

Potential von SEPA Instant Payments aus Händlersicht

Ergebnisse der Befragung im Frühjahr 2017

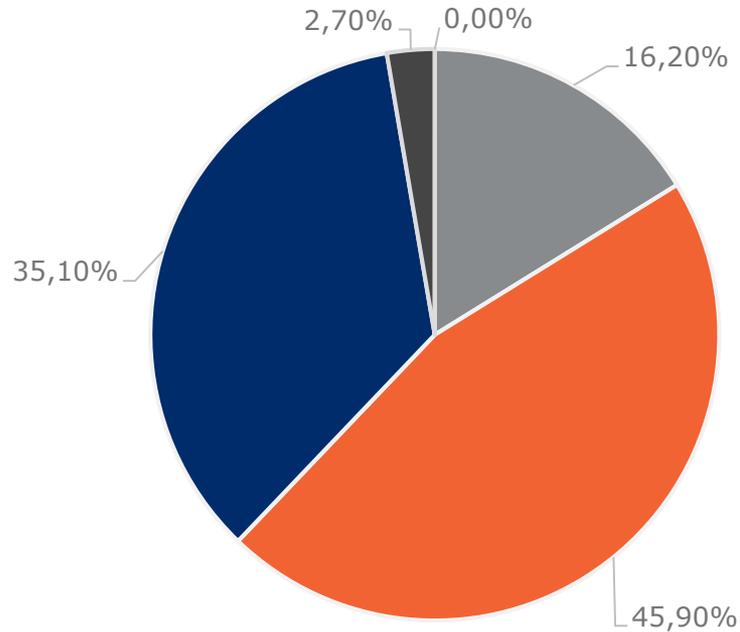


Studiendesign:

Allgemeine Fakten der SEPA Instant Payments Befragung

- Anzahl der befragten Personen: 37
- Anzahl der Fragen: 32
- Befragungsgruppe: Händler
- Befragungsthema: SEPA Instant Payments
- Befragungszeitraum: 01.04.2017 – 30.04.2017
- Es handelte sich um eine anonyme Befragung

Wie versiert sind Sie im Thema SEPA Instant Payments?



Ergebnisse fließen in die Bewertung ein

■ Ich kenne mich sehr gut aus

■ Ich kenne mich gut aus

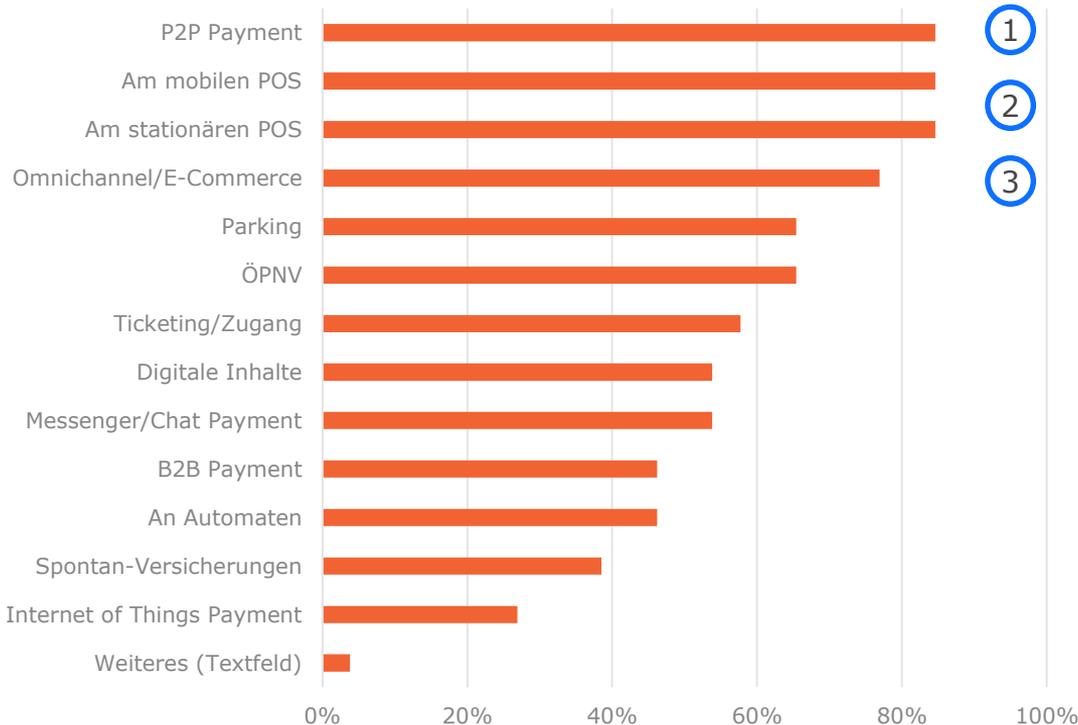
■ Ich kenne mich etwas aus

■ Ich kenne mich noch nicht aus, beabsichtige aber, mich mit dem Thema zu beschäftigen

■ Ich kenne mich nicht aus, das Thema interessiert mich nicht

Ergebnisse fließen **nicht** in die Bewertung ein

Wo sehen Sie Potential für SEPA Instant Payments? (Mehrfachauswahl möglich)



SEPA Instant Payments hat aus Sicht der Teilnehmer das höchste Potential für

1. Person to Person Payment
2. Am POS (stationäre und mobil)
3. Im E-Commerce bzw. Omnichannel Handel.

Ca. 2/3 der Teilnehmer sehen auch Transport (Parking, ÖPNV) im Fokus für SEPA Instant Payments.

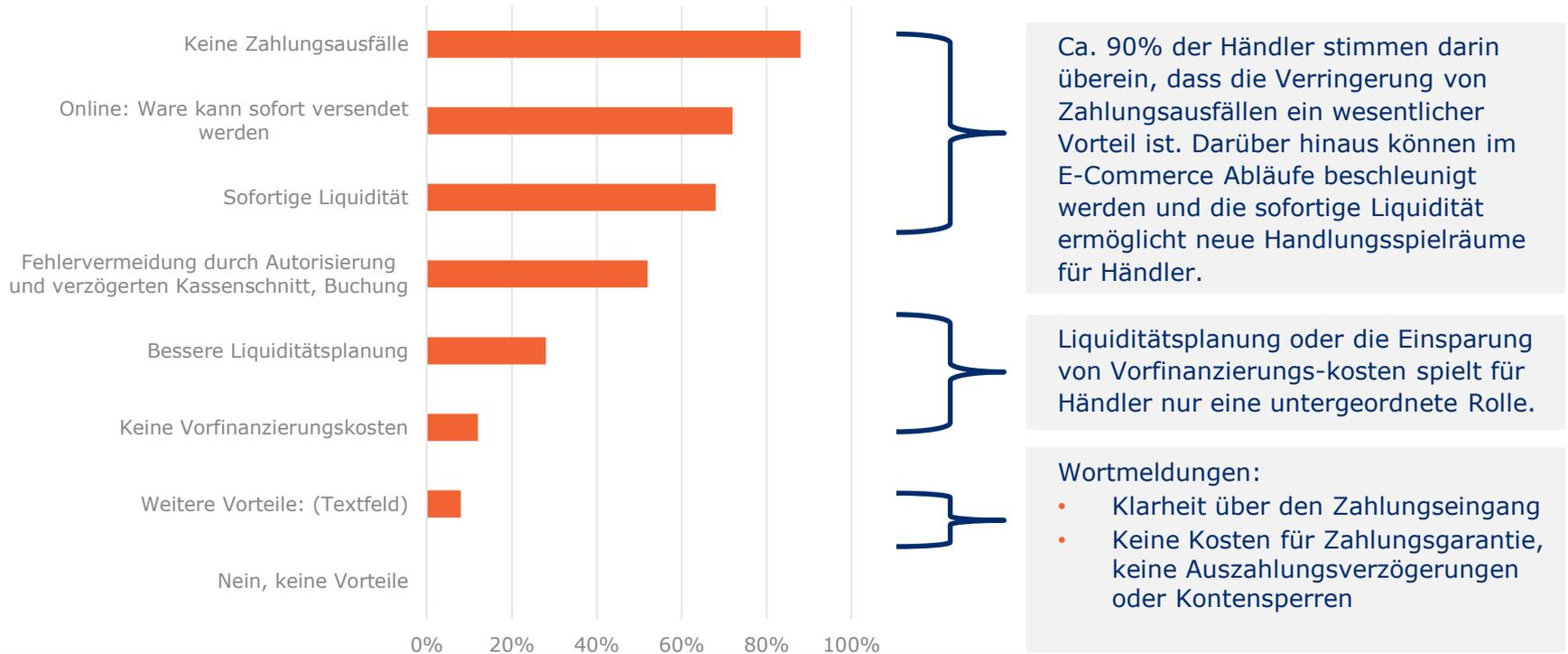
Welche Vorteile sehen Sie in der Nutzung von SEPA IP am POS? (Mehrfachauswahl möglich)



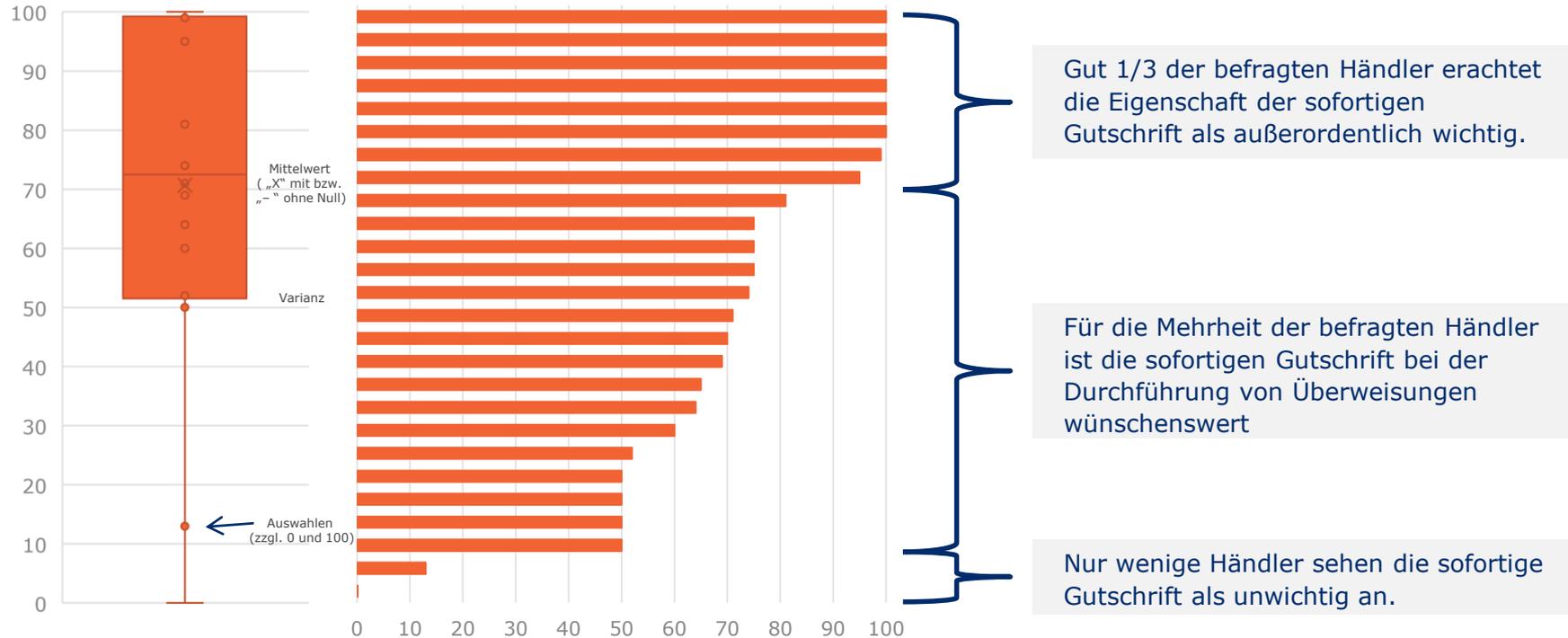
Händler schätzen Sicherheit und Kostenersparnisse:

