



## Ladehemmung bei Instant Payments? Die neue Technik ist da, sucht aber noch Anwendungsfälle.

Gut ein Jahr nach der Einführung schneller SEPA-Zahlungen in Europa ist das blitzschnelle Überweisungsprodukt für den Euro, das den klassischen Bankzahlungsverkehr in die Zukunft katapultieren soll, auch in Deutschland auf breiter Front verfügbar – mit großem Potenzial.

Das Kontokorrent-Konto und die damit verbundenen Bezahlmethoden sind für Kreditinstitute seit jeher das Ankerprodukt für die Kundenbindung und bilden die Basis für das Cross-Selling von Bankdienstleistungen. Dabei steht der Bankzahlungsverkehr mit Überweisung, Lastschrift und der Girocard traditionell im Wettbewerb zur klassischen (Kredit-)Kartenzahlung der internationalen Netze und – gerade in Deutschland – nach wie vor dem Bezahlen mit Münzen und Scheinen.

Doch seit dem Siegeszug des eCommerce ist neue Konkurrenz erwachsen: Digitale Geldbörsen erobern weltweit die Gunst der Endkunden und auch Instant Payments ist ein Instrument, um Mehrwert in Verbindung mit einer zeitgemäßen Customer Experience zu schaffen – ein wichtiger Wertbeitrag für die Kundenbindung. ➤

Die Welt des Bezahlens ist zunehmend digital und findet immer häufiger im Internet statt. Von dieser Entwicklung profitieren digitale Geldbörsen besonders, weil sie für genau diese Einsatzzwecke konzipiert wurden. Laut der EHI-Studie „Online-Payment 2018“ entfallen allein auf Paypal 20 Prozent\* des Umsatzvolumens im deutschen Onlinehandel.

Neben den alternativen Bezahlmethoden ist auch den internationalen Kartennetzen die Digitalisierung ihrer Produkte erfolgreich gelungen. Nach mehreren Anläufen ist die Transformation der Plastikkarte in Bits und Bytes vollzogen und erobert – dank tatkräftiger Unterstützung der großen Technologiekonzerne – Mobiltelefone und smarte Uhren von Konsumenten auf der ganzen Welt.

Demgegenüber entwickelt sich die Bargeldquote seit Jahren rückläufig. Dieser Abwärtstrend gilt sogar im bargeldverliebten Deutschland, wenn auch im internationalen Vergleich weniger steil und beginnend auf höherem Niveau.

### Abb. 1 – Kennzahlen des Real-time Payment Systems RT1 der EBA Clearing



Quellen: EBA Clearing, EPC

### Push oder Pull?

Mit der Einführung von Instant Payments werden die Karten nun neu gemischt: Denn allzeit bereit und außerdem blitzschnell, eröffnen sich für die klassische Überweisung ganz neue Möglichkeiten. Als Bezahlmethode im On- und Offline-Einsatz war bislang allenfalls ihr Pendant – die Lastschrift – bedingt geeignet. Letztere wird zwar vom Zahlungsempfänger, ähnlich der Kartenzahlung, angestoßen (= Pull-Zahlung), ist aber dennoch mit dem Risiko des Zahlungsausfalls behaftet. Trotz dieses Makels erreicht die Lastschrift 20 Prozent des Umsatzvolumens im deutschen eCommerce\*.

Der Überweisung als sogenannter Push-Zahlung liegt dagegen das umgekehrte Ausführungsprinzip zugrunde: Der Zahler initiiert den Bezahlprozess. Weil Instant Payments die sekundenschnelle Ausführung mit einem Zahlungssavis bis zum Empfänger verbinden, verbreitert sich das Einsatzspektrum: Die Überweisung avanciert zum Zahlungsmittel und das sowohl im eCommerce als auch am Point of Sale (PoS).

