

mediadict:

Deutscher Fachverlag GmbH · Mainzer Landstraße 251 · 60326 Frankfurt am Main · www.mediadict.de





MARKENLEHRBRIEF



Bargeldloses Bezahlen
am POS



Ein Markenlehrbrief von

Mediadidact
 Deutscher Fachverlag GmbH
 Mainzer Landstraße 251
 60326 Frankfurt am Main
 Ein Fachbereich der dfv Mediengruppe

In Zusammenarbeit mit

EURO Kartensysteme GmbH
 Solmsstraße 6
 60486 Frankfurt a. M.
 Tel.: +49 69 979 45 0
 Fax: +49 69 979 45 48 88
 empfang@eurokartensysteme.de
www.eurokartensysteme.de

Bestellservice und Auslieferung:

Herold Fulfillment GmbH
 Raiffeisenallee 10
 82041 Oberhaching/München
 Tel. +49 89 613871-28
 Fax +49 89 613871-20
 info@mediadidact.de
www.mediadidact.de

Redaktionelle Leitung:

Bernd Nusser

Grafische Gestaltung:

Deutscher Fachverlag, Harald Klein

1. Auflage 2020

Bildnachweis:

www.girocard.eu

MARKTDATEN

Karte überholt Bargeld 4

WARENWISSEN

Die Zukunft des Bezahlers 6
 Kontaktlos: schnell und hygienisch 8
 Sicherheit und Datenschutz 10

POS-PRAXIS

Hohe Akzeptanz im Handel 12
 Das sollte der Handel beachten 14

GUT ZU WISSEN

Fragen und Antworten 16

TRAINING

Abschlusstest 1 17
 Abschlusstest 2 18
 Lexikon 19

Wussten Sie eigentlich, ...

... dass es in Deutschland mehr als 100 Millionen Girocards von Banken und Sparkassen gibt – fast jeder hat sie im Portemonnaie. An der Kasse ist sie die meistgenutzte, am weitesten verbreitete und beliebteste elektronische Bezahlform bei Kunden und Händlern.

Deutschlandweit kann die Girocard an rund 900 000 Terminals zum Bezahlen eingesetzt werden. Etwa vier Jahre nach Einführung des kontaktlosen Bezahlers ist bereits an einem Großteil der Girocard-Terminals auch das Bezahlen durch Vorhalten von Karte und Smartphone möglich – Tendenz nach wie vor stark steigend. Zum Girocard-System gehört außerdem das deutsche Geldautomatensystem.

Für Sicherheit sorgt seit 1991 schon ab der ersten Transaktion die PIN. Seit 2011 werden zudem alle Transaktionen im Girocard-System ausschließlich über den fälschungssicheren EMV-Chip abgewickelt.

Besonderen Wert legen Banken und Sparkassen stets auf die Sicherheit und den Schutz von sensiblen Daten: Dank moderner EMV-Chiptechnologie und stetiger Weiterentwicklung des Systems durch die Deutsche Kreditwirtschaft (DK) ist im gesamten Girocard-System kein einziger Schadensfall mit ge- oder verfälschten Karten zu verzeichnen.

Stetige Investitionen in die technische Weiterentwicklung sind die Basis für Kundenvertrauen und Händlernutzen. Daher bietet



Kunden zahlen ihren Lebensmitteleinkauf immer häufiger bargeldlos.

die DK mit der Girocard ein bewährtes und sicheres System, auf das sich Handel und Kunden seit vielen Jahren verlassen können. Angetrieben durch die zunehmende Digitalisierung entwickelt sich die Landschaft des Bezahlers in einem rasanten Tempo. Neue Systeme, die heute noch als innovativ eingeschätzt werden, können morgen wieder vom Markt verschwunden sein.

Da heißt es, gut informiert zu bleiben und auf Bewährtes zu setzen. Alles, was Sie wissen müssen, um bargeldloses Bezahlen am POS für Ihr Unternehmen erfolgreich zu nutzen, erfahren Sie in dieser Broschüre. Viel Spaß beim Lesen und Lernen!

Ihr Girocard-Team

Karte überholt Bargeld

Die Girocard – also die normale zum Girokonto gehörige Bankkarte – sorgt für einen spürbaren Wandel an der Ladenkasse. Statt Münzen und Scheinen zücken Verbraucher immer häufiger ihre Karte. 2018 war es dann soweit: Erstmals hatten laut einer Studie des EHI Retail Institute Kartenzahlungen (Debit- und Kreditkarten) Bargeldzahlungen getoppt. Der Bargeldanteil lag in diesem Jahr erstmals unter der Hälfte des Gesamtumsatzes, zehn Jahre zuvor waren es noch 60 Prozent. Diese Entwicklung setzt sich stetig fort.

Folglich bietet der Handel verstärkt Zahlungsmöglichkeiten im Girocard-System an. Das zeigt die aktuelle Statistik der Deutschen Kreditwirtschaft. Mit 4,5 Milliarden Transaktionen im Jahr 2019 erreichte das System einen weiteren Rekord. Wie bereits im Vor-

jahr stieg die Anzahl der Bezahlvorgänge damit erneut um rund 19 Prozent (2018: 3,79 Milliarden). Tendenz stark steigend.