1. die sofortige (und damit garantierte) Verfügbarkeit des Geldes
2. Ersparnisse durch Vereinfachung: weniger Dienstleister, keine Gebühren

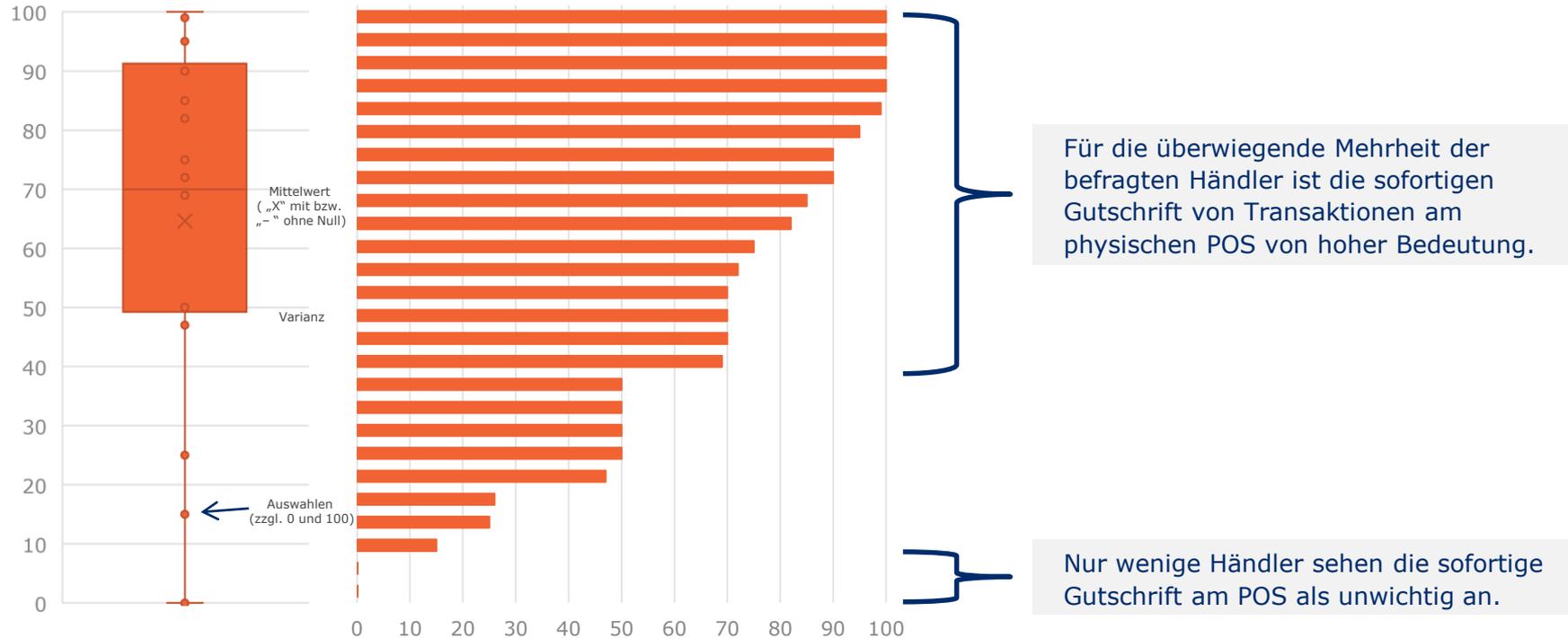
Sehen Sie darüber hinaus Vorteile in der sofortigen Gutschrift des Transaktionsbetrags? (Mehrfachauswahl möglich)



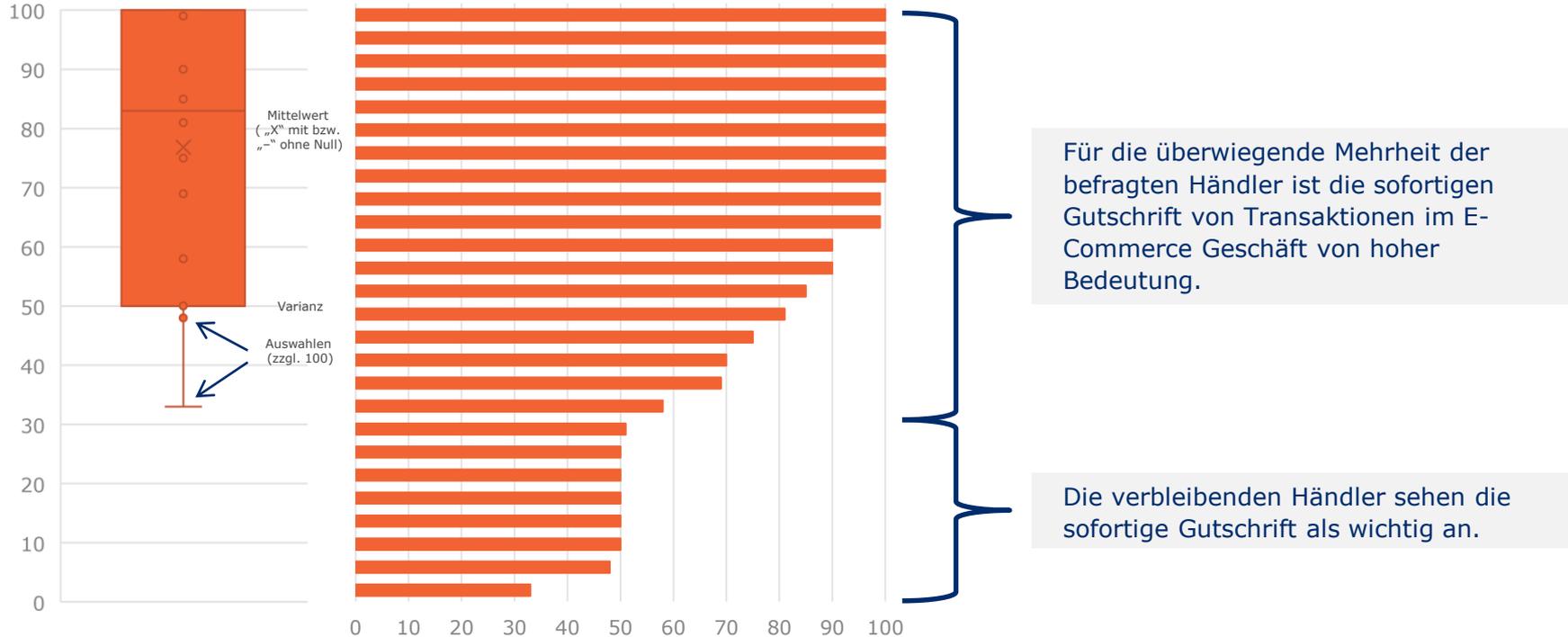
Für wie wichtig erachten Sie die Einführung eines Bezahlinstrumentes mit sofortiger Gutschrift für Überweisungen? (Auf einer Skala von 0 bis 100)



Für wie wichtig erachten Sie die Einführung eines Bezahlinstrumentes mit sofortiger Gutschrift am physischen POS? (Auf einer Skala von 0 bis 100)



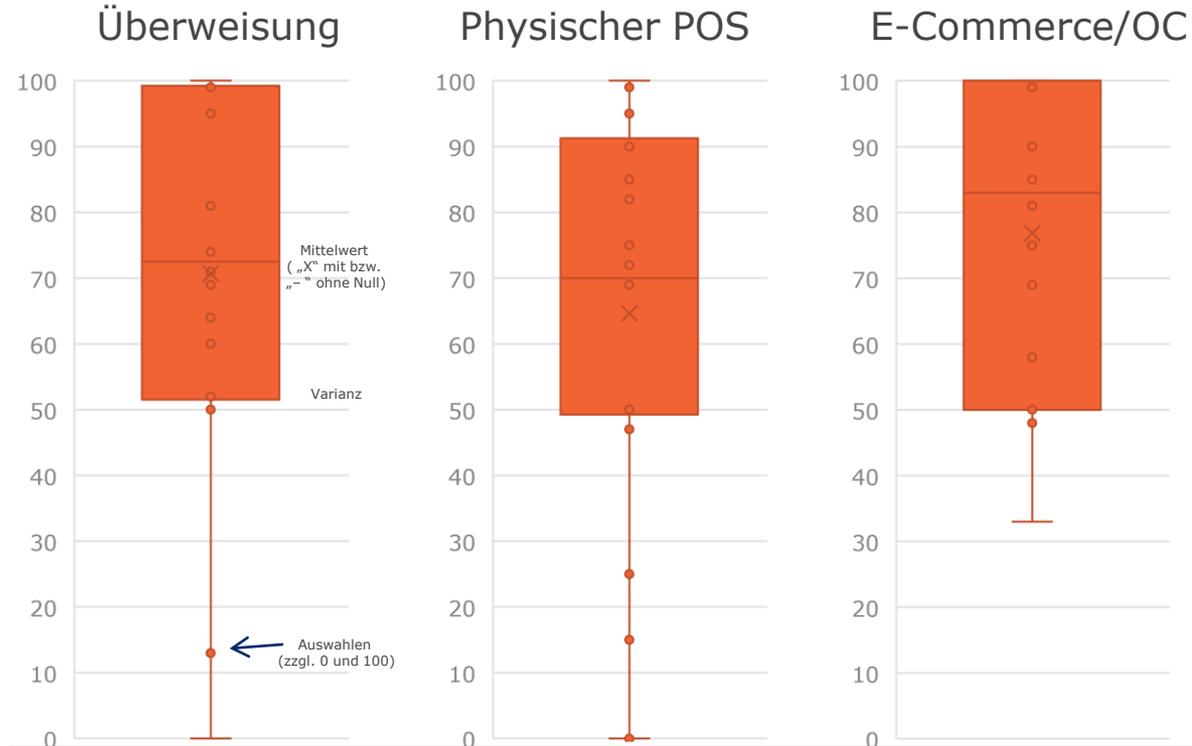
Für wie wichtig erachten Sie die Einführung eines Bezahlinstrumentes mit sofortiger Gutschrift im E-Commerce/Omnichannel? (Auf einer Skala von 0 bis 100)



Für die überwiegende Mehrheit der befragten Händler ist die sofortigen Gutschrift von Transaktionen im E-Commerce Geschäft von hoher Bedeutung.

Die verbleibenden Händler sehen die sofortige Gutschrift als wichtig an.

