

„Auf Girogo lässt sich vieles aufbauen“

Interview mit Wolfgang Adamiok



Bei der Kartenstrategie der Sparkassen steht Girogo weiterhin ganz obenan. Dass auch die Girocard künftig kontaktlos werden soll, ist aus Sicht von Wolfgang Adamiok kein K.O.-Argument für die elektronische Geldbörse. Zum einen sei das Zukunftsmusik und werde nicht vor 2014 Realität, so Adamiok im Redaktionsgespräch. Und weil es bei Girocard auch weiterhin bei Chip & PIN bleiben werde, gebe es auch weiterhin wichtige Einsatzfelder für Girogo im Kleinbetragsbereich überall dort, wo es auf Schnelligkeit ankommt. Das Verfahren soll deshalb auch weiterentwickelt werden. Ab 2014 ist eine Anwendung fürs Internet geplant. Bei den Kreditkarten soll es Ende 2014 die Selbstwahl-PIN geben. Red.

Karten **Girogo scheint für die Sparkassenorganisation derzeit ein Hauptthema im Kartengeschäft zu sein. Trügt dieser Eindruck?**

Girogo ein ganz wichtiges Thema für die Sparkassen. Nach dem Umstieg vom Magnetstreifen auf den Chip ist die Entwicklung hin zu kontaktlosen Zahlungen der nächste Generationswechsel, auf dem sich vieles aufbauen lässt, bis hin zum Mobile Payment.

Karten **Wie bewerten Sie die bisherigen Ergebnisse des Pilotprojekts? Können Sie zufrieden sein?**

Wir sind sehr zufrieden mit dem, was bislang erreicht wurde. Die Deutsche Kreditwirtschaft hat mehr als eine Million kontaktlos-fähige Girocards in der Pilotregion ausgegeben. Mittlerweile haben wir mehr als 50 Einzelhändler mit insgesamt 400 Filialen und über 1.000 Terminals in der Region.

Das konnte gelingen, weil mittlerweile fünf große Netzbetreiber Girogo anbieten. Zudem sind insgesamt acht Terminals von vier Herstellern auf dem Markt, die Girogo unterstützen. Weitere sind in der Entwick-



Wolfgang Adamiok, Leiter Zahlungsverkehrs-/Kartenstrategie, Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V., Berlin

lung. Diese Tiefe und Breite, die das Projekt mittlerweile angenommen hat, entspricht dem, was wir uns gewünscht hatten. Und wir haben auch interessante Erfahrungen gesammelt, zum Beispiel hinsichtlich der Frage, wie die Bezahlung an der Kasse noch verbessert werden kann. Dieser Pilot ist sehr hilfreich und sinnvoll.

Karten **Was für Erkenntnisse haben Sie beispielsweise gewonnen?**

Zum Beispiel: Was ist Kunden wichtig? Wie wichtig ist ihnen das Thema Sicherheit? Wie leicht ist das Produkt zu erklären? Wie funktioniert die Kommunikation über die Mitarbeiter in den Geschäftsstellen? Wie einfach ist der Prozess des Abo-Ladens, das die Sparkassen anbieten? Wo könnte man noch Prozessoptimierungen anbringen? Hier haben wir im Rahmen des Piloten viel gelernt und lernen noch.

Karten **Bis vor kurzem hörte man immer wieder, dass das Kassenspersonal auch dort, wo Girogo-Akzeptanz eigentlich gegeben sein sollte, nicht wirklich mit dem Verfahren vertraut ist, sodass die grundsätzlich schnelle Transaktion weit mehr Zeit in Anspruch nahm als eine normale Girocard-Zahlung. Ist dieses Problem mittlerweile behoben?**

Eine wichtige Erkenntnis, die sich durchaus mit Erfahrungen aus anderen Ländern

deckt, ist die, dass Kunden zwei bis drei Transaktionen durchgeführt haben müssen, bis sie ein neues Zahlverfahren mit seinen Abläufen verinnerlicht haben. Auch die Mitarbeiter an der Kasse müssen eine Reihe von Transaktionen durchgeführt haben, um sich an den Prozess und seine Vorteile zu gewöhnen.

