

## CASHLESS PAYMENT IN DER CORONA ZEIT

7. April 2020

*Die Art des Bezahlers ändert sich, bargeldlos erhält einen neuen Glanz, eine neue Farbe, eine neue Bedeutung. Was Jahrelang nur als Zusatzlösung galt, entwickelt sich nun rasant zum Bezahlstandard. Vending Report im Gespräch mit Csaba Schulz.*

- 1) *Herr Schulz, in allen Channels wächst in Zeiten von Corona Cashless Payment deutlich an. Wie beurteilen Sie diese Veränderung im Bezahlverhalten der Konsumenten?*

Es ist unbestritten, dass Bargeld viele Hände wechselt und sich jeder Konsument besser gegen eine Corona Ansteckung schützen kann, wenn er idealerweise kein Bargeld in die Finger nimmt, ich beobachte an den Verkaufspunkten, die heutzutage überhaupt noch offen sind, eine rege Nutzung von kontaktloser Kartenzahlung. Ich betone KONTAKTLOS, weil die meisten Regierungen explizit zur kontaktlosen Nutzung der Bezahlkarten raten. Untermauert wird die kontaktlose Bezahlung von zahlreichen Hinweisen und Schildern an der Kasse, im Radio und sogar im TV. Ehrlicherweise muss man sagen, es ist kein echter Trend sondern eine logische Verhaltensänderung. Praktisch jede neuere Karte ist europaweit mit der kontaktlosen Funktion ausgestattet und ist somit auch sofort einsatzbereit. Deshalb braucht es keine großen Aufklärungskampagnen an die Bevölkerung, einfach tap&go – nichts einfacher als das!



2) *Wie wirkt sich das auf die Vendingbranche aus, was sollten Operator heute schon beachten?*

Diese Verhaltensänderung der gesamten Bevölkerung kann 1:1 in die Vendingbranche übertragen werden. Die Konsumenten suchen natürlich auch an Vendingautomaten genau die gleiche kontaktlose Bezahlung. Der riesige Vorteil der Vendingbranche gegenüber dem Detailhandel ist, dass die allermeisten Produkte aus Automaten kleine Verkaufspreise haben, die keine Eingabe des PIN Code erfordern. So kann der Konsument effektiv nur seine kontaktlose Bezahlkarte an den Leser halten und es ist im Nu bezahlt, schneller geht's nicht. Selbstverständlich erfolgt bei jeder Bezahlung eine gesicherte Autorisierung, der Operator bekommt immer sein Geld automatisch auf sein Bankkonto überwiesen.

Ich empfehle jedem Operator dieselben Kontaktlos-Bezahl Symbole wie im Detailhandel auch an seine Vendingautomaten anzubringen (sofern er einen kontaktlosen Leser hat) für den einfachen Wiedererkennungseffekt der Konsumenten. Die meisten Hersteller stellen diese Symbole als schöne Aufkleber zur Verfügung.



3) *Was sollte ein zukunftssicheres System alles umfassen, schlichtweg können?*

Ich sehe drei wichtige Bereiche:

Ein zukunftssicheres Bezahlsystem sollte zuerst einmal die verschiedenen internationalen Lösungsanbieter für kontaktloses Bezahlen mit Karte unterstützen, dazu zählen zB Visa und Mastercard. Der Trend von lokalen Anbietern wie zB Girocard geht klar in die Richtung von co-branding mit Mastercard und Visa, d.h. die Girocard hat zB auch die Mastercard Anwendung, damit die deutschen Girocard Kunden nicht nur in Deutschland, sondern eben international überall bezahlen können. Dies wird umso wichtiger, weil unsere Gesellschaft (nach der Corona Krise) immer mobiler wird. Aktuell haben zum Beispiel Visa und Mastercard das Limit für die kontaktlose Bezahlung ohne PIN Eingabe von EUR 25.00 auf EUR 50.00 erhöht. Auch mit der kontaktlosen Girocard liegt das Limit unterdessen bei EUR 50.00. Moderne Hersteller von kontaktlosen Lesern erlauben diese Umstellung der Limits in wenigen Sekunden, so können Vending Operator auch höherwertige Produkte noch einfacher verkaufen.

