

Karte und kontaktlos akzeptieren?

Wieso sich immer mehr
Händler dafür entscheiden



Warum bargeldlos?

„Kann ich hier mit Karte zahlen?“ – eine Frage, die man an deutschen Kassen häufig hört. Denn immer mehr Kunden ist es wichtig, dass das Bezahlen schnell geht und bequem ist. Eine Mehrheit der unter 60-Jährigen hat ihre letzten Einkäufe laut eigener Aussage sogar meistens mit Karte bezahlt.*

Spontan ohne Bargeld zu bezahlen, das ermöglichen heute schon viele Händler. Sie reagieren auf den steigenden Wunsch nach Kartenzahlung und auf das Interesse an innovativen Bezahlösungen wie girocard kontaktlos oder Mobile Payment. Vorreiter der Kartenakzeptanz auf der Händlerseite waren bislang vor allem große Unternehmen. Doch aktuell ziehen auch viele kleine, oftmals inhabergeführte, Händler nach und bieten das komfortable Bezahlen an.

Wo bei großen Konzernen nicht zuletzt die Prozessoptimierung im Mittelpunkt steht, bieten elektronische Zahlungssysteme gerade für kleine und mittelständische Unternehmen ganz neue Chancen. Sie erhöhen die Kundenzufriedenheit, ermöglichen intensiveren Kundenkontakt und steigern Umsätze. Über die Kundenorientierung hinaus bieten sie auch beim Bezahlablauf entscheidende Vorteile: Die Prozesse an der Ladenkasse werden durch Kartenakzeptanz

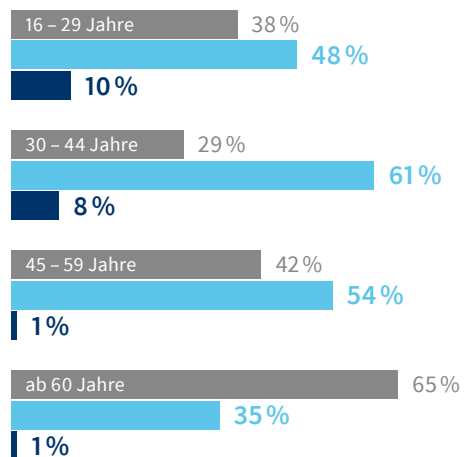
deutlich schneller. Auch der Zeitaufwand rund um die Bargeldlogistik und die Fehlerquellen bei der Abrechnung reduzieren sich. Stattdessen läuft der Geldfluss direkt und digital im Hintergrund ab und wird gleich dokumentiert. Das gewährleistet eine transparente Abrechnung.

Die Art des Bezahlens – eine Generationenfrage?*

Jüngere und mittlere Altersgruppen greifen häufiger zur Karte statt zum Bargeld.

Haben bei den letzten Einkäufen meistens bezahlt

■ in bar ■ mit Karte ■ mit Smartphone



* Repräsentative Umfrage des Instituts für Demoskopie Allensbach, das im Auftrag der Initiative Deutsche Zahlungssysteme e. V. im Juli 2020 1.237 Bundesbürger ab 16 Jahren befragte.

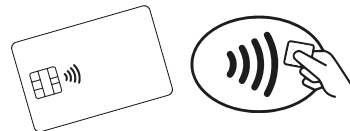
Was ist kontaktloses Bezahlen?

Kontaktlos bietet Kunden einen schnellen Weg, um Einkäufe mit Karte oder einem Trägermedium wie dem Smartphone bequem und sicher zu bezahlen. Dabei wird die Karte nicht mehr in das Bezahlterminal gesteckt, sondern ganz einfach im Abstand von bis zu wenigen Zentimetern vor das Terminal gehalten.

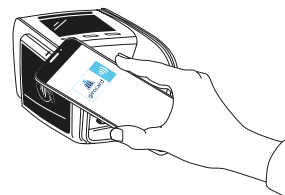
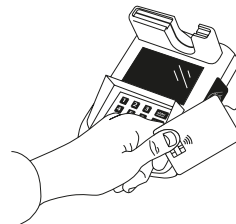
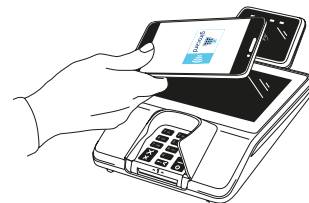
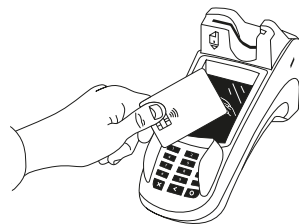
Für geringe Beträge bis zu derzeit 50 Euro entfällt in der Regel die Eingabe der PIN. Beträge über 50 Euro können selbstverständlich ebenfalls kontaktlos bezahlt werden – dann jedoch mit Eingabe einer PIN oder einer anderen Verifikationsmethode.

