bank relativ selten an. Eine Auswertung der Direktbank hat ergeben, dass gerade einmal fünf Prozent der Girokonto-Kunden hin und wieder „fremdgehen“, also einen Geldautomaten benutzen, der nicht zur Cash-Group gehört.

Zusätzlich zur Girocard erhalten Comdirect-Kunden auf Wunsch zum Girokonto eine kostenlose Visa-Karte. Damit lässt sich außerhalb Deutschlands an fast allen Geldautomaten gebührenfrei Bargeld abheben. Und dadurch, dass sämtliche Kartenumsätze unmittelbar nach der Buchung als Umsatz auf dem Girokonto ersichtlich sind, erhalten Kunden einen schnellen und transparenten Überblick über ihre Ausgaben.

## **Erfolgreiche Kombination**

Die Kombination aus kostenlosem Konto und zwei gebührenfreien Karten hat sich zu einem echten Erfolgsprodukt entwickelt: 775 000 Girokonten Ende 2011 bedeuten ein sattes Plus von fast 20 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Klar ist: Das Konto in Verbindung mit den Karten hat bei der Entwicklung der Bank zu einer Vollbank mit den drei Kompetenzfeldern Brokerage, Banking und Beratung eine

entscheidende Rolle gespielt. Für viele Neukunden ist das Girokonto das erste Comdirect-Produkt, das sie nutzen. Off folgt auf dieses Ankerprodukt die Eröffnung eines Tagesgeldkontos oder eines Wertpapierdepots. Wir setzen darauf, dass sich dieses dynamische Wachstum auch in der Zukunft fortsetzen lässt – trotz eines anhaltend starken Wettbewerbsdrucks und entgegen dem aktuellen Branchentrend, der derzeit eher eine Stagnation im Privatkundenbereich signalisiert.

### Paywave: Für den Kunden transparenter als Girogo

Der Weiterentwicklung des Angebots kommt eine wichtige Bedeutung zu. Als eine der ersten Banken in Deutschland wird die Comdirect voraussichtlich ab Mitte des Jahres ihre Visa-Karten mit der Zahlungsfunktion Paywave ausstatten. Die Kunden können dann bargeldlose Einkäufe bis 25 Euro ohne Unterschrift oder ohne Eingabe einer PIN bezahlen. Zahlungen über 25 Euro werden wie bisher per PIN oder Unterschrift autorisiert und sind im Rahmen des Kreditkartenlimits ohne Betragsdeckelung möglich. Die Transaktion ist in gut einer Sekunde abgewickelt – schneller als im herkömmlichen Verfahren per PIN-Eingabe oder Unterschrift.

Ein weiterer Vorteil für den Kunden: Jede kontaktlose Zahlung wird über das Kreditkartenkonto verbucht und ist somit transparent nachvollziehbar – etwa im Gegensatz zur Bezahlung per Geldkarte oder bei dem nationalen Verfahren Girogo. Zudem kann die Kreditkarte mit Paywave-Funktion bei Verlust gesperrt werden. Bei einer Geldkarte mit Prepaid-Guthaben wäre dies unter Umständen verloren.

### Akzeptanzlücke wird sich bald schließen

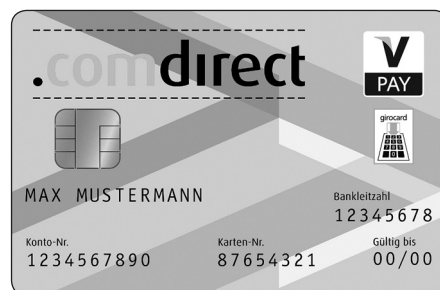
Für die Kunden entstehen durch die Einführung von Paywave keine zusätzlichen Kosten, es handelt sich um eine zusätzli-

che Zahlungsoption. Bestehende Vorbehalte – für Paywave seien im Vergleich zu alternativen Systemen wie Mastercard Paypass nur eine vergleichsweise geringe Zahl an Akzeptanzstellen vorhanden – kennen wir.

Wir sehen dies allerdings gelassen. Paywave wird in diesem Jahr deutlich aufholen und die Kunden werden weltweit genügend Akzeptanzstellen vorfinden. Bereits heute stehen allein in Europa mehr als 190 000 Terminals zur Verfügung. Für unsere anspruchsvollen und mobilen Kunden ist diese Internationalität besonders wichtig. Wir sind überzeugt, dass die Vorteile des kontaktlosen Bezahlers von kleineren Beträgen – einfach, schnell und sicher – dieser neuen Technologie schon bald zum Durchbruch verhelfen werden.

