

# Bargeld abheben per Smartphone – ganz ohne Karte

Von Reiner Hoffmann und Marcus Schnell



Eine neue Funktion in der VR-Banking-App ermöglicht das Abheben von Bargeld am Geldautomaten auch ohne Karte – vorausgesetzt, der Kunde hat sich vorab an einem anderen Endgerät für die Funktion VR-mobile-Cash registriert. Zu den Pilotbanken zählten die Frankenberger Bank sowie die Volksbank Kaiserslautern-Nordwestpfalz eG. Beide Häuser haben die Anwendung nach dreimonatigem Test regulär in die VR-Banking App integriert. Einen Widerspruch zu dem Bemühen, die Bargeldnutzung zurückzudrängen, sehen die Autoren dabei nicht. Eher könnte die neue Funktion die Banking-App noch attraktiver machen und damit auch das Mobile Payment fördern. Red.

Vor allem die jüngere Generation geht ohne Smartphone nicht mehr aus dem Haus: Als Digital Natives sind Menschen unter 30 gleichsam im Internet sozialisiert. Mobiler Netzzugang ist für sie beinahe so selbstverständlich wie die Luft zum Atmen. Aber auch immer mehr Menschen aus früheren Jahrgängen kommen ohne die mobilen Alleskönner im Alltag kaum noch aus. Für viele von ihnen ist das Smartphone inzwischen ein ebenso unentbehrlicher Begleiter in fast jeder Lebenssituation wie für die Digital Natives.

Banken, die ihre Kunden quasi als Lebensbegleiter langfristig an sich binden und neue Kunden hinzugewinnen wollen, müssen mit ihrem Angebot auf den mobilen Zeitgeist reagieren. Das ist seit langem Konsens in der Genossenschaftlichen Finanzgruppe, was seinen Niederschlag unter anderem in der stetigen Weiterentwicklung der VR-Banking-App findet. Getreu der Devise: Je breiter das Bankangebot auf mobilen Geräten ist, desto besser kann die Bank ihre Kunden überall hin und in jeder Situation begleiten.

## Bestandteil der VR-Banking-App

Im Alltag erfüllen Smartphones ohnehin immer mehr Funktionen: Sie ersetzen die Fernbedienung für das Smart-TV und dienen mittlerweile sogar zur Steuerung von Haushaltsgeräten wie der Waschmaschine. Unterwegs bestellt man mobil ein Ticket, bezahlt seinen Parkschein oder prüft mal eben via Mobile Banking seinen Kontostand. Nur Geldabheben am Bankauto-

## Zu den Autoren

**Reiner Hoffmann**, Leiter IT- und Gebäudemanagement, Volksbank Kaiserslautern-Nordwestpfalz eG, Kaiserslautern. **Marcus Schnell**, Elektronische Bankdienstleistungen, Frankenberger Bank eG, Frankenberg.

maten – das ging mit dem Smartphone bisher noch nicht, sondern nur mit der traditionellen Karte.

Gibt es einen tieferen Grund, warum Bargeldabheben am SB-Terminal mit einem Mobilgerät nicht möglich sein sollte? Dass dies im Gegenteil sogar auf sehr komfortable Art und Weise möglich ist, demonstrierten die Entwickler der Fiducia & GAD erstmals mit einem Prototypen auf der IT- und Bankfachmesse COM13 im April 2013. Die Resonanz der Banken war derart positiv, dass beschlossen wurde, den Prototypen so schnell wie möglich in eine marktreife Anwendung zu überführen. Dabei ist besonders wichtig, dass VR-mobile-Cash nicht als separate App konzipiert ist, sondern als ein integraler Bestandteil der VR-Banking-App. Denn zur genossenschaftlichen Mobilitätsstrategie gehört ein 1-App-Ansatz, zukünftig wird es in den jeweiligen App-Stores nur noch eine App für alle Institute geben.

## Kein Widerspruch zum „war on cash“

Die VR-Banking-App bündelt sämtliche Mobil-Funktionen für den bequemen Zugriff an einem zentralen Punkt – und das gilt selbstverständlich auch für VR-mobile-Cash. VR-mobile-Cash steht im Einzugsbereich der früheren Fiducia bereits seit April zur Verfügung, seit Ende November ist das Feature auch für minderjährige Kunden nutzbar.