Aktuell sind Instant Payments im praktischen Gebrauch lediglich eine schnellere und mit neuen Features aufgeladene Variante der altbekannten Überweisung. Der Zugang zum Produkt erfolgt wie bisher über die Homebanking-Schnittstellen der Kreditinstitute. Bei immer mehr Kreditinstituten können Kunden beim Erfassen einer Zahlung zwischen der altbekannten Überweisung und der neuen, ultraschnellen Variante wählen. Dabei erscheint die schnelle Überweisung zurzeit häufig noch wenig attraktiv, da einerseits oftmals zusätzliche Gebühren die Einsatzzwecke einschränken und andererseits Anwendungsfälle fehlen, die sinnvoll Gebrauch von den neuen Möglichkeiten machen, die Instant Payments anbieten. Bislang hat die Kreditwirtschaft lediglich die Infrastruktur für die schnelle SEPA-Zahlung geschaffen. Neue Anwendungsfälle und attraktive Mehrwertdienste fehlen bislang.

### Wesentliche Merkmale von Instant Payments gegenüber der herkömmlichen Überweisung:

- **Verfügbarkeit** 24/7/365 statt nur an sogenannten Bankarbeitstagen
- **Unmittelbare** Übertragung zum Empfänger statt ein bis zwei Tage wie bisher
- Bis zu **15.000 EUR** können damit das Konto binnen maximal zehn Sekunden wechseln
- **Unwiderruflichkeit** der Transaktion
- **Zahlungssavis** an Empfänger
- **Europäische Reichweite** dank SEPA-Standard

(vgl. **Instant Payments – Der „Gamechanger“ im Zahlungsverkehr**)

Aus diesem Grund verwundert die zögerliche Adaptionsrate beim Endkunden nicht. „Instant Payments ist da? Na und!“ – so oder ähnlich reagieren Kunden, die auf die neue Überweisungsoption angesprochen werden.

Eine Situation vergleichbar mit der Einführung des schnellen Mobilfunks, dessen Vorteile erst die Smartphone-Revolution ausschöpfen konnte. Mit anderen Worten: Die neue Technik ist da, sucht aber noch Anwendungsfälle.

### Zahlen auf Zuruf

Überall auf der Welt entstehen zurzeit Plattformen, die den Versand von Zahlungsaufforderungen ermöglichen, sogenannte „Request to Pay“ Schemes. Gegenüber den heute gebräuchlichen Verfahren wie der Bezahlung auf Rechnung, mittels Lastschrift oder per Kartenzahlung versprechen sie handfeste Vorteile:

- Schnellere Bezahlung
- Geringere Kosten
- Weniger Betrugsfälle durch Rücklastschriften und Chargebacks
- Eindeutige Zuordnung von Zahlungen zu Rechnungen
- Mehrwertdienste rund um die Zahlungsregulierung

Möglich macht all das die Kombination aus Instant Payments und dem Kontozugriff für Dritte dank PSD2. Damit ist nicht weniger als die Digitalisierung der Rechnungszahlung erreicht (vgl. auch Usecase auf Seite 5).

Im Vereinigten Königreich, wo Instant Payments bereits seit zehn Jahren im Markt sind, plant der nationale Payments-Infrastrukturanbieter PAY.UK, eine solche Plattform noch 2019 anzubieten. Für Kontinentaleuropa arbeitet eine Taskforce der EBA Clearing an einer Lösung, an deren Gestaltung auch deutsche Institute beteiligt sind.

Wie relevant die Zahlung auf Rechnung in Deutschland ist, zeigt ein weiterer Blick auf die EHI-Studie: Allein im Onlinehandel nimmt die Rechnungszahlung nach wie vor Platz 1 unter den umsatzstärksten Bezahlmethoden ein mit einem Anteil von 28 Prozent\*.