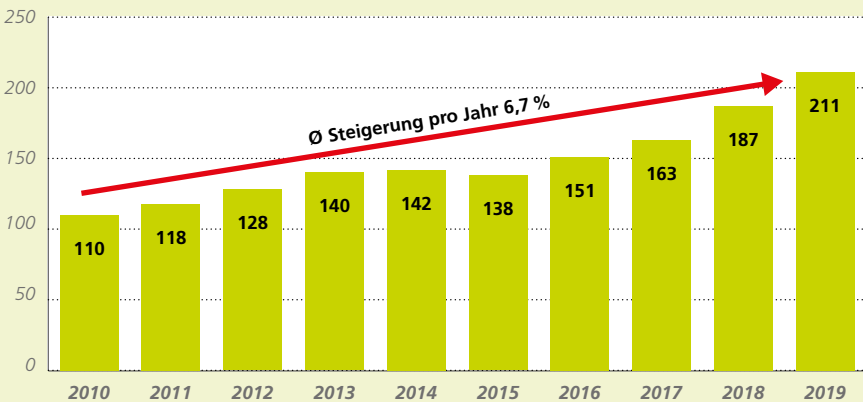
Die Umsätze (siehe Grafik unten) lagen 2019 mit rund 211 Milliarden Euro etwa 12,6 Prozent über dem Vorjahr (187 Milliarden Euro). Der durchschnittliche Bezahlungsbetrag sank um 2,53 Euro auf 46,86 Euro – ein Indiz dafür, dass immer mehr Nutzer auch kleinere Beträge mit der Girocard begleichen.

Kontaktlos als Katalysator

Katalysator dieser Entwicklung ist eindeutig das kontaktlose Bezahlen, also durch Vorhal-

Girocard, Umsatzentwicklung in Deutschland

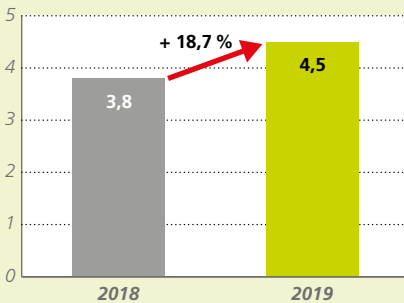
Angaben in Milliarden Euro.



Quelle: Die Deutsche Kreditwirtschaft.

Girocard, Anzahl der Transaktionen

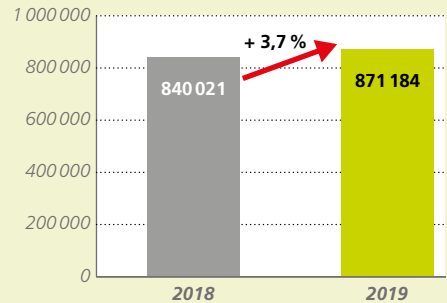
Angaben in Milliarden.



Quelle: Die Deutsche Kreditwirtschaft.

Girocard, Anzahl der aktiven Terminals

Angaben in Milliarden.



Quelle: Die Deutsche Kreditwirtschaft.

ten der Karte anstelle des bisherigen Steckens ins Terminal. Mit einem Anteil von 26,6 Prozent der Gesamttransaktionen war über das Jahr 2019 betrachtet bereits mehr als jede vierte Transaktion kontaktlos. Durch die Corona-Pandemie hat sich das hygienische kontaktlose Bezahlen weiter durchgesetzt und lag im Juni 2020 bereits bei 50 Prozent. Karteninhaber begleichen ihre Rechnung also verstärkt durch Vorhalten ihrer Karte oder ihres Smartphones.

An rund 58000 Geldautomaten in Deutschland können Kunden mittels PIN-Eingabe Bargeld direkt vom Konto abheben. Zusätz-

lich bieten viele Einzelhändler an ihren Kassen die Möglichkeit, mit dem Einkauf Bargeld abzuheben. Bei mehr als 100 Millionen ausgegebenen Karten ist klar: Das System hat eine enorme Verbreitung. Entscheidend ist auch das Wissen der Kunden, das in einer Umfrage ermittelt wurde: 90 Prozent gaben an, die Girocard zu kennen, ebenfalls 90 Prozent wussten, dass sie solch eine Karte besitzen.¹

¹ Quelle: Repräsentative Umfrage von infas quo im Auftrag von EURO Kartensysteme GmbH; 1200 Kunden; Juni/Juli 2020.



WIE ENTWICKELT SICH DER GIROCARD-UMSATZ IN DEUTSCHLAND?