Vergleich der Bedeutung der sofortigen Gutschrift für Überweisungen, dem physischen POS und E-Commerce/Omnichannel (Auf einer Skala von 0 bis 100)

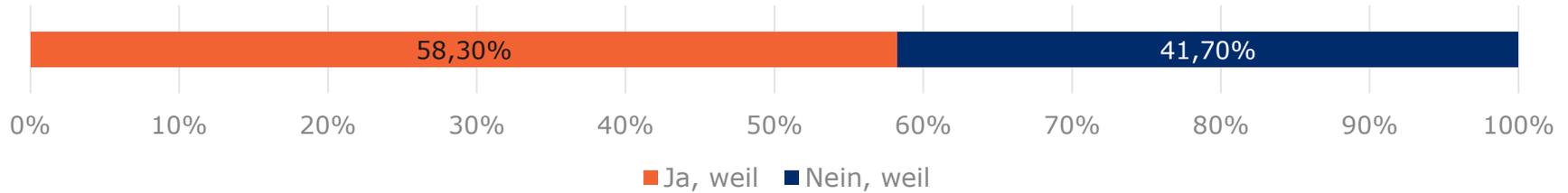


Die sofortige Gutschrift wird kanalübergreifend allgemein als sehr wichtig eingeschätzt

Die höchste Bedeutung hat dies sofortige Gutschrift im E-Commerce- und Omnichannel-Handel (Distanzhandel).

Im stationären Handel wird die sofortige Gutschrift ebenfalls als wichtig eingeschätzt, hier zeigt sich jedoch, dass es bereits gut funktionierende Alternativen gibt.

Wünschen Sie sich die sofortige Gutschrift auch für Kartenzahlungen wie girocard, MC, Visa, etc.?



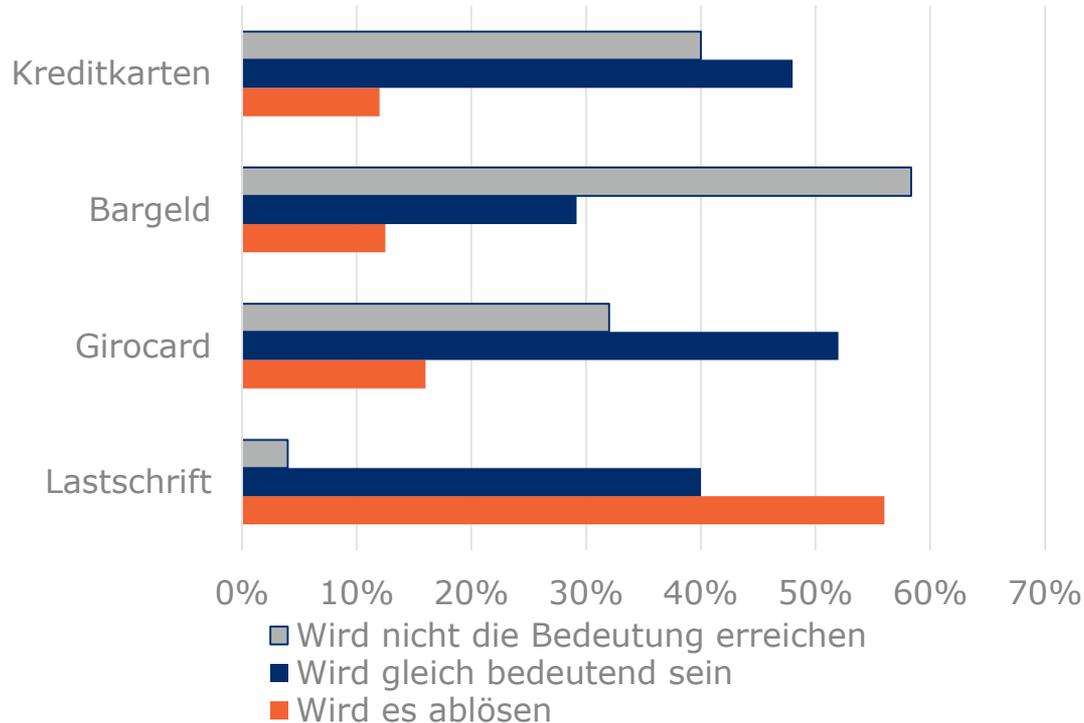
Ja, weil (teilweise zusammengefasst):

- Liquidität sofort, kein nachgelagertes Fehlerhandling, keine Versicherung des Risikos erforderlich
- Weil die künstlich eingezogenen Zeitschranken heutzutage einfach nicht mehr tragbar sind
 - diese Dinge dann hoffentlich der Vergangenheit angehören.
- einheitliche Systematik/einheitliches Verfahren und durchgängig sofort verfügbare Liquidität
- Bessere Finanzplanung möglich
- Ausfallrisiko gering, weltweit einheitliche Prozesse
- garantierte Zahlung
- es die Transaktion für Kunden und Händler deutlich transparenter macht.

Nein, weil (teilweise zusammengefasst):

- Etablierte Verfahren
- Kostenreduzierung nicht garantiert
- bereits verfügbar
- aufgrund unserer Verträge nur geringe Zeitgewinne
- Würde ggf. den Preis erhöhen

Hat SEPA Instant Payments am stationären POS das Potential, die etablierten Bezahlverfahren mittel- bis langfristig abzulösen?



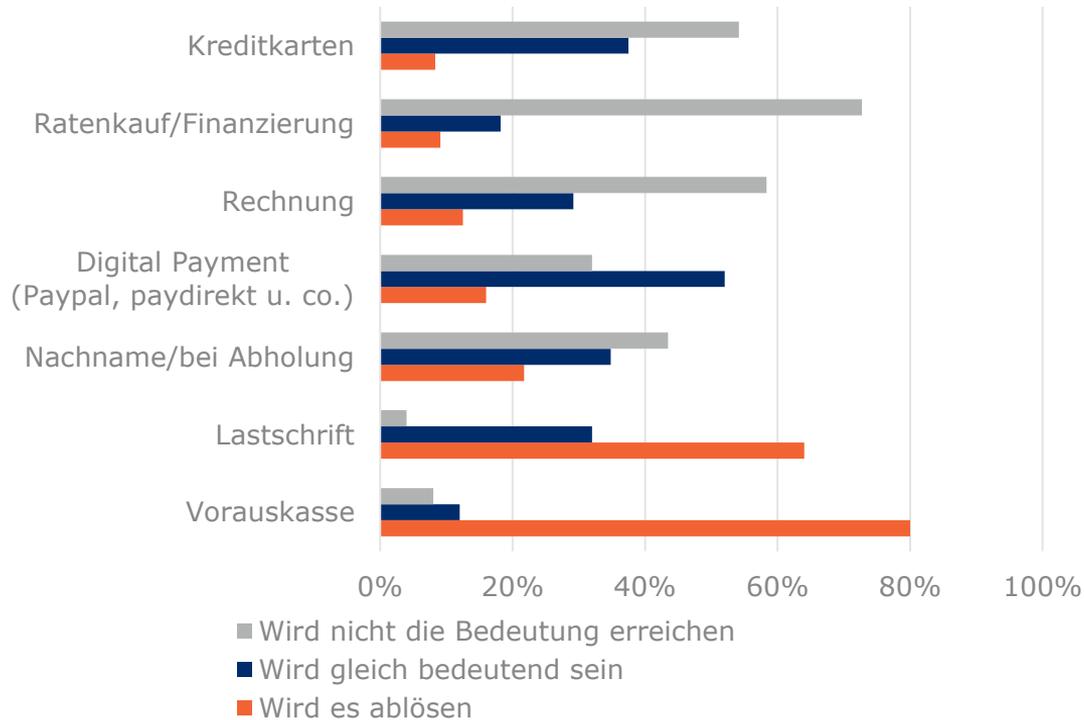
Für Kreditkartenzahlungen besteht ein geringes Risiko der Ablösung durch SEPA IP

Bargeld wird auch weiterhin bestehen und durch SEPA IP nicht in Gefahr geraten.

SEPA IP wird die Girocard eher nicht ablösen, höchstens eine ähnliche Bedeutung erreichen.

Beim Lastschriftverfahren besteht das höchste Potential der Ablösung.

Hat SEPA Instant Payments im Omnichannel-/E-Commerce das Potential, die etablierten Bezahlverfahren mittel- bis langfristig abzulösen?

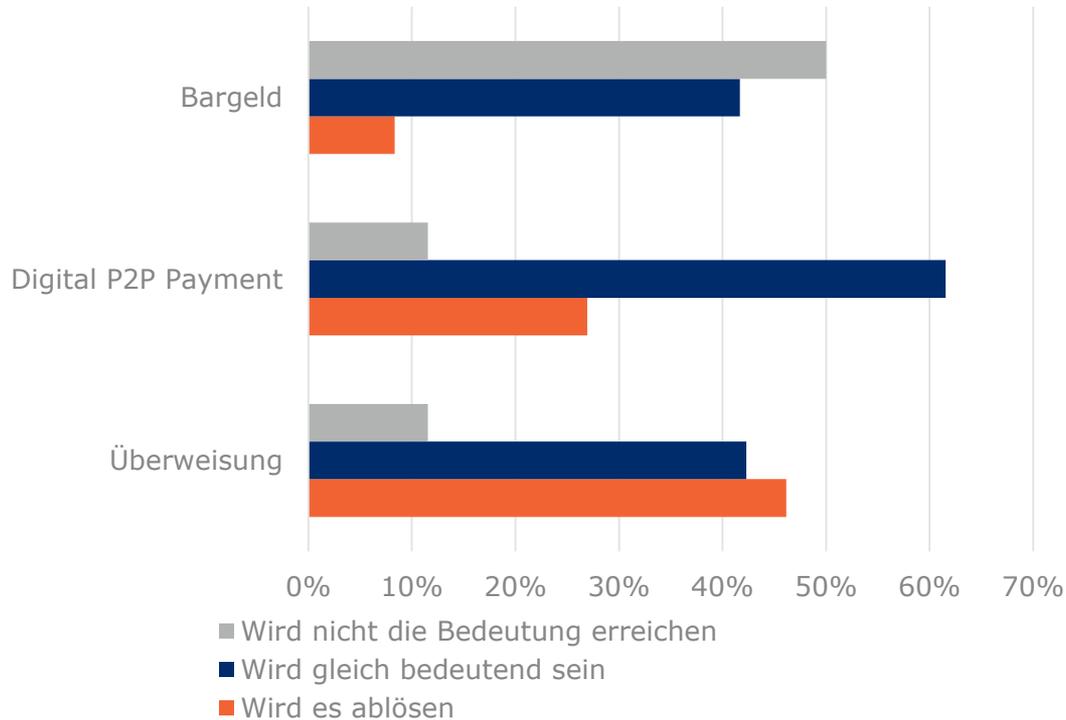


SEPA IP wird im Omnichannel- und E-Commerce Geschäft eher nicht die Bedeutung von Kreditkarten, Finanzierung und Nachname erreichen

Bei digitalen Bezahlverfahren sehen die befragten Händler die Möglichkeit, dass SEPA IP eine ähnliche Bedeutung erreichen kann

Die höchste Wahrscheinlichkeit der Ablösung besteht für Lastschrift und Vorkasse-Zahlungen

Hat SEPA Instant Payments im P2P Bereich das Potential, die etablierten Bezahlverfahren mittel- bis langfristig abzulösen?