### Überweisung an der Ladenkasse

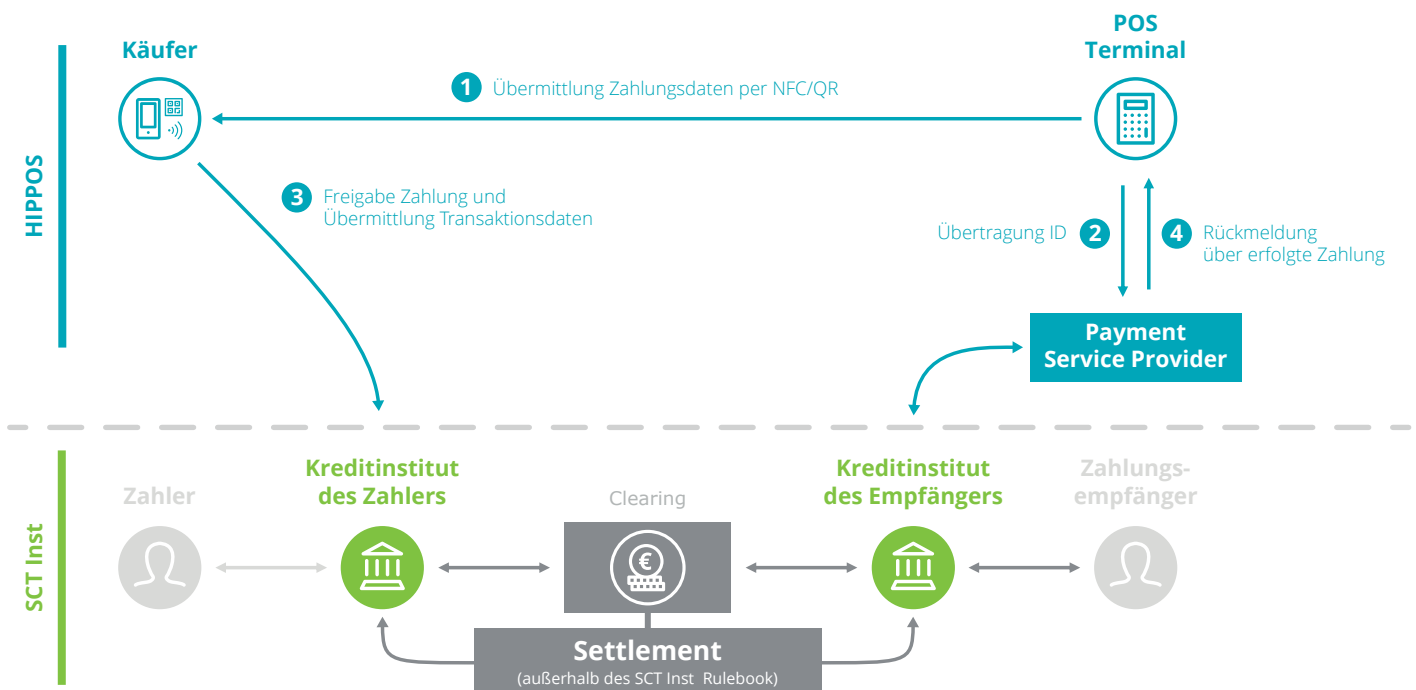
Dank Instant Payments wird die Überweisung noch 2019 den Wettbewerb sogar dort aufnehmen, wo bislang die Kartenzahlung als Alternative zum Bargeld einen einsamen Podestplatz für sich reklamiert: an der Ladenkasse. Auf Basis der schnellen SEPA-Zahlung entstehen gerade in mehreren Ländern der EU Lösungen, die den besonderen Anforderungen an eine Kassensituation (Point of Sale, abgekürzt POS) Rechnung tragen. An erster Stelle steht dabei die Geschwindigkeit bei der Abwicklung des Zahlungsvorgangs und genau da liefern Instant Payments die fehlende Komponente, um mit der Kartenzahlung gleichziehen zu können.

Eine zentrale Triebfeder für diese Entwicklung ist das Bestreben auf der Händlerseite, eine unbare Alternative zu etablieren, die die Gebührenstrukturen rund um die Kartenzahlung vermeidet. Attraktiv für Händler ist eine solche Lösung auch deshalb, weil Umsetzung und Betrieb in einer schlankeren Wertschöpfungskette mit weniger beteiligten Parteien möglich sind.

Aber zum Erfolg gehören auch hier, wie so häufig, zwei; denn die Auswahl des Zahlungsmittels trifft schließlich der Kunde. Folglich muss jede neue Alternative auch für den Kunden an der Ladenkasse attraktiv sein. Handfeste Vorteile lassen sich über die Integration der Bezahlfunktion in den Apps der Handelskonzerne realisieren, wenn sie mit Loyalty-Programmen und Mehrwertdiensten verknüpft wird.

