

VR Aktuell

EIN THEMA. VIELE FACETTEN.



**Digital bezahlen –
einfach, bequem, sicher**

1 **BEZAHLLÖSUNGEN**
DIGITAL, MOBIL,
KONTAKTLOS

2 **DIE NEUE PAY APP**
VERBESSERTE SERVICES,
NEUE MÖGLICHKEITEN

3 **ZAHLVERHALTEN IM**
WANDEL DER ZEIT
DIE ZUKUNFT DES BEZAHLENS

Moderne digitale Bezahlösungen sind im Kommen

Kontaktloses Bezahlen nimmt zu

„Knuffelkontakt“ war das Wort des Jahres 2020 in der belgischen Region Flandern. Auf Niederländisch bedeutet „knuffelen“ so viel wie drücken oder schmusen. Um die Ausbreitung des Coronavirus einzudämmen, müssen direkte Kontakte seit Beginn des vergangenen Jahres eingeschränkt werden. Nicht zuletzt wurde dies durch Beschränkungen im alltäglichen Leben umgesetzt. Die verstärkten Sicherheits- und Hygieneregeln wirkten sich auch auf das Zahlverhalten aus. Die Menschen bezahlen immer häufiger kontaktlos: Über drei Viertel der Bundesbürger geben an, in den drei Monaten von September bis November 2020 mindestens einmal kontaktlos mit Karte, Smartphone oder Smartwatch bezahlt zu haben.

Die Pandemie als Veränderungsbeschleuniger

Auch der Onlinehandel nimmt stetig zu – allein im Jahr 2020 verdreifachte sich der Umsatz. Der klassische stationäre Handel verzeichnete hingegen Einbußen von 20 Prozent. Mit immer mehr Mitnehm- und Onlineangeboten versuchen stationäre Händler, die Geschäfte am Laufen zu halten. Die Bezahlung erfolgt fernab der gewohnten Handelskasse bequem und unkompliziert am heimischen Computer, Smartphone oder Tablet mit Kreditkarten und Onlinebezahlsystemen. Der Trend zu immer mehr digitalen und kontaktlosen Bezahlungen wird anhalten. Die Volksbanken und Raiffeisenbanken stellen Ihnen dafür die jeweils geeigneten Lösungen zur Verfügung.

BEZAHLLÖSUNGEN DIGITAL, MOBIL, KONTAKTLOS



Das Smartphone als Portemonnaie

Die Möglichkeiten, digital zu bezahlen, sind so vielschichtig wie die Kunden der Volksbanken und Raiffeisenbanken. Seit Herbst 2018 ist es möglich, mit der digitalen girocard sowie der Visa oder Mastercard® auf dem Android-Smartphone per NFC-Technologie (Near Field Communication) zu bezahlen. Im April 2020 sagte die Genossenschaftliche FinanzGruppe „Hallo Apple Pay“ und brachte die Visa und Mastercard digital auf die Apple-Endgeräte. Kunden, die keine Debit- oder Kreditkarte von Visa oder Mastercard haben, können sich alternativ – je nach Verfügbarkeit vor Ort – eine virtuelle Mastercard Debitkarte bestellen. Damit bieten die Volksbanken und Raiffeisenbanken dem Großteil ihrer Kunden die Möglichkeit des mobilen und digitalen Bezahls per Smartphone an. An allen Bezahlterminals im Handel, die kontaktlose Kartenzahlungen akzeptieren, können auch digitale Karten eingesetzt werden. Ein Blick auf das Akzeptanzlogo verrät, ob mit der digitalen girocard (Debitkarte), den digitalen Kreditkarten und der virtuellen Debitkarte eingekauft werden kann. Bei den digitalen Kreditkarten ist die Akzeptanz an kontaktlosfähigen Bezahlterminals auch im Ausland gewährleistet.

Gut zu wissen

Den Volksbanken und Raiffeisenbanken liegt es am Herzen, ihren Kunden für die vielen Einsatzmöglichkeiten auch gute Lösungen zu bieten. Neben Smartphone und Tablet können Kunden der genossenschaftlichen Banken ihren Einkauf auch mit praktischen Accessoires begleichen. Bezahlen mit der Apple Watch? Seit der Einführung von Apple Pay ist das möglich. Bezahlen mit dem Schlüsselanhänger oder dem Armband? Auch hier haben die genossenschaftlichen Banken viele attraktive Angebote parat.

