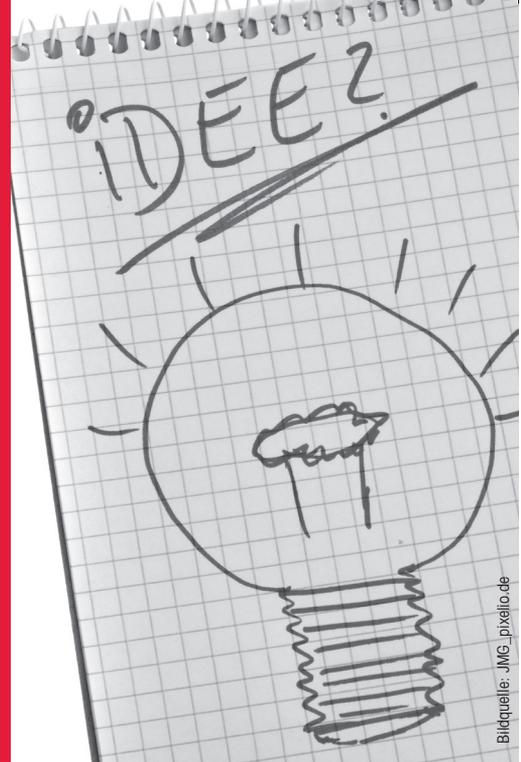


# Banken sind **innovativ** – man muss sie nur **lassen**

Von Ralf-Christoph Arnoldt



**Den Vorwurf, Banken seien bei der Gestaltung neuer Zahlungsverkehrsangebote nicht innovativ genug, mag Ralf-Christoph Arnoldt nicht gelten lassen. Dazu verweist er auf die diversen Pilotversuche der genossenschaftlichen Finanzgruppe mit neuen Verfahren ebenso wie die Weiterentwicklung des Girocard-Verfahrens, bei der die Bankengruppen unterschiedliche Wege beschreiten. Einigkeit besteht in der Deutschen Kreditwirtschaft jedoch in Sachen Regulierung. Innovation braucht stabile Rahmenbedingungen. Und da geht es nicht an, einerseits die Erlöse wegzuregulieren und den Banken andererseits mit der PSD II die Risiken aufzubürden, die mit der Mitnutzung von Zahlungsverkehrsinfrastrukturen durch Dritte verbunden sind. Red.**

Der deutsche und europäische Zahlungsverkehrsmarkt ist aktuell zweifellos von einer hohen Dynamik geprägt. Die Megathemen „E-Commerce“ und „Mobile“ wirken dabei als Treiber für die Entwicklung einer Vielzahl innovativer Bezahlverfahren, sei es durch Banken oder Nichtbanken. So vergeht kaum eine Woche, in der in den Medien nicht über die bevorstehende Einführung eines weiteren neuen Bezahlverfahrens öffentlichkeitswirksam berichtet wird.

In der Konsequenz sind viele Privatkunden von der Vielzahl der potenziellen Möglichkeiten jedoch eher irritiert und bleiben – zumindest vorerst – beim Bewährten. So stellt das Bargeld auch weiterhin das mit Abstand am häufigsten benutzte Zahlungsmittel im deutschen Einzelhandel dar. Auf einem starken zweiten Platz liegt die Zahlungskarte – in allen ihren Ausprägungen, sei es nun Debit, Kredit, kontaktbehaftet oder kontaktlos. Andere Zahlungsmethoden bewegen sich dagegen bislang noch im Bereich von „ferner liefern“.

## Kundenbedürfnisse beachten

Dies soll und darf jedoch nicht davon ablenken, dass sich das Zahlungsverhalten der Privatkunden sukzessive verändern wird. Dies allerdings, wie die eigenen umfassenden Erfahrungen der genossenschaftlichen Finanzgruppe mit innovativen Bezahlverfahren und -konzepten zeigen, nur relativ langsam.

Ein wesentlicher Grund hierfür ist aus Anwendersicht neben der Vielzahl und damit

Unüberschaubarkeit der innovativen Bezahlösungen, dass sich viele Zahlungssystemanbieter bei der Gestaltung ihres Dienstleistungsangebots häufig zu stark auf die technische Machbarkeit beziehungsweise die eigene Nutzenoptimierung konzentrieren. Damit werden die Kundenbedürfnisse nicht hinreichend erfüllt. Denn Zahlungsverkehr ist ein Netzwerksystem. Nur ein Bezahlverfahren, das die Interessen aller Beteiligten – Anbieter, Akzeptanzpartner und Privatkunden – in ausgewogener Art und Weise berücksichtigt, wird dauerhaft am Markt Erfolg haben.

