

Karten-Blickpunkte

Debitkarte

Ohne Fallback

Am 1. Juli dieses Jahres geht für das Girocard-Verfahren eine Ära zu Ende. Das System wird dann zum reinen chipbasierten Verfahren. Fallback auf Magnetstreifen ist nicht mehr möglich. Eine weitere Chippanne, wie sie Anfang 2010 auftrat, sollte sich die Branche dann also tunlichst nicht mehr erlauben. Der Kunde merkt von all dem nichts – es sei denn, ein aufmerk-

samer Beobachter stellte fest, dass die Karten nur noch ins Terminal gesteckt, nicht mehr durchgezogen werden. Das ist einerseits positiv, bedeutet es doch kein Umlernen des Kunden mit den unvermeidlichen negativen Auswirkungen auf die Kartennutzung. Gleichzeitig könnte aber auch eine Chance verschenkt werden, das Thema Sicherheit positiv zu kommunizieren.

Zweifellos ist die Erhöhung des Sicherheitsgrades des durch „Chip only“ vor-

allem für die Kreditinstitute relevant, bekommen doch die Kunden mögliche Verluste durch gefälschte Karten in der Mehrheit der Fälle anstandslos von ihrer Bank oder Sparkasse ersetzt. Doch weil viele Kunden allein schon den damit verbundenen Ärger scheuen, ist Kommunikation zum Thema Sicherheit stets nützlich. Ein bisschen werben dürfte man für die technische Neuerung also schon.

Hinzu kommt: Der Wechsel vom unterschriftsbasierten auf das Chip-und-PIN-gestützte Verfahren ist auch bei Kreditkarten keine Zukunftsmusik mehr. Dort ist die PIN-Eingabe für die Kunden aber ungleich gewöhnungsbedürftiger. Ein Bewusstsein für Chip und PIN, das man jetzt bei der Debitkarte schaffen würde, hätte also einen positiven Nebeneffekt: Es ließe sich bei der entsprechenden Verfahrensmigration im Kreditkartenbereich kommunikativ nutzen. Motto: „Ihre Kreditkarte wird jetzt genauso sicher wie Ihre Girocard.“ Das könnte Widerstände gegen die Umstellung abbauen und zugleich das Vertrauen in die Kreditkarte (und damit die Kartennutzung) stärken. **Red.**

Debitkarte

Ohne Unterschriftsfeld

Mag uns der Magnetstreifen in Koexistenz mit dem Chip auch noch eine Weile erhalten bleiben – beim Unterschriftsfeld auf der Karte könnte das anders aussehen. Wolfgang Adamiok vom DSGV wagt eine Prognose: In fünf Jahren wird es das Unterschriftsfeld auf deutschen Debitkarten nicht mehr geben.

Wozu auch? Wenn im Zuge von „ec-cash 2.0“ auch die ungarantierten Zahlungen über Chip-und-PIN-Verfahren abgewickelt werden, wird die Unterschrift auf der Karte – seinerzeit für die Scheckgarantiefunk-

tion gebraucht – nicht mehr benötigt. Händler, die auch in dieser neuen Welt noch an der Lastschrift festhalten, müssten sich dann für die Unterschriftskontrolle etwas anderes einfallen lassen und beispielsweise auf den Personalausweis zurückgreifen, wie es auch heute bisweilen schon stichprobenhaft gehandhabt wird. Das ist die Sorge der Kreditwirtschaft nicht.

Bei Kreditkarten sieht das Ganze natürlich wieder anders aus. Wie schon beim Magnetstreifen hängt es auch hier wieder an den Ländern, die sich der EMV-Migration bislang verweigern. Will man an der weltweiten Einsetzbarkeit der Karte festhalten, werden Kreditkarten also auf absehbare Zeit auch weiterhin das Unterschriftsfeld tragen müssen. **Red.**

Commerzbank

Ohne Karte

Rund 140 000 der elf Millionen Commerzbank-Kunden wurden von den vorübergehenden Serviceeinschränkungen im Zuge der technischen Integration im April besonders hart getroffen: Sie mussten – im Gegensatz zu der großen Mehrzahl der Kunden nicht nur auf Onlinebanking und Verfügungen am SB-Automaten verzichten. Sondern auch ihre Maestro-/Girocards waren während der Wartungsarbeiten am zweiten April-Wochenende sowie von Karfreitag bis Ostermontag nicht einsatzfähig. Als Erklärung gab die Bank lediglich „technische Gründe“ an.