Die Corona-Pandemie zeigte einmal mehr, wie wichtig Hygienefaktoren sind und wie hilfreich innovative Bezahlösungen und kontaktloses Bezahlen sein können: Einfach die Karte oder das mobile Endgerät an das Bezahlterminal halten, und ein optisches oder akustisches Signal bestätigt die Zahlung. Während der Corona-Pandemie leisteten Banken und Sparkassen mit der Anhebung der Betragsgrenze für PIN-Eingaben von 25 auf 50 Euro einen wichtigen Beitrag zur Kontaktreduzierung. Zur Sicherheit wird jedoch die PIN abgefragt, wenn nach mehreren Bezahlvorgängen ein Betrag von 150 Euro mit Einkäufen ohne PIN erreicht ist. Noch komfortabler geht die Bestätigung der Zahlungen per Smartphone mit der individuellen Entsperrfunktion – etwa dem Fingerabdruck oder der Gesichtserkennung.

Online shoppen und Rechnung teilen

Durch das zunehmende Onlineshopping wird das Aufkommen an Paketen immer größer. Gemeinsam im Freundeskreis eine Bestellung aufzugeben hat nicht nur den Vorteil, dass man sich gemeinsam über eine Lieferung freuen kann, sondern durch weniger Fahrten wird auch ein wichtiger Beitrag zur Reduzierung des CO₂-Ausstoßes geleistet. Ein schöner Nebeneffekt: weniger Verpackungsmüll und ein geringeres Verkehrsaufkommen auf den Straßen. Der Kaufpreis kann dabei bequem digital geteilt werden. Mit der Kwitt-Funktion von giropay in der VR BankingApp ist es ganz einfach, Freunden und Verwandten Geld zukommen zu lassen. Dafür ist lediglich deren Mobilfunknummer notwendig. Auch Kunden von anderen Banken können künftig die Kwitt-Funktion von giropay nutzen, wenn ihre Bank diese Erweiterung eingeführt hat.

paydirekt und giropay werden giropay^{neu}

Die deutschen Banken und Sparkassen bieten für Onlineeinkäufe verschiedene Verfahren an. Mit paydirekt kann die Bezahlung der Waren über das Girokonto unter Eingabe von Nutzernamen und Passwort veranlasst werden. Bei giropay werden die Onlinebanking-Daten benötigt. Dank der Zusammenführung der beiden Lösungen können Kunden künftig direkt über ihr Konto online mit giropay bezahlen.



Mobil bezahlen – noch komfortabler mit der neuen Pay App

Im Herbst 2018 starteten die Volksbanken und Raiffeisenbanken mit ihrer mobilen Bezahlösung auf Android-Smartphones. Seitdem können die beliebte girocard sowie die Kredit- und Debitkarten von Visa und Mastercard digital auf dem Endgerät zum Bezahlen genutzt werden. Auch wenn das Portemonnaie mal zuhause liegen geblieben ist, können die Fahrkarte oder der Kaffee ganz einfach per Karte bezahlt werden. Bislang war dieser Service über die App „Digitale Karten“ verfügbar. In den vergangenen Jahren hat sich im Markt viel getan. Für mobile und digitale Bezahlösungen setzte sich im Sprachgebrauch die Bezeichnung „Pay“ durch. Das heißt übersetzt bezahlen und beschreibt kurz und klar den Sinn und Zweck der App. Dementsprechend werden die Volksbanken und Raiffeisenbanken Ende Mai den Namen der App von „Digitale Karten“ in „Pay“ ändern. Aber nicht nur das: Um ihren Kunden den größtmöglichen Komfort zu bieten, wird dabei auch technisch einiges optimiert. Pay wird selbstständiger. Das bringt viele Vorteile für die Kunden der Volksbanken und Raiffeisenbanken. So ist die Pay App künftig nicht mehr auf die VR BankingApp für den Kartenbestellvorgang oder die Anzeige der letzten Transaktionen bei der girocard angewiesen. Es genügt, sich in der Pay App einmal anzumelden, die Karte zu erhalten, um dann damit zu bezahlen und eine Übersicht der letzten Shopping-Erlebnisse zu erhalten. Sämtliche Anpassungen

erfolgen Ende Mai 2021. Auch die Menüführung und die Optik der App werden dann optimiert und noch benutzerfreundlicher gestaltet. Parallel bekommt auch die digitale girocard ein neues, moderneres Design.