### Umstellung auf V-Pay hat sich bewährt

Im vergangenen Jahr hat die Comdirect zudem damit begonnen, die Girocard auf das europäische Zahlungssystem V-Pay



umzustellen. Alle Kundenkarten verfügen über die neueste EMV-Chiptechnologie, die ein Höchstmaß an Sicherheit im bargeldlosen Zahlungsverkehr gewährleistet. Kartenfälschungen oder das Ausspähen von Kartendaten, zum Beispiel per Skimming, sind damit praktisch unmöglich. Damit wird der Ausbau eigener Risikofrüherkennungssysteme und gezielter Maßnahmen zur Betrugsvermeidung logisch und zukunftsweisend fortgesetzt. Eine erste Bilanz belegt: Die Zahl der gemeldeten Betrugschäden konnte durch ein Bündel an Maßnahmen signifikant gesenkt werden.

Weitere Neuerungen rund um das Karten- und Kontomodell der Comdirect werden in diesem Jahr folgen: So sind für das zweite Quartal die Anbindung des Online-Bezahlverfahrens Giropay an das Girokonto und zusätzliche Neuerungen für die Visa-Karte geplant.

### Mobile Payment vor dem Durchbruch

Kontaktlos Bezahlen per Karte ist ein wichtiger Schritt für den Zahlungsverkehr der Zukunft. Aber das kontaktlose Bezahlen wird wohl nur eine Brückentechnologie zwischen der klassischen Kartenzahlung und dem mobilen Bezahlen per Smartphone sein. Bereits heute statten Smartphone-Hersteller erste Geräte mit NFC-Funkchips aus. Damit sind die Smartphones gut gerüstet, um auch als „Digital Wallet“ ihre Dienste zu leisten. Bereits in diesem Jahr sollen weltweit 80 Millionen NFC-Smartphones hergestellt werden, so eine Prognose von IMS Research. 2011 waren es 35 Millionen. Und Juniper Research rechnet mit einem Marktvolumen von 670 Milliarden US-Dollar, das im Jahr 2015 mittels Mobile-Payment-Transaktionen abgerechnet wird.

Diese Zahlen verdeutlichen das enorme Potenzial, das mit dem Bezahlen per Smartphone verbunden sein könnte. Gleichzeitig dürfte aber auch klar sein, dass über Erfolg und Misserfolg des Mobile Payment nicht allein die technische Infrastruktur entscheidet, sondern insbesondere die Akzeptanz bei Einzelhändlern und das Vertrauen der Endnutzer in die neuen Technologien.

### Neue Wettbewerber im Zahlungsverkehr

Angesichts des enormen Potenzials, das dem Mobile Payment zugesprochen wird, ist es kein Wunder, dass nicht nur etablierte Zahlungsdienstleister wie Banken oder Kreditkartenanbieter in den Wettlauf um die Hoheit in den digitalen

Geldbörsen eingestiegen sind. Auch Mobilfunknetzbetreiber und große Online-dienste wie Google oder Paypal arbeiten bereits an eigenen Lösungen für das Mobile Payment.

Etablierte Finanzdienstleister bekommen damit neue Wettbewerber, die möglicherweise sogar mehr als nur die reine Zahlungsabwicklung anbieten – und damit auch eine Konkurrenz für den klassischen Bankingbereich darstellen könnten: Vom Mobile Payment bis hin zum Angebot eines Zinsprodukts, etwa eines Tagesgeldkontos, oder dem mobilen Abschluss eines Konsumentenkredits dürfte es dann nur noch ein kleiner Schritt sein – für etablierte Player der Finanzbranche ein durchaus ernstzunehmendes Szenario.

### **Gute Ausgangslage im Wettbewerb**

Wir beobachten diese Entwicklungen aufmerksam, sehen aber vor allem neue Chancen und Wachstumspotenziale. Anbieter wie Comdirect haben eine gute Ausgangslage im Kampf um die Hoheit in den Geldbeuteln der Menschen: Denn sie sind dort bereits stark verwurzelt. Zum einen durch Kontokarten im klassischen Portemonnaie – zum anderen durch Tools wie die kostenlose Banking App auf dem Smartphone, der künftigen Digital Wallet.

Gerne übersehen wird in der Begeisterung über den technischen Fortschritt auch die Tatsache, dass Geldgeschäfte letztendlich immer auf dem Vertrauen beruhen, das der Kunde seinem Dienstleister entgegenbringt. Und hier haben Kreditinstitute ein klares Vertrauensplus vorzuweisen. In erster Linie vertrauen die Verbraucher bei der Abwicklung des Zahlungsverkehrs ihrer Bank. Und mit hochwertigen Produkten, innovativen Tools und einem guten Vertrauensverhältnis zu ihren Kunden ist die Comdirect schon heute dort, wo Wettbewerber und neue Player erst noch hinkommen möchten. ■■■