Als Beispiel kann das Design für ein Händlerbasiertes Instant Payment am POS (HIPPOS) des deutschen Einzelhandelsverbands stehen, das als branchenübergreifendes Referenzmodell entwickelt und von der Normierungsorganisation GS1 kuratiert wird.

Abb. 2 – Schematisierte Funktionsweise von HIPPOS



### Gehälter im Nu gezahlt

Das Produkt Instant Payments wurde zum Start im SEPA-Raum zunächst an den Bedürfnissen von Retail-Kunden ausgerichtet. Nach der Einführung entdecken nun aber auch Corporates die schnelle SEPA-Zahlung für sich. Das Interesse ist seit dem Start im November 2017 kontinuierlich angestiegen. Auch wenn die aktuell geltenden Betragsgrenzen in Höhe von 15.000 EUR die Anzahl möglicher Anwendungsfälle noch limitieren mögen, ist insbesondere in den Treasury-Abteilungen die Nachfrage in den letzten Monaten sprunghaft angestiegen. Das Interesse gründet neben der generell sofortigen Verfügbarkeit von Eingängen auch auf bestimmten Geschäften, bei denen die Zahlung an fixe Termine gebunden ist. Die Aussicht, Gehälter am Tag der Fälligkeit anweisen zu können, ist gerade für große Konzerne mit Tausenden oder gar Zehntausenden Angestellten verlockend. Denn ist die Gehaltszahlung vertraglich zu einem festen Tag eines jeden Monats mit der Belegschaft vereinbart, kann die Abhängigkeit vom Kalender eine teure Fessel sein. Die Berücksichtigung von Sonn- und Feiertagen führt dann nämlich dazu, dass der Gehaltslauf nicht nur einen, sondern ggf. mehrere Tage vor dem vereinbarten Termin angewiesen werden muss. Um die Fälligkeiten zu berücksichtigen, müssen folglich Millionen von Euro bereits Tage vorher auf die Reise geschickt werden. Neben dem Zinsverlust ist hierbei die Mühe, eine Terminierung wichtiger Transfers nicht nur an deren Fälligkeit, sondern auch am Kalender festzumachen, nicht mehr zeitgemäß. Denn neben der Planung der Ausgänge müssen zusätzlich die dafür notwendigen Guthaben für die Ausführung über das Treasury verfügbar gemacht werden, wodurch auch hier der gleiche Terminierungsaufwand anfällt.

Und allein im Treasury-Umfeld bestehen noch viele weitere Anwendungsfälle, bei denen Terminzahlungen Teil der vertraglichen Grundlage sind, so beispielsweise bei Sicherungsgeschäften für Währungen, Zinsen oder Rohstoffe.

Um jedoch sehr interessierte in glückliche Kunden zu verwandeln und so an sich fester binden zu können, sind sowohl bei den Unternehmen als auch bei den Kreditinstituten noch zahlreiche Hausaufgaben zu erledigen. Abläufe und Systeme in den Finanzbereichen der Corporates sind regelmäßig noch nicht darauf abgestimmt, mit Realtime-Zahlungen umzugehen. Das trifft auch auf den Transportweg von Zahlungen, Nachrichten und Kontoauszügen mittels Dateiaustausch zu. Schließlich wurden die in Deutschland gebräuchlichen Verfahren für die Firmenkunden rund um das Versenden von Batchdateien konzipiert. Letztlich müssen auch Kreditinstitute die bestehenden Electronic-Banking-Angebote so weit anpassen, dass sie Instant-Payment-fähig werden.

### Ausblick

In der Tat hat der Bankzahlungsverkehr durch die Entwicklungen der letzten Jahre dramatisch in der Breite möglicher Einsatzszenarien hinzugewonnen und schließt damit zur Kartenzahlung in wichtigen Feldern auf, ohne dabei das im Vergleich schlankere Setup einzubüßen. Denn nach wie vor sind Kartenzahlungen komplexer in den Abläufen, binden eine größere Anzahl beteiligter Parteien in die Wertschöpfung ein und erfordern die Beachtung vieler, umfangreicher Regularien.