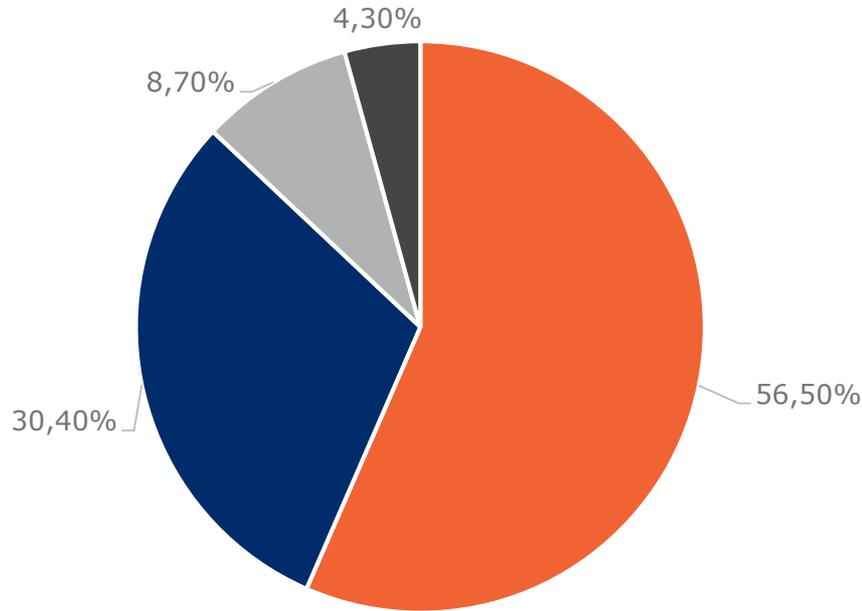


Bargeld wird auch weiterhin eine hohe Bedeutung haben und durch SEPA IP nicht gefährdet

SEPA IP wird nach Überzeugung der meisten Befragten mit heute bereits existierenden digitalen Methoden, Bargeld schnell von Person zu Person zu transferieren, gleichziehen

Nach Ansicht der Teilnehmer hat SEPA IP gute Chance, im Privatgeschäft die heutige Überweisung abzulösen.

Wie wird sich der Aufwand in der Zahlungsabwicklung (Backend) durch SEPA Instant Payments verändern?

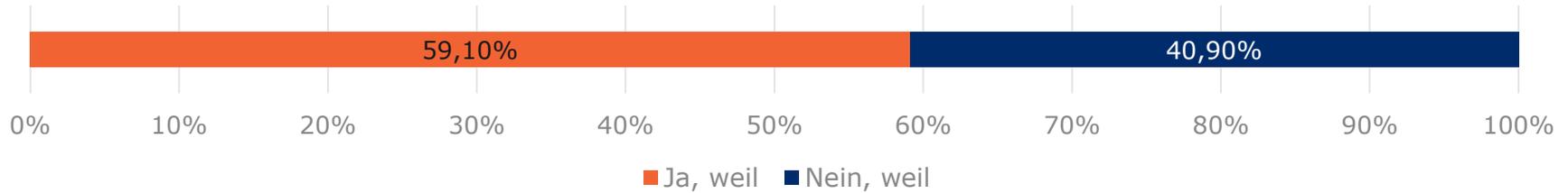


- Der Aufwand in der Zahlungsabwicklung wird insgesamt geringer
- Der Aufwand in der Zahlungsabwicklung bleibt in etwa auf dem heutigen Niveau
- Der Aufwand in der Zahlungsabwicklung wird insgesamt steigen
- Weiteres (Textfeld)

Wortmeldungen (teilweise zusammengefasst):
Aufgrund der noch unklaren Prozessgestaltung derzeit keine Einschätzung möglich. Grundsätzlich sollte aber jede Neuerung zu einer Reduzierung des Aufwandes in der Gesamtbetrachtung führen.

➔ Über die Hälfte der Händler erwartet bei Durchsetzung von SEPA IP eine Reduzierung der Kosten. Ca. 1/3 erwartet, dass Einsparungen durch andere Kosten subsumiert werden. Unter 10% erwarten steigende Kosten.

Ist der Mehraufwand durch den zu erwartenden Mehrnutzen gerechtfertigt?



Ja, weil (teilweise zusammengefasst):

- Beteiligte vereinfachte und schnelle Prozesse erwarten
- Kein Mehraufwand (mehrfach)
- Die Zahlungsausfälle zurück gehen
- sofortige Liquidität erreicht wird und Zahlungsgarantie besteht, ohne Schemes bedienen zu müssen

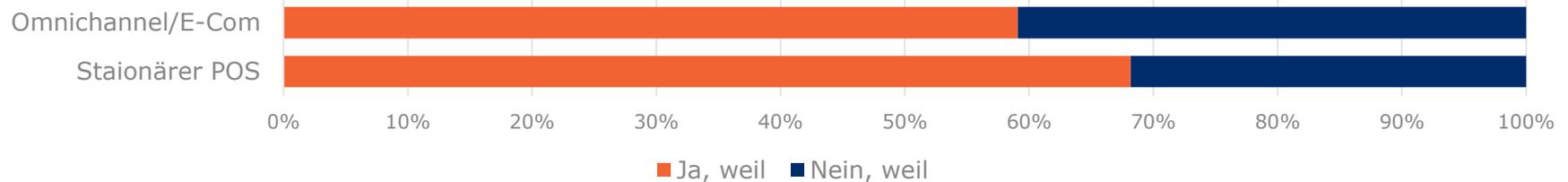
Nein, weil (teilweise zusammengefasst):

- Nicht zu erwarten
- in unserem Zahlungsartenmix und den dafür geschlossenen Verträgen ergeben sich nur geringe Vorteile. Außerdem ist die Bepreisung durch Banken ja noch völlig unklar

Sonstiges (teilweise zusammengefasst):

- Der Gesamtnutzen müsste positiv sein, sonst setzt sich ein Verfahren nicht durch
- Instant Payment ist eine logische Weiterentwicklung. Die Frage nach einem Mehraufwand stellt sich daher nicht, es sei denn, der technische Fortschritt wird in Frage gestellt. Der Verzicht auf die Investitionen würde einen Verzicht auf die Zukunft/das Überleben der Akteure bedeuten

Bringt SEPA IP am POS in der Gesamtheit einen Vorteil, der einen Transaktionspreis (ähnlich einer Interchange) rechtfertigen kann?



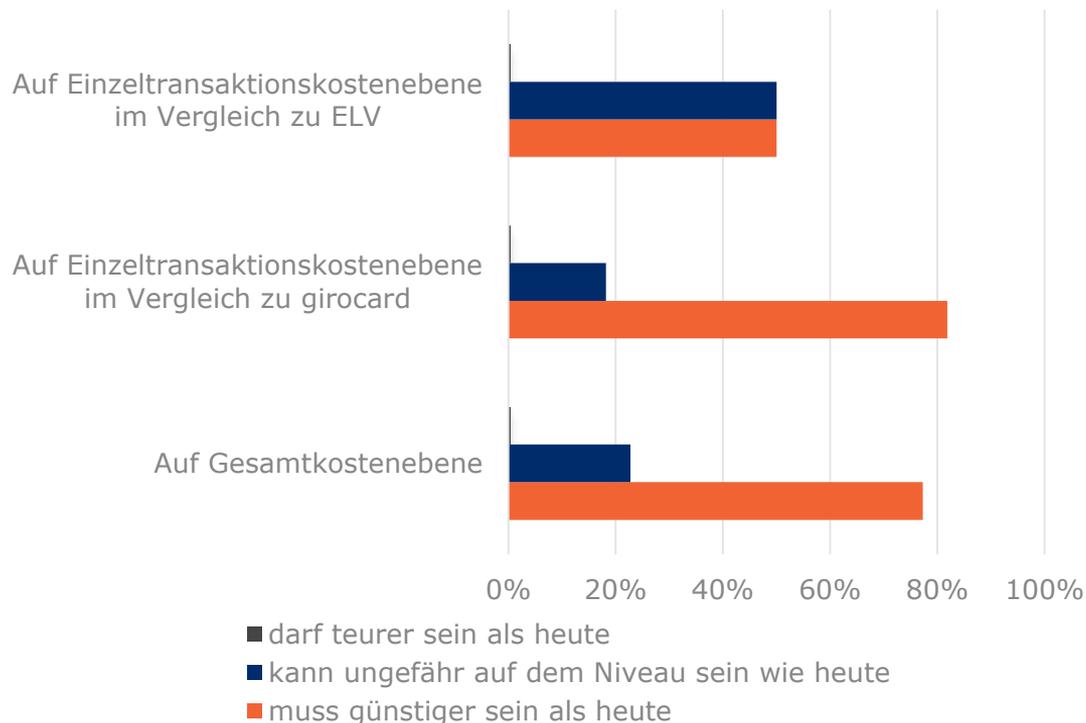
Ja, weil (teilweise zusammengefasst):

- Wegfall Intermediär, aber Leistungen müssen innerhalb eines Schemes trotzdem erbracht und bereitgestellt werden (bspw. Standardpflege, usw.)
- sofortige Gutschrift
- die garantierte Zahlung auch jetzt schon bepreist wird
- Zahlungsgarantie gewährt wird, die durch Nutzung von Infrastrukturen erzielt wird, die aufgebaut werden müssen
- ein Vorteil von SEPA IP gegenüber anderen unbaren ZM vorhanden ist
- es sind besondere Infrastrukturen nötig, die dafür geschaffen werden müssen
- eine Leistung erbracht wird. Das Preis-/Leistungsverhältnis muss jedoch angemessen sein (reine Transaktionsabwicklung im Massengeschäft, keine Ausfallrisiken)

Nein, weil (teilweise zusammengefasst):

- es sich um eine gewöhnliche Überweisung handelt
- es entsteht kein Mehraufwand bei den Kreditinstituten, da der Geldtransfer und die Geldbereitstellung deren eigentliches Geschäftsfeld war und ist
- dies die Akzeptanz dieses Zahlungsmittel einschränken wird
- es geht nicht um die Rechtfertigung eines erhöhten Transaktionspreises. Es geht um das Selbstverständnis der Banken, sich dem technischen Fortschritt zu öffnen oder ihn zu verpassen und anderen das Feld zu überlassen. Die heutigen Kosten einer Überweisung (Buchungskosten) müssen der Benchmark sein

Wieviel dürfen SEPA Instant Payments Transaktion am POS kosten?



