CCV DEUTSCHLAND

Umdenken im Bezahlverhalten

Bei den Nachbarn schon fast normal, ist bargeldloses Bezahlen in Deutschland gerade erst auf dem Vormarsch. ***Christine Bauer****, CCO und Mitglied der Geschäftsleitung von CCV Deutschland, über die aktuellen Entwicklungen.*

KAROLINE GIOKAS

Frau Bauer, wie sehen Sie die Entwicklung des bargeld- bzw. kontaktlosen Bezahlens der vergangenen Jahre?
Im unbedienten Bereich liegen die Vorteile des bargeldlosen Bezahlens zwar auf der Hand, also z.B. die schnelle Verarbeitung von Beträgen unter 25 € über kontaktlose Karten, Verminderung des Aufbruchanreizes durch fehlendes Bargeld, aber hier muss mit der Integration der Bezahlterminals in den Automaten einiges an Aufwand vorab geleistet werden. Diese Investition muss sich natürlich auch für den Automatenbetreiber auszahlen. 35 Prozent Akzeptanzrate für Kartenzahlung lassen Raum für Potenzial. Wir sind uns sehr sicher, dass mit Projekten wie „TOPP", dem Terminal ohne PIN-Pad, die Akzeptanz von kontaktlosem und somit auch bargeldlosem Bezahlen am Automaten weiter erhöht werden kann. Durch den mit Start von „TOPP" entfallenen Zwang, den PIN-Code einzugeben, können Automatenbetreiber die weitaus günstigeren Contactless-only-Leser nutzen, die durch ihre geringe Größe auch sehr viel leichter im Automaten verbaubar sind. Ein weiteres, gutes Argument für Automatenbetreiber, sich zum bargeldlosen Bezahlen zu bekennen.

Die Deutschen scheinen sich nach wie vor schwerer zu tun als manche Nachbarn. Werden bargeldlose Bezahlmethoden jemals das Bargeld ersetzen?
„Ersetzen" ist ein sehr alternativloses Wort! Selbst wir, als absolut bargeldlos getriebenes Unternehmen, sehen nicht, dass sich beide Bezahlarten ausschließen müssen. Vielmehr ist es wichtig, dem Verbraucher und Endkunden Optionen anzubieten. Toiletten an Rasthöfen sind ein gutes Beispiel: Sind die 70 Cent zur Hand, ist alles gut. Wenn aber nicht genügend Kleingeld in der Tasche klimpert und dem Kunden via kontaktloser Zahlung ebenso Einlass gewährt wird, ist das doch hervorragend.

Bargeld ist und bleibt in Deutschland sehr beliebt und wichtig und ja, in Ländern wie Schweden wird bereits ganz anders damit umgegangen. Hier bewegt sich die Gesellschaft tatsächlich Richtung bargeldlos. Dennoch, die deutsche Kurve für die Häufigkeit der Kartenzahlung bewegt sich stetig nach oben und 2019 war das erste Jahr, in dem laut Erhebung des EHI Retail Instituts die bargeldlos bezahlten Beträge die bar beglichenen im Wert übertrafen.

Welche Rolle spielt dabei der Sicherheitsaspekt? Viele sind diesbezüglich ja nach wie vor skeptisch ...
Diese Skepsis ist menschlich vollkommen nachvollziehbar, schließlich sind die Prozesse hinter dem Terminaldisplay nicht direkt nachvollziehbar. Die Vergangenheit hat bereits gezeigt, dass bargeldloses Zahlen eine sehr sichere Angelegenheit ist, von großen Skandalen blieb die Branche immer verschont. Aus gutem Grund, denn in nichts wird im Bereich Payment mehr Aufwand investiert als in die Sicherheitsvorkehrungen. Dies geht los bei technischen Spezifikationen und Zertifizierungen auf Bundesebene durch die Deutsche Kreditwirtschaft (DK), weiter über internationale Vorgaben wie z.B. DC-POS und mündet in unsere eigenen, hohen Standards, die wir wiederum durch zusätzliche Zertifizierungen erlangt haben und an Kunden weitergeben können. Großkunden aus dem Einzelhandel kommunizieren dies auch teilweise aktiv auf Marketingseite, um zu zeigen, wie ernst das Thema Sicherheit am Point of Sale zum Wohle der Nutzer genommen wird.

CCV arbeitet mit Rubean und Trustonic gerade an einer mPOS-Lösung, die das Smartphone zum Terminal macht – wie passt das mit der oben erwähnten Skepsis der Kunden zusammen?
Dies ist gerade eines der spannendsten Themen, an denen wir arbeiten, das aber in dieser Form in Deutschland wahrscheinlich erst in ein paar Jahren im Handel ankommen wird. Gemeinsam mit den erwähnten Partnern haben wir „PhonePOS" erschaffen, eine Lösung, die ein ganz normales Smartphone in ein Bezahlterminal verwandelt. Das Display wird zum Kartenleser und die Karte zum Bezahlen einfach aufgetapt.

Grundsätzlich ist das Smartphone ein stetiger Begleiter für jeden von uns geworden, geradezu ein verlängerter Arm, Gedächtnisstütze, liebstes Kommunikationsmittel, Informationsquelle – einfach nicht mehr wegzudenken aus dem Alltag. Diese Entwicklung schreitet mit jeder neuen App voran und wird sich weiterhin auf viele Lebensbereiche erstrecken, natürlich auch im Einkaufsalltag. Viele kleine Händler schrecken vor einem Terminal aus Kostengründen zurück, mit PhonePOS können diese Händler auf ein bereits vorhandenes und in der Handhabung vertrautes Gerät zurückgreifen.

Foto: CCV Deutschland

Christine Bauer, CCO und Mitglied der Geschäftsleitung von CCV Deutschland.

Sie benötigen lediglich die PhonePOS-App, um Kartenzahlungen zu akzeptieren. Auch diese Option – und dafür tragen sowohl wir als auch unsere Partner Rubean und Trustonic Sorge – ist absolut sicher und mit unzähligen Sicherheitsmechanismen versehen.

Kontakt- und bargeldlos, mobile Payment – welche Methode wird Ihrer Ansicht nach in zehn Jahren die Nase vorn haben?
Kontaktlose Zahlungen sind aktuell absolut „in" und es gibt bereits Überlegungen, die Grenze von 25 € (ohne PIN-Eingabe) zu erhöhen, um die Bandbreite an schnellen Zahlungen zu erweitern. Tatsächlich gibt es aber ein „Leben nach der Karte": Die mobile Payment-Varianten mit ApplePay und GooglePay, werden sich analog zur Smartphonenutzung immer stärker durchsetzen. Treue- und Bonusprogramme finden sich vermehrt in den Mobile Wallets anstand kartengebunden wieder.

Mit dem Einsatz von neuen Terminals auf Android-Technologie basierend, werden sich auch hier wieder neue Möglichkeiten ergeben. Die Digitalisierung macht vor dem Point of Sales nicht Halt, im Gegenteil, wir werden diese Chance nutzen, um Händlern und Verbrauchern die bestmöglichen Lösungen zu verschaffen. ■