Der Trend zu neuen innovativen Handy Bezahlwendungen geht ungebremst weiter. Ein zukunftssicheres Bezahlsystem sollte bereit sein, die verbreiteten mobilen Bezahlösungen

einzubinden. Es genügt nicht, eine eigene App anzubieten, da gibt es unzählige, aber die grosse Masse der Konsumenten oder mit anderen Worten die echte Umsatzsteigerung erreicht man nur mit Akzeptanz der bekannten und verbreiteten „big brands“ wie zB Apple Pay, PayPal, Google Pay, Alipay.

Schliesslich spielt die intelligente Vernetzung des Bezahlsystems schon heute eine zentrale Rolle und erst recht in der Zukunft. Alle modernen mobilen Bezahlformen, Einbindung von neuen Anwendungen und Erweiterungen sowie die steigenden Anforderungen an Echtzeitinformationen verlangen immer mehr Vernetzung.

4) *Wie wichtig ist Multifunktionalität, hier Thema Mobile-Payment langfristig?*

Sehr wichtig. Wenn man die weltweiten Trends von Bezahlformen anschaut, wachsen zwei Bereiche stetig weiter:

- Online Handel (engl. e-commerce)
- Mobile Bezahlung mit dem Smartphone

Man kann fast nicht glauben, dass es mehr Smartphones auf unserer Erde gibt als Menschen! Im Jahr 2010 wurden weltweit rund 300 Millionen Smartphones ausgeliefert, im Jahr 2019 mehr als 1,35 Milliarden. In Deutschland wurden letztes Jahr 23 Millionen Smartphones verkauft. Kein Alltag vergeht ohne Griff zum Smartphone. Die einfache Bezahlung mit dem Smartphone begünstigt auch den Online-Handel in Deutschland. Der Umsatz-Anteil des Online-Handels in Deutschland stieg letztes Jahr schon auf über 10% des Gesamtumsatzes von EUR 535 Milliarden im Einzelhandel:



Aber welche Bezahlmethoden setzen sich durch? Bekanntheit, einfache Handhabung und Sicherheit sind maßgebend für online Shopping, Bezahlung an Kassen und an unseren Automaten. Das Smartphone wird zur elektronischen Geldbörse, immer mehr Konsumenten übertragen ihre Bezahlkarten auf Ihr Handy, anstatt die physischen Karten mitzutragen. Alle

verbreiteten mobile Bezahlwendungen basieren auf NFC (Handy an kontaktlose Leserantenne halten) oder QR-Codes (mit Handy einen QR-code scannen). Die neuste App in Europa heisst „Bluecode“ und wird bereits an 18'000 Verkaufspunkten in Deutschland und Österreich ohne PIN Eingabe akzeptiert. Bluecode ist Konto-gebunden und kann indirekt auch zur Altersverifizierung eingesetzt werden. Bluecode Akzeptanz ist eine neue ideale Vending Lösung ohne externen Dokumentenleser und ohne teure Lizenz für jede einzelne Altersverifizierung.

- 5) *Hat sich das Bezahlverhalten Ihrer Meinung nach nur im Moment verändert, wird Cashless auch zukünftig weiter anwachsen?*

Ja. Die jetzige Verhaltensänderung der Bevölkerung zur vermehrten Nutzung der kontaktlosen Bezahlung an allen Verkaufspunkten ist sozusagen ein hygienebedingt „verordneter“ Wechsel. Diese globale Veränderung macht auch unsere bargeldverliebte Bevölkerung der deutschsprachigen Länder mit. Je länger die Corona Krise andauert, desto mehr wird sich Cashless in unseren Köpfen und im Verhalten verankern. Ich denke, wenn die kontaktlose Bezahlung zur Routine wird, gibt es keinen Weg mehr zurück.

Aber was ist mit dem Datenschutz?