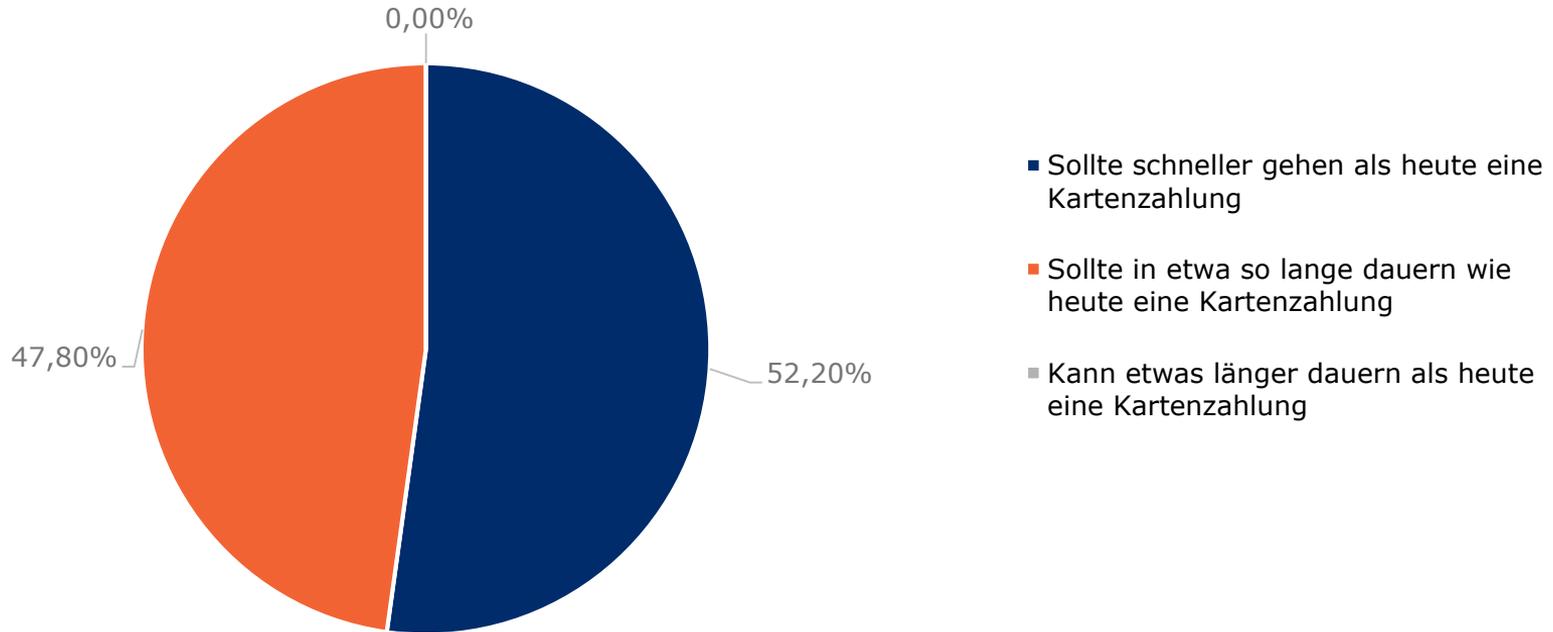
SEPA IP Transaktionen am POS dürfen auf keinen Fall höhere Kosten verursachen als heutige Zahlungsmittel.

Im Vergleich zu ELV kann es aus Sicht der befragten Händler gleich viel Kosten, sollte aber eher günstiger sein.

Im Vergleich zu girocard wird eine Kostensenkung vorausgesetzt

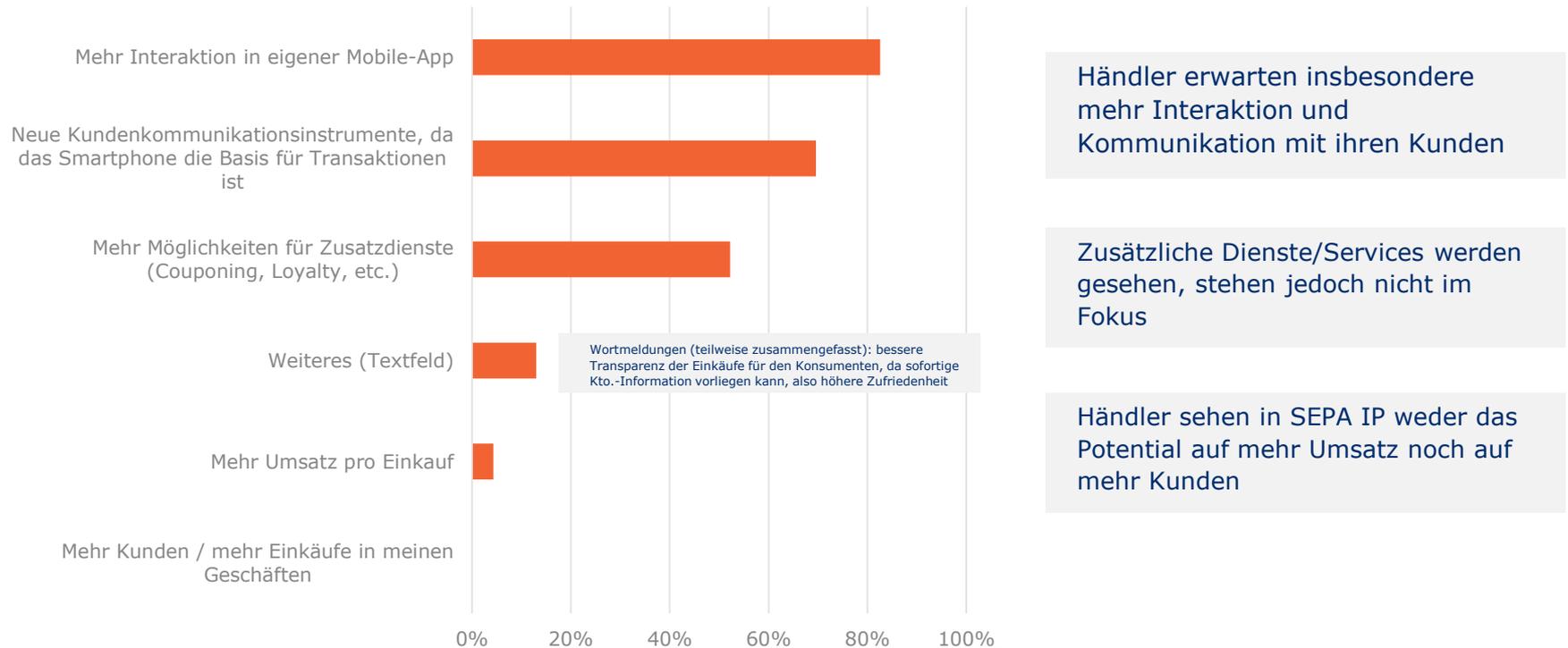
Auf Gesamtkostenebene werden ebenfalls Kostensenkungen vorausgesetzt.

Wie lange darf die Durchführung (Nennung des Betrags durch Kassenspersonal bis Freigabe durch Kassensystem/Terminal) einer SEPA IP Transaktion am stationären POS in etwa dauern?



➔ Die Händler sind sich einig: Eine SEPA IP Transaktion darf auf keine Fall länger dauern als eine heutige Kartentransaktion. Eher sollte sie schneller sein (>50% der Befragten).

Welche Erwartungen in Bezug auf Kunden verbinden Sie mit der Einführung von SEPA IP am POS? (Mehrfachauswahl möglich)



Welche Erwartungen in Bezug auf Prozesse/Systeme verbinden Sie mit der Einführung von SEPA IP am POS? (Mehrfachauswahl möglich)



Händler erwarten insbesondere weniger Rückläufer und eine effizienter Abwicklung der Transaktionen.

Vermeidung von Fehlern und insgesamt sinkende Systemkosten erwarten noch ca. 2/3 der Befragten.

Knapp die Hälfte der Händler rechnet mit einer Reduzierung der Bargeldquote durch die Einführung von SEPA IP am POS

Welche Erwartungen in Bezug auf Kosten/Gebühren verbinden Sie mit der Einführung von SEPA IP am POS? (Mehrfachauswahl möglich)



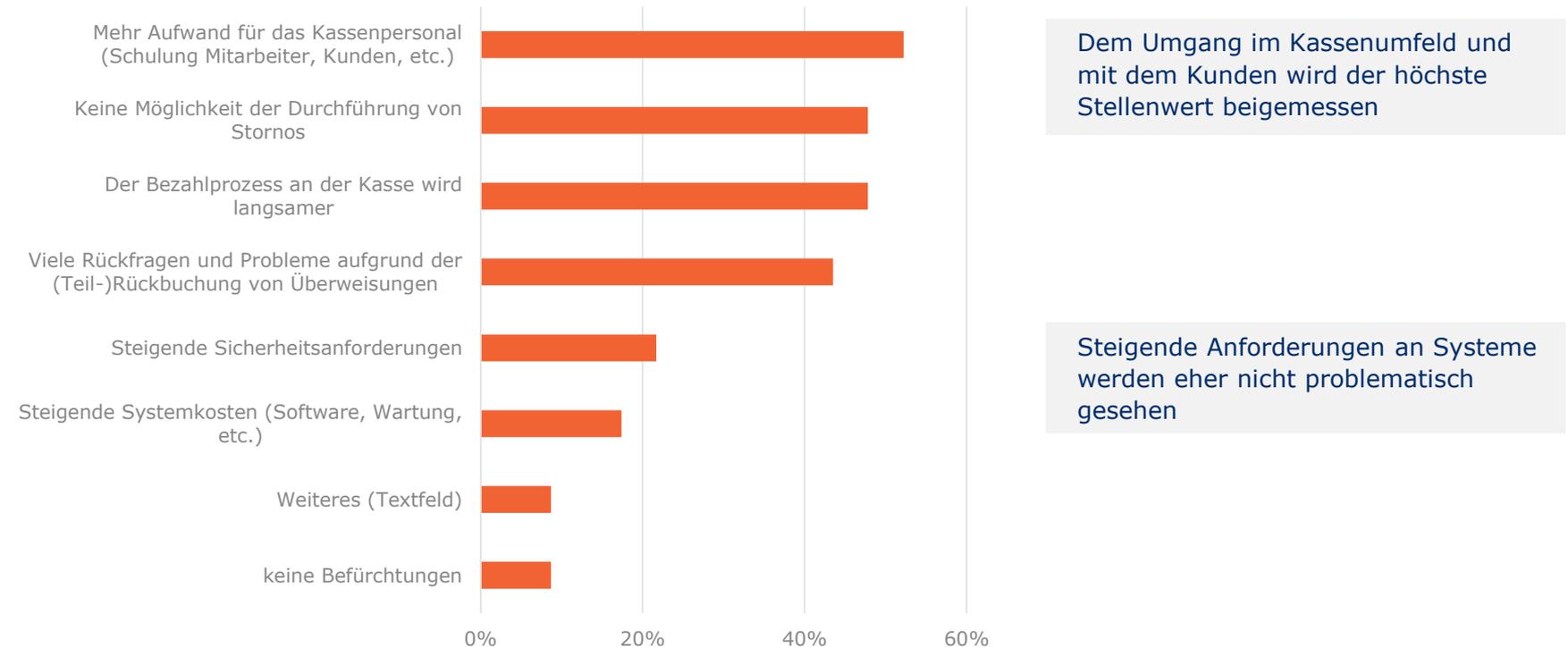
Händler erwarten Kostensenkungen auf allen Ebenen, insbesondere jedoch durch den Wegfall der Interchange und weiterer Gebühren

Welche Befürchtungen in Bezug auf Kunden verbinden Sie mit der Einführung von SEPA IP am POS? (Mehrfachauswahl möglich)

