Kontaktlos als Wachstumsmotor

Von Karl F. G. Matl

Quelle: Euro Kartensysteme

Die Girocard ist nicht nur bisher erfolgreich. Sondern sie geht auch mit der Zeit, resümiert Karl F. G. Matl. Aktueller Wachstumstreiber ist das kontaktlose Bezahlen, das bei Kunden gleichermaßen gut angenommen wird wie vom Handel und mit dem auch neue Akzeptanzbereiche erschlossen werden können. Mit den digitalen Karten ist die Girocard auf bereit für einen Durchbruch des mobilen Bezahlens. Red.

Bezahlen ist ein hochsensibles Thema: Es geht um das eigene Geld und um den adäquaten Schutz aller Daten, die damit verbunden sind. Gleichzeitig ist entscheidend, allen Anforderungen des Marktes an das Bezahlen gerecht zu werden: Da geht es um die Ansprüche des Handels an optimale Abläufe und garantierte, sichere Zahlungen, genauso wie um einheitliche Standards; um Kundenwünsche und Sicherheit.

Und vor allem geht es um Vertrauen. Mit der Girocard hat die Deutsche Kreditwirtschaft eine Lösung, die diesen Ansprüchen sehr gut gerecht wird. Mit Innovationen für Komfort und Sicherheit treiben Banken und Sparkassen diese stetig voran, um sie auch in Zukunft als die meistgenutzte Debitkarte an deutschen Ladenkassen zu behaupten.

Seit Langem zeigt die Statistik der Deutschen Kreditwirtschaft wachsende Zahlen bei Transaktionen und Umsatz der Girocard. In den letzten Jahren hat dieser Trend deutlich an Fahrt aufgenommen. Im ersten Halbjahr 2018 verzeichneten wir zuletzt rund 1,76 Milliarden Transaktionen und damit rund 14 Prozent mehr als im Vergleichszeitraum des Vorjahres. Bei den Umsätzen stehen von Januar bis Juni dieses Jahres rund 87 Milliarden Euro zu Buche und damit eine Steigerung um rund 12 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Auch das renommierte EHI Retail Institut identifiziert die Girocard in seiner diesjährigen Studie zum kartengestützten Zahlungsverkehr im Einzelhandel als stärksten Wachstumstreiber des kartengestützten Bezahlens in Deutschland.

Near Field Communication als Treiber

Bedeutender Faktor in dieser Entwicklung ist das kontaktlose Bezahlen. Die neue Technologie macht elektronisches Bezahlen für neue Bereiche interessant und greifbar, wo in der Vergangenheit das Bargeld dominierte. So akzeptieren zum Beispiel immer mehr Bäcker kontaktlose Zahlungen im Girocard-System, die damit erstmals ein Bezahlterminal auf ihrer Ladentheke stehen haben. Das ist ein wichtiger Schritt für die Zukunft des Bezahlens in Deutschland und für die Wahlfreiheit der Kunden beim Einkauf. Hier zeigt sich, dass das Bezahlen „mit Karte" auf beiden Seiten der Ladentheke immer mehr zur Selbstverständlichkeit wird.

Besonders gut sichtbar ist der Einfluss der NFC-Technologie abermals in der Statistik der Deutschen Kreditwirtschaft: Seit Jahren zeigt der stetig sinkende durchschnittliche Zahlbetrag, dass Kunden immer häufiger auch kleinere Beträge elektronisch begleichen.

- Im ersten Halbjahr 2017 lag der Durchschnittsbon bei 49,49 Euro und damit erstmals unter der 50-Euro-Marke.

- Betrachtet man nur die kontaktlosen Transaktionen, lag der Durchschnittsbon sogar bei 33,52 Euro. Das ist ein deutliches Zeichen dafür, dass Kunden erkennen, wie bequem und praktisch kontaktloses Zahlen ist, und dieses auch immer häufiger für kleinere Einkäufe nutzen.

