

Neue Bezahlformen durch digitale Transformation

Von Albrecht Kiel



Auch im Zahlungsverkehr werden Verbraucher immer schneller offen für Neues. Auf diese Entwicklung sieht Albrecht Kiel Visa gut vorbereitet. Im Fokus stehen dabei sogenannte offene Innovationen, an denen auch Kunden, Händler und Partner mitarbeiten können. Dabei entstehen auch neue Formen der Zusammenarbeit wie die „Visa Collabs“. Neue Ansätze zur Verbesserung digitaler Services bieten zum Beispiel der Token Service, biometrische Verfahren und Wearables. Auch dafür hat Visa bereits verschiedene Anwendungsbeispiele präsentiert. Red.

Mehr als jeder sechste Euro wird heute in Europa mit Visa bezahlt. Die Anzahl und der Einsatz von Visa-Karten sind im vergangenen Jahr weiter zweistellig angestiegen: In Europa sind inzwischen rund 522 Millionen Karten ausgegeben – das ist mehr als eine Visa-Karte pro Erwachsenen.

Die Basis für diesen Erfolg bilden langjährige und tiefgreifende Partnerschaften mit Banken und Kooperationen mit Händlern und Technologie-Unternehmen, die es weiter auszubauen gilt. Kunden, Händler und Partner sollen noch einfacher mit Visa zusammenarbeiten können. Dieses Ziel verfolgt ein kollaborativer Ansatz für ge-

meinsame Entwicklungen und Innovationen. Im Rahmen der fortschreitenden Digitalisierung ergeben sich gerade jetzt zahlreiche Chancen hierfür.

Offene Innovationen im Fokus

Wir erleben, dass auch Verbraucher dabei immer schneller offen für Neues werden: Menschen kommen mit innovativen neuen Technologien in Berührung, die schnelles und reibungsloses Bezahlen zu jeder Zeit, an jedem Ort und über jedes Gerät möglich machen. Nach der Prognose von Visa wird 2020 jeder fünfte Verbraucher das Smartphone zum täglichen Bezahlen nutzen. Zahlungen über Smartphones und Tablets werden dann 60 Prozent aller Visa-Transaktionen ausmachen. Kontaktloses Bezahlen ist einer der frühen Indikatoren dafür. Die Nutzung hat sich im vergangenen Jahr in Europa verdoppelt, die Ausgaben verdreifacht.

Visa stellt mit seinem Regelwerk und klar definierten Sicherheitsanforderungen den Rahmen für digitale Transaktionen bereit. Durch die Ausweitung des Services und

mit Hilfe von Partnern werden digitale Bezahltechnologien für Banken verfügbar. Verbraucher erhalten so Zugang zu spannenden neuen Bezahlverfahren mit Hilfe ihres Smartphones, Tablets oder anderen Arten vernetzter Geräte.

Im Fokus stehen dabei offene Innovationen, das heißt die partnerschaftliche Zusammenarbeit und gemeinsame Nutzung von Netzwerken. So können Partner aller Größen an Lösungen mitarbeiten, die es ihnen möglich machen, attraktive Lösungen und Vorteile für ihre Kunden zu schaffen. Denn es gibt keinen anderen Bereich der Finanzindustrie mit so viel Raum für Wachstum. Zumal Bargeld im dynamischsten, dem schnell wachsenden digitalen Sektor, überhaupt nicht vorkommt.

Die digitale Transformation bietet Chancen für Banken

Die Banken stehen dabei heute zahlreichen digitalen Herausforderungen gegenüber. Diese sind beispielsweise neue Technologien wie Blockchain, innovative Bezahlmethoden wie Wallet-Lösungen, neue Akteure wie Fintechs oder auch wachsende Regulierungs- und Sicherheitsanforderungen. Im Rahmen des kollaborativen Ansatzes werden deutsche Kunden bei der digitalen Positionierung unterstützt und Mehrwerte für sie geschaffen.