Die Herausforderung im Handel besteht darin, dass man zum Teil mit unterschiedlichen Mitarbeitern zusammenarbeitet, wobei die Spannweite von Aushilfskräften bis zu festangestellten Mitarbeitern reicht. Insofern sind wir für die Hinweise, die wir bekommen haben, sehr dankbar. Und mit unseren Partnern im Handel denken wir über weitere Schulungsmaßnahmen nach, mit denen sich der Lerneffekt bei den Menschen an der Kasse erleichtern lässt, damit der Vorteil von Girogo erlebt werden kann.

„Girogo und Girocard kontaktlos werden sich gut ergänzen.“

Karten Die kontaktlose Abwicklung „normaler“ Girocard-Transaktionen ist ja in der Pipeline. Ist die elektronische Geldbörse mit den Investitionen in das Abo-Laden dann nicht eigentlich obsolet?

Nein, denn beide Verfahren werden sich gut ergänzen. Bei den Kleinbetragszahlungen wird es auch weiterhin einen ganz wichtigen Einsatzbereich für Girogo geben. Über die Girocard hingegen will der Händler die höheren Beträge über 20 Euro abwickeln. Insofern bauen Girogo und Girocard kontaktlos aufeinander auf.

Wir unterstützen beides. Die Sparkassen-Finanzgruppe ist innerhalb der Deutschen Kreditwirtschaft ein Treiber für Girocard kontaktlos. Hier gibt es noch viele offene Fragen zu klären. Allerdings ist es auch bei der Entwicklung neuer Verfahren wichtig, die hohen Anforderungen an die Sicherheit von Kartenzahlungen zu berücksichtigen, die in der Deutschen Kreditwirtschaft gelten. Das gilt sowohl für den Endkunden als auch für den Handel.

„In der Deutschen Kreditwirtschaft überlegen wir, wie wir Girogo ins Internet bringen können.“

Karten Wie wird das Abo-Laden genutzt?

Das Abo-Laden wird bei den Sparkassen, die das sehr aktiv anbieten, extrem gut genutzt. Es gibt Institute, die bereits bei 60 bis 70 Prozent der Karten Abo-Ladeverträge haben. Die vertriebsintensivste Sparkasse ist Krefeld mit rund 80 000 Abo-Ladeverträgen bei etwa 100 000 ausgegebenen Sparkassen Cards mit Girogo-Funktion. Es kommt darauf an, dem Kunden zu vermitteln, wie und wo er es nutzen kann und wie einfach und bequem das Verfahren dann ist. Dann wird es gut angenommen.

„Künftig werden wir Abo-Ladeverträge über den Geldautomaten anbieten.“

Künftig werden wir dem Kunden Abo-Ladeverträge noch einfacher anbieten, beispielsweise über den Geldautomaten oder die SB-Terminals. Das wird im Frühjahr dieses Jahres live geschaltet.

Karten In Medienberichten wird Girogo oft als Verfahren der Sparkassenorganisation bezeichnet und nicht als eines der Deutschen Kreditwirtschaft. Ärgert Sie das? Oder finden Sie es eher hilfreich, weil es die Innovationskraft der Sparkassen betont?

Wir haben ein sehr gutes Verhältnis zu unseren Partnern in der Deutschen Kreditwirtschaft. Wir betonen immer, dass es ein Verfahren der Deutschen Kreditwirtschaft ist, das wir gemeinsam entwickelt haben

und gemeinsam fortentwickeln. Zum Beispiel überlegen wir gemeinsam, wie wir Girogo ins Internet bringen können.