Seit 2010 haben sich in Skandinavien die Banken schrittweise vom Bargeld verabschiedet. Bis 2030 soll in ganz Schweden das Bargeld abgeschafft werden. Jede Transaktion soll nur noch digital getätigt werden. Vielerorts in Schweden wird bereits heute kein Bargeld mehr angenommen. Selbst die Kollekte in der Kirche wird mittels Karte gespendet und es gibt fast keine Geldautomaten mehr (nur noch Drogen werden bar bezahlt...). Zum einen wird Schwarzgeldfluss, Diebstahl und Vandalismus drastisch reduziert, zum anderen sammeln die Banken detaillierte Konsumentendaten. Im Gegensatz zu China, wo Gesichtserkennung und Auswertung von Bewegungsprofilen an der Tagesordnung sind, wirkt in Europa die PSD2 Richtlinie, welche bereits in nationales Recht umgesetzt wurde. Es geht um die Sicherheit im elektronischen Zahlungsverkehr und um den erhöhten Schutz der Privatsphäre von Verbrauchern: ohne ausdrückliche Zustimmung dürfen keine persönliche Verbraucherdaten gespeichert werden.

- 6) *Welcher Aufwand steht hinter einer Umrüstung auf Cashless je Automat? Wie schnell geht das?*

Moderne All-In-One Systeme bieten alles in einer einzigen Hardware (Leser, Modem, SIM-Karte) ohne lästige Zusatzboxen, der Einbau ist denkbar einfach von aussen möglich. Geldscheinleser und/oder Münzschaltgerät können belassen werden, der Cashless Leser wird parallel an die MDB Steuerung angeschlossen. Intelligente Cashless Lösungen zeigen auf ihrem online Portal alle Zahlungen an ohne Zusatzaufwand, d.h. der Operator hat eine komplette Übersicht aller Bargeld Zahlungen sowie aller Karten- und Mobile Payments. Neben der Installation des Lesers muss ein Akzeptanzvertrag abgeschlossen werden. Dieser Vertrag regelt die automatische, regelmässige Banküberweisung aller Umsätze mit elektronischer Bezahlung.

## 7) Was müssen Operator beachten?

Es gibt drei wichtige Fragen:

### 1- Besteht Mobilfunknetz am Automatenstandort?

Neuste Cashless Leser verbinden sich automatisch mit dem besten Mobilfunknetz (plug-and-play), aber an unterirdischen Aufstellplätzen ohne Mobilfunknetz oder in Krankenhäusern, wo Handys verboten sind, sollte der Cashless Leser einfach über eine LAN-Schnittstelle verbunden werden können.

### 2- Was ist meine Konsumentengruppe?

An öffentlichen Aufstellplätzen, Bahnsteig oder Flughafen zahlen Konsumenten am liebsten mit weitverbreiteten Bankkarten (zB Mastercard) und Apps (zB Apple Pay), im Büro zückt man lieber sein Handy zur Zahlung schon am Hinlaufen zum Kaffeeautomaten oder zahlt gerne mit dem eigenen Mitarbeiterausweis; die neuste Generation von Cashless Lesern ist multifunktional und akzeptiert nicht nur Mastercard, Visa und Girocard, sondern bietet auch eigene Apps und liest alle gängigen kontaktlosen Technologien in Mitarbeiterausweisen.

### 3- Wann ist mein Installationszeitpunkt?

Finanzdienstleister unterstehen strengen, europäischen Richtlinien und müssen das Unternehmen des Operators rechtlich prüfen, bevor Geldüberweisungen durchgeführt werden dürfen; das kann schon mehrere Wochen in Anspruch nehmen bevor der erste Leser aktiviert wird; deshalb unbedingt beim Anbieter nachfragen, wie lange die erste Aufschaltung dauert.

## 8) Thema Kosten: Welche kommen ungefähr auf Operator zu, wollen sie auf Cashless umsteigen – oder diese Bezahlmöglichkeit am Automaten ergänzen?