Erfolgsfaktor Vertrauen

Darüber hinaus geben die Kunden damit den Beweis, dass sie sich auf die Sicherheit des Girocard-Systems verlassen. Dieses Vertrauen bestätigt sich auch in regel-

Zum Autor

Karl F. G. Matl, Geschäftsführer, EURO Kartensysteme GmbH, Frankfurt am Main

Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Fritz Knapp Verlag GmbH

mäßiger Marktforschung der Euro Kartensysteme. So hat laut einer repräsentativen Umfrage der GfK vom Januar 2018 mit 90 Prozent die überwältigende Mehrheit der Befragten großes oder sogar sehr großes Vertrauen in die Bezahlverfahren der Banken und Sparkassen, wie zum Beispiel das Girocard-System. Befragt wurden dabei 1 207 Personen zwischen 16 und 69 Jahren. Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang, dass das Vertrauen in die Institute keine Altersfrage ist, denn die Werte bewegen sich über alle Altersgruppen hinweg auf dem gleichen, hohen Niveau.

In der Befragung geben zudem 85 Prozent derjenigen, die eine Girocard besitzen, an, dass sie diese auch zum Bezahlen beim Einkaufen, in Restaurants oder an Tankstellen nutzen. Das sind 5 Prozentpunkte mehr, als im Februar 2017. Jeder Vierte von ihnen nutzt die Karte nach eigenen Angaben sogar bei mindestens sieben von zehn Zahlungen. Das zeigt abermals, dass neben dem Vertrauen auch die Selbstverständlichkeit, mit der Kunden die Girocard nutzen, weiterwächst.

Kontaktlos-Nutzung wächst

Das Vertrauen der Kunden schlägt sich indes eindeutig in stetig steigender Nutzung des kontaktlosen Zahlens nieder. Im ersten Halbjahr 2018 waren rund 7,2 Prozent aller Girocard-Transaktionen kontaktlos. Im Juli 2017 wurde sogar bereits fast jede zehnte Zahlung mit der Debitkarte der Deutschen Kreditwirtschaft per NFC beglichen. Institute, welche bereits besonders viele ihrer Girocards mit der Kontaktlosfunktion ausgestattet haben, vermelden sogar bereits Quoten von über 12 Prozent. Ein außerordentliches Ergebnis, das zeigt, dass die Girocard Inhaber das neue Verfahren sehr gut annehmen.

Obwohl viele Karten und Terminals noch umgerüstet werden, zeigen die Zahlen, dass kontaktloses Bezahlen mit Girocard schon heute für viele Bürger Teil ihres Bezahlalltags ist. Das belegt auch eine repräsentative Umfrage der GfK vom Mai 2018: Demnach hatten mehr als die Hälfte (52 Prozent) der Besitzer einer kontaktlosfähigen Girocard die NFC-Funktion bereits genutzt. Das entspricht einer Steigerung um 14 Prozentpunkte im Vergleich zum Februar 2017. Im Auftrag der Euro Kartensysteme hatten die Marktforscher 1 203 Personen zwischen 16 und 69 Jahren befragt.

Insbesondere die jüngere Generation ist zudem offen für neue Technologien. Sie zeigt laut einer Befragung des Instituts für Demoskopie Allensbach im Auftrag der Initiative Deutsche Zahlungssysteme überdurchschnittliches Interesse an Bezahlinnovationen: Für jeden zweiten Inhaber einer Girocard im Alter unter 30 Jahren käme die Bezahlung mit dem Smartphone infrage (52 Prozent). Im Juni dieses Jahres hatte das renommierte Institut zu diesem Thema insgesamt 1 192 Bürger zwischen 16 und 69 Jahren befragt.