Zudem bietet die haptische Karte den Kunden weitaus mehr, als „nur“ das Bezahlen am PoS zu ermöglichen. Sie ist zum Beispiel auch Legitimationsmittel für den Bargeldbezug am Geldautomaten sowie am Selbstbedienungsterminal beziehungsweise am Kontoauszugsdrucker und dient zudem als TAN-Generator für das Online-Banking. Die Zahlungskarte wird daher schon wegen dieser vom Kunden weiterhin benötigten Funktionen noch viele Jahre erhalten bleiben.

## Banken sind innovativ

So ist auch der häufig geäußerte pauschale Vorwurf, die Banken seien bei der Gestaltung von neuen Zahlungsverkehrsangeboten selbst nicht innovativ genug, unzutreffend. Das Gegenteil ist der Fall.

### Zum Autor

**Ralf-Christoph Arnoldt**, Abteilungsleiter Zahlungsverkehr, Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V. (BVR), Berlin.

Dies zeigen nicht zuletzt die von der genossenschaftlichen Finanzgruppe in den letzten zwei Jahren erfolgreich durchgeführten Pilotierungen zum kontaktlosen Bezahlen mit der Mastercard im Paypass-Verfahren in Hamburg beziehungsweise mit Girogo im Großraum Hannover/Braunschweig und der von der Dortmunder Volksbank als erstem deutschen Kreditinstitut seit Anfang 2013 angebotenen Möglichkeit zum mobilen Bezahlen mit einer im E-Wallet im Smartphone hinterlegten Mastercard. Darüber hinaus hat sich die genossenschaftliche Finanzgruppe auch mit der bundesweiten Einführung von i-Zettle zur mobilen Kartenakzeptanz durch Kleingewerbetreibende und Privatpersonen als Innovationsführer gezeigt.

Die Kunden wünschen sich, das zeigen alle Markterfahrungen sehr deutlich, vor allem einfach zu handhabende Bezahlverfahren, allerdings unter der strengen Nebenbedingung der Gewährleistung der notwendigen Sicherheit und Einhaltung der Datenschutzregeln. Hierbei bestehen in der Praxis durchaus relevante Unterschiede und die deutsche Kreditwirtschaft kann sich mit ihren Angeboten, die selbstverständlich die strengen Sicherheits- und Datenschutzstandards des deutschen beziehungsweise EU-Gesetzgebers einhalten, beim Kunden positiv profilieren.

### **Faire regulatorische Rahmenbedingungen schaffen**

Aber auch für alle anderen Anbieter von Bezahlverfahren im europäischen Markt – inklusive Drittdienstleistern und Anbietern mit Firmensitz im Ausland – sollten künftig die gleichen hohen regulatorischen Anforderungen gelten. Hier ist der nationale und EU-Gesetzgeber dringend zur Nachbesserung aufgefordert. Denn das bisherige Zulassen von Zahlungsverkehrsangeboten alternativer Zahlungsdiensteanbieter, die erst durch niedrigere regulatorische Standards möglich werden, sind keine sinnvollen Innovationen sondern –

staatlich geduldeter – unfairer Wettbewerb zulasten der Kreditwirtschaft.

Dementsprechend haben die aktuell auf der europäischen Ebene vom EU-Gesetzgeber diskutierten neuen Regulierungsvorhaben zur PSD II und MIF-Verordnung eine sehr hohe Bedeutung für die künftige Ausgestaltung des Marktumfelds im Zahlungsverkehr und im Kartengeschäft.

### **PSD II: Verbrauchervertrauen erhalten**

Zum einen wird derzeit im Rat der Europäischen Union eine Änderung der EU-Zahlungsdienstrichtlinie (PSD II: Payment Service Directive) verhandelt. Diese EU-Richtlinie beinhaltet das Aufsichtsrecht für Zahlungsdienstleister und die zivilrechtlichen Regeln für die Erbringung von Zahlungsdienstleistungen.

Ein wesentlicher Eckstein der heutigen, reibungslos funktionierenden Zahlungsverkehrsinfrastruktur ist die Gewährleistung der Sicherheit, die durch technisch-organisatorische Maßnahmen der Zahlungsdienstleister sowie durch vertragliche Sorgfaltspflichten der Akteure für ihren jeweiligen Verantwortungsbereich erfolgt. Dieses Konzept funktioniert bislang sehr gut, was geringe Schadensfälle und verlässliche sowie kostengünstige Zahlungsverkehrsprodukte zeigen.