Natürlich gibt es unterschiedliche Umsetzungsgeschwindigkeiten. Die Sparkassen waren Vorreiter. Sie haben als erste öffentlich bekannt gegeben, alle neu ausgegebenen Sparkassen Cards mit Girogo-Funktion auszustatten. Das gab und gibt vor allem den Partnern im Handel Sicherheit. Viele Händler sind ja mit ihren Geschäftskonten Kunden einer Sparkasse. Diesen Firmenkunden möchten die Institute mit ihrer breiten Unterstützung die Gewissheit geben, dass sich die Investitionen in die Zukunft dieses Kartenzahlverfahrens lohnen.

Natürlich hören wir immer wieder die Frage, ob ein Händler auch Kunden anderer Banken bedienen kann. Der Vorteil von Girogo ist, dass es das bestehende Angebot erweitert und alle bisherigen Möglichkeiten bestehen bleiben. Kommt ein Kunde, dessen Karte noch keine Girogo-Funktion hat, dann kann auch mit der klassischen Geldkarte-Funktion oder mit electronic cash bezahlt werden. Das ist etwas, das Händlern sehr wichtig ist. Und daran, dass immer wieder neue Partner hinzukommen, wird deutlich, dass dies den Handel durchaus überzeugt.

Karten Wie muss man sich Girogo im Internet vorstellen?

Der Ablauf ist einfach. Basis ist eine Sparkassen-App auf einem NFC-fähigen Smartphone oder Tablett. Es kann absolut sicher und anonym bis 200 Euro, dem maximalen Aufladebetrag der Girogo-Funktion, bezahlt werden. Der Kunde kauft normal im Internet ein und wählt „bezahlen mit Girogo“. Dann startet er seine Sparkassen-App, legt seine Karte an das Gerät an und tippt die vom Internet-Händler angezeigte

Referenz-Nummer in die App ein. Es werden alle wichtigen Daten nochmals angezeigt. Wird dann auf „bezahlen“ gedrückt, ist der Bezahlvorgang abgeschlossen. Surft der Kunde nicht mit dem Smartphone, sondern mit einem anderen Gerät im Internet, wird neben der Referenz-Nummer auch ein QR-Code angezeigt, der abgescannt werden kann und die Nummerneingabe ersetzt.

Karten Wann wird die Anwendung fürs Internet kommen?

Die ersten internen Tests werden voraussichtlich im vierten Quartal 2013 stattfinden. 2014 könnten wir dann an den Markt gehen.

Karten Ist die Anwendung Kasse2go, die das Händler-Smartphone zum Terminal macht, die Antwort auf i-Zettle, Sum-Up und andere vergleichbare Konzepte?

Unser Ziel ist es, die mobile Welt der Kartenzahlungen zu erschließen. Kasse2go ist ein Schritt dorthin. Gleichzeitig ist Kasse2go unsere Antwort auf Anfragen aus dem Handel, wenn es Bedarf für Kartenakzeptanz gibt, der Händler aber viel unterwegs kassieren möchte oder ein stationäres Terminalangebot nicht wirtschaftlich wäre. Hier ist Kasse2go das passende Angebot. In Leverkusen wird Kasse2go bereits von einem ersten Händler im realen Einsatz genutzt.

Karten Werden die Sparkassen auch ihre Kreditkarten mit Kontaktlos-Technik ausstatten?

Wenn es in der Zukunft so sein sollte, dass der Markt Kontaktlos-Technik auch für andere Bezahlprodukte haben möchte, wer-

den die Sparkassen das selbstverständlich anbieten können. Derzeit haben wir allerdings den Eindruck, dass der Handel kontaktlose Kreditkartentransaktionen wegen der hohen Kosten scheut. Diese Haltung können wir nachvollziehen.

Karten Wie ist der Stand der Dinge bei Girogo und Geldwäsche?

Solange Girogo mit einer Karte verwendet wird, die an ein Girokonto gebunden ist, stellt sich diese Frage überhaupt nicht. Nur rund drei Prozent der Geldbörsen-Karten sind nicht an ein Konto gebunden und nur um diese geht es, wenn man sich im Rahmen von E-Money-Systemen Gedanken über die Einhaltung der Geldwäschevorschriften macht. Es ist also bei Girogo ein absolutes Randthema.