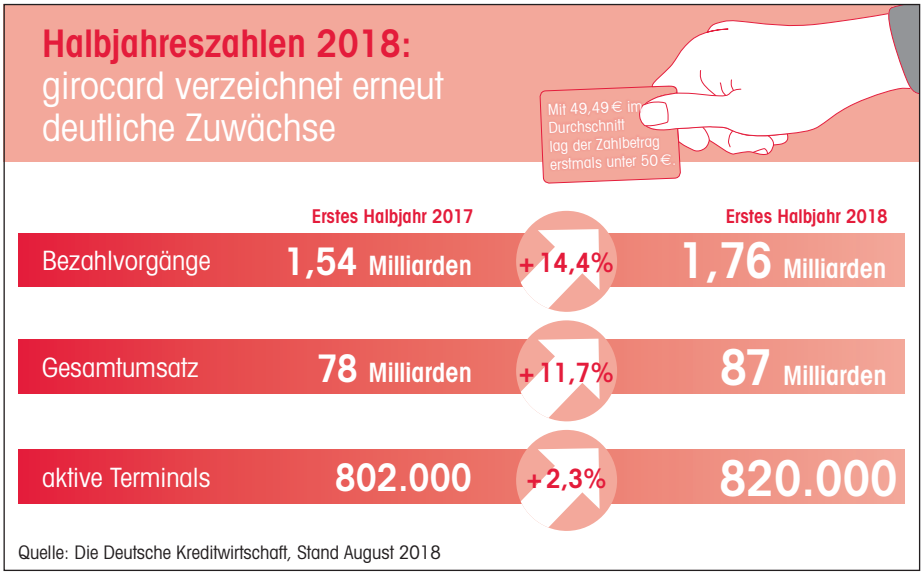
Positives Stimmungsbild der Händler

Der wachsende Wunsch der Kunden nach Zahlung mit der Girocard spiegelt sich auch im Meinungsbild der Händler wieder. So wächst etwa die Zahl der aktiven Terminals stetig an. Im ersten Halbjahr 2018 lag diese bei 820 000 – rund 2,3 Prozent über dem Vergleichswert 2017. Im Juli waren bereits mehr als 550 000 und damit rund zwei Drittel aller Terminals für kontaktloses Zahlen mit der Girocard ausgerüstet.

Dabei sehen die Händler besonders Vorteile für sich selbst, wie eine repräsentative Umfrage der GfK im Auftrag der Euro Kartensysteme zeigt. Im Mai 2018 hatten die Marktforscher 351 Einzelhändler, Dienstleister und Kassenpersonal befragt. Demnach sagen etwa zwei Drittel (64 Prozent) der Anbieter berührungsloser Bezahlverfahren, dass diese einfacher sind als andere Bezahlmethoden. Rund die Hälfte sieht im regelmäßigen Wegfall der PIN bei Zahlungen bis 25 Euro sogar einen großen Zeitgewinn beim Kassieren. Und für drei Viertel bedeutet das Angebot, mit der Zeit zu gehen.

Den Weg ins moderne Bezahlen möchten die Händler ganz eindeutig mit der Debitkarte der Deutschen Kreditwirtschaft gehen: So sagen rund 9 von 10 Terminalbesitzern (87 Prozent), dass sie die Girocard als Zahlungsmittel in ihrem Geschäft in Zukunft nicht missen möchten und 63 Prozent sind neue Bezahlarten am

Abbildung 1: Halbjahreszahlen 2018 – Girocard verzeichnet deutliche Zuwächse



Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Fritz Knapp Verlag GmbH

liebsten, wenn sie im Girocardsystem abgewickelt werden.

Mit „TOPP" neue Bereiche erschlossen

Neben der Optimierung der Abläufe erlaubt die NFC-Technologie zudem, das elektronische Bezahlen in neue Bereiche zu bringen, die bisher stark vom Bargeld dominiert waren. Als wichtiger Bereich gehören hierzu zum Beispiel unbediente Akzeptanzstellen, wie etwa Verkaufsautomaten. Dort sind Kunden in aller Regel beim Einkauf auf sich selbst gestellt: Es ist kein Mitarbeiter vor Ort, der sie bei Fragen, etwa zum Bezahlen mit der Karte, an die Hand nehmen kann. Aufgrund der raschen Zuwächse bei Akzeptanz und Nutzung des Bezahlens per Near Field Communication im Einzelhandel ist davon auszugehen, dass Kunden auch dort künftig verstärkt kontaktlos mit der Karte bezahlen möchten.

An vielen Verkaufsautomaten werden gewöhnlich Kleinstbeträge bezahlt, die beim kontaktlosen Bezahlen im Girocard System in der Regel ohne PIN-Eingabe abgewickelt werden. Das eröffnet auch im Bereich der Technik neue Möglichkeiten. So erprobt die Deutsche Kreditwirtschaft im Pilotprojekt „Terminal ohne PIN-Pad (TOPP)" eine ganz neue Art von Terminals, die sich besonders für den Einsatz an unbedienten Akzeptanzstellen eignen.

Anders als herkömmliche Terminals zeichnen sich TOPPs dadurch aus, dass sie ohne PIN-Pad und Steckleser für die Karte gebaut sind. Somit lassen sie sich durch ihren geringeren Platzbedarf in viele Geräte wie Kaffee- und Parkscheinautomaten leichter in etablierte Strukturen einbauen oder nachrüsten. Mit dem Einbau des TOPP steht den Kunden eine zusätzliche Bezahloption, das kontaktlose Bezahlen, zur Verfügung. Damit können Automatenbetreiber ihre Kundenreichweite erhöhen und neue Umsatzpotenziale schaffen.