Ob mit der Karte kontaktlos bezahlt werden kann, erkennt man an dem darauf abgebildeten Wellen-Symbol. Ein passendes Wellen-Symbol findet sich ebenfalls auf dem Terminal, sofern es kontaktlose Zahlungen abwickeln kann. An diesen Terminals ist es außerdem möglich, auch mit der entsprechenden digitalen Karte im Smartphone zu bezahlen.

Der Karteninhaber muss seine girocard mit Wellen-Symbol an das Wellen-Symbol des Terminals halten. Beim Mobile Payment ist die NFC-Schnittstelle in der Regel auf der Rückseite des Smartphones positioniert.



Das Logo auf dem Terminal befindet sich entweder auf dem Display, an einem separaten Leser oberhalb des Terminals oder an der linken bzw. rechten Seite des Terminals. Das Logo der Karte, bzw. die Rückseite des Smartphones, mit dem Logo auf dem Terminal zusammenbringen und die Transaktion wird durchgeführt.



Die Vorteile des kontaktlosen Bezahls im Überblick

Für Händler:

- Smart kassieren: einfach, schnell, bequem und hygienisch
- Volle Zahlungsgarantie bei Zahlungen im giro-card-System
- Kundenwunsch nach kontaktlosem Bezahlen erfüllen
- Mehr Transparenz und erleichterte Buchhaltung dank elektronisch getätigter Umsätze
- Reduziert den Aufwand für Bargeldhandling und Kassenabschluss
- Kassenpersonal kommt leicht mit der Technologie zurecht
- Keine Risiken hinsichtlich Falschgeld oder Fehler bei der Geldrückgabe
- Kosten, wie für die Anschaffung der erforderlichen Technik, sind gut kalkulierbar
- Entgelte sind bei Kartenzahlung frei verhandelbar und dürfen gemäß EU-Regulierung bei Debitkarten die Grenze von 0,2 Prozent der Rechnungssumme nicht überschreiten
- NFC-Technologie als weltweit führender Übertragungsstandard ermöglicht kontaktlose Zahlungen mit Geräten mit dieser Funktion, wie z. B. Smartphones oder Smartwatches

Für Kunden:

- Schneller Bezahlvorgang: Nur 11 Sekunden von Nennung der Rechnungssumme bis zur Ausgabe des Kassenbons^{*}
- Praktisch und bequem, da bei Beträgen bis zu 50 Euro i. d. R. keine PIN-Eingabe benötigt wird
- Kontaktlos eignet sich dadurch auch besonders gut für kleine Beträge
- Immer passend bezahlen und dadurch Kleingeld vermeiden
- Bei Zahlung mit Debitkarten höchste Transparenz und Kontrolle durch direkte Abbuchung vom Girokonto
- Kunden kennen die Technologie durch die breite Abdeckung in Deutschland
- Freiheit so zu zahlen, wie es gerade am besten passt
- Flexibel bezahlen auch ohne Portemonnaie, z. B. mit dem Smartphone
- Mit Abstand und damit besonders hygienisch bezahlen



Smartphone-Zahlungen akzeptieren – was muss ich dafür tun?

Alle Terminals, die kontaktloses Bezahlen mit einer physischen Karte durchführen, können im selben System automatisch Zahlungen mit einer digitalen Karte im Smartphone abwickeln: Akzeptiert ein Händler z. B. die girocard kontaktlos, können dort auch Zahlungen mit der digitalen girocard im Smartphone abgewickelt werden. Es entstehen dabei kein zusätzlicher Aufwand und Kosten.

Die Entwicklung hin zum Bezahlen mit dem Smartphone ist die logische Konsequenz, nachdem das Smartphone für so vieles mehr als das Telefonieren verwendet wird. Viele Nutzer tragen es so gut wie im-

mer bei sich. Die meisten Sparkassen, Volksbanken Raiffeisenbanken sowie einige Privatbanken bieten ihren Kunden die Option des Mobile Payments mit der digitalen girocard im Smartphone.