- Sinkt
- Stagniert
- Steigt

Die Zukunft des Bezahlens

Die Marke Girocard ist der übergeordnete und neutrale Rahmen für alle Bezahlmöglichkeiten und Funktionen rund um das Debitkartensystem der Deutschen Kreditwirtschaft (siehe Kasten auf Seite 7). Dazu gehört das Bezahlen im Handel, wobei der Betrag im Gegensatz zu klassischen Kreditkarten direkt vom Konto abgebucht wird. Bezahlt werden kann kontaktlos mit Karte und Smartphone oder durch Stecken der Karte. Zudem sind auch das Geldabheben (immer häufiger auch an den Kassen des Lebensmittelhandels und von Drogeriemärkten) sowie zusätzliche Anwendungen möglich, zum Beispiel die

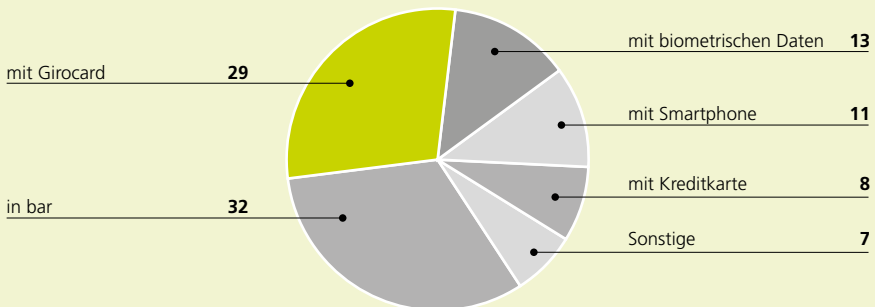
Altersverifikation oder das Bezahlen im Ausland, ermöglicht durch Co-Brandings auf der Karte.

Immer digitaler

Dabei hat mit dem kontaktlosen Bezahlen die Zukunft bereits begonnen: Die von den Banken und Sparkassen neu ausgegebenen Girocards sind meist kontaktlosfähig. Somit ermöglichen sie Verbrauchern in Deutschland ein noch moderneres Erlebnis am Point of Sale (POS). Eine besondere Entwicklung

Zahlungssysteme der Zukunft

So wollen Verbraucher im Jahr 2040 am liebsten in Geschäften bezahlen. Angaben in Prozent.



Quelle: EURO Kartensysteme GmbH, 2020.



WIE ENTWICKELT SICH DER GIROCARD-UMSATZ IN DEUTSCHLAND?

 Steigt

ist, dass neben der Karte auch andere Geräte zum kontaktlosen Bezahlen genutzt werden, so zum Beispiel das Smartphone oder Smartwatches. Moderne Terminals sind nämlich auch für das Bezahlen mit der digitalen Karte ausgerüstet.

Das Bezahlen der Zukunft soll in erster Linie bequem sein und vertraut wird laut einer Studie¹ auf Bewährtes: In 20 Jahren sehen die Befragten Bargeld (32 Prozent) und die Girocard (29 Prozent) als die beiden führenden Systeme, mit denen sie auch künftig bezahlen möchten (siehe Grafik). Überraschenderweise können sich mehr Personen vorstellen, dass sie im Jahr 2040 an der Kasse am liebsten rein mit biometrischen Merkmalen (13 Prozent), also zum Beispiel mit dem Fingerabdruck, bezahlen, als mit dem eigenen Smartphone (11 Prozent). Rechnet man das Bezahlen mit der Kreditkarte (8 Prozent) zu den Girocard-Befürwortern hinzu, liegt die klassische Kartenzahlung klar vor dem Bargeld.

¹ Quelle: Repräsentative Umfrage von infas quo im Auftrag von EURO Kartensysteme GmbH; 1200 Kunden; Juli 2020.



Bequem per Karte bezahlen: Kunden setzen auch in der Zukunft auf diese Möglichkeit.

Zusammenschluss der Verbände

In der Deutschen Kreditwirtschaft arbeiten der Bundesverband deutscher Banken (BdB), der Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR), der Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV), der Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (VÖB) sowie der Verband deutscher Pfandbriefbanken (vdp) zusammen. Die Spitzenverbände beziehen bei Fragen des Zahlungsverkehrs, aber auch bei einer Vielzahl weiterer Arbeitsgebiete wie Aufsichtsfragen, Steuerfragen und bankrechtliche Fragestellungen gemeinsam Position. Die Federführung der Deutschen Kreditwirtschaft wechselt jährlich zwischen DSGV, BdB und BVR.



WANN WIRD DER BETRAG DIREKT VOM GIROKONTO ABGEBUCHT?

- Beim Bezahlen mit der Kreditkarte
- Beim Bezahlen mit der Debitkarte
- Nur beim kontaktlosen Bezahlen

Kontaktlos: schnell und hygienisch

Die Kontaktlos-Technologie bietet Kunden einen attraktiven Weg, um Einkäufe mit einer Girocard bequem und sicher zu begleichen. Zum kontaktlosen Bezahlen muss die Karte des Kunden bis auf wenige Zentimeter an den Kontaktlosleser des POS-Terminals herangeführt werden, damit eine Kommunikation stattfinden und die Transaktion abgewickelt werden kann.

Das „Vorhalten“, anstelle des altbekannten Steckens der Karte, bietet viele Vorteile und bildet die Basis für die Zukunft des Bezahlens. Die Corona-Pandemie hat die Nutzung dieser Technik aus hygienischen Gründen weiter forciert. Da der Kunde seine Karte nicht

in fremde Hände geben und das Terminal – gerade bei kleineren Beträgen von bis zu 50 Euro – selbst nicht anfassen muss, kann er komplett berührungslos und mit viel Abstand zum Kassenspersonal bezahlen. Die Kontaktlos-Technologie bringt Kunden dazu, ihre Karte häufiger zu nutzen und kleinere Beträge besonders schnell zu begleichen. Auch das Bezahlen mit anderen Geräten, zum Beispiel dem Smartphone, wird durch diese neue Technologie ermöglicht.