Die EU-Kommission hat mit ihrem Vorschlag zur Änderung der PSD II diesen wichtigen Eckstein infrage gestellt, um eine Marktöffnung zu erreichen. Die Kreditinstitute sollen verpflichtet werden, ihre besonders technisch gesicherte Kunden-Bank-Schnittstelle lizenzierten Drittdiensten kostenlos zu öffnen. Zudem sollen die Kreditinstitute dulden, dass die von ihnen an ihre Kunden ausgegebenen höchstpersönlichen „Kontozugangsschlüssel“ (zum Beispiel Online-Banking-PIN und -TAN) von den Drittdiensten genutzt werden. Damit sollen Drittdienste Zahlungen für den Kunden auslösen und vollen Zugriff auf alle sensiblen Kontodaten des Kunden

nehmen können. Für etwaige Schäden bei Nutzung von Drittdiensten soll primär das Kreditinstitut haften.

Dieser einseitig wettbewerbspolitisch getriebene Ansatz ist jedoch nicht sachgerecht: Denn heute weiß der Verbraucher, nicht zuletzt aufgrund der jahrelangen kontinuierlichen Aufklärung durch die Kreditwirtschaft und das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, dass er PIN und TAN niemandem weitergeben darf. Mit der neuen PSD II-Richtlinie soll dieser Grundsatz nun aufgegeben werden; letztlich wird der Verbraucher aber nicht zwischen lizenzierten Drittdiensten und Kriminellen unterscheiden können. Es besteht somit ein hohes Risiko, dass das Online- und Mobile-Banking nachhaltig diskreditiert wird und so der Verbraucher das Vertrauen in die digitale Wirtschaft verliert. Deshalb haben sich auch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht und die Europäische Zentralbank dafür ausgesprochen, das Verbot der Weitergabe von PIN und TAN an Dritte aufrechtzuerhalten.

### **Systemische Risiken für die Kreditwirtschaft**

Des Weiteren negiert der Vorschlag in allen EU-Mitgliedstaaten geltende zivilrechtliche Haftungsgrundsätze. Der ausschließlich vom Kunden ausgewählte Drittdienst steht außerhalb der vom Kreditinstitut beeinflussbaren Sphäre. Gleichwohl eine Primärhaftung der Banken und Sparkassen für Fehler von Drittdiensten vorzusehen, ist völlig unangemessen und bürdet der Kreditwirtschaft nicht kontrollierbare Risiken auf.

Darüber hinaus widerspricht es auch dem allgemeinen Rechtsempfinden, dass privatwirtschaftlich aufgebaute und finanzierte Zahlungsverkehrsinfrastrukturen nun vom europäischen Gesetzgeber als „öffentliches Gut“ angesehen werden. Und selbst wenn man Parallelen zu anderen Unternehmen zieht, die ihre Infrastruktur als „essential facility“ Wettbewerbern öff-

nen müssen (zum Beispiel Deutsche Bahn als Betreiber des Schienennetzes gegenüber privaten Eisenbahngesellschaften), so haben diese Anspruch auf Bezahlung ihrer Dienstleistung. Es ist deshalb nicht akzeptabel, dass Kreditinstitute ihre Infrastrukturen, Datenbanken und Dienstleistungen Drittdiensten entgeltfrei zur Verfügung stellen müssen. Denn der Drittdienst verkauft seine Dienstleistung unter Nutzung der Infrastruktur des Kreditinstituts kostenpflichtig an Händler.

Seitens der Deutschen Kreditwirtschaft weisen wir daher im EU-Gesetzgebungsprozess zur PSD II intensiv darauf hin, dass das politische Interesse an einer weiteren Ausweitung des Wettbewerbs im Zahlungsverkehrsmarkt nicht zu einem grundsätzlichen Vertrauensverlust seitens der Verbraucher, zu einem systemischen Sicherheitsrisiko für Kreditinstitute und zu einer Benachteiligung der Banken und Sparkassen in Europa führen darf.