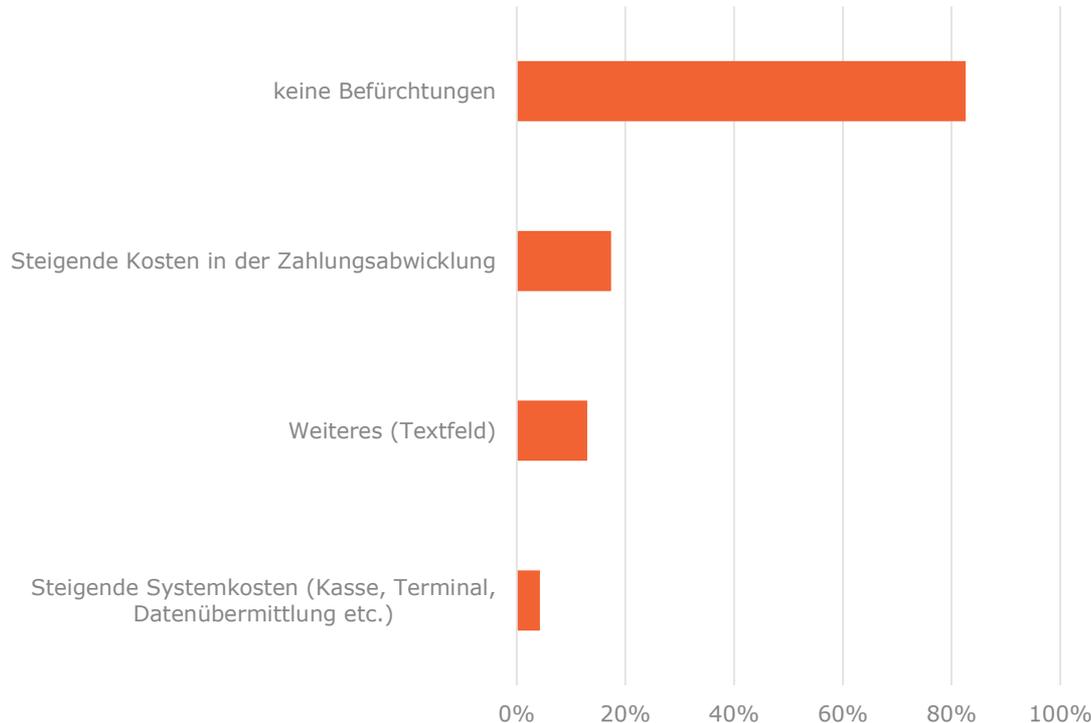


Das Unwissen und die Unsicherheit von Kunden werden als größte Risikofaktoren eingeschätzt

Welche Befürchtungen in Bezug auf Prozesse/Systeme verbinden Sie mit der Einführung von SEPA IP am POS? (Mehrfachauswahl möglich)



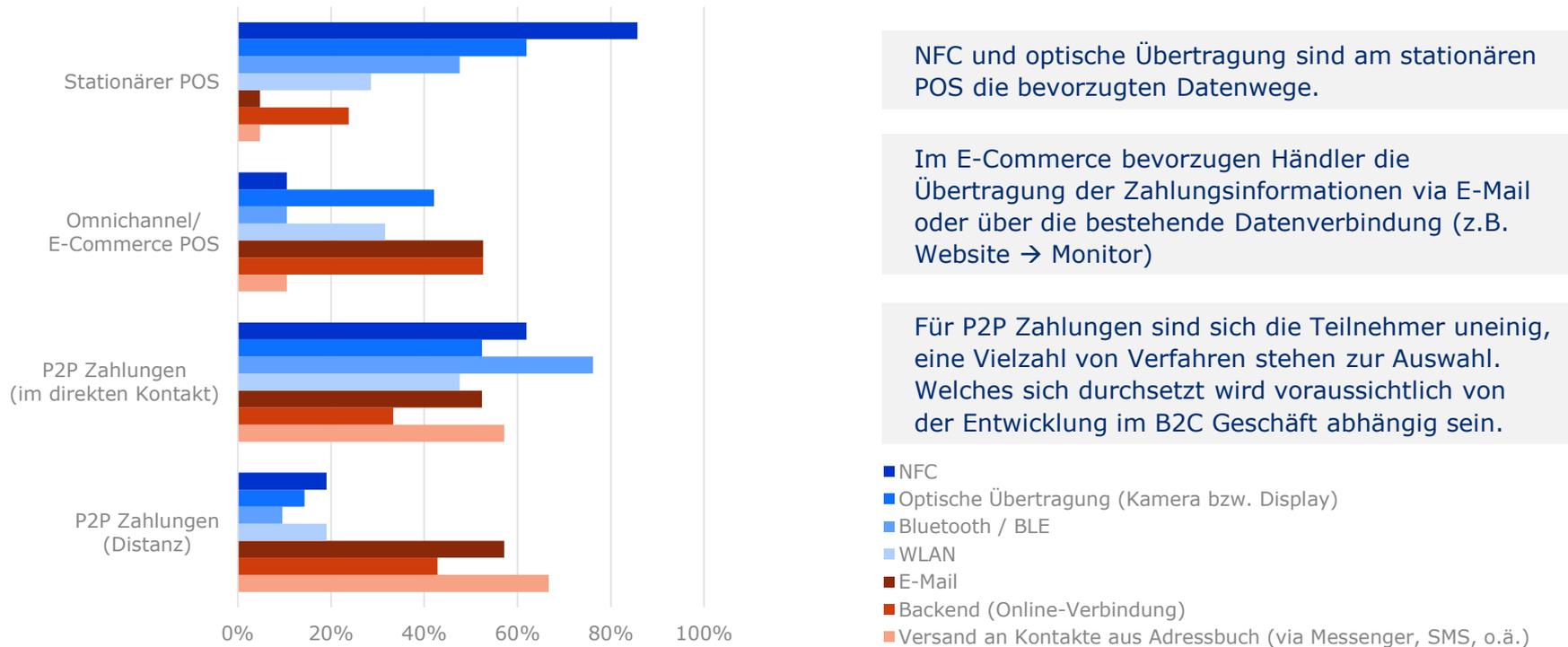
Welche Befürchtungen in Bezug auf Kosten/Gebühren verbinden Sie mit der Einführung von SEPA IP am POS? (Mehrfachauswahl möglich)



Kostenseitig bestehen bei der Überwiegenden Mehrheit der Teilnehmer keine Befürchtungen.

- Wortmeldungen (teilweise zusammengefasst):
- eine Kontoverbuchung gab und wird es immer geben
 - Wenn es teurer wird nimmst eh keiner...
 - Die Kontoführenden Banken könnten die Option IP m.E. falsch interpretieren, indem sie hier nicht die Chance zum Überleben des Kontomodells sehen, sondern die Möglichkeit eines neuen Geschäftsfelds/Profit Centers nutzen wollen.

SEPA IP soll eine breite Einsatzmöglichkeit erreichen: am physischen POS, sowohl bei großen Handelsketten, als auch in kleinen Geschäften; im E-Commerce und für P2P Zahlungen (Smartphone zu Smartphone). Welche Technologie sollten für die Datenübertragung ermöglicht werden? (mehrere Antworten möglich)

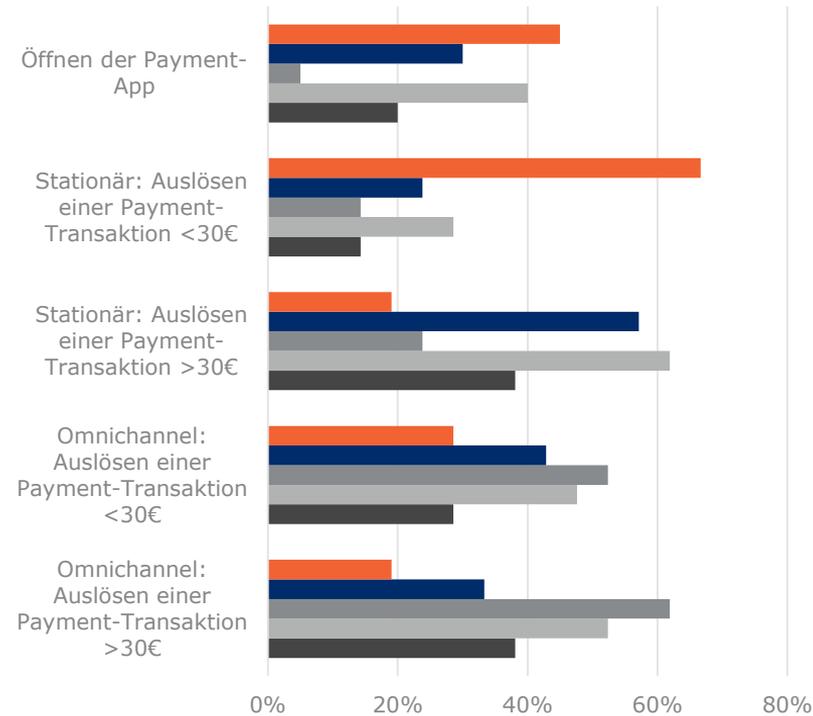


NFC und optische Übertragung sind am stationären POS die bevorzugten Datenwege.

Im E-Commerce bevorzugen Händler die Übertragung der Zahlungsinformationen via E-Mail oder über die bestehende Datenverbindung (z.B. Website → Monitor)

Für P2P Zahlungen sind sich die Teilnehmer uneinig, eine Vielzahl von Verfahren stehen zur Auswahl. Welches sich durchsetzt wird voraussichtlich von der Entwicklung im B2C Geschäft abhängig sein.

Eine SEPA IP Transaktion wird durch den Kunden/Zahler an dessen Smartphone ausgelöst. Dies kann u.a. aufgrund von Sicherheitsmechanismen mitunter länger dauern als jetzige Bezahlverfahren am POS. Welche Sicherheitsmerkmale auf dem Smartphone könnten Sie sich für den Einsatz am stationären/E-Commerce POS vorstellen? (mehrere Antworten pro Zeile möglich)



Wenn für das öffnen der Payment-App Sicherheitsverfahren gewünscht sind, dann mittels Biometrischer Merkmale

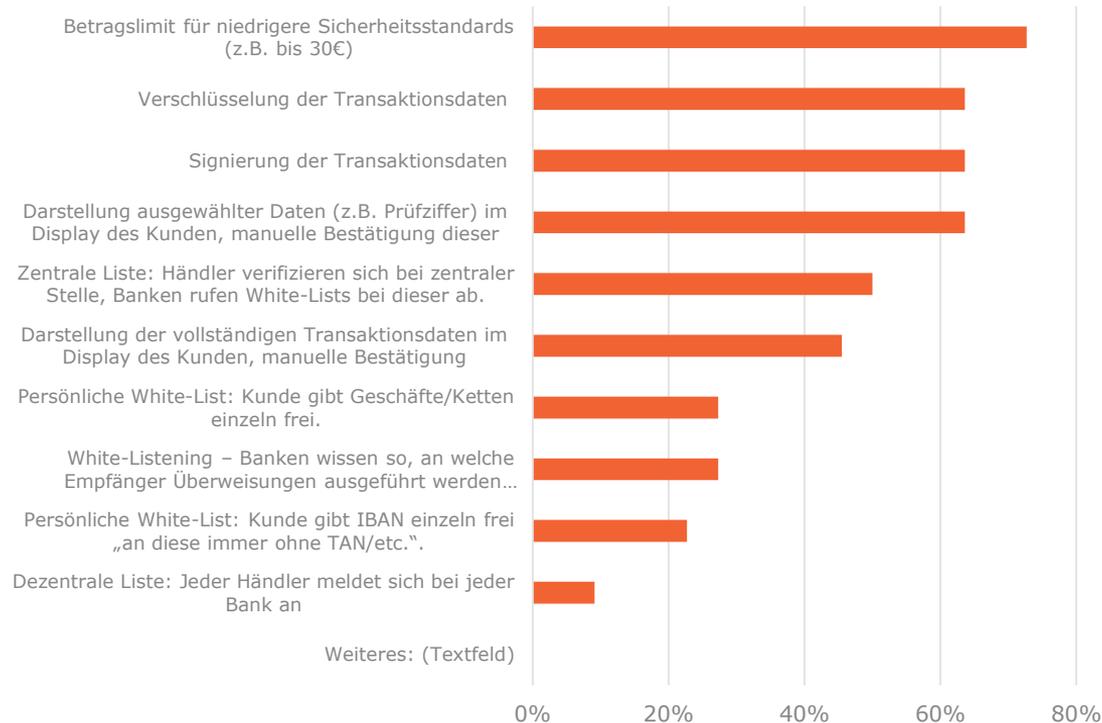
Nach Ansicht der Mehrheit der Händler kann bei Transaktionen unter 30€ auf Sicherheitsmerkmale verzichtet werden.