Gut zu wissen

Die digitale girocard ist eine eigenständige Karte. Sie ermöglicht es grundsätzlich, ein reines Onlinekonto zu führen – ganz ohne Plastikkarte. Anders als gewohnt, ist die digitale girocard kein Abbild der Plastikkarte.

Viele Bundesbürger kaufen im Online- und Versandhandel ein und bezahlen mit Kreditkarten oder anderen – zumeist amerikanischen – Onlinebezahl Diensten. Die deutschen Banken und Sparkassen haben über 100 Millionen girocards ausgegeben. Damit kann deutschlandweit an über 900.000 Terminals bargeldlos bezahlt werden. Gerade die Möglichkeit des kontaktlosen Bezahlens wurde als hygienisch, schnell und sicher betrachtet – zu Recht. Wie geht die Entwicklung weiter? Was wünschen sich Kunden und Geschäftspartner?



VR Aktuell hat bei Lars Schweigel, Geschäftsführer des Branchenführers für den Netzbetrieb und die Automation im Tankstellengeschäft, WEAT Electronic Datenservice GmbH, nachgefragt.

und hygienischen Zahlung getan. girocard im E-Commerce ist die konsequente Weiterentwicklung und für uns ein enorm wichtiges Zahlungsmittel.

Was wünschen Sie sich für die girocard in diesem Jahr?

Dass der Markstart im E-Commerce gelingt. Dafür sind noch einige Hürden zu überwinden. Neben der Weiterentwicklung des mobilen Zahlens auf Android-Smartphones muss die girocard auch digital auf Apple-Smartphones mit iOS Betriebssystem Einzug finden. Unsere Händler und auch die App-Partner wünschen sich die digitale girocard sehr. Der Erfolg wird aber auch vom Einsatz dieser Technologie in der gesamten Deutschen Kreditwirtschaft abhängen.

Sie sind ein großer Fan der girocard.

Warum ist das so?

Mit mehr als 100 Millionen ausgegebenen Karten und 5,5 Milliarden Transaktionen ist girocard heute die erste Wahl bei der Kartenzahlung in Deutschland. Zudem setzt es auf europäische Standards und die höchstmöglichen Sicherheitsmerkmale von Kartenzahlungen. Mit der Einführung von girocard kontaktlos wurde zudem ein erster wichtiger Schritt zu einer schnellen

Wo liegen die Anwendungsbereiche – speziell bei Ihren Kunden?

Pay-at-pump – also die mobile Zahlung an der Säule – ist derzeit das Zugpferd. Wir arbeiten aber bereits an weiteren Anwendungen. So wurden schon die ersten Autowäschen über Apps gestartet und bezahlt. Parallel feilen wir an der Integration von E-Ladesäulen. Der politische Wille zu einer einfachen Zugänglichkeit von Ladeinfrastruktur für E-Autos ist allgegenwärtig. Dies ist für uns ein enorm wichtiges und attraktives Geschäftsfeld. Und auch an der Tankstelle wird das Angebot von Self-Checkout-Lösungen wachsen, sodass nicht nur der Kraftstoff vom Kunden eigenständig bezahlt werden kann. In allen Fällen soll die girocard eine wichtige Rolle spielen.