Natürlich kann man sich fragen, ob ein bequemer Bargeldzugang dank VR-mobile-Cash dem allgemeinen Streben der Kreditwirtschaft zuwiderläuft, Bargeldzahlungen zugunsten von Online-Transaktionen zurückzudrängen. Als IT-Dienstleister vertritt die Fiducia & GAD jedoch generell den Standpunkt, dass Bankkunden die freie Wahl haben sollten zwischen allen technologisch möglichen und wirtschaftlich sinnvollen Zahlungsoptionen. Jeder Kunde soll also von Fall zu Fall selbst entscheiden können, welche Zahlungsvariante seinen persönlichen Präferenzen und der jeweiligen Situation am besten entspricht.

Ergänzend ließe sich folgende Überlegung anschließen: Da das neue Feature das Funktionsspektrum der VR-Banking-App spürbar aufwertet, macht es den App-Einsatz für Kunden attraktiver. So gesehen könnte der bequemere Bargeldzugang via VR-mobile-Cash die Nutzerzahl für Mobile Banking insgesamt steigern – was wieder-

rum zu mehr mobilen Online-Transaktionen führen kann.

### Mobile Banking als Chance zur Neukundenakquise

Einen Vorgeschmack auf die Kundenakzeptanz für mobiles Geldabheben bekamen die beiden Pilotbanken durch die positive Resonanz ihrer eigenen Mitarbeiter:

■ In der Frankenger Bank hatte sich bereits kurz nach dem Projektstart im Dezember 2014 rund ein Drittel der Belegschaft für VR-mobile-Cash registriert – darunter auch alle Azubis.

■ Ähnlich verhielt es sich in der Volksbank Kaiserslautern-Nordwestpfalz. Für diese Bank hätte es zudem keinen besseren Einführungszeitpunkt geben können. Denn im ersten Quartal 2015 war die Eröffnung einer Zukunftsfiliale unter dem

Namen „VobaConnect“ in der Kaiserslauterner Innenstadt geplant. Der Name steht für „Volksbank verbindet“, weil das innovative Filialkonzept darauf abzielt, vielfältige Verbindungen zwischen realer Bank und der digitalen Welt zu verwirklichen. Etliche Angebote, die vor Ort in der Zukunftsfiliale erlebbar sind, stehen auch online auf dem PC, Tablet oder Smartphone zur Verfügung. VR-mobile-Cash fügte sich als weiterer Baustein ideal in diese Verbindungsvision ein.

■ Generell richtet sich Mobile Banking insbesondere an die junge Kundengeneration, die schon jetzt mehr als 70 Prozent ihrer Bankgeschäfte im Internet erledigt oder anbahnt. Dank VR-mobile-Cash kann „VobaConnect“ dieses Kundensegment nun noch überzeugender ansprechen und so die Chancen zur Neukundenakquise erhöhen.

Intuitive Bedienung, hoher Anwendungskomfort und möglichst wenig, was den

### Funktionsweise von VR-mobile-Cash aus der Produktfamilie „agree SB“

**Die Teilnahme wird einmalig in der App und im E-Banking freigeschaltet.**

- Anzeige eines geräte-individuellen Codes in der App zur Anmeldung**
- Bestätigung der Registrierung im E-Banking per TAN**
- QR-Code zur Freischaltung und m-PIN werden getrennt zugesendet.**
- Kunde scannt QR-Code und kann VR-mobile-Cash nutzen.**

**Die Mobile Auszahlung erfolgt in wenigen Schritten.**

- Betrag und gegebenenfalls Stückelung in der App erfassen**
- Mobile TIN am Geldautomaten anfordern**
- m-TIN in der App erfassen und bestätigen**
- m-PIN am Geldautomaten eingeben**
- Geld entnehmen**

Foto: Tanusha@forolia.com | Grafik: va bene publishing

Nutzungseinstieg bremst – das ist bei mobilen Apps heute eine Grundvoraussetzung für breite Kundenakzeptanz.