Zum Autor

Albrecht Kiel, Regional Managing Director Central Europe, Visa Europe, Frankfurt am Main

Deshalb ist ein Digitalisierungsprojekt in Arbeit, das die strategische Relevanz verschiedener digitaler Themen herausarbeitet. Visa Europe hat zudem seinen Payment Token Service (VEPTS) ausgeweitet. Dadurch können deutsche Finanzinstitute und Unternehmen Tokens auf verschiedene Weise in Services integrieren. Dazu zählen:

- Android Pay oder bankeigene mobile Bezahl-Apps sowie Wearables und andere vernetzte Geräte,
- internetbrowser-basierte Wallets und händlerspezifische Checkout-Angebote,
- Bezahloptionen mit vorab hinterlegten Karten (Card-on-file beziehungsweise Credentials-on-file), die häufig von führenden Online-Händlern genutzt werden.

Neue Formen der Zusammenarbeit entstehen

Diese Ausweitung des Token Service ermöglicht es Finanzinstituten und Technologieunternehmen, aktiv am Zahlungssystem teilzunehmen – basierend auf einer einheitlichen Token-Service-Plattform von Visa. Sie können neue digitale Produkte entwickeln oder bestehende verbessern, um der wachsenden Nachfrage der Verbraucher nach Sicherheit und Komfort gerecht zu werden. Denn es gibt einen klar wachsenden Trend hin zu bequemen, innovativen Bezahlösungen, die in Apps und eine Vielfalt vernetzter Geräte integriert werden können. Mithilfe von Tokens werden diese Services nun Realität.

Die Öffnung des Netzwerks, die Visa Inc. Anfang Februar 2016 mit der Visa Developer Plattform angekündigt hat, ist ein weiterer großer Schritt in der Evolution des Bezahls und eine Antwort auf die zunehmende Anzahl vernetzter Geräte. Der neue Ansatz arbeitet mit standardisierten Programmierschnittstellen (Application Programming Interfaces, kurz APIs). Dies ist der beste Weg, die stei-

gende Nachfrage von Finanzinstitutionen, Händlern und Technologie-Unternehmen zu erfüllen, die das Bezahlen in ihre Angebote integrieren möchten. Mithilfe dieser Schnittstellen wird anderen Programmen eine Möglichkeit zur Verfügung gestellt, sich an ein neues Softwaresystem anzubinden und bereitgestellte Anwendungen dynamisch in das eigene Programm zu integrieren.

Ziel dieses Ansatzes ist es, einen globalen Marktplatz zu erschaffen. Er soll es zahlreichen Unternehmen ermöglichen, intensiv zusammenzuarbeiten, Ansätze zu teilen und innovative digitale Anwendungen und Services für den Handel zu finden.

Ein weiteres Beispiel und die vielleicht deutlichste Manifestierung des neuen, partnerschaftlichen Ansatzes ist Visa Europe Collab – unser neues Innovations-

zentrum. Das Collab ist in London bereits gut etabliert, in Tel Aviv in vollem Betrieb und gerade auch in Berlin gestartet. Dort hat Visa gemeinsam mit Roland Berger „Spielfeld“ gegründet.

Innovationszentren in London, Tel Aviv und Berlin

Beheimatet in einem Backsteingebäude in Berlin Kreuzberg bietet Spielfeld auf drei Etagen die Möglichkeit, mit Partnern und Start-ups gemeinsam an Innovationen und neuen Ideen zu arbeiten. Visa Europe Collab hat in den vergangenen Monaten bereits einige vielversprechende Pilotprojekte umgesetzt.

- Gemeinsam mit dem Modedesigner Henry Holland wurde ein Ring zum kontaktlosen Bezahlen entworfen.