Bewährter Standard

Kontaktlose Transaktionen basieren auf dem internationalen NFC-Standard (NFC = Near Field Communication). Auch neue Lösungen, wie zum Beispiel Mobile-Payment-Anwendungen, nutzen diesen Standard und lassen sich damit einfach in bestehende Strukturen integrieren. Dies wird wohl auch für zukünftige Innovationen so sein, was dem Händler zusätzliche Planungssicherheit bietet. Schon heute akzeptiert die überwiegende Mehrheit der Bezahlterminals in Deutschland bereits kontaktlose Zahlungen.


Bei Beträgen bis 50 Euro ist dafür in der Regel keine Verifikation, sprich PIN-Eingabe, nötig. Aus Sicherheitsgründen wird die

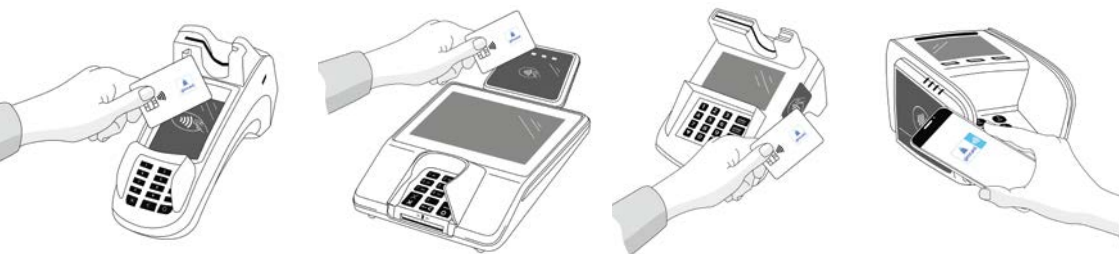


Trägt eine Karte das Wellen-Symbol, kann sie für das kontaktlose Bezahlen genutzt werden.



WANN WIRD DER BETRAG DIREKT VOM GIROKONTO ABGEBUCHT?

 Beim Bezahlen mit der Debitkarte



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

Geheimzahl allerdings auch bei kleineren Beträgen in bestimmten Abständen abgefragt. Das kartenausgebende Institut kann dabei entscheiden, ob die Anzahl der aufeinanderfolgenden kontaktlosen Transaktionen ohne PIN beschränkt wird (maximal sind dann fünf Transaktionen erlaubt) oder ob der Gesamtbetrag der kontaktlosen Transaktionen begrenzt wird (maximal 150 Euro).

Der gesamte kontaktlose Bezahlvorgang ohne PIN-Eingabe dauert (von Nennung des Betrages bis Druck des Kassensbons) im Schnitt nur elf Sekunden. Zum Ende des Jahres 2020 werden bereits mehr als 80 Millionen Karten die entsprechende Funktion – erkennbar am Wellensymbol auf der Kartenoberseite – tragen.

Seit Sommer 2018 bieten viele Banken und Sparkassen ihren Kunden die digitale Girocard für das Smartphone an. Wer will, kann mit der passenden App, beziehungsweise

dem digitalen Wallet, und dem entsprechenden Smartphone nun sein Handy zum Bezahlen nutzen.

Karte wandert ins Smartphone

Kunden, die komplett – also auch bei Beträgen über 50 Euro – auf die PIN-Eingabe verzichten möchten, können die digitale Girocard im Smartphone nutzen, sofern diese ein biometrisches Authentifizierungsverfahren unterstützt. Beim Bezahlen mit dem eigenen Smartphone gibt der Kunde in der Regel jede Bezahlung ab dem ersten Cent mit der gewohnten Entsperrfunktion seines Smartphones, zum Beispiel Fingerabdruck, an der Kasse frei. Dieses Verfahren nennt sich CDCVM (das steht für: Consumer Device Cardholder Verification Method), also die Zahlungsverifikation mittels Freigabemechanismus des Smartphones. Bei Fragen hierzu sollten sich Nutzer direkt an ihre Bank oder Sparkasse wenden.



WELCHE VORTEILE BIETET DAS KONTAKTLOSE BEZAHLEN?

- Schnell
- Einfach
- Sicher

Sicherheit und Datenschutz

Der Bezahlvorgang mit der Girocard geht nicht nur besonders schnell und einfach vonstatten, sondern vor allem auch sehr sicher. Das Bezahlen beruht auf modernster Chip-Technologie und entspricht den hohen Sicherheitsstandards der Deutschen Kreditwirtschaft. Die verwendeten Sicherheitsmaßnahmen werden stets aktualisiert und weiterentwickelt.