Instant Payments sind bereits heute eine Realität. Die Infrastruktur wird 2019 eine geografische Reichweite europäischen Ausmaßes und in den jeweiligen Ländern eine flächendeckende Erreichbarkeit von Bankkonten realisieren.

Also rosige Aussichten für die von der Niedrigzinsphase arg gebeutelte Kreditwirtschaft? Nicht ganz, denn mit der EU-Richtlinie PSD2 erzwingt der Regulierer eine Marktöffnung. Mit anderen Worten: Die neuen, schnelleren Gleise für den Bankzahlungsverkehr sind zwar verlegt, der Zugverkehr wird jedoch nicht mehr zwingend und exklusiv – so wie in der Vergangenheit – durch die Kreditwirtschaft

bereitgestellt. Damit fällt das Monopol, Zahlungsverkehrsprodukte exklusiv anbieten zu können.

Hat die Einführung von Instant Payments das Potenzial, die Marktanteile zugunsten des Bankzahlungsverkehrs spürbar zu verschieben? Das Potential ist ganz sicher vorhanden, der Erfolg jedoch kein Selbstläufer: Um die Chancen, die Instant Payments für den Bankzahlungsverkehr schaffen, auch zu nutzen, müssen Kreditinstitute Geld in die Hand nehmen, um die Adaptionrate in der Kundschaft zu beschleunigen.

Im Sinne des Konsumenten bedeutet das neben einer sinnvollen Bepreisung, vor allem in Anwendungsfälle zu investieren, die Mehrwert schaffen und dies mit einer komfortableren Nutzererfahrung zu kombinieren. Zahlungen mittels eines Alias, wie beispielsweise der E-Mail-Adresse oder Handynummer, zu ermöglichen und damit das sperrige Thema IBAN im Kundeninterface zu verbergen, wäre allein schon ein großer Schritt beim Basisprodukt.

Um das Angebot für die Corporate-Kunden attraktiv zu gestalten, müssen die bestehenden Produkte und Kommunikationskanäle für Instant Payments ausgebaut werden.

### Sprechen Sie uns an

Die multidisziplinäre, fachliche und technische Expertise von Deloitte sowie das weitreichende Verständnis über veränderte Kundenerwartungen und -bedürfnisse hinsichtlich der Customer Experience bieten die Möglichkeit zur Feststellung des eigenen Reifegrads; zielgerichtete Studien und Befragungen von allen Marktteilnehmern ermöglichen ein individualisiertes Benchmarking von der Strategie bis zur technischen und fachlichen Umsetzung.

\* Quelle: EHI Retail Institute, Studie „Online Payment 2018“.

# Usecase – Digitalisierung der Rechnungszahlung

Das folgende Szenario für die Zahlung auf Rechnung umreißt aus Sicht des Retailkunden das noch schlummernde Potenzial, wenn Digitalisierung weiter gedacht wird:

Dienstag, 8:30 Uhr, Bernhard, 26, pendelt im Zug zur Arbeit. Biep – eine neue Mitteilung erscheint auf dem Handy, zwei Rechnungen sind eingetroffen: Der Zahnarzt ruft 1.500 EUR für das kürzlich eingesetzte Zahnimplantat auf und der Fahrradladen 450 EUR für die Unfallreparatur der Rennmaschine. Mit einem Wisch ist bereits der „Terminkalender“ geöffnet und gibt den Blick über den Finanzstatus frei. Die Fieberkurve des Kontostands seit der letzten Gehaltszahlung, aber auch die Projektion nach vorne unter Berücksichtigung schon eingeplanter Belastungen und Eingänge ermöglichen die kos-

tenoptimierte Platzierung der Rechnungen im Geldstrom. Ein Kinderspiel, aber manuelles Eingreifen ist gar nicht nötig, denn der App-Vorschlag hat das in Verbindung mit hinterlegten Präferenzen des Nutzers bereits berücksichtigt. Die Rechnung des Fahrradladens wird zum Ende des Zahlungsziels über das Konto bei Bank A angewiesen. Allein ein weiterer Tap ist notwendig und schon werden automatisch alle Zahlungsinformationen