So günstig der Zeitpunkt für die vorübergehende Abschaltung der Bankingfunktionen in anderer Hinsicht auch gewesen sein mag, für dieses gut eine Prozent der Commerzbank-Kunden war er denkbar ungünstig. Für diejenigen, die keine andere Karte im Portemonnaie hatten, war der Großeinkauf am Ostersonntag oder das Tanken beim Osterausflug nur per zuvor angelegter Bargeldreserve möglich.

Die Botschaft lautete also wieder einmal: „Bargeld lacht“ – und zwar nicht nur für jene 140 000 Kunden, sondern weit darüber hinaus. Kaum abzusehen, wie viele (davon gar nicht betroffene) Commerzbank-Kunden das Zahlen mit Karte im fraglichen Zeitraum gar nicht erst versuchten.

Und durch das Medienecho dürfte der Imageschaden für das Medium Karte noch sehr viel weitere Kreise gezogen haben. Denn auch Kartenskeptiker unter den Kunden anderer Banken verinnerlichen solche Nachrichten gerne und fühlen sich dadurch in ihrer eher bargeldorientierten Grundhaltung erneut bestätigt.

Die Botschaft „Karten sind ein verlässliches Zahlungsmittel“, die die Kartemittenten so mühsam zu vermitteln suchen, wird dadurch wieder einmal konterkariert. Die „technischen Gründe“ haben also der gesamten Kartenbranche einen Bärendienst erwiesen. **Red.**

Mobile Payment

Henne-Ei-Problem löst sich auf

Elektronische Zahlungen am PoS müssen sich an der Fünf-Sekunden-Regel messen lassen: Länger als fünf, mancherorts auch drei Sekunden darf die Transaktion nicht dauern. Anderenfalls droht Schlangenbildung an der Kasse, für die die Toleranz der Kunden bekanntlich gering ist. Eben das war bislang der Hemmschuh für den Durchbruch des Mobile Payments. Solcher Verfahren nämlich, bei denen Betragsübermittlung und Freigabe der Zahlung per SMS erfolgen, sind schlicht zu umständlich und zu langsam. Hinzu kommt die Frage der Kosten für die SMS-Übermittlung, die solche Verfahren sowohl für den Handel als auch für den Kunden vergleichsweise unattraktiv machen.

Wenn das Zahlen per mobilem Endgerät sich wirklich durchsetzen soll, muss des-

halb eine andere Technologie her. Und hier scheint sich NFC als das Mittel der Wahl zu etablieren. Nicht umsonst arbeiten etwa die Deutsche Bahn oder Verkehrsgesellschaften und -verbände wie der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) auf dieser technischen Basis.

Den Durchbruch für das Zahlen per Handy könnten die Aktivitäten der Sparkassen bringen, die damit begonnen haben, ihre S-Cards mit der entsprechenden Technologie auszustatten. Spätestens bis 2014 – vielleicht wird der Austausch auch vorgezogen – wollen sie 45 Millionen NFC-fähige Karten am Markt und damit eine Seite des Henne-Ei-Problems gelöst haben. Auch hinsichtlich der Infrastruktur auf Händlerseite ist ein wichtiger Schritt getan. Denn die Einigung mit der Edeka-Bank über neue Girocard-Konditionen sieht zugleich auch die Einführung des kontaktlosen/mobilen Zahlens vor, um damit zumindest einen Teil der Kleinbetragszahlungen, die bisher nahezu ausschließlich in bar beglichen werden, in elektronische Transaktionen umzuwandeln.

Im ersten Schritt ermöglicht die NFC-Fähigkeit der Karten kontaktlose Zahlungen per Karte. Bei einer entsprechenden Durchdringung NFC-fähiger mobiler Endgeräte, an denen es derzeit noch fehlt, kann die Karte aber auch mit dem Handy/Smartphone kommunizieren. Und künftig ist sogar daran gedacht, die Funktionalität der Karte in die mobilen Endgeräte hineinzubringen – sei es mit einem separaten Chip oder auf der SIM-Karte (obgleich sich die Kreditwirtschaft derzeit noch schwer damit tut, die Funktionalität einer Bankkarte auf einem Trägermedium zu etablieren, das einem anderen Anbieter „gehört“).