Die PIN ist ein primäres Sicherheitsmerkmal der Girocard und sollte nie zusammen mit der Karte aufbewahrt oder an Dritte weitergegeben werden. Nutzer sollten sich die PIN sehr gut merken und nirgendwo notieren. Als Hilfestellung empfiehlt es sich, die Zahlen mit einer kleinen Kurzgeschichte oder einem Merksatz zu verknüpfen. Beispielsweise bei der persönlichen Identifikationsnummer „1471“: „Deutschland gewinnt bei der WM 2014 7 zu 1 gegen Brasilien.“

Neben der PIN, mit der sich der rechtmäßige Karteninhaber identifiziert, gibt es noch eine weitere wichtige Zahl für die Sicherheit der Karte. Damit die Transaktion abgeschlossen werden kann, muss die Karte eindeutig identifizierbar sein. Dafür wird die Kartennummer (die sogenannte PAN) auf der Girocard gespeichert und beim Bezahlvorgang

übertragen. Diese PAN enthält unter anderem die Kontonummer des Karteninhabers. Zudem ist noch ein sogenanntes Echtheitszertifikat für den Kopierschutz der Karte hinterlegt.

Sperrzentrale und Notruf




Übrigens: Bei Kartenverlust sollte man sich umgehend bei der Sperrzentrale des eigenen Kreditinstituts melden! Für viele Institute gilt der zentrale Sperrnotruf 116 116. Fragen zur Kartensperrung beantwortet die jeweilige Hausbank.

Bank übernimmt Haftung

Die kontaktlose Bezahlung mit der Girocard ist für Kunden und Händler genauso sicher wie bisherige Kartenzahlungen. Rechtmäßig ist eine Zahlung nur, wenn der Kunde sie aktiv autorisiert. Das ist der Fall, wenn er seine PIN eingibt oder – bei PIN-freien Zahlungen – wenn er seine Karte aktiv und willentlich an das Terminal hält. Für alle anderen Transaktionen im Girocard-System haftet grundsätzlich die Bank, sofern der Karteninhaber rechtmäßig handelt, so zum Beispiel seine PIN nicht an Dritte weitergibt.



WELCHE VORTEILE BIETET DAS KONTAKTLOSE BEZAHLEN?

-  Schnell
-  Einfach
-  Sicher



Sicherheit geht vor. Kontaktlose Kartenzahlungen profitieren von denselben hohen Sicherheitsstandards wie Zahlungen mit gesteckter Karte.

Das Girocard-System basiert auf der vollständigen Zahlungsgarantie der Kartenerausgeber an den einzelnen Händler für jede erfolgreiche Transaktion. Je nach System des Händlers werden die Transaktionen dabei direkt online oder offline zu einem

späteren Zeitpunkt abgewickelt. In jedem Fall kann sich der Handel darauf verlassen, dass er den Bezahlbetrag erhält. Weitere Informationen unter www.kartensicherheit.de und www.girocard.eu.



WIE LAUTET DIE NOTRUFNUMMER BEI KARTENVERLUST?

- 110
- 116 116
- 112

Hohe Akzeptanz im Handel

Der Handel setzt verstärkt auf die Girocard. Neben großen Einzelhandelsketten hält diese auch in immer mehr ehemaligen Bargeld-domänen, wie Bäckereien, Einzug. Eine repräsentative Umfrage unter 350 Händlern bestätigt die Akzeptanz: Demnach geben 95 Prozent der Händler an, dass sie aktuell Girocard-Zahlungen annehmen. 90 Prozent akzeptieren nach eigener Aussage die Girocard kontaktlos als Zahlungsmittel.

Vorteile für Händler

- Smart kassieren: einfach, schnell, bequem und hygienisch.
- Volle Zahlungsgarantie bei Zahlungen im Girocard-System.
- Erfüllt den Kundenwunsch nach kontaktlosem Bezahlen.
- Mehr Transparenz und erleichterte Buchhaltung dank elektronisch getätigter Umsätze.
- Reduziert den Aufwand für Bargeldhandling und Kassenabschluss.
- Einfache Handhabung der Technologie für das Kassenpersonal.
- Keine Risiken hinsichtlich Falschgeld, Diebstahl, Betrug oder Fehler bei der Geldrückgabe.
- Kosten, wie für die Anschaffung der erforderlichen Technik, sind gut kalkulierbar.

71 Prozent werden von Kunden auf die Möglichkeit der kontaktlosen Zahlung angesprochen, während 52 Prozent der Händler die Kunden ihrerseits aktiv auf das kontaktlose Bezahlen mit der Girocard hinweisen.¹


Verkürzte Kassendurchlaufzeit

Kontaktlos Zahlen kann das Kundenerlebnis verbessern. Es kann reibungslos parallel zu anderen Zahlungsmethoden wie Bargeld oder kontaktbehafteter Kartenzahlung eingesetzt werden. Die kontaktlose Zahlung ist eine der schnellsten Kartenzahlungsmethoden. Aus einer Geschwindigkeitsmessung der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) im Lebensmitteleinzelhandel geht hervor, dass das Bezahlen ohne PIN-Eingabe mehr als doppelt so schnell wie Barzahlung oder die herkömmliche Kartenzahlung durch Stecken geht. Damit verkürzt sich die übliche Kassendurchlaufzeit von Nennung der Rechnungssumme bis zur Ausgabe des Kassenbons. Einfach ausgedrückt: Je mehr Kunden kontaktlos bezahlen, desto

¹ Quelle: Repräsentative Umfrage von infas quo im Auftrag von EURO Kartensysteme GmbH; 350 Händler; Juli 2020.