Aus den Gesprächen mit der BaFin und dem Finanzministerium haben wir den Eindruck gewonnen, dass man die Unterschiede von Girogo zu anderen E-Money-Systemen durchaus sieht und die hohen Sicherheitsstandards würdigt. Die Entscheidungen sind noch nicht abgeschlossen. Das liegt daran, dass es keine Entscheidung gibt, die allein für Girogo gelten kann.

Karten Was könnte die Problematik beispielsweise für die kontoungelunden Stadionkarten bedeuten?

Das wird man sehen, wenn die Entscheidungen vorliegen. Wir können uns vorstellen, bei den kontoungelunden Stadionkarten eine Limitierung der Lademöglichkeiten einzuführen. Technisch wäre das ein vertretbarer Aufwand. Es kann in den Hintergrundsystemen vor-

genommen werden und würde weder Akzeptanzstellen noch Kunden belasten.

Karten Wie soll der weitere Rollout von Girogo weitergehen?

Die Sparkassen-Finanzgruppe hat drei Metropolregionen identifiziert, die als Kondensationskerne für die weitere Einführung dienen: Hamburg, das Rhein-Ruhr-Gebiet und das Rhein-Main-Gebiet. Diese drei Regionen werden 2013 angegangen. Schon jetzt gibt es Institute, die Händler ansprechen, die Kartenausgabe vorbereiten und zum Teil sogar schon vorgezogenen Karten ausgetauscht haben. Die Metropolregionen wurden bewusst dort hingelegt, wo 2013 besonders viele Karten im Markt sein werden. Es gibt also gute Voraussetzungen, um

Händler und Kunden zusammenzubringen. Dadurch bekommen wir recht schnell weitere Einsatzerfahrung.

„Die Entscheidungen in der Geldwäschefrage sind noch nicht abgeschlossen.“

„2014 könnte die Anwendung für Girogo im Internet an den Markt gehen.“

„Derzeit haben wir den Eindruck, dass der Handel kontaktlose Kreditkartentransaktionen scheut.“

Karten Stichwort ec-cash 2.0: Der HDE ist mit den neuen Verhandlungsmöglichkeiten für die Konditionen immer noch unzufrieden: Nur die Großen könnten profitieren und echte Einsparungen seien ohnehin nicht zu erreichen ...

Das können wir nicht bestätigen. Im Gegenteil, diejenigen, mit denen wir sprechen, sind mit der Entwicklung in der Regel sehr zufrieden. Das gilt sowohl für Händler als auch für Netzbetreiber, Einkaufsgemeinschaften und Branchenverbände.

Wir führen viele Gespräche und Verhandlungen. Ein Gutteil davon macht gute Fortschritte. Ich denke, wir werden 2013 noch einiges kommunizieren können. Verhandeln heißt aber auch, dass man möglicherweise nicht zueinanderfindet, weil die Erwartungshaltungen zu weit auseinander sind. Denn damit zwei Partner sich auf einem niedrigeren Preisniveau treffen, müssen zwei Mechanismen zum Tragen

kommen: Effizienzsteigerung und mehr Volumen. Nur durch mehr Volumen können wir die Verwaltungsmehraufwendungen rechtfertigen, die durch die gesonderte Bepreisung verschiedener Marktteilnehmer entstehen.

Karten **Wer sind die Konzentratoren, mit denen Sie überwiegend sprechen – sind es Branchenverbände und Einkaufsgemeinschaften oder doch eher die Netzbetreiber?**

„Bei den kleineren Händlern gibt es sehr starke Konzentrationsinteressen über die Netzbetreiber.“

Der Prozess kommt ja gerade erst ins Rollen. Als Momentaufnahme lässt sich jedoch sagen, dass es sehr starke Konzentrationsinteressen über die Netzbetreiber gibt, gerade bei den kleineren Händlern. Bei den mittelgroßen Handelsunternehmen gibt es durchaus die eine oder andere Überlegung, sich zu einer Einkaufsgemeinschaft zusammenzufinden. Die ganz Großen sprechen ohnehin individuell für sich allein.