Shoppingtrends ändern das Bezahlen

Mit den bestehenden Angeboten wie Debit- und Kreditkarten sind die meisten Verbraucher bereits vertraut. Nun werden Kartenzahlungen off- und online noch einfacher. Die steigende Zahl von Online-Kanälen hat dabei nicht nur das Einkaufserlebnis selbst verändert. Wir sehen in Europa auch digitale Shoppingtrends, die das Bezahlen verändern.

Mit den Veränderungen beim Online-Shopping ergeben sich zahlreiche neue Möglichkeiten. Viele Händler vereinfachen schrittweise den Weg vom Warenkorb zum Bezahlen. Neue digitale Geschäftsmodelle integrieren das Anlegen von Bezahlinformationen als einmaligen Schritt bei der ersten Anmeldung.

Bei Anbietern wie Amazon, Uber, Booking.com oder iTunes genügt danach ein einziger Klick für das Bezahlen. Fast „unsichtbar“ wird das Bezahlen mit Apps

zahlreicher Schnellrestaurants: Sie ermöglichen es, einfach und schnell Essen zu bestellen, lange Schlangen an der Kasse zu vermeiden und beim Bezahlen gleichzeitig Bonuspunkte zu sammeln.

Auch im öffentlichen Nahverkehr vereinfachten integrierte Bezahlösungen den Alltag. In London kann eine Fahrt in der U-Bahn schon längst kontaktlos bezahlt werden – Bargeld ist dabei nicht mehr nötig und auch das Anstehen am Fahrscheinautomat entfällt komplett. Unsere wichtigste Aufgabe ist dabei, immer die Bedürfnisse der Kunden im Blick zu haben. Diese haben auf der ganzen Welt unterschiedliche Präferenzen für das Bezahlen. Angesichts einer stetig wachsenden Zahl von Kanälen wollen wir vielfältige Formate, unterschiedliche Handels-Modelle und ein immer vielstufigeres Einkaufserlebnis ermöglichen und unterstützen.

■ In Zusammenarbeit mit Fingopay hat Visa außerdem eine biometrische Authentifizierung über eine Fingervenene-Technologie getestet.

Damit Kunden vor Ort erleben können, woran wir dort arbeiten, wird künftig in regelmäßigen Abständen für Banken ein Tag der offenen Tür im Visa Collab veranstaltet. Dabei sollen aktuelle Themen und Projekte vorgestellt werden. Darüber hinaus werden Banken Workshops zu konkreten praktischen Projekten und Fragestellungen angeboten. Sie beschäftigen sich zum Beispiel damit, wie im digitalen Angebot von Banken Benutzeroberflächen optimiert werden können, und bieten einen „digitalen Führerschein“, der Banken dabei hilft, in einem immer digitaleren Umfeld erfolgreich zu sein. Nicht zuletzt werden gemeinsame Projekte aufgesetzt, um neue innovative Konzepte zu identifizieren und zu testen.

Visa Checkout auch in Europa

Digitales Bezahlen bietet zahlreiche Ansätze, das Bezahlerlebnis für Kunden noch bequemer zu gestalten. Mit Visa Checkout wird Händlern eine Lösung geboten, Abbruchquoten signifikant zu verringern und das Bezahlen online zu beschleunigen. Für den Kunden ist die Nutzung von Visa Checkout einfach und bequem, die Dateneingabe wird drastisch reduziert. Mit dem digitalen Account können Verbraucher online sicher und bequem einzukaufen – mit jedem Endgerät und nur wenigen Klicks.

Visa Checkout ist einfach zu implementieren, wodurch das Netzwerk an Akzeptanzpartnern schnell wächst. Es bietet den Banken die Möglichkeit, beim gesamten Einkaufserlebnis präsent zu sein – die Abbildung der Karte wird auf dem Checkout-Button platziert und wird auch im Visa-Checkout-Konto dargestellt. Seit 2014 ist Visa Checkout in den USA verfügbar und ist seitdem in 15 weiteren Ländern weltweit gestartet. Erste europäische Län-

der haben eine Einführung in diesem Jahr geplant. In Deutschland steht ein Starttermin noch nicht fest.

