

Karte und kontaktlos akzeptieren?

Wieso sich immer mehr
Händler dafür entscheiden

Einfach erklärt:
So akzeptieren Sie
**„Karte, Kontakt-
los & Co.“**

Video hier anschauen:



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 16- bis 44-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 sind bislang vor allem große Unternehmen – und das mit Erfolg: So wurde 2018 im deutschen Einzelhandel erstmals mehr Umsatz mit Karte als mit Bargeld erzielt.**

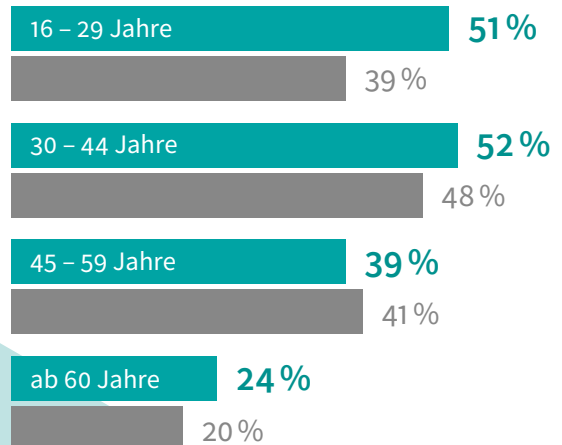
Wo bei großen Konzernen nicht zuletzt die Prozessoptimierung im Mittelpunkt steht, bieten elektronische Zahlungssysteme gerade für kleine und mittelständische Unternehmen ganz neue Chancen. Sie erhöhen die Kundenzufriedenheit, ermöglichen intensiveren Kundenkontakt und steigern Umsätze. Über die Kundenorientierung 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 in der Regel mit Karte bezahlt: ■ 2019 ■ 2018



* Repräsentative Umfrage des Instituts für Demoskopie Allensbach, das im Auftrag der Initiative Deutsche Zahlungssysteme e. V. im Juni und Juli 2019 1.228 Personen ab 16 Jahren befragte.

** EHI-Studie „Kartengestützte Zahlungssysteme im Einzelhandel 2019“ Umsatzanteile der Zahlungsarten im deutschen Einzelhandel (Karte: 48,6 %; Bargeld: 48,3 %)

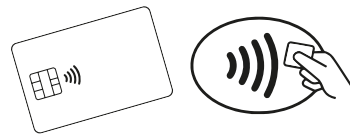
Was ist kontaktloses Bezahlen?

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.

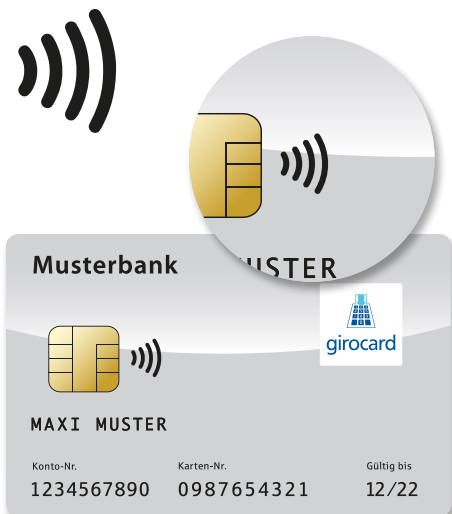
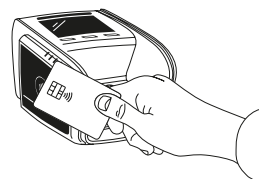
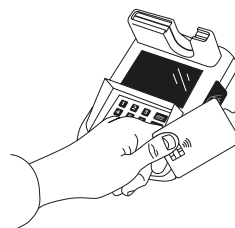
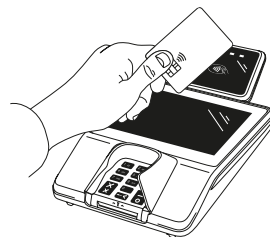
Für geringe Beträge bis zu derzeit 25 Euro entfällt in der Regel die Eingabe der PIN. Beträge über 25 Euro können selbstverständlich ebenfalls kontaktlos bezahlt werden – dann jedoch mit Eingabe einer PIN oder einer anderen Verifikationsmethode.

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.

Der Karteninhaber muss seine girocard mit Wellen-Symbol an das Wellen-Symbol des Terminals halten.



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 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 girocard-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 Karten, Smartphones oder anderen Geräten, wie z. B. 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 25 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
- Für Kunden fallen beim Bezahlen keine Gebühren an
- Freiheit so zu zahlen, wie es gerade am besten passt
- Flexibel bezahlen auch ohne Portemonnaie, z. B. mit dem Smartphone



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. Die meisten Nutzer tragen es so gut

wie immer bei sich. Im Sommer 2018 haben viele Sparkassen, Volksbanken und Raiffeisenbanken sowie einige Privatbanken Mobile Payment für die girocard eingeführt und damit die Möglichkeiten für das bargeldlose Bezahlen um einen neuen Formfaktor erweitert. Seitdem können Kunden teilnehmender Institute mit ihrer im NFC-fähigen Android-Smartphone hinterlegten digitalen Karte bezahlen.



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 die PIN-Eingabe bei Beträgen bis zu 25 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



Karteninhabern, 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 wird es in Zukunft beispielsweise bei der digitalen girocard möglich sein, für die Zahlungsaus-
authentifizierung die Entsperrfunktion des Smartphones (z. B. Fingerabdruck oder Entsperrcode) zu nutzen. Die Zahlungsfreigabe erfolgt dabei nicht am Terminal, sondern am Smartphone des Karteninhabers.



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.

Karte, Kontaktlos & Co. Wie geht das? Was bringt mir das? Was kommt noch?

Um über die Vorteile von Kartenzahlung aufzuklären und das Thema transparent und leicht verständlich zu vermitteln, veranstaltete die Initiative Deutsche Zahlungssysteme e. V. ein Webinar für Händler. In insgesamt drei Folgen mit unterschiedlichen Schwerpunkten gehen die Experten auf Fragestellungen ein, die den jeweiligen Wissensstand der Zuschauer berücksichtigen.

Hier können Sie sich
das Webinar anschauen:
initiative-dz.de/webinar



Folge 1

Für alle, die noch keine bargeldlose Zahlung anbieten.

WIE GEHT DAS? SO AKZEPTIEREN SIE DIE KARTENZAHLUNG.

mit Ulrich Binnebösel
(Handelsverband Deutschland),
Markus Schmidt (infas quo),
Jörg Stahl
(Bundesverband der electronic
cash Netzbetreiber)

Folge 2

Für alle, die auf kontaktlos
umstellen wollen.

WAS BRINGT MIR DAS? FOKUS AUF KONTAKTLOSES BEZAHLEN.

mit Ulrich Binnebösel
(Handelsverband Deutschland),
Markus Schmidt (infas quo),
Jörg Stahl
(Bundesverband der electronic
cash Netzbetreiber)

Folge 3

Für alle, die sich über das Bezahlen der
Zukunft informieren möchten.

WAS KOMMT NOCH? EIN BLICK IN DIE ZUKUNFT DES BEZAHLENS.

mit Matthias Hönisch
(Bundesverband der Deutschen Volksbanken
und Raiffeisenbanken),
Dr. Thomas Denny
(SRC Security Research &
Consulting GmbH)

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.