WIE LAUTET DIE NOTRUFNUMMER BEI KARTENVERLUST?

 116 116



Das bargeldlose Bezahlen bietet viele Vorteile für Kassenpersonal und Kunden.

kürzer die Warteschlange an der Kasse und desto mehr Umschlag und Durchsatz für den Händler in Stoßzeiten.

Besonders hygienisch

Kunden behalten ihre Karte immer in der Hand und beim bargeldlosen Bezahlen findet, anders als bei Barzahlung, kein direkter Kontakt zwischen Kunde und Kassenspersonal statt. Ein Aspekt, der angesichts der anspruchsvollen Hygieneanforderungen im Umgang mit Lebensmitteln besonders wichtig ist und den Händlern neue, praktische und vor allem saubere Kassiervorgänge ermöglicht. Das macht auch bei den Kunden einen guten Eindruck.

Vorteile für Kunden

- Schneller Bezahlvorgang.
- Praktisch, sicher und hygienisch.
- Kontaktlose Zahlungen bis 50 Euro erfolgen in der Regel ohne PIN-Eingabe, daher ist es bei Kleinbeträgen besonders praktisch.
- Immer passend bezahlen und dadurch Kleingeld vermeiden.
- Höchste Transparenz und Kontrolle durch direkte Abbuchung vom Girokonto.
- Bekanntheit der Technologie durch die breite Abdeckung in Deutschland.
- Freiheit so zu zahlen, wie es gerade am besten passt.



WELCHE BEDEUTUNG HABEN GIROCARD-ZAHLUNGEN IM HANDEL?

- Genießen sehr hohe Akzeptanz
- Genießen nur geringe Akzeptanz
- Spielen in Zukunft eine große Rolle

Das sollte der Handel beachten

Um Zahlungen im Girocard-System zu akzeptieren, benötigen Händler eine Vertragsbeziehung mit einem zugelassenen Netzbetreiber für die Bereitstellung und den Betrieb der POS-Terminals. Banken, Sparkassen oder der Handelsverband vermitteln den passenden Kontakt. Dabei sind Hausbank und Netzbetreiber die zentralen Ansprechpartner und klären alle Voraussetzungen wie die vertraglichen Rahmenbedingungen und die technischen Hinweise

Die richtige Geräthewahl

Es gibt am Markt eine Vielzahl von Kontaktlos-Lesern und -Terminals. Folgende Punkte sollten bei der Auswahl der Ausstattung beachtet werden:

- Das Modell sollte den Ansprüchen des Unternehmens bestmöglich entsprechen – das kann ein ergänzender Kontaktlos-Leser sein, ein vollintegriertes Point-of-Sale-System, ein mobiles Terminal oder bei einem Automaten vielleicht ein SB-Terminal, zum Beispiel das Terminal ohne PIN-Pad (TOPP).
- Der gewählte Leser oder das Terminal muss die gewünschten Zahlungssysteme unterstützen.
- Der Händler sollte eine mögliche Verlängerung oder den Neubeginn der Vertragslaufzeit beachten.

zur allgemeinen Aufstellung und Nutzung der Terminals. Sofern Ladenbetreiber an der Akzeptanz weiterer Karten interessiert sind, sollten sie sich an einen sogenannten Acquirer (siehe Lexikon auf Seite 19) wenden.

Je nach Zahlungssystem fallen unterschiedliche Kosten an. Zu den infrastrukturellen Anschaffungskosten (Hardware-Kauf/-Miete, Anschlüsse) kommen die Händlerentgelte für die Zahlungsgarantie pro erfolgreicher Transaktion hinzu. Die Entgelte sind frei verhandelbar und dürfen gemäß EU-Regulierung bei Debitkarten die Grenze von 0,2 Prozent der Rechnungssumme nicht überschreiten.

Kassenbereich neu gestalten

Für das beste Kundenerlebnis kann es nötig sein, den Kassenbereich neu zu gestalten oder zu organisieren. Bezahlterminals sollten so aufgestellt werden, dass Kunden sie bequem und einfach erreichen können. Dabei ist zu bedenken, dass die Systemkomponenten flexibel genug sind, um auch für Kunden mit körperlichen Behinderungen geeignet zu sein; zum Beispiel indem der Kartenleser oder das Terminal aus der Halterung genommen und dem Kunden gereicht



WELCHE BEDEUTUNG HABEN GIROCARD-ZAHLUNGEN IM HANDEL?

- ✓ Genießen sehr hohe Akzeptanz
- ✓ Spielen in Zukunft eine große Rolle



Für das bargeldlose Bezahlen gibt es eine Vielzahl an technischen Lösungen für den POS, die flexibel in praktisch jeder Verkaufssituation eingesetzt werden können.

werden kann. Das Bezahlterminal informiert in jedem Fall über den Verlauf der Transaktion und gibt Handlungsanweisungen.

Sofern ein POS-Terminal in der Lage ist, eine Bezahlkarte kontaktlos zu lesen, wird das Terminal auch fähig sein, ein anderes Trägermedium als eine Bezahlkarte zu lesen.