Seit Anfang 2018 können Kunden im Rahmen des Pilotprojekts bereits an immer mehr Automaten am Terminal ohne PIN-Pad kontaktlos bezahlen. Dabei können sie von Süßigkeiten über Kaffee, die Parkgebühr oder den Waschgang eine breite Auswahl an Waren ohne Bargeld und Stecken der Karte erwerben. Im Rahmen des Projekts gab es sehr positives Feedback seitens der teilnehmenden Unternehmen zu verzeichnen – das betrifft die technische Umsetzung, aber auch die Nutzung durch die Kunden, die im Lauf der Zeit deutlich gestiegen ist.

An einem Getränkeautomat wird dabei – Stand September 2018 – sogar bereits ein Kontaktlosanteil von fast 20 Prozent am Umsatz beobachtet, andere verzeichnen deutlich über 10 Prozent. Kontaktlos kommt also auch in der Welt der Verkaufsautomaten an.

Deutliche Bargeldreduzierung an Automaten

Von Beginn an wurde im Projekt großer Wert auf die Marktforschung gelegt, die hier einen besonderen Stellenwert einnimmt, eben weil der Kunde beim Einkauf am Automaten keine Unterstützung vom Personal erhalten kann. Hier muss alles noch intuitiver funktionieren, als zum Beispiel beim Einkauf im Supermarkt.

Zusammen mit den Experten der GfK wurden unter anderem in Usability-Tests Terminalrahmen entwickelt, die den Kunden optimal leiten, damit er die neue Bezahlmöglichkeit wahrnimmt, bestmöglich durch den Bezahlprozess geführt wird und die Bezahlung intuitiv richtig durchführt. Mit Erfolg: Bereits erste Tests an einem Automaten zeigten einen Anstieg der kontaktlosen Zahlungen auf 10 Prozent des Gesamtumsatzes innerhalb nur eines Monats. Zuvor nutzten nur vereinzelte Kunden die neue Bezahlmöglichkeit.

Das neue Terminal ohne PIN-Pad führt insgesamt zu einer deutlichen Bargeldreduzierung im Automaten, die von der Branche sehr begrüßt wird – um das Vandalismusrisiko zu reduzieren, aber auch, um den Aufwand von Bargeldver- und Entsorgung möglichst gering zu halten und die Automatenterminals weniger häufig anfahren zu müssen.

Girocard im Smartphone als logischer nächster Schritt

Das Girocard System ist mittlerweile nicht nur um die Kontaktlosfunktion reicher, sondern auch um eine digitale Version der Debitkarte: Viele Institute, darunter die meisten Sparkassen und Volks- und Raiffeisenbanken geben seit Sommer 2018 digitale Girocards aus. Ende 2018 folgen auch Privatbanken. Damit können Kunden mit der passenden App ihres Instituts und einem NFC-fähigen Android-Smartphone erstmals mit der Sicherheit der Deutschen Kreditwirtschaft mit dem Handy bezahlen. Und zwar überall dort, wo bereits kontaktloses Bezahlen mit der physischen Girocard möglich ist.

Die Girocard im Smartphone ist der logische, nächste Schritt in der Entwicklung des Bezahlens und eröffnet neue Möglichkeiten für Sicherheit und Komfort, wie etwa die Zahlungsauthentifikation am Endgerät des Kunden (CDCVM), zum Beispiel mittels biometrischer Merkmale, sowie viele weitere Innovationen, die bereits in Vorbereitung sind.

Die Deutsche Kreditwirtschaft ermöglicht damit ihren Kunden langfristig stetig weitere Innovationen mit der Sicherheit ihrer gewohnten Bank- oder Sparkassenkarte zu nutzen – in herkömmlicher Form und Aussehen oder eben gänzlich digital und in neuen Formfaktoren. Auch in Zukunft können Kunden damit auf Basis des Vertrauens und der Sicherheit an der Kasse entscheiden, wie sie zahlen möchten, ohne dabei auf Komfort zu verzichten.

Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Fritz Knapp Verlag GmbH