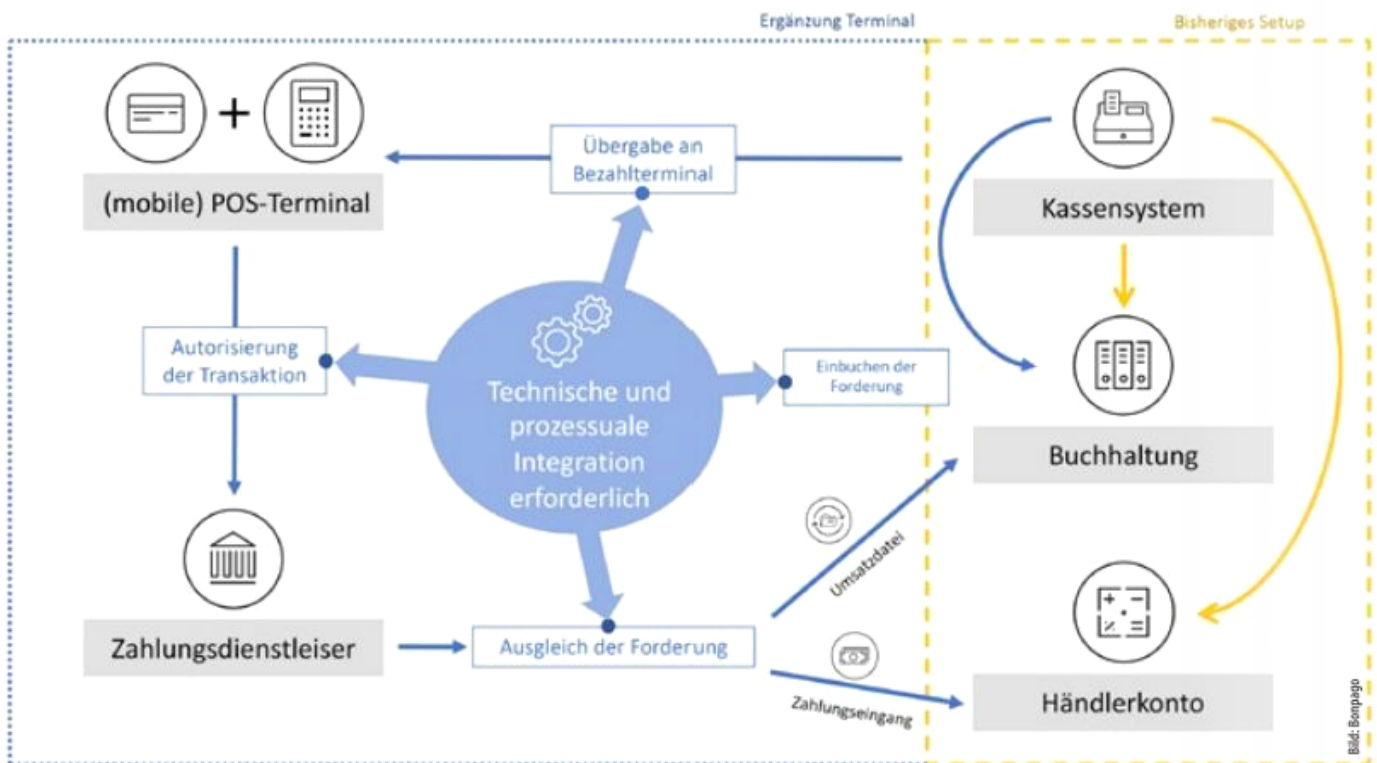


Einfach gestalten und Setup unterstützen Wie Banken bargeldloses Zahlen erfolgreich machen

von Norman Philipp und Niels Conzen



Der Service von Banken darf sich nicht auf den reinen Vertrieb der technischen Bezahllösung beschränken. Er muss Lösungen beinhalten, die sich einfach in die bestehenden Prozesse der Händler integrieren lassen.

Laut einer aktuellen Studie der Deutschen Bundesbank zum Zahlungsverhalten in Deutschland hat bargeldloses Bezahlen mit Girokarte, Kreditkarte und Smartphone seit 2017 weiter zugenommen. Gerade während der COVID-19-Pandemie hat sich gezeigt, dass Kunden am Point of Sale (POS) zunehmend bargeld- und kontaktlos bezahlen möchten. Dass diese Entwicklung bislang vor allem im stationären Einzelhandel stattgefunden hat, ist insbesondere auf die vorhandene Infrastruktur und die mittlerweile flächendeckende Verbreitung von kontaktlosem Zahlen via Near Field Communication (NFC) zurückzuführen. Das heißt, die Infrastruktur ist die Grundvoraussetzung für den bargeld- und kontaktlosen Zahlungsverkehr.

Zur technischen Ausstattung gehört in der Regel ein Kartenakzeptanzgerät mit Schnittstellen zum elektronischen Aufzeichnungssystem (Kasse) und den nachgelagerten Prozessen in der Buchhaltung, die eine automatisierte Verarbeitung bargeldloser Zahlungen erlaubt.