Für das POS-Terminal ist es irrelevant, ob eine NFC-Karte oder ein NFC-Smartphone oder eine NFC-Uhr zum Bezahlen benutzt wird. Einzige Voraussetzung für eine erfolgreiche Transaktion: Das Bezahlsystem, das in dem Trägermedium hinterlegt ist – also Girocard, Mastercard oder Visa – muss von dem Terminal akzeptiert werden.



WER SIND ANSPRECHPARTNER FÜR POS-TERMINALS?

- Banken
- Sparkassen
- Handelsverband

Fragen und Antworten

Die innovative Technik des kontaktlosen Bezahlens sorgt bei manchen Nutzern (noch) für Verunsicherung. Hier die wichtigsten Fragen – und die entsprechenden Antworten, damit Sie Ihre Kunden kompetent beraten und unterstützen können:

Das Bezahlen funktioniert nicht.

Woran kann das liegen?

Wenn die Karte keinen Kontaktlos-Indikator besitzt, also kein Wellensymbol auf der Karte zu erkennen ist, kann sie nicht für kontaktlose Zahlungen genutzt werden. Kunden sollten dann die Karte einfach wie gewohnt stecken oder gegebenenfalls mit einem anderen Zahlungsmittel zahlen.

Wieso muss ich manchmal auch unter dem Kontaktloslimit von 50 Euro meine PIN eingeben?

Nach bestimmten Kriterien wird im Girocard-System immer wieder die PIN zur Sicherheit abgefragt. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn mehrfach in Folge kontaktlos ohne PIN bezahlt wird und dabei in Summe ein von der Bank definierter Betrag überschritten wird. Durch die Abfrage der PIN wird sichergestellt, dass es sich bei der durchzuführenden Transaktion um den berechtigten Karteninhaber handelt.

Was ist, wenn der Kunde einen Beleg haben möchte?

Unabhängig von der Kundenquittung beziehungsweise Rechnung kann, sofern das POS-Terminal dies unterstützt, auch bei kontaktlosen Transaktionen ein Beleg ausgedruckt werden.

Was passiert, wenn eine kontaktlose Zahlung abgelehnt wird?




Vielleicht war der Kunde einfach nur zu schnell mit dem Heranführen und dem Entfernen der Karte oder des Smartphones an das Bezahlterminal. Wenn der notwendige Datenaustausch nicht vollendet wurde, bricht das POS-Terminal die Transaktion ab. Dies ist kein Fehler, sondern eine Sicherheitsvorkehrung, um ungewollte Zahlungen zu verhindern. Der Kunde sollte es dann erneut versuchen.

Kann es vorkommen, dass Zahlungen doppelt vom Konto eines Kunden abgebucht werden?

Nein. Kontaktlosfähige POS-Terminals können nicht mehrere Zahlungen gleichzeitig durchführen. Als Sicherheitsmaßnahme muss jede Transaktion entweder abgeschlossen oder abgebrochen werden, bevor eine andere erfolgen kann.



WER SIND ANSPRECHPARTNER FÜR POS-TERMINALS?

-  Banken
-  Sparkassen
-  Handelsverband

Bargeldloses Bezahlen am POS Abschlusstest 1

WELCHE AUSSAGE TRIFFT ZU?

- Girocard-Nutzer begleichen auch immer mehr kleinere Beträge bargeldlos
- Girocard-Nutzer nutzen ihre Karte nur für Beträge über 100 Euro
- Girocard-Nutzer zahlen im Lebensmittelhandel ausschließlich bar

WELCHE BEDEUTUNG HABEN KONTAKTLOSE TRANSAKTIONEN?

- Das kontaktlose Bezahlen steckt noch in den Kinderschuhen
- Das kontaktlose Bezahlen ist im LEH nicht möglich
- Im Girocard-System ist aktuell bereits jede zweite Transaktion kontaktlos.

WIE HOCH IST LAUT UMFRAGE DER BEKANNTHEITSGRAD DER GIROCARD?

- 9,6 Prozent
- 69 Prozent
- 90 Prozent

WAS VERSTEHT MAN UNTER DER „DEUTSCHEN KREDITWIRTSCHAFT“?

- Ein Zusammenschluss verschiedener Banken- und Sparkassenverbände
- Die Ausgabestelle von Kleinkrediten für Verbraucher
- Der Zusammenschluss aller Kreditnehmer

WELCHE BEIDEN BEZAHLMÖGLICHKEITEN NUTZEN VERBRAUCHER AKTUELL AM HÄUFIGSTEN?

- Kreditkarte
- Bargeld
- Girocard

WELCHE TECHNIK IST VORAUSSETZUNG FÜR DAS KONTAKTLOSE BEZAHLEN?

- NFC-Standard
- Online-Banking
- GPS

Bargeldloses Bezahlen am POS Abschlusstest 2

WAS SOLLTEN KUNDEN BEI KARTENVERLUST TUN?

- Künftig nur noch bar bezahlen*
- Die sofortige Sperrung der Karte veranlassen*
- Bei Gelegenheit eine neue Karte besorgen*

WAS TRIFFT AUF KONTAKTLOSES BEZAHLEN ZU?