Informationen über Mobile Payment und ob dieses für sie möglich ist, erhalten Kunden auf den Webseiten ihrer Bank oder Sparkasse und in den bekannten App-Stores.



Wie entwickelt sich kontaktloses Bezahlen weiter?

Egal ob mit Karte oder Smartphone, der Trend geht zum bargeldlosen Bezahlen. Dementsprechend arbeitet die gesamte Payment-Branche daran, diese Angebote zu erweitern und auszubauen. Hier zwei Beispiele für aktuelle Schritte:

Das Terminal ohne PIN-Pad, kurz TOPP, wurde gemeinschaftlich von der Deutschen Kreditwirtschaft, technischen Dienstleistern sowie Handelspartnern entwickelt und macht bargeldloses Bezahlen an unbedienten Automaten für Kunden komfortabel und für Händler leicht umsetzbar. Durch die Kontaktlos-Technologie entfällt in der Regel die PIN-Eingabe bei Beträgen bis zu 50 Euro. Das Terminal ist schlanker und kann leicht auch nachträglich in Automaten verbaut werden, so z. B. an Kaffee- und Snackautomaten, im Waschsalon, an Golfballautomaten und an Parkplatzschranken.

Auch das Bezahlen mit dem Smartphone wird durch CDCVM noch benutzerfreundlicher. „Consumer Device Cardholder Verification Method“ ist ein Überbegriff für bestimmte Methoden zur Verifizierung von



Karteneinhabern, z. B. mit dem Smartphone. Um festzustellen, ob die bezahlende Person tatsächlich der rechtmäßige Besitzer der digitalen Karte ist, kann eine bestehende Verifikationsmethode des Smartphones benutzt

werden. So ist es mit der digitalen girocard beispielsweise möglich, für die Zahlungsauthentifikation die Entsperrfunktion des Smartphones (z. B. Fingerabdruck oder Entsperrcode) zu nutzen. Die Zahlungsfreigabe erfolgt dabei nicht am Terminal, sondern am Smartphone des Karteneinhabers.



Mit Karte beim Bäcker – wie läuft das?

Die großen Händler haben es vorgemacht: Niedrige Beträge mit Karte zu bezahlen, ist für Händler und Kunden eine gute Wahl. Viele kleinere Läden, in denen bislang meist Bargeld über den Tresen wanderte, folgen diesem Beispiel und setzen nun verstärkt auf Kartenzahlung – insbesondere auf das kontaktlose Bezahlen.

Stimme aus der Praxis

Ein Beispiel dafür ist die Stendaler Landbäckerei. Das Familienunternehmen bietet seinen Kunden die bequeme Bezahlmethode in allen seiner über 100 Filialen in Ostdeutschland an.

„Von der Möglichkeit, kontaktlos zu bezahlen, profitieren alle: Kunden können einfach ihre Karte an das Terminal halten. Es ist bequem, da meist keine PIN-Eingabe benötigt wird und wir müssen kein Geld mehr über den Tresen hin- und herreichen, was auch aus hygienischer Sicht überzeugt“, so Andreas Bosse, Geschäftsführer der Stendaler Landbäckerei.

„Außerdem reduziert sich dadurch unser Bargeldbestand und das Bargeldhandling.“ Dank der Aufrüstung können Kunden z. B. schon einzelne Brötchen bargeldlos bezahlen. „Für uns lohnt sich das auch wirtschaftlich – wegen guter Konditionen auf der einen Seite und Einsparungen beim Bargeldhandling auf der anderen Seite. Besonders Münzgeld ist für uns sehr teuer im Vergleich zu seinem Wert.“



Haftungsausschluss

Dieses Dokument dient als Unterstützung für Händler und ihre Angestellten für die Akzeptanz neuer kontaktloser Zahlungsmöglichkeiten. Vor dem Hintergrund der technologischen Komplexität, der Vielzahl an Bezahlösungen und technischer Ausstattungen ebenso wie der sich stetig wandelnden Rahmenbedingungen kann dieser Leitfaden jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben. Alle Angaben in diesem Dokument sind ohne Gewähr.

Haben Sie Fragen oder Anmerkungen? Gerne können Sie sich über info@initiative-dz.de mit uns in Verbindung setzen.

Eine Gemeinschaftsinitiative des **Handelsverband Deutschland e. V.**, der **girocard** und der **Initiative Deutsche Zahlungssysteme e. V.**



Initiative Deutsche Zahlungssysteme e.V.