Akzeptanz hinkt der Technik hinterher

Die fortlaufende Konsolidierung der Payment Provider und Netzbetreiber hat den Rollout aktueller Terminalgenerationen insbesondere an den Orten, an denen viele und ausreichend hohe Bezahlvorgänge standardisiert abgewickelt werden, beschleunigt. Gleichzeitig ermöglichen bereits etablierte Einstiegslösungen auch kleineren Geschäften, Restaurants und Selbstständigen, auf bargeldlose Bezahlssysteme zurückzugreifen. Hier werden neben den klassischen stationären Kartenakzeptanzgeräten mittlerweile sowohl kabellose als auch mobile Lösungen mit Verbindung zu einem Smartphone oder Tablet mit Softwarelösungen angeboten. Die Zunahme der Transaktionszahlen birgt weitere Innovationspotenziale und vermutlich wird es auch in Deutschland möglich sein, an jedem Ort, zu jeder Zeit und für Transaktionen beliebiger Höhe bargeldloses Bezahlen anzubieten.

Die Zunahme der Transaktionszahlen birgt weitere Innovationspotenziale.

Doch nach wie vor sind zu hohe Entgelte für Händler und Dienstleister oft ein Grund, Kartenzahlung nicht zu akzeptieren. Seit der Regulierung der Transaktionsentgelte fällt dieses Argument jedoch nicht mehr allzu sehr ins Gewicht. In der Gesamtkostenbetrachtung ist Bargeldhandling nämlich eine teure Angelegenheit, wie eine Studie der Bundesbank belegt: die anteiligen Kosten des Umsatzes bei Barzahlung liegen bei rund 1,8 Prozent im Vergleich zu 0,67 Prozent bei Zahlung mit Girokarte. Und höhere Schadensrisiken durch Falschgeld und Überfälle kennen nicht nur Tankstellenbetreiber.

Darüber hinaus haben die diversen Geschäftszweige unterschiedliche Anforderungen. Zum Beispiel können Markthändler mangels technischer Anbindung häufig kein stationäres Kartenterminal betreiben. Ärzte oder auch öffentliche Verwaltungen hingegen stehen vor der Herausforderung, dass sie bargeldlose Zahlungen in ihren Backend-Prozessen

sen, der Buchhaltung und ihrer Betriebssoftware nicht sachgemäß oder nur unter hohen manuellen Aufwänden verarbeiten können. Komplexität und Brüche in den Prozessen bestehen beispielsweise bei der Verbindung des Terminals mit den Kassensystemen beziehungsweise der Ablösung von Handkassen. Vor allem aber kommen sie in der Abrechnung und der Verarbeitung von Umsatzdateien der Zahlungsabwickler vor.

Die öffentliche Verwaltung hat zusätzlich die Anforderung, dass eingehende Zahlungen vollständig gutgeschrieben werden, da es sich in der Regel um Gebührenabrechnungen zu Verwaltungsvorgängen handelt. Zahlungsentgelte dürfen nicht von der Transaktion abgezogen werden, sondern müssen gesondert berechnet werden. Daher wird in der Bezahlabwicklung auf Rechnungsstellung/Überweisung oder Bartransaktionen zurückgegriffen. Diese Zahlungsprozesse führen zu Folgekosten durch Zahlungsausfälle und Mahnverfahren. Wenn die Akzeptanz bargeldloser Zahlungen ohne größere Aufwände integriert werden könnte und die Liquidität aus Zahlungsvorgängen schnell zur Verfügung stünde, könnten Verwaltung, Händler und Dienstleister leicht von deren Vorteilen überzeugt werden.

Mit Rund-um-Services den Markt erschließen

Payment Provider und Banken profitieren über Transaktionsentgelte von der Zunahme bargeldloser Transaktionen. Es liegt also in ihrem Interesse, weitere Geschäftsfelder zu erschließen. Während in der Vergangenheit die „Low-Hanging-Fruits“ im stationären Einzelhandel eingesammelt werden konnten, braucht es zur Erschließung weiterer Märkte mehr als den Vertrieb einer technischen Infrastruktur und niedrige Transaktionsentgelte. KMU beschäftigen vor allem Fragen zur Integration in die bestehende Infrastruktur, zur Erfüllung rechtlicher Vorgaben, wie zum Beispiel der Kassensicherungsverordnung, und zur Verarbeitung der Umsatzdateien in der Buchhaltung. Viele potenzielle Akzeptanzstellen werden vermutlich erst dann bargeldlos zahlen anbieten, wenn die individuelle Kosten-/Nutzenbetrachtung einen Vorteil zur bestehenden Lösung aufzeigt. Und darin liegt die größte Herausforderung, denn die zu erschließenden Märkte haben fixe Prozesse rund um Barzahlung und Rechnungsstellung etabliert.