- Man kann dort mit Karte und Smartphone bezahlen*
- Man muss die Karte oder Smartphone nur noch dem Kassierer zeigen*
- Funktioniert nur bei Beträgen bis 10 Euro*

WELCHE VORTEILE BIETET DIE GIROCARD DEM HANDEL?

- Transparenz*
- Volle Zahlungsgarantie*
- Reduzierter Aufwand beim Bargeldhandling*

WAS SPRICHT FÜR DEN KUNDEN FÜR DAS BEZAHLEN OHNE PIN-EINGABE?

- Funktioniert doppelt so schnell wie Barzahlung oder die herkömmliche Kartenzahlung mit Stecken*
- Ist besonders hygienisch*
- Ist für den Kunden preiswerter*

WAS IST BEI DER INSTALLATION VON BEZAHLTERMINALS ZU BEACHTEN?

- Sollten so aufgestellt werden, dass Kunden sie bequem nutzen können*
- Sollten auch für Kunden mit körperlicher Behinderung nutzbar sein*
- Sollten in einer schlecht einsehbaren Nische des Marktes aufgestellt werden*

WAS IST WÄHREND DES BEZAHLVORGANGS ZU BEACHTEN?

- Das Terminal informiert über den Verlauf der Transaktion*
- Das Terminal gibt Handlungsanweisungen*
- Das Terminal ist häufig defekt und kann ignoriert werden*

Zum Feststellen der richtigen Lösung diese Randlasche nach innen umklappen!



Lexikon

Acquirer | Beim Acquiring geht es um die Akquisition von Vertragspartnern beziehungsweise Händlern, die Kartenzahlungen akzeptieren. Die sogenannte Acquiring-Bank ist dabei das Kreditinstitut, das die Zahlungen für die Händler abwickelt.

Authentifizierung | Der Vorgang, bei dem eine Sache, zum Beispiel eine Bezahlkarte, auf Echtheit beziehungsweise Unverfälschtheit überprüft wird, nennt sich Authentifizierung. Bei einer Girocard-Transaktion mit gesteckter Karte erfolgt die Authentifizierung beispielsweise durch die PIN-Eingabe des Kunden.

CDCVM (Consumer Device Cardholder Verification Method) | Überbegriff für Methoden zur Verifizierung von Karteninhabern, zum Beispiel mit dem Smartphone. Um festzustellen, ob die bezahlende Person der rechtmäßige Besitzer der digitalen Karte ist, kann eine Entsperrfunktion des Smartphones benutzt werden, beispielsweise die Zahlungsfreigabe per Fingerabdruck.

Debitkarte | Eine Debitkarte ist eine Bank- oder Sparkassenkarte, die unter anderem zur bargeldlosen Bezahlung oder zum Abheben von Bargeld benutzt werden kann. Im Unterschied zu Kreditkarten wird nach dem Kauf das Girokonto des Karteninhabers innerhalb kurzer Zeit belastet.

Geldausgabeautomat (GAA) | Auch vereinfacht bekannt als Geldautomat. Der Automat ermöglicht die Ausgabe von Bargeld mittels Karte und PIN. Auch automated teller machine (ATM) genannt.

Girokonto | Ein von Kreditinstituten wie Banken und Sparkassen für ihre Kunden geführtes Konto, das für die Abwicklung des Zahlungsverkehrs zur Verfügung gestellt wird. Zahlungen werden zu Gunsten und zu Lasten des Girokontos gebucht. Dazu gehört eine Debitkarte.

Kontaktlose Zahlung | Bezahlweise, bei der das Bezahlmedium in wenigen Zentimetern Abstand vor das Terminal gehalten werden muss. Das Stecken der Karte entfällt und auch auf die Eingabe der PIN wird bei Beträgen unter 50 Euro in der Regel verzichtet.

Lastschriftverfahren | Das elektronische Lastschriftverfahren (ELV) ist ein handelseigenes System und kein Angebot der Deutschen Kreditwirtschaft. Der durch Unterschrift des Kunden autorisierte Zahlungsbetrag wird im Nachhinein vom Kundenkonto eingezogen.

Mobile Payment | Der Begriff bezeichnet einen konkreten Bezahlvorgang, der, von einem mobilen Endgerät initiiert, durchgeführt oder bestätigt wird.

Near Field Communication (NFC) | Übertragungsstandard für kontaktlosen Datenaustausch über kurze Strecken.

Persönliche Identifikationsnummer (PIN) | Eine Geheimzahl, die der Authentifizierung des Kontoinhabers für bestimmte Vorgänge wie beispielsweise Bargeldabhebungen oder Zahlungen dient. Sie darf nur zweimal falsch eingegeben werden. Bei einem dritten Fehlversuch wird die Karte gesperrt und eine Entsperrung über das jeweilige Kreditinstitut ist notwendig.

Point-of-Sale (POS) | Beschreibt den Verkaufsort, an welchem Kunden etwas kaufen und somit auch bezahlen – also meist Geschäfte.

Terminal/Kartenterminal | Bei einem Terminal handelt es sich um ein elektronisches Endgerät, das die Abwicklung einer Zahlung ermöglicht. In der Regel besitzen diese Terminals ein Display, eine Tastatur und einen Kartensteckplatz beziehungsweise eine Kontaktiereinheit (bei kontaktlosen Transaktionen).