Welche Lösung letztendlich auch umgesetzt wird: Händler brauchen keine separate Infrastruktur für kartenbasierte kontaktlos-Zahlungen oder solche per Handy. Und der Kunde kann ganz nach Wunsch beide Verfahren mit gleicher Funktionsweise nutzen. Auch das ist sicher ein

beträchtlicher Vorteil in Sachen Akzeptanz. **Red.**

Sepa

Fristverlängerung mit zweifelhaftem Nutzen

Bei der Umstellung auf Sepa droht den europäischen Banken die Zeit davonzulaufen. Wenn das europäische Parlament voraussichtlich im Herbst dieses Jahres über den Kommissionsvorschlag zum Sepa-Enddatum abstimmen wird, steht der Branche vermutlich ein Stichtag ins Haus, der drei bis vier Jahre kürzer aus-

fällt, als es viele Banken (und zumindest die deutsche Politik) für wünschenswert halten. Denn einer aktuellen Umfrage des Technologie- und Beratungsunternehmens Capco zufolge plädiert die Mehrheit der europäischen Kreditwirtschaft mit Blick auf Sepa-Überweisungen für einen Stichtag Ende 2014, bei der Sepa-Lastschrift sogar erst Ende 2016.

In Deutschland sind es neben der ELV-Frage vor allem die jährlich rund acht Milliarden Abbuchungen im Lastschriftverfahren, die einen beträchtlichen Migrationsaufwand erfordern. Mindestens 700 Millionen Lastschriftmandate wären im schlimmsten Fall auf Sepa-Mandate zu

migrieren. Der Ruf der Kreditwirtschaft nach dem Gesetzgeber ist insofern nur zu verständlich. Denn eine gesetzliche Umdeutung bestehender Mandate, so die Überzeugung, könnte Rechtssicherheit und Praktikabilität gleichermaßen gewährleisten. Damit wäre sozusagen die größte Kuh vom Eis.

Was die Umstellung auf IBAN und BIC angeht, könnten die deutschen Politiker der Kreditwirtschaft mit ihrer Forderung, wenigstens für eine Übergangszeit die Weiterbenutzung von Bankleitzahl und Kontonummer zu ermöglichen, einen Bärendienst erweisen. Dabei bliebe für Kunden bei reinen Inlandszahlungen auf den ersten Blick alles beim Alten. Den Banken hingegen könnte nach der Bundesratsdrucksache 834/10 vom 11. Februar dieses Jahres die „Pflicht zu einer automatischen technischen Umwandlung“ übertragen werden, was entsprechende Systemkosten zur Folge hätte. Die von der Politik beschworenen Synergieeffekte des einheitlichen Zahlungsverkehrsraums würden damit wieder vertagt.

Ein dauerhafter Parallelbetrieb mit technischer Konvertierung wäre deshalb sicher die schlechteste Lösung. Aber auch Übergangszeiten sollten aus Kostengründen besser vermieden oder doch zumindest möglichst kurz gehalten werden. Wenn sich die Kunden ohnehin umstellen müssen, warum dann nicht gleich?

Dass sich Politik und Kreditwirtschaft mit der Forderung nach längeren Übergangsfristen einig sind, ist insofern vermutlich primär der bislang nicht wirklich gelösten Lastschriftfrage geschuldet. Hier besteht wohl der dringendste Handlungsbedarf.

Was den geringen Nutzungsgrad des Sepa-Formats bei Überweisungen angeht (europaweit sind es rund 13 Prozent), müssen sich beide Seiten selbst eine Mitschuld geben. Der Capco-Studie zufolge sind im Retailgeschäft nicht einmal die Mitarbeiter an der Kundenschnittstelle ausreichend informiert. So war zumindest

gegenüber Retailkunden Kommunikation zum Thema bisher Mangelware. Hier haben die Banken – vermutlich in Erwartung eines zu kommunizierenden fixen Umstellungsdatums – vielleicht zu lange gewartet. Und solange Kommentare aus der Politik den Eindruck erwecken, es gehe ja auch eigentlich wie bisher, muss man sich nicht wundern, wenn das Beharrungsvermögen der Kunden die Oberhand gewinnt. Das aber könnte am Stichtag zu einem „Big Bang“ mit möglicherweise hohem kundenseitigen Fehlerrückkommen, Reklamationen und Betreuungsbedarf führen.

Die Klage über die geringe Akzeptanz der neuen Formate beim Kunden nutzt aber wenig, wenn die Neuerungen nicht mit mehr Nachdruck an den Markt gebracht werden. In der Erkenntnis, dass Sepa nur mit einem festen Enddatum Realität wird, sind sich alle Beteiligten deshalb einig. Es bleibt aber fraglich, ob die geforderte Fristverlängerung gegenüber dem Kommissionsvorschlag wirklich den Zeitdruck aus dem Thema nehmen würde. Derartiges hat es immer wieder gegeben. Und die Erfahrung zeigt: Gehandelt wird meist doch erst dann, wenn die Zeit wirklich drängt.

Red.