### Einfach, schnell und kartenlos

VR-mobile-Cash ist auf jedem Smartphone mit SIM-Karte und Android (ab 2.2) oder iOS (ab 7.0) einsatzbereit, auf dem die VR-Banking-App läuft. Einzige Zusatzvoraussetzung: Eine einmalige Registrierung der App-Funktion „Mobile Auszahlung“ bei

der jeweiligen Hausbank, die dem Kunden daraufhin eine mobile PIN (m-PIN) samt Freischaltcode auf dem Postweg zusendet (siehe Kasten). Mit der mobile PIN sind Bargeldabhebungen genauso einfach wie mit der üblichen Karten-PIN: Der Kunde startet die Banking App auf seinem Smartphone, wählt den Menüpunkt „Mobile Auszahlung“ und dort das betreffende Konto aus. Es folgt die Eingabe des gewünschten Auszahlungsbetrages und einer eventuellen Stückelung. Bei geöffneter App geht es nun am Geldautomaten mit der Menüfunk-

tion „Mobile Auszahlung“ weiter. Auf dem Automaten-Display erscheint eine mobile Transaktions-Identifikations-Nummer (m-TIN). Diese Nummer ist jetzt nur noch am Smartphone in die Banking-App zu tippen – bevor die Eingabe der m-PIN am SB-Terminal den ganzen Vorgang abschließt und der gewünschte Betrag ausgezahlt wird.

### Kleiner Aufwand, große Wirkung

Aus Sicht der beiden Pilotbanken und der Fiducia & GAD lag der Kundenmehrwert der mobilen Bargeldabhebung als Zusatzoption zur VR-Bank-Card von Beginn an auf der Hand. Doch wie reagierten die Kunden auf die neue Option? In der Volksbank Kaiserslautern-Nordwestpfalz hatten sich schon in der Testphase mehrere Dutzend vorwiegend junge Kunden für die neue Anwendung registriert. Seither steigt ihre Zahl kontinuierlich an. Gleichlautende Erfahrungen lassen sich auch aus der Frankfurter Bank berichten.

Für beide Häuser bot die neue App-Funktion eine willkommene Gelegenheit, um sich als moderne und technikaffine Bank im Wettbewerb zu positionieren. Der vergleichsweise geringe Implementierungsaufwand für den zusätzlichen Mobilservice hat sich in jedem Fall gelohnt. Auch dank der Unterstützung durch die Fiducia & GAD. Die vertrauensvolle Kooperation mit dem IT-Dienstleister hat sich dabei einmal mehr als entscheidender Erfolgsfaktor bei der Einführung von Bankinnovationen erwiesen.

Bestätigt hat sich zuletzt ein weiterer Aspekt des 1-App-Ansatzes der Genossenschaftlichen Finanzgruppe: Die Bündelung aller heutigen und künftigen Mobilfunktionen in einer zentralen App macht nicht nur das Leben der Kunden leichter, sondern vereinfacht auch für die Banken die Integration neuer Mobile-Banking-Features. Für alle bank21-Anwenderbanken ist VR-mobile-Cash mit der Migration auf das gemeinsame Zukunftsverfahren agree21 verfügbar.

## Sicherheit beim mobilen Geldabheben

VR-mobile-Cash ist dank unterschiedlicher Schutzmechanismen vor Missbrauch und Manipulationen gefeit. Das beginnt bereits vor der eigentlichen Nutzung mit einem einmaligen Registrierungsschritt: Der Kunde öffnet die VR-Banking-App, meldet sich mit Bankleitzahl und seinem VR-Netkey-Alias an und wählt den Menüpunkt „Mobile Auszahlungen“. Nach dem erstmaligen Aufruf dieser Funktion erscheint auf dem Display eine gerätespezifische App-ID. Während die VR-Banking-App geöffnet bleibt, geht es nun am

PC auf der Online-Banking-Homepage weiter, wo unter der Service-Rubrik ebenfalls die Funktion „Mobile Auszahlung“ angeklickt wird. Dort werden das Smartphone des Kunden und die gerätespezifische App-ID angezeigt.

Jetzt bleibt nur noch ein prüfender Blick, ob die App-ID-Anzeige auf beiden Geräten übereinstimmt, und der Kunde kann durch Bestätigen der Nutzungsbedingungen den Anmeldungsvorgang durch eine TAN-Eingabe abschließen.

Wenige Tage darauf empfängt der Kunde getrennt voneinander zwei Briefe von der Bank. Der eine enthält die mobile PIN – das Pendant zur üblichen Karten-PIN, nur eben für das Smartphone. Mit dem anderen Brief kommt der Freischaltsschlüssel, entweder als QR-Code oder in alphanumerischer Form. Nach Eingabe oder Einscannen dieses Codes in der VR-Banking-App kann der Kunde sein Smartphone alternativ zu seiner VR-Bank-Card für Bargeldabhebungen am Automaten nutzen.