Karten **Erwarten Sie, dass es sich nennenswert auf die Kartenakzeptanz bei kleineren Händlern auswirkt, wenn die Netzbetreiber mit den neu ausgehandelten Konditionen an den Markt gehen?**

Genau das ist das Ziel. Denn neues Volumen kann ja nur durch den Ersatz von Bargeld oder anderen ineffizienteren Systemen oder aber durch die Anbindung neuer Partner kommen. Die neue Marktdynamik ermöglicht auch solchen Händlern, die Girocard zu akzeptieren, für die die bisherige, starre Systematik uninteressant war.

Karten **Welches Interesse hat der Handel an Cash-Back an der Ladenskasse gezeigt?**

Überraschend wenig. Wir haben den Eindruck, dass Cash-Back kein relevantes Thema ist.

Die Deutsche Kreditwirtschaft wurde ja gebeten, diese Möglichkeit zu eröffnen, was sie mit den neuen Girocard-Händlerbedingungen auch getan hat. Im DSGVO hatten wir diesbezüglich jedoch im gesamten Jahr 2012 nur eine einzige Anfrage.

Karten **Wann gibt es bei den Sparkassen die Selbstwahl-PIN?**

Wir hatten in der Vergangenheit nicht den Eindruck, dass diese Möglichkeit in hohem Maße nachgefragt wird. Mittlerweile gibt es immer mal wieder Anfragen. Deshalb wird die Sparkassen-Finanzgruppe die Selbstwahl-PIN Ende 2014 für die ec-Karten und den größten Teil der Kreditkarten anbieten. Es gibt noch einige Kreditkarten, die im Prozess auf ein neues System migriert werden. Bei denen folgt die Selbstwahl-PIN Anfang 2015.

Karten **Nimmt das Thema in dem Maß an Bedeutung zu, wie auch bei Kreditkarten auf Chip & PIN umgestellt wird?**

„Wir werden die Selbstwahl-PIN Ende 2014 anbieten.“

Das ist genau der Punkt. Auch bei den Kreditkarten geht der Trend mittlerweile mehr und mehr zu PIN-gestützten Transaktionen. Auch weil die Kreditkarte derzeit wieder eine Renaissance als Reisezahlungsmittel erlebt, gewinnt das Thema PIN an Bedeutung. Deshalb wollen die Sparkassen es ihren Kunden erleichtern, sich die PIN zu merken, und zwar mit der Selbstwahl-PIN.

Karten **Stellen Sie in dem genannten Zeitrahmen auch auf PIN-gestützte Transaktionen bei Kreditkarten um?**

Das ist ein Big Bang. Zu einem Stichtag wird auf Selbstwahl-PIN umgestellt. Das wird alle Sparkassen Cards betreffen und 60 bis 70 Prozent der Kreditkarten.

Karten **Was für Projekte planen Sie sonst noch bei Kreditkarten?**

Wir betrachten sehr interessiert den E-Commerce, wobei wir E-Commerce nicht gleichsetzen mit Mobile Payment. Denn wir haben mehr und mehr die Wahrnehmung, dass das Mobile Payment für den E-Commerce gar nicht so gut geeignet ist, sondern eher für den PoS.

„Wir haben die Wahrnehmung, dass das Mobile Payment eher für den PoS geeignet ist.“

Perspektivisch werden wir für diejenigen, die mit ihrer Kreditkarte nicht im Internet zahlen wollen oder gar keine haben, virtuelle Kreditkarten anbieten. Das planen wir für 2014. Mit dem ganzen Spektrum aus Kleinbetragslösungen, Girocard und kreditkartenbasierten Lösungen werden wir dann Verbrauchern und Händlern alles anbieten können, was sie benötigen.