Firmenkarten

Airplus: Umsatz zur Hälfte aus dem Ausland

Schneller als erwartet hat der Geschäftsreisemarkt und damit auch die Lufthansa Airplus Servicekarten GmbH, Neu-Isenburg, die Krise hinter sich lassen können. Der Sparzwang der Unternehmen wurde gelockert, die Geschäftsreisebuchungen nahmen wieder um fünf Prozent zu, sogar der Anteil der Business-Class-Flüge ist wieder leicht angestiegen. Auch der Preisanstieg vor allem für Flugreisen – dem wichtigsten Umsatzbereich für Airplus – trug ein Übriges dazu bei, den Abrechnungsumsatz 2010 um 32 Prozent auf 21,0 Milliarden Euro ansteigen zu lassen.

Damit wurde das bisherige Rekordjahr 2008 (18,1 Milliarden Euro) deutlich übertroffen.

Dabei sind vor allem zwei Entwicklungen bemerkenswert. Im Heimatmarkt Deutschland, in dem das Unternehmen bei einem Marktanteil von 65 Prozent kaum noch über Marktanteilsgevinne wachsen kann, fiel das Umsatzwachstum mit 14 Prozent zwar deutlich geringer aus, liegt aber dennoch um rund zehn Prozent höher als das, was der deutsche Markt üblicherweise hergibt. In anderen Märkten konnten weiterhin Marktanteile ausgebaut werden. Insgesamt konnte das Unternehmen über 2 000 Neukunden gewinnen. Die Gesamtkundenanzahl wird mit rund 35 000 Kunden weltweit angegeben.

Durch die Marktanteilsgevinne im Ausland wurde 2010 ein seit Beginn der Internationalisierung ausgegebenes Ziel erreicht: die hälftige Verteilung der Umsätze aus Deutschland und den internationalen Märkten. Etwa 51 Prozent der Abrechnungsumsätze wurden außerhalb Deutschlands erwirtschaftet.

Der Kartenmissbrauch wurde gleichzeitig erfolgreich zurückgeführt. Hatte die Fraud-Rate im Sommer 2009 noch über einem Prozent gelegen, ist sie seit Januar 2010 wieder rückläufig. Dies wurde nicht zuletzt durch den Austausch aller Karten und die Umstellung auf Chip und PIN erreicht. Gute Nachricht für die Branche, soweit sie ebenfalls Kartenzahlungen per PIN statt Unterschrift plant. Ein erhöhtes Beschwerdeaufkommen war damit nicht verbunden.

Red.

Für Ihren Terminkalender –
bitte vormerken:

Bankkarten-Forum

am 22. September 2011

in der DZ Bank AG, Frankfurt am Main

Fritz Knapp Verlag
cards Karten cartes

V-Pay

Es hängt an Deutschland

Mit der Umstellung des Debitportfolios der Postbank ist Visa nach manchem vergeblichen Versuch der Durchbruch im deutschen Debitmarkt endgültig gelungen – dem Fraud sei Dank, könnte man fast sagen. Denn während es mit den Standardprodukten nie gelang, die deutschen Emittenten zu überzeugen, zog offenbar das Sicherheitsargument dank Chip und PIN.

Einziger Wermutstropfen: Bislang ist V-Pay gewissermaßen ein deutsches Visa-Produkt. Zehn der insgesamt 14 Millionen Karten am Markt sind deutscher Provenienz.

Als bloßes Übergangsprodukt für die Zeit, bis sich auch hierzulande Visa-Debitkarten fest im Portfolio etabliert haben, ist das Debitprodukt für Europa gleichwohl dennoch nicht zu sehen. Denn in dem Maße, wie Chip und PIN sich international auch im Kreditkartenbereich durchsetzen, könnte das erste Chip-und-PIN-only-Produkt von Visa auch in anderen Märkten zunehmend Freunde finden.

Dass dies nicht längst geschehen ist, hängt ebenfalls nicht zuletzt am deutschen Markt. Denn solange hierzulande die Akzeptanz mangels chipfähiger Terminalinfrastruktur nicht gegeben war, fehlte für Emittenten zum Beispiel im benachbarten Ausland ein wichtiger Anreiz zur Herausgabe der Karten. Insofern hat TA 7.0 nicht nur in Deutschland das Vorkommen von V-Pay behindert. Doch das ist nun vorbei. Und somit ist für V-Pay der Weg frei, vom „Lückenbüßer“ für einen schwierigen Markt zu einem wirklich europäischen Produkt zu werden. Sollte das gelingen, könnten sich die Deutschen auf die Schulter klopfen, auch einmal Vorreiter bei der Einführung eines neuen Kartenprodukts gewesen zu sein. Das hat bekanntlich hierzulande Seltene Wert.

Red.