Die Zahl der Barzahlungen nimmt drastisch ab

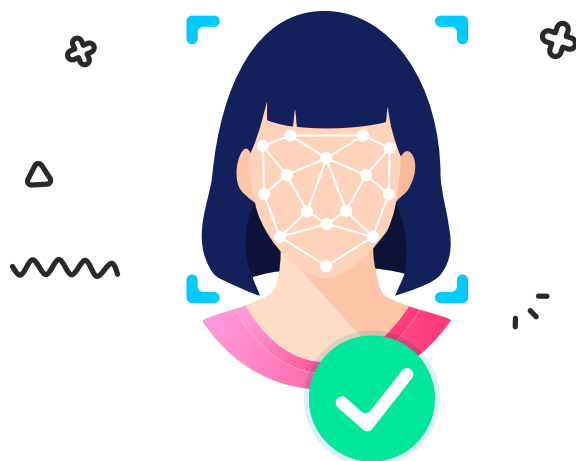
Die Verwendung von Bargeld spielt beim Zahlverhalten der Deutschen eine immer weniger zentrale Rolle. Das belegen auch Zahlen der Bundesbank. Seit 2008 führt sie regelmäßig detaillierte Studien zur Verwendung von Zahlungsmitteln durch. Schon zu Beginn der Erhebungen zeigte sich, dass der Anteil von Barzahlungen auf 60 Prozent sank – im Jahr 1994 waren es noch 79 Prozent. Im Jahr 2020 betrug der Anteil dann nur noch 36 Prozent.

Bargeldloses Bezahlen ist auf dem Vormarsch

Die bargeldlosen Zahlungsmittel – allen voran die Kartenzahlungen – gewannen bei den alltäglichen Ausgaben signifikant an Bedeutung. Das kontaktlose Bezahlen per Karte prägt diese Entwicklung. Es wird in den kommenden Jahren nicht mehr wegzudenken sein. 78 Prozent der in der repräsentativen Studie Befragten, die eine kontaktlose girocard besaßen, nutzten sie zum Bezahlen. Im Gegensatz dazu sind Bezahlvorgänge mit dem Smartphone noch nicht in der Breite der Bevölkerung angekommen. Lediglich 13 Prozent der befragten Smartphone-Besitzer gaben an, schon einmal mobil an der Kasse bezahlt zu haben. Die Altersgruppen unterscheiden sich dabei signifikant: In der Gruppe der 18- bis 34-Jährigen sind es fast 25 Prozent der Befragten, die mobiles Bezahlen mit dem Smartphone im Geschäft anwenden, bei den über 65-Jährigen lediglich fünf Prozent.

Der nächste Schritt: biometrisch bezahlen

2019 prophezeite der damalige CEO von Samsung, DJ Koh, dass die Smartphone-Ära kurzfristig enden wird. Der Einsatz von Endgeräten an den Armen und an all jenen Orten, wo sich Kunden befinden, werde die Smartphones überflüssig machen, fügte er hinzu. Es ist zu erwarten, dass mobile Endgeräte in anderer Form an Präsenz gewinnen werden und die Bestätigung von Zahlungen sich weiter auf biometrische Faktoren fokussieren wird. Bereits heute sind Gesichtserkennung oder der Fingerabdrucksensor Marktstandards. Unter die Haut implantierte Chips sind heute noch selten, könnten in Zukunft aber an Bedeutung gewinnen. Was die Zukunft bringen wird, können wir nicht mit Sicherheit vorhersagen. Eines steht jedoch fest: Mensch und Technologie werden mehr und mehr verschmelzen und die Kunden mit ihren Bedürfnissen nach Bequemlichkeit und Sicherheit werden dabei weiter im Vordergrund stehen.



Herausgeber und verantwortlich für den Inhalt dieser Ausgabe:
 Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken · BVR, Berlin
 Leitung/Chefredaktion: Tim Zuchiatti, BVR – Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit
 Autor: David Paul, BVR
 Co-Autor: Dr. Christian Koch, BVR
 Objektleitung: Manuela Nägel, DG VERLAG, Leipziger Str. 35, 65191 Wiesbaden,
 E-Mail: mnaegel@dgverlag.de
 Verlag und Vertrieb: Deutscher Genossenschafts-Verlag eG, vertreten durch
 den Vorstand: Peter Erlebach (Vorsitzender), Franz-J. Köllner und Marco Rummer,
 Leipziger Str. 35, 65191 Wiesbaden

Gestaltung und Redaktion: hundertzwölf . agentur für kommunikation GmbH,
 Wielandstraße 17, 60318 Frankfurt am Main
 Herstellung: Görres-Druckerei und Verlag GmbH,
 Niederbieberer Str. 124, 56567 Neuwied
 Bildnachweis: BVR, shutterstock

Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit ausdrücklicher Genehmigung des
 Herausgebers. Das Manuskript für diese Ausgabe wurde Mitte April 2021
 abgeschlossen.
 Für die Richtigkeit und Vollständigkeit keine Gewähr.