Es gibt immer drei Bereiche:

- Investitionskosten der Hardware
- Betriebskosten für die Nutzung eines online Portals, Transaktionsauswertungen, Reporting etc., dazu gehören auch Datenübertragungskosten vom Leser zum Server
- Transaktionsgebühren der Kartenzahlung

## 9) Wie wird sich Mobile- und NFC-Payment Ihrer Meinung nach in Zukunft entwickeln?

Unsere „Generation Z“ wächst mit Mobile- und NFC-Technologien auf, sie befinden sich bereits mitten in neusten Technologien und müssen die Innovationen nicht erst adaptieren wie wir Älteren, sondern nutzen sie mit einer Selbstverständlichkeit bereits in der Schule. Es findet momentan eine digitale Revolution statt, wo das Handy eine zentrale Rolle spielt und immer mehr Aufgabenbereiche unterstützt. Die Zunahme von Mobile- und NFC Payment ist ganz massiv in Asien, aber auch hier in Europa ist sie höher als die Zunahme der Kartenzahlung in den letzten Jahren. Gemäss der FIS Worldpay Prognose wird der weltweite Anteil von Mobile- und NFC Payment am Gesamtumsatz des stationären Handels 30% betragen in fünf Jahren. Mit anderen Worten: jeder dritte Einkauf im Geschäft mit dem Smartphone, im online Handel liegt der Anteil schon heute bei fast 30% (Amazon Pay lässt grüssen). Der wohl grösste Wachstumsbereich im Mobile Payment ist A2A Payment (account-to-account payment). Dazu muss man nur die Kennung des Geldempfängers

kennen (zB seine eindeutige Telefonnummer) und kann dann mit der App direkt eine entsprechende Geldüberweisung vornehmen. So kann man in der Schweiz mit der TWINT App schon ganz elegant in vielen Hotels, Restaurants etc. bezahlen.

*10) Ist eine (schnelle) Ergänzung auf Cashless für Operator in der Corona-Zeit sinnvoll?*

Der Markt muss differenziert betrachtet werden. Ohne Konsumenten bringt das beste Cashless System nichts. In Frankreich brachen die Operating Umsätze um bis zu 80% ein. Aber nicht an jedem Standort. Bio Hofläden blühen auf, Bauern steigern ihren Umsatz mit Bio Produkten aus SelbstbedienungsAutomaten mit Cashless enorm. Eine Bistro Kette in Österreich darf zwar keine stationären Gäste mehr bedienen, aber sie stellen jetzt ihre to-go Menüs auch in neue Warmhalteautomaten am Eingang mit Cashless Payment zur Verfügung. Wenn der Bedarf identifiziert ist, muss sehr schnell gehandelt werden. In der Schweiz dürfen keine Gartenartikel mehr im Geschäft verkauft werden, aber sehr viele würden sofort Gartenartikel aus Automaten kaufen – leider gibt's keine.



*11) Was folgt nach Corona? Rückkehr zu Bargeld?*

In erster Linie wünsche ich jedem beste Gesundheit in dieser schwierigen Corona Krise. Wir alle werden in diesen Zeiten permanent sensibilisiert, minutiös auf Hygiene zu achten. Ich glaube, das wird uns lange im Gedächtnis bleiben und unser Verhalten auch im Umgang mit Bargeld nachhaltig ändern. Ich merke es selbst, dass ich bereits zögere, wenn ich ausser Haus eine Türklinke anfassen muss. Ich zögere, an der Kasse in bar zu bezahlen und das Rückgeld entgegen zu nehmen. Bis heute stieg die weltweite Summe an Bargeld im Umlauf stetig an, ich kann mir durchaus vorstellen, dass wir jetzt die Kehrtwende erreicht haben.

*12) Ihr Tipp an die Branche?*

Nutzen Sie die Chance und helfen Sie dem Einzelhandel und Landwirtschaftsbetrieben ihre Waren mittels Automaten zu verkaufen und die geforderte bargeldlose Bezahlung einzurichten.