Biometrie und Wearables

Weitreichende Möglichkeiten, ein noch reibungsloseres Kundenerlebnis zu schaffen, bietet auch die biometrische Technologie. Daher erforschen wir, wie verschiedene biometrische Lösungen das Bezahlerlebnis verbessern und Verbrauchern gleichzeitig noch mehr Sicherheit bieten können. Eine Reihe von Anwendungsbeispielen beim Mobile World Congress hat gezeigt, wie biometrische Technologien gängige digitale Bezahlerlebnisse optimieren können.

Nach Visa-Schätzungen wird auch der Markt rund um „tragbare Technologien“, sogenannte Wearables, in Europa wachsen und bis 2020 ein Volumen von 25 Milliarden Dollar (exklusive Smart Watches) ausmachen. Die steigende Bedeutung von Wearables ist unverkennbar. Visa ist davon überzeugt, dass Wearables eine weitere sehr interessante Möglichkeit für Bezahllösungen darstellen: Neben der komfortablen Möglichkeit, die Bezahllösung immer dabei zu haben, bietet die Authentifizierung des Kunden durch biometrische Technologie eine zusätzliche Sicherheit.

Die Zukunft des Bezahlens ist digital

Visa Europe arbeitet mit Partnern wie Barclaycard zusammen und entwickelt Prototypen, die zeigen, wie einfach Bezahllösungen in neue Formen integriert werden können. Darüber hinaus werden neue Standards in diesem Bereich gestaltet, die flexible Rahmenbedingungen für Technologie-Unternehmen und Kunden schaffen, um innovative nutzer-orientierte Wearables zu entwickeln.

Dies alles zeigt: Die Reise zu einer zunehmend bargeldlosen Zukunft hat gera-

de erst begonnen. Besonders mobile Endgeräte verändern alles. Die Geschwindigkeit des Wandels nimmt immer weiter zu, während wir gleichzeitig auch eine stärkere Regulierung, steigende Globalisierung und intensiven Wettbewerb sehen. Und Verbraucher sind heute aufgeschlossener gegenüber Experimenten – wie dem Eingeben von Zahlungsdaten in mobile Apps oder der Verwendung von kontaktlosen Karten im öffentlichen Nahverkehr.

Im Durchschnitt zahlt ein Verbraucher 800 Mal im Jahr und interagiert zweimal täglich mit seiner Bank aufgrund zahlungsbezogener Anlässe. Und doch kommt es immer noch vor, dass der Aufwand beim Bezahlen Verbraucher von einem Kauf abhält, beispielsweise an langen Warteschlangen. Zudem existieren weiterhin Situationen, online oder im Handel vor Ort, in denen eine bequeme und sichere Bezahloption nicht verfügbar ist. Eine Lösung dieser Probleme bietet zusätzliche Wachstumschance.

Europa war schon immer ein weltweiter Trendsetter beim Bezahlen und hat noch vor vielen anderen in neue Technologien wie EMV-Chip und PIN, kontaktlos und 3-D-Secure-Verfahren für den E-Commerce-Bereich investiert. Infrastruktur und Reichweite sind zukunftsfähig. Der europäische E-Commerce-Markt wächst schnell. Knapp drei Millionen Terminals in Europa sind außerdem in der Lage, kontaktlose und mobile kontaktlose Zahlungen vor Ort zu verarbeiten. Ab sofort wird jedes Akzeptanzgerät, das neu installiert oder aktualisiert wird, standardmäßig kontaktlos sein.

Die aktuelle Entwicklung zeigt, dass sich aus der digitalen Transformation zahlreiche Chancen für Banken und Kunden, aber auch neue Formen der Zusammenarbeit ergeben. Diese Chancen gilt es zu nutzen, um ein Kundenerlebnis zu schaffen, das reibungsloses Bezahlen zu jeder Zeit, an jedem Ort und über jedes Gerät ermöglicht. ■