Für Transaktionen über 30€ sehen Händler ID's (PIN/PW) oder Biometrische Merkmale

Im Omnichannel sieht das Bild betragsunabhängig ähnlich aus: Dynamische ID (z.B. SMS TAN) wird präferiert

- Es kann auf Sicherheitsmerkmale verzichtet werden
- Statische ID (PIN/Passwort)
- Dynamische ID (SMS TAN, o.ä.)
- Biometrie Fingerabdruck/Gesicht
- Kombination der Verfahren

Ggf. sollten zusätzliche Mechanismen geschaffen werden, die den Missbrauch verhindern. Welche der folgenden Mechanismen halten Sie grundsätzlich für geeignet. (Mehrfachauswahl möglich)

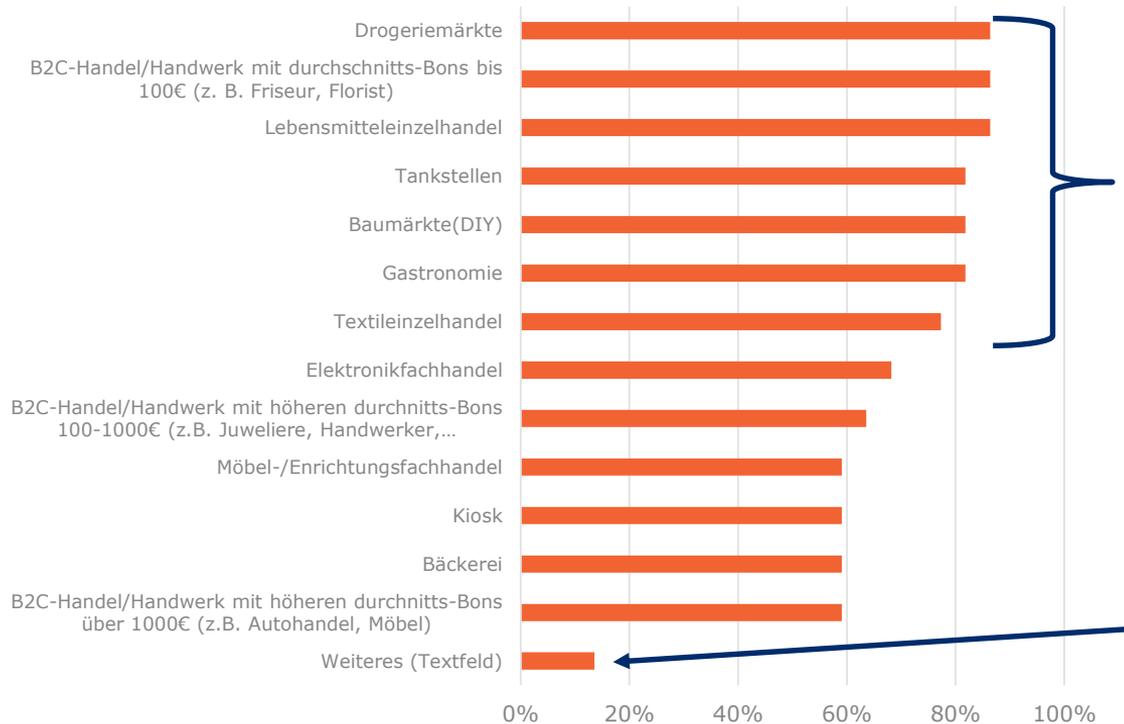


Aus Sicht von ca. 2/3 der Händler kann ein Betragslimit wesentlicher Teil des Sicherheitskonzepts sein

Verschlüsselung, Signierung oder Darstellung u. Check von Prüfwerten sind gleichermaßen zur Sicherstellung der Sicherheit geeignet

Eine Zentrale Liste können sich noch die Hälfte der Händler vorstellen – dies wäre auch für den Einsatz außerhalb Deutschlands schwierig umzusetzen

Für welche Handelsbranchen halten Sie SEPA Instant Payments für besonders geeignet?

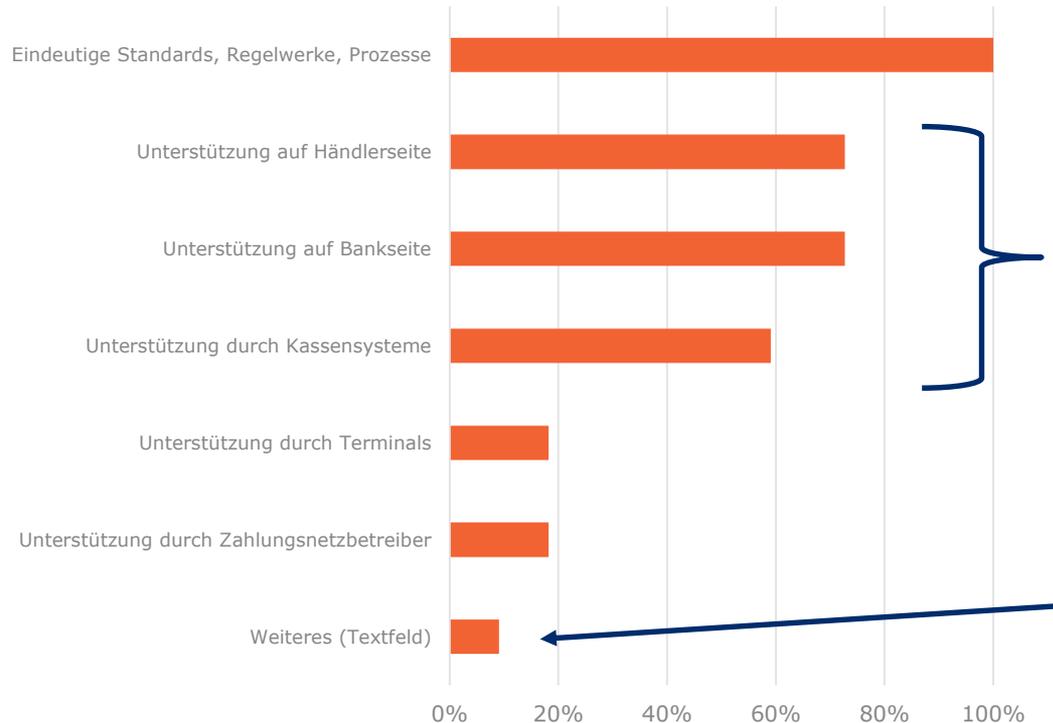


Händler sehen SEPA IP für eine Vielzahl von Geschäften geeignet, an 1. Stelle gleichauf der Lebensmitteleinzelhandel, Drogerie und B2C Handwerker mit Bons bis 100€.

Wortmeldungen (teilweise zusammengefasst):

- Öffentliche Verwaltung
- alle
- Grundsätzlich für alle Handelszwecke geeignet, auch Hotellerie. Beschränkender Faktor bei einigen Branchen ist Abwicklungsgeschwindigkeit. Muss sich erst in Praxis beweisen.

Von welchen Rahmenbedingungen wird der Erfolg von SEPA IP abhängig sein? (Mehrfachauswahl möglich)



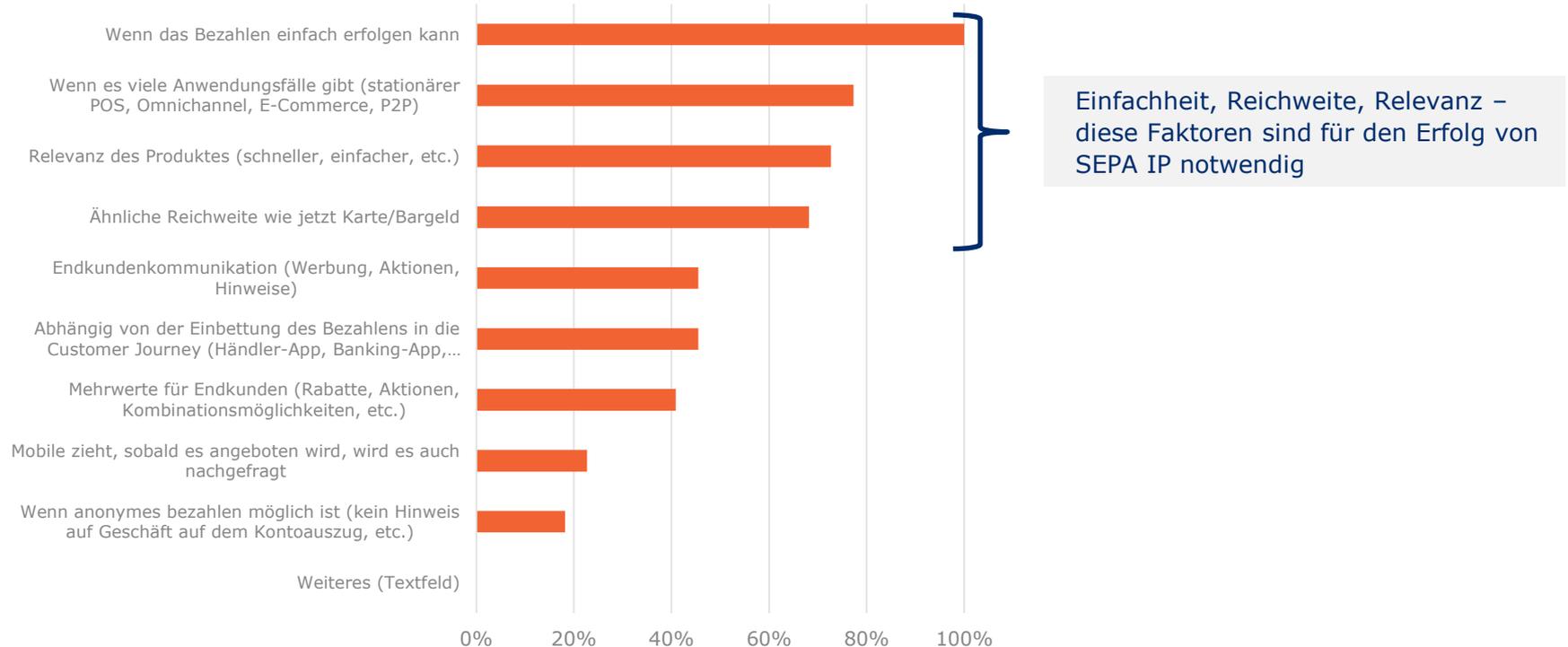
Klare Aussage: Ohne Standardisierung wird SEPA IP nicht gelingen