Karten **Ein Blick auf Europa: Was ist eigentlich aus EAPS geworden?**

Die EAPS läuft gut. Beteiligt sind die Deutsche Kreditwirtschaft, ein Teil der italienischen Banken und der britische Geldautomatenverbund Link. Es gibt auch Gespräche nach Polen, aber das ist kein einfaches Geschäft.

Es gibt nur eine europäische, nicht internationale Initiative, die nicht nur weiterhin Bestand hat, sondern auch prosperiert, und das ist Eufiserv. Früher war es vorrangig

ein Geldautomatenverbund. Es entwickelt sich aber mittlerweile auch in der PoS-Anbindung sehr gut. Aktuell hat Eufiserv Discover Financial Service als Partner gewinnen können. Damit wird Eufiserv nach Mastercard und Visa zum größten Geldautomatenverbund in Europa. Im PoS-Bereich ist noch etwas mehr Arbeit zu leisten. Hier sind derzeit Spanien und Italien angebunden.

„Ich würde mir wünschen, dass die Interchange-Diskussion so geführt wird, dass sie europäische Initiativen stärkt.“

Karten Ist das Fehlen einer echten europäischen Debitkarte nicht auch ein Indiz dafür, dass daran kein wirklicher Bedarf besteht?

Je mobiler die Kunden werden, desto größer ist der Bedarf für europaweit ein-

setzbare Debitkarten. Dafür müssen nicht alle Europäer die gleiche Karte im Geldbeutel haben. Wichtig ist, dass sie die Karte ihrer Hausbank möglichst breit einsetzen können. Mit dem Girocard-System und der Anbindung über Eufiserv haben wir hier wertvolle Fortschritte gemacht. Ich würde mir wünschen, dass die Interchange-Diskussion in Brüssel so geführt würde, dass sie europäische Initiativen stärkt und nicht die internationalen Kartensysteme am Ende die Profiteure davon sind.

Karten In den vergangenen Jahren wurde verstärkt für den Einsatz der Kreditkarte als Zahlungsmittel ge-

worben. Das wurde jetzt umgesteuert, beispielsweise im Sommer 2012 mit einer Urlaubskampagne von Mastercard. Weshalb wird die Kreditkarte jetzt doch wieder als Reisezahlungsmittel positioniert?

In Deutschland ist die Debitkarte das gesetzte Zahlungsmittel. Sie ist das Rückgrat des Kartengeschäfts in Deutschland. Das wird auch so bleiben, zumal sie auch für den Handel ungleich günstiger ist als eine Kreditkarte.

Die Kreditkarte rundet das Angebot ab. Aber ihr mehr oder weniger stabiler Anteil von etwa fünf Prozent an den Umsätzen des Einzelhandels zeigt, dass sie in Deutschland nicht als gleichwertiges Werkzeug neben der Debitkarte rangiert. International ist das anders. Gleichzeitig haben Reiseschecks an Bedeutung verloren. Insofern ist es ein logischer Schritt, die Kreditkarte wieder als Reisezahlungsmittel zu positionieren.

Karten Was heißt das für die Ertragskraft des Kreditkartengeschäfts? Gerade die grenzüberschreitende Interchange unterliegt ja der Regulierung ...

Das Verbot der Interchange ist ein Irrweg. Die Erwartungshaltung, dass eine Interchange-Regulierung oder gar ihre Abschaffung automatisch Preissenkungen des Handels gegenüber dem Endkunden zur Folge hat, ist weit von der Realität entfernt. Das belegt mittlerweile eine ganze Reihe von Studien, zuletzt aus Spanien. Die Abschaffung der Interchange belastet den Verbraucher. Das wollen wir nicht. Der heutige Mix aus Interchange und Kartengebühren ist ein sinnvoller Ausgleich. Deshalb stehen wir zur Interchange und werben dafür, keine dogmatischen Betrachtungen anzustellen, sondern sich von den mannigfachen Studien und den Erfahrungen in anderen Ländern leiten zu lassen. Wir hoffen, dass es hier zu einem Umdenken kommt.