### **Deckelung der Interbankenentgelte verändert Wirtschaftlichkeit**

Auch die vom EU-Gesetzgeber geplante neue MIF-Verordnung zur Deckelung der Interbankenentgelte auf voraussichtlich 0,3 Prozent bei Kreditkartentransaktionen und 0,2 Prozent bei Debitkartentransaktionen wird erhebliche wirtschaftliche Auswirkungen für die Kartenemittenten haben. Konsequenz der hierdurch wegeregulierten Erlöse wird für die Emittenten sein, dass das Betrugsmanagement noch mehr an Bedeutung gewinnen und es für sie zumindest nicht leichter werden wird, zukünftig den Spagat zwischen dem Kundenwunsch nach Einfachheit und der nicht nur aus regulatorischer, sondern auch aus wirtschaftlicher Sicht noch größer werdenden Notwendigkeit zur Gewährleistung höchster Sicherheitsstandards zu schaffen.

Dabei muss es erlaubt sein, die vom EU-Gesetzgeber genannten Begründungen für die vorgesehene gesetzliche Deckelung

der Interbankenentgelte im Kartenzahlungsverkehr kritisch zu hinterfragen. Hierbei zeigt sich, dass die heutige Höhe der Interbankenentgelte im Kartenzahlungsverkehr keine marktbeschränkende Wirkung auf den Marktzugang neuer Anbieter alternativer Bezahlverfahren hat. Diese sind hierdurch in keiner Weise gehindert, dem Handel ihre eigenen Zahlverfahren zu einem günstigeren Entgelt anzubieten.

In der Praxis ist die Nutzung alternativer Bezahlverfahren für den Handel jedoch vielfach erheblich teurer als die Akzeptanz von Zahlungskarten, was jedoch bezeichnenderweise sowohl vom Handel als auch dem Gesetzgeber bislang klaglos hingenommen wird.

Im Weiteren zeigen alle Erfahrungen aus Ländern, in denen bereits vom Gesetzgeber vorgegebene Interbankenentgeltabsenkungen im Kartenbereich erfolgt sind, wie zum Beispiel in den USA und Australien, dass die vom Gesetzgeber erwarteten Effekte zur Senkung der Verbraucherpreise nicht eingetreten sind, da der Handel seine durch die Senkung von Interchange-Entgelten erzielten Ersparnisse für sich behalten und eben gerade nicht an die Privatkunden weitergereicht hat.

### **Girocard: neue marktorientierte Entgeltsystematik**

Gleichwohl zeigt das Vorgehen des EU-Gesetzgebers, dass weiterhin auf Interbankenentgeltvereinbarungen basierende Kartensysteme dauerhaft mit weiteren regulatorischen Auseinandersetzungen rechnen müssen. Die Deutsche Kreditwirtschaft hat hieraus die Konsequenz gezogen und bei ihrem Girocard-System, als erstem zahlungsgarantierten Kartenbezahlsystem in Europa, eine neue, ausschließlich marktorientierte Entgeltsystematik eingeführt.

Kern dieses neuen, kartellrechtskonformen Entgeltmodells ist, dass ab dem 1. November 2014 alle Händlerentgelte im

Girocard-System vorab bilateral zwischen den kartenemittierenden Banken beziehungsweise den sie vertretenden sogenannten Issuer-Konzentratoren, wie zum Beispiel in der genossenschaftlichen Finanzgruppe die DZ Bank oder die WGZ Bank, und den Händlern, entweder direkt beziehungsweise ebenfalls über sogenannten Acquiring-Konzentratoren, wie zum Beispiel die electronic-cash-Netzbetreiber, aber auch Handelsverbände, miteinander verhandelt sein müssen.

Dieser Neuausgestaltung der Entgelt-systematik im Girocard-System waren intensive Abstimmungen mit dem Bundeskartellamt und der Marktgegenseite vorausgegangen. Nach einer im April 2014 hierzu erfolgten Verständigung mit dem Bundeskartellamt haben die DK-Verbände sich gegenüber dem Bundeskartellamt verpflichtet, die neue Entgeltssystematik zum 1. November 2014 einzuführen. Im Gegenzug hatte das Bundeskartellamt ihr Anfang 2011 eröffnetes Kartellverfahren zur Untersuchung des electronic-cash/Girocard-Systems eingestellt.

### **Für die Zukunft gut aufgestellt**

Das Girocard-System erfüllt damit die aktuellen wettbewerbsrechtlichen Anforderungen und bleibt auch weiterhin als Drei-Parteien-System erhalten. Die DK-Verbände verantworten auch zukünftig die Governance und Systemweiterentwicklung bei Girocard, setzen aber keine nationalen Rückfallentgelte mehr fest. Das Girocard-System ist damit entsprechend den Markt-anforderungen auch für die Zukunft gut aufgestellt. Denn angesichts von mehr als 95 Millionen in Deutschland ausgegebenen Girocards, einem Umsatz von mehr als 140 Milliarden Euro im Jahr 2013, mehr als 2,5 Milliarden Transaktionen und einer nahezu flächendeckenden Akzeptanz ist die Girocard als einziges Zahlungsmittel im deutschen Einzelhandel – neben dem Bargeld – universell einsetzbar. Dies stellt einen wesentlichen Produktvorteil gegenüber anderen „Silo-Bezahl-Lösungen“ dar.