SEPA IP benötigt eine breite Unterstützung durch Banken & Händler – sowie Dienstleister, sonst wird es sich nicht erfolgreich

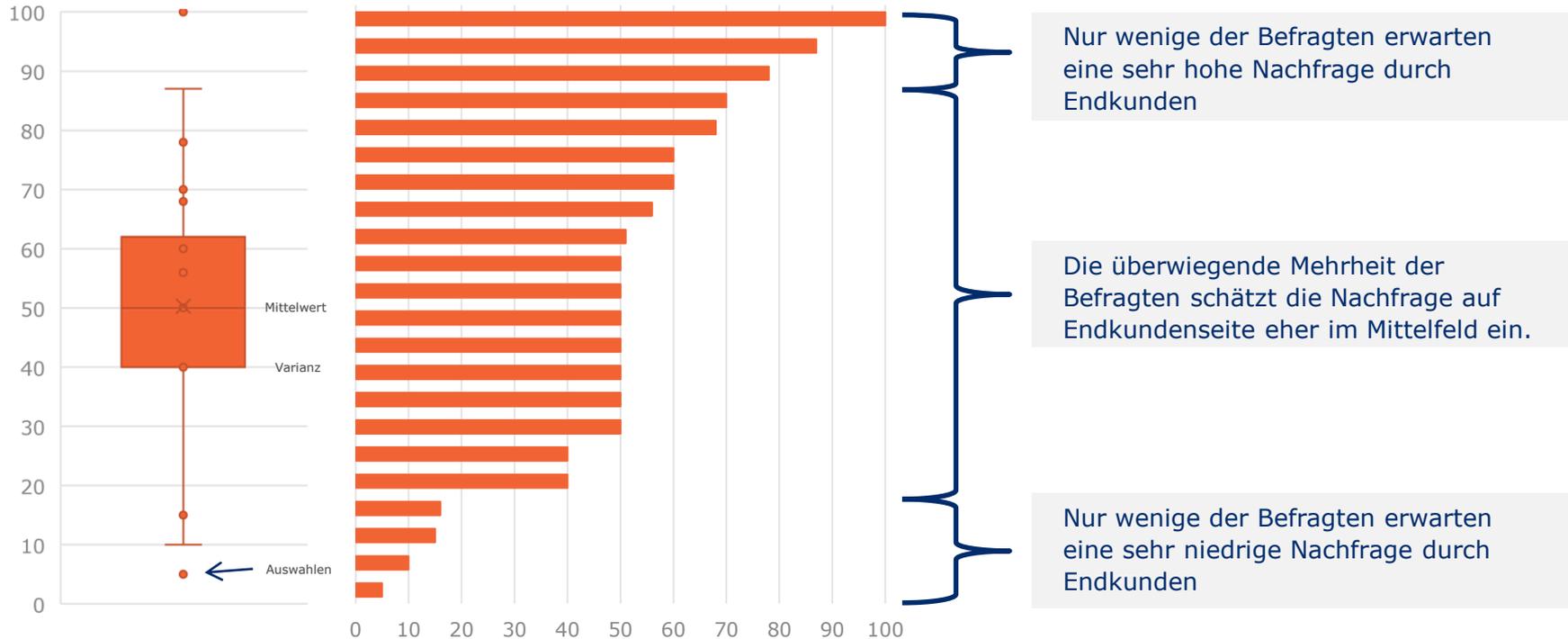
Wortmeldungen (teilweise zusammengefasst):

- offensives Aufklärung der Konsumenten durch die Kreditinstitute
- Anpassung regulatorischer Vorgaben (gilt für den Bereich öffentliche Verwaltung)

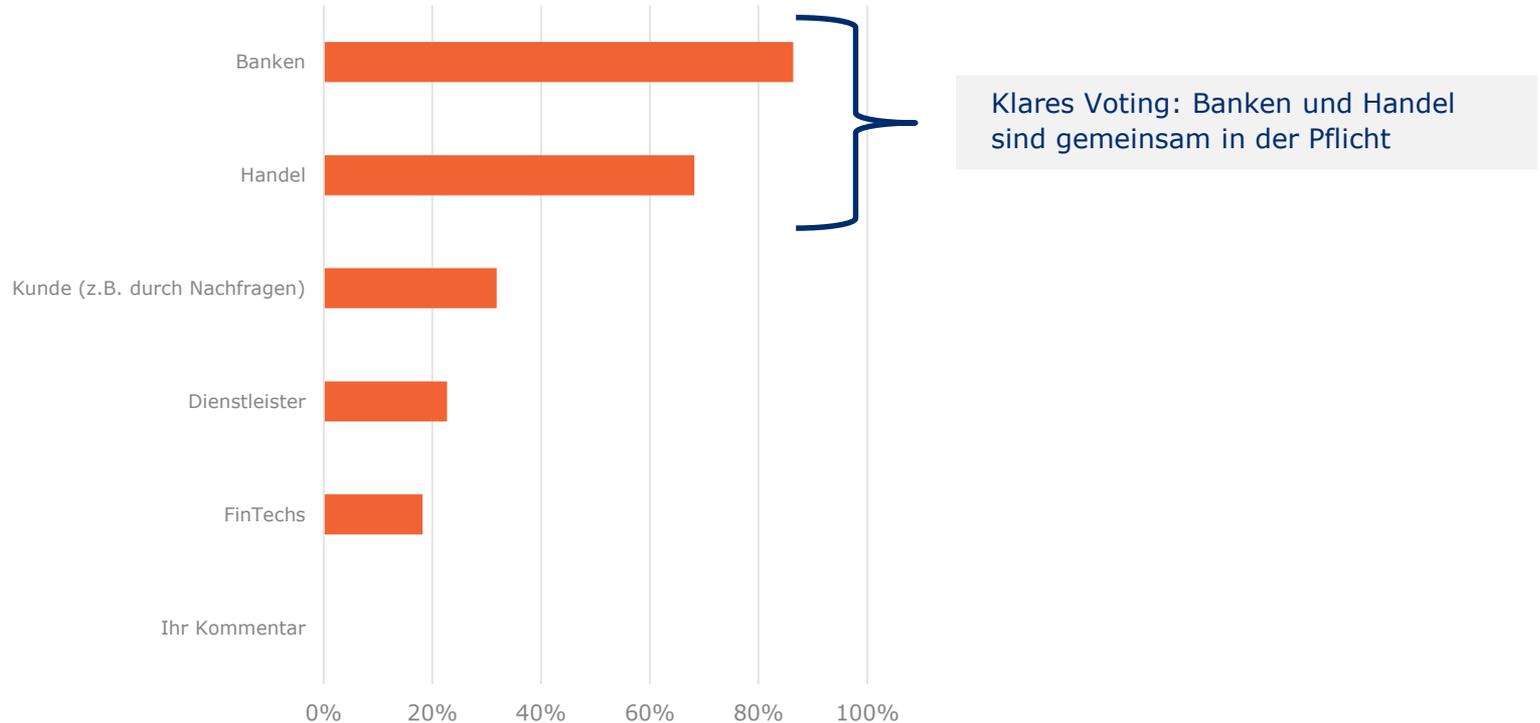
Von welcher Ausgestaltung wird der Erfolg von SEPA IP abhängig sein? (Mehrfachauswahl möglich)



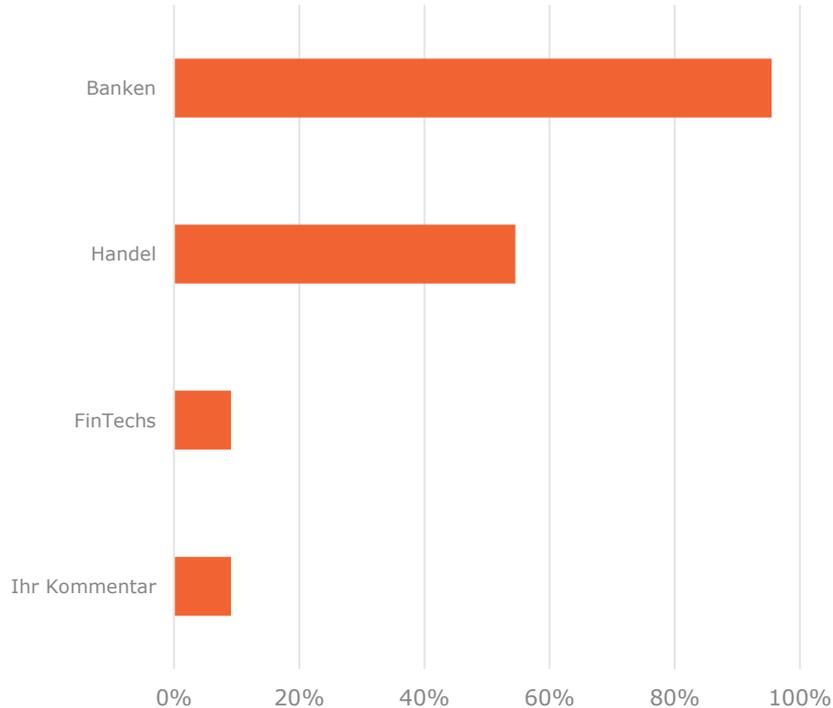
Wie stark schätzen Sie die Nachfrage auf Endkundenseite nach der Nutzung von SEPA IP ein? (Auf einer Skala von 1 bis 100)



Wer muss das Thema SEPA Instant Payments treiben? (Mehrfachauswahl möglich)



Wer ist für die Endkundenkommunikation verantwortlich? (Mehrfachauswahl möglich)



Die Mehrheit der Befragten ist sich einig: Banken sind für die Endkundenkommunikation verantwortlich

Wortmeldungen (teilweise zusammengefasst):

- Ganz klar: beide!
- Die Anbieter der Zahlungsprodukte sind verantwortlich. Wie gesagt, IP alleine ist kein Produkt sondern eine Infrastruktur für Produkte

Was muss geschehen, damit Händler das Thema SEPA Instant Payments aktiv treiben?

Wortmeldungen (teilweise zusammengefasst):

- Das Thema muss den Kunden so schmackhaft gemacht werden, dass sie die Unterstützung vom Händler einfordern.
- Schnell, Günstig, Sexy (Sicher) - dann klappts!
- hohe Kundennachfrage, einfache und kostengünstige Technologie und Prozesse"
- Rückbau von alten Systemen
- Bekannt: Einfach billig
- Das Gesamtpaket muss stimmen, Kosten, Nutzen und Schnelligkeit sind wichtige Punkte die beachtet werden.
- Klare Kommunikation seitens der Stakeholder und gute Schulung des Filialpersonals
- Wenn die Kunden es haben möchten, werden es auch die Händler haben wollen => Kunden müssen ihre Vorteile aus SEPA IP erkennen
- Besser sein als derzeitige Verfahren, also schneller, preiswerter bei identischer Sicherheit
- Verständnis muss aufgebaut werden
- es muss Kosten / Zeitvorteile bieten
- Thema muss "greifbarer" werden. Nutzen vs. Invest sind noch nicht ganz klar.
- Kostenvorteile und/oder Mehrwerte müssen erkennbar sein
- schnell und günstig

Kontakt



Mobile Commerce
GS1 Germany

Ercan Kilic
Abteilungsleiter Mobile Commerce + Financial Services
GS1 Germany GmbH
Maarweg 133, 50825 Köln

T +49 221 94714-0
kilic@gs1-germany.de
www.gs1-germany.de