

# Bankmanagement-Glossar

## Western Union

### Von Ewald Judt und Claudia Klausegger

Der erstmalige „normierte“ Einsatz der Überweisung, wie wir sie heute kennen, war Ende des 19. Jahrhunderts in Deutschland. Er ist seit vielen Jahren auch grenzüberschreitend möglich. Voraussetzung ist das Bestehen von Konten des Auftraggebers als auch des Zahlungsempfängers in ihren jeweiligen Ländern. Dies ist jedoch bei Überweisungen von Migranten in ihr Herkunftsland oftmals nicht gegeben. Das US-Unternehmen Western Union mit Sitz in Greenwood Village, Colorado, bietet insbesondere für diese Zielgruppe einen raschen Geldtransfer rund um den Globus an. Das Unternehmen ist in diesem Zahlungsverkehrssegment Marktführer geworden. Es wurde 1851 als Telegrafengesellschaft gegründet. Man sah bald die Chance, das Telegrafennetz (in den USA) zum Geldtransfer heranzuziehen und führte 1871 einen Überweisungsservice ein. Als das Telefon sukzessive den Telegrafen ersetzte, wurde das Überweisungsgeschäft zum Hauptzweck des Unternehmens.

In den achtziger Jahren des 20. Jahrhunderts kam es zum Rückzug aus der Telekommunikation und zur Ausweitung des Geldtransfersgeschäfts ins Ausland mit der Business Mission „The fastest way to send money worldwide“. Heute ist Western Union ein an der New York Stock Exchange notiertes Unternehmen mit 6 000 Mitarbeitern und nahezu 500 000 Vertriebsstellen weltweit. CEO ist seit 2010 Hikmet Ersek, ein Österreicher, der bei Europay Austria seine Berufslaufbahn begann und seinen Weg bei Western Union als Country Manager in Österreich startete.

Der länderübergreifende Geldtransfer wird meist in „developed countries“ von Immi-

granten initiiert, um Geld in das jeweilige Heimatland, ein „developing country“ zu transferieren. Der Zweck ist meistens, die dort zurückgebliebene Familie zu unterstützen. Das Produkt funktioniert weltweit, dank der vielen Vertriebsstellen. Das sind meist Vertriebspartner, die das Geldtransfer-Geschäft neben ihrem Hauptgeschäft betreiben. In den entwickelten Ländern sind dies meist Banken oder andere Finanzdienstleister; in den Entwicklungsländern kommen – um auch dort eine Flächendeckung zu erreichen – noch andere Handels- und Dienstleistungsunternehmen hinzu. Die Vertriebspartner haben mit Western Union einen Vertrag über die Abwicklung des Geldtransfer-Geschäfts geschlossen, wobei auch die Entgelte fixiert sind. Den eigentlichen Geldtransfer wie auch das Clearing und Settlement stellt Western Union sicher. In Deutschland gibt es an die 4 000 Vertriebsstellen, in Österreich sind meist Raiffeisenbanken und BAWAG-PSK-Filialen Vertriebsstellen und in der Schweiz vor allem Post-Finance und SBB.

### Kritik wegen zu hoher Entgelte

Bei der Abwicklung eines Geldtransfers in einer Vertriebsstelle füllt der Überweiser ein Sendeformular aus, wobei er sich gegenüber dem Mitarbeiter ausweisen muss. Der zu überweisende Betrag sowie das zu zahlende Entgelt werden vom Überweiser beglichen, er erhält eine MTCN (Money Transfer Control Number). Der Betrag steht dem Empfänger dann nach der elektronischen Überweisung unmittelbar zur Verfügung. In einer Vertriebsstelle im Empfängerland muss er den Namen des Überweisers, das Land, aus dem überwiesen wurde, und die Höhe des Betrages angeben und er bekommt das

Geld, nachdem er sich ebenfalls ausgewiesen hat.

Neben dem Geldtransfer über die Vertriebsstellen bietet Western Union über die Internetseite auch Online-Geldtransfers an. Nach einer Registrierung ist ein Sendeformular auszufüllen und zur Zahlung eine Mastercard- oder Visa-Kartenummer bekanntzugeben. Meist ist auch eine Zahlung mit einer verbreiteten Online-Debitzahlungsform wie GiroPay in Deutschland, eps in Österreich oder Post-Finance E-Finance möglich. Alles Weitere ist analog der Vorgangsweise in den Vertriebsstellen. Einen neuen Service bietet Western Union seit kurzem für jene Länder an, in denen M-Banking und M-Payments bereits weit verbreitet sind. Damit kann Geld über Mobiltelefone in Kenia und auf den Philippinen an die Mobile-Wallet-Konten gesendet werden.

Kritik an Western Union wird vor allem wegen der (zu hohen) Entgelte und der Anwendung von Wechselkursen, die (zulasten der Kunden) von üblichen abweichen, geübt. Dazu kommt die Gefahr, dass der Geldtransfer-Service die Kriminalität begünstigt. Um dies zu verhindern, führt Western Union bei bestimmten Transfers abhängig von der Betragshöhe und dem Empfängerland eine gesonderte Sicherheitsprüfung durch. Angesichts der Tatsache, dass die Anzahl der Immigranten weltweit nicht ab-, sondern eher zunimmt, kann davon ausgegangen werden, dass das Geldtransfer-Geschäftsmodell von Western Union noch längere Zeit Bestand haben wird.

Dr. Ewald Judt ist Honorarprofessor an der Wirtschaftsuniversität Wien; ewald.judt@wu.ac.at; Dr. Claudia Klausegger ist Assistenzprofessorin am Institut für Marketing-Management der Wirtschaftsuniversität Wien; claudia.klausegger@wu.ac.at.