Girocard bleibt zudem bei der Systementwicklung nicht stehen, sondern entwickelt sich innovativ entsprechend den Marktanforderungen kontinuierlich weiter. So ist aktuell als zusätzliche Anwendungsmöglichkeit beim Girocard-System die sogenannte Trinkgeldfunktion eingeführt worden. Diese ermöglicht die Erschließung neuer Marktsegmente, wie zum Beispiel in der Gastronomie und im Taxigewerbe, für das Bezahlen mit der Girocard.

### Kontaktloses Bezahlen mit der Girocard

Im Kleinbetragszahlungsbereich (bis etwa 20 Euro) hat sich die Kartenzahlung in Deutschland zweifellos noch nicht durchgesetzt. Hier dominiert nach wie vor Bargeld, das bei weit über 90 Prozent aller Bezahlvorgänge in diesem Segment genutzt wird. Kartenzahlungen werden im Kleinbetragsbereich nur dann eine realistische Marktchance haben, wenn die Abwicklung sowohl für die Akzeptanzpartner als auch die Karteninhaber schnell, bequem und kostengünstig ist und das eingesetzte Kartenzahlungsinstrument breit verfügbar und interoperabel mit dem bereits bestehenden Girocard-System ist.

Diese Marktanforderungen können mit der kontaktlosen Bezahlmöglichkeit mit der Girocard grundsätzlich gut erfüllt werden. Dabei zeigen die Praxiserfahrungen aus dem DK-Piloten zum kontaktlosen Bezahlen mit Girogo im Großraum Hannover/Braunschweig, dass es unterschiedliche Vorlieben sowohl bei den Karteninhabern als auch bei den kartenemittierenden Instituten gibt. Die einen bevorzugen eine vorbezahlte Kartenvariante (auf Basis der Geldkarte/Girogo), die anderen möchten im Einzelhandel sofort mit ihrer Girocard von ihrem Konto – ohne Notwendigkeit zur vorherigen Aufladung einer separaten elektronischen Kleingeldbörse – bezahlen.

Beide Verfahrensweisen haben ihre grundsätzliche Legitimation und individuellen Stärken und Schwächen, wobei die gesellschaftliche Finanzgruppe davon

ausgeht, dass ein direktes kontaktloses Bezahlen mit der Girocard für die Kunden das attraktivere Angebot sein wird.

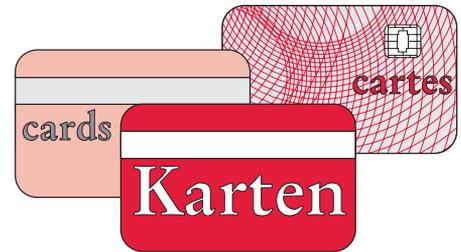
### Girogo Debit vor dem Test

Letztlich müssen jedoch die Kunden entscheiden, welches Kartenzahlverfahren von ihnen bevorzugt wird. Entsprechend dieser Philosophie wird die Deutsche Kreditwirtschaft im kommenden Jahr im Raum Kassel eine weitere gemeinsame Pilotierung der kontaktlosen Bezahlmöglichkeit sowohl in der Prepaid-Variante (Girogo) als auch mit der Girocard direkt vom Girokonto (Girogo debit) starten. Girocard-Karteninhaber können dann im Pilotgebiet ihre Zahlungen bis 20 Euro kontaktlos und ohne PIN-Eingabe abwickeln.

Ziele der Pilotierung sind die Erprobung der Praxistauglichkeit, der wirtschaftlichen Effizienz und der Kundenakzeptanz. Die Deutsche Kreditwirtschaft wird daher den Piloten mit umfassenden Kundenbefragungen begleiten, bei denen im Rahmen einer Ergonomiestudie auch die Anforderungen der Kunden an eine optimale Handhabung kontaktloser Zahlungen an den PoS-Terminals erforscht und anschließend in enger Abstimmung mit allen anderen Marktbeteiligten – wie den Terminalherstellern, Netzbetreibern und internationalen Kreditkartengesellschaften – umgesetzt werden sollen. Hierüber sollen im gemeinsamen Interesse aller Beteiligten heute vielfach noch vorhandene Verunsicherungen der Kunden, an welche Stelle am PoS-Terminal diese ihre Karte bei einer kontaktlosen Zahlung halten müssen, gemeinsam überwunden werden.