Die Prozesse, angefangen von der Akzeptanz und Abwicklung der Zahlung an der Kasse bis hin zur Abrechnung in der Buch-

haltung, sind für die Integration und Verarbeitung bargeldloser Zahlungen häufig ungeeignet. Angebote für diese Zielgruppen umfassen daher idealerweise eine Lösung, die in die bestehenden Prozesse ohne größere Aufwände integriert werden können. Um solche Lösungen zu realisieren, müssen Banken und Finanzdienstleister ihre Zahlungsexperten weiter qualifizieren oder mit Spezialisten kooperieren, die sich auf bestimmte Branchen spezialisiert haben. Konkurrierende Anbieter wie Sum Up oder der Gastro-Spezialist Orderbird zum Beispiel stellen die technische Infrastruktur über ein tragbares Gerät, das mit einem Smartphone oder Tablet verbunden wird, zur Verfügung und bieten eine cloudbasierte App als Kassensoftware an. Diese löst beispielsweise gleichzeitig auch die rechtlichen Anforderungen aus der Kassensicherungsverordnung.

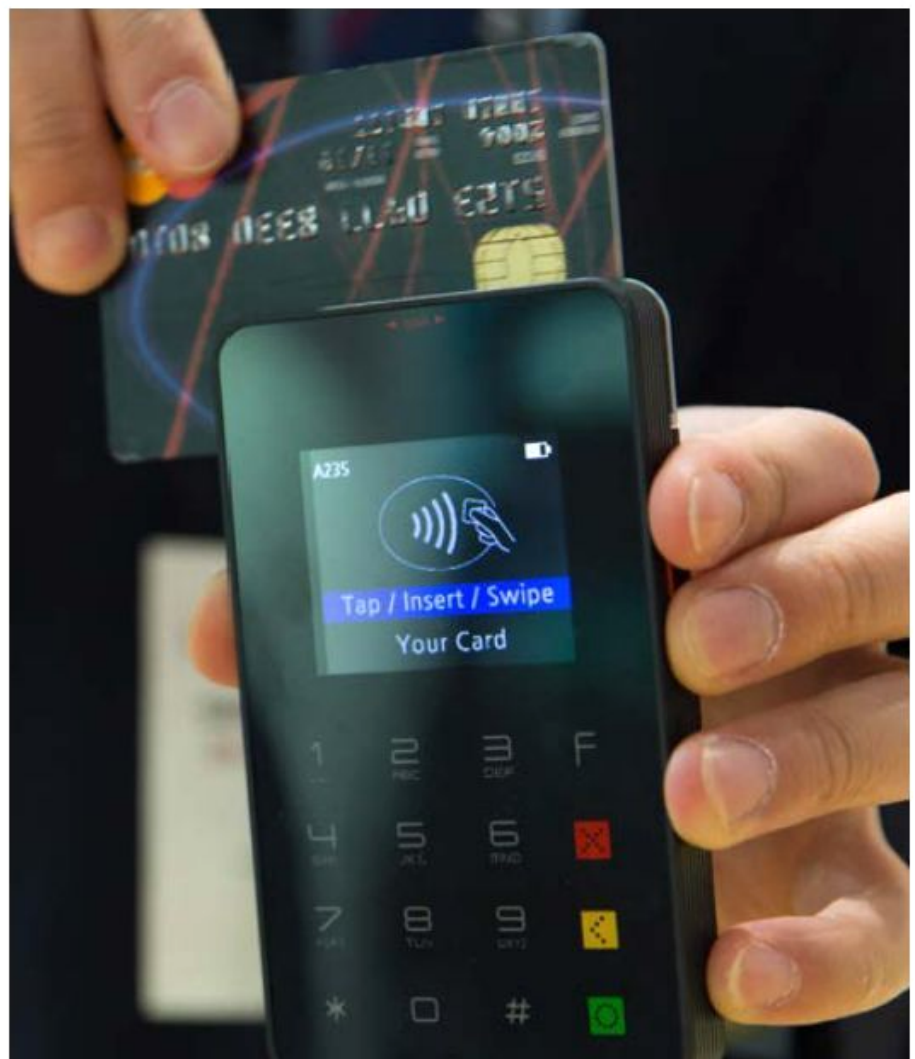
Banken profitieren über Transaktionsentgelte von der Zunahme bargeldloser Transaktionen.

Banken und Acquirer, beziehungsweise ihre Kooperationspartner, müssen die Händler und Dienstleister initial beim Setup der Akzeptanz bargeldloser Zahlungen unterstützen, damit diese sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können. Folgende Anforderungen sind dabei zu erfüllen: Zahlungen müssen rasch gutgeschrieben, softwareunterstützte

Lösungen zur Ergänzung oder Ablösung bestehender Kassensysteme oder Handkassen angeboten und die Abrechnung vereinfacht werden. Für Banken wäre eine Option, das Online-Banking um ein Modul zur Abwicklung der

Buchhaltung zu erweitern und so die Abrechnung der bargeldlosen Zahlungen inklusive der Verarbeitung von Umsatzdateien zu unterstützen. ■

www.bonpago.de



Kabellose oder mobile Lösungen mit Verbindung zu einem Smartphone ermöglichen auch kleineren Geschäften, bargeldlose Bezahlung anzubieten.