Die Deutsche Kreditwirtschaft ist davon überzeugt, dass sie Girocard gemeinsam mit dem Handel und den Netzbetreibern durch die beschriebenen Anpassungen an die Marktbedürfnisse und die Umsetzung der regulatorischen Erfordernisse zukunfts fest aufgestellt hat.

Der Beitrag basiert auf einem Vortrag des Autors auf dem Bankkarten-Forum 2014.



#### Verlag und Redaktion:

Verlag Fritz Knapp GmbH  
Postfach 111151, 60046 Frankfurt am Main,  
Aschaffener Straße 19, 60599 Frankfurt am Main,  
Telefon 0 69/97 08 33-0,  
Telefax 0 69/7 07 84 00,  
E-Mail: red.karten@kreditwesens.de  
www.kreditwesens.de

**Herausgeber:** Klaus-Friedrich Otto

**Chefredaktion:** Dr. Berthold Morschhäuser, Swantje Benkelberg, Philipp Otto.

**Redaktion:** Barbara Hummel, Frankfurt am Main.

Die mit Namen versehenen Beiträge geben nicht immer die Meinung der Redaktion wieder. Bei unverlangt eingesandten Manuskripten ist anzugeben, ob dieser oder ein ähnlicher Beitrag bereits einer anderen Zeitschrift angeboten worden ist. Beiträge werden nur zur Alleinveröffentlichung angenommen.

Die Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig.

Manuskripte: Mit der Annahme eines Manuskripts zur Veröffentlichung erwirbt der Verlag vom Autor das ausschließliche Verlagsrecht sowie das Recht zur Einspeicherung in eine Datenbank und zur weiteren Vervielfältigung zu gewerblichen Zwecken in jedem technisch möglichen Verfahren. Die vollständige Fassung der Redaktionsrichtlinien finden Sie unter [www.kreditwesens.de](http://www.kreditwesens.de).

**Verlags- und Anzeigenleitung:** Uwe Cappel

**Anzeigenverkauf:**  
Hans-Peter Schmitt, Tel. 0 69/97 08 33-43.

**Anzeigendisposition:**  
Anne Guckes, Tel. 0 69/97 08 33-26,  
sämtl. Frankfurt am Main, Aschaffener Straße 19.  
Zurzeit gilt Anzeigenpreisliste Nr. 25 vom 1.1.2014.

**Erscheinungsweise:** Jeweils am 1. Februar, 1. Mai, 1. August und 1. November 2014.

Diese Ausgabe liegt der Zeitschrift „bank und markt – Zeitschrift für Retailbanking“, Heft 11/2014, als Supplement bei.

**Bezugsbedingungen:** Abonnementspreise incl. MwSt. und Versandkosten: jährlich € 132,00. Ausland: jährlich € 133,20. Preis des Einzelheftes € 27,50 (zuzügl. Versandkosten).

Studentenabonnement 50% Ermäßigung (auf Grundpreis).

Zusätzliche, kostenlose Serviceleistung für alle „Karten“-Abonnenten: 8x jährlich der „Karten“-Infobrief aus „bank und markt – Zeitschrift für Retailbanking“.

Probeheftanforderungen bitte unter 0 69/97 08 33-25.

Der Bezugszeitraum gilt jeweils für ein Jahr. Er verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn nicht einen Monat vor Ablauf dieses Zeitraumes eine schriftliche Abbestellung vorliegt.

Bestellungen direkt an den Verlag oder an den Buchhandel.

Bei Nichterscheinen ohne Verschulden des Verlages oder infolge höherer Gewalt entfallen alle Ansprüche.

**Bankverbindungen:**  
Landesbank Hessen-Thüringen – Girozentrale,  
Frankfurt am Main IBAN: DE 7350 0500 0000 1055 5001,  
BIC: HELA DEFF  
Postbank Frankfurt IBAN: DE 9650 0100 6000 6048 2609,  
BIC: PBNK DEFF

Druck: Druckerei Hassmüller Graphische Betriebe GmbH & Co. KG, Königsberger Straße 4, 60487 Frankfurt am Main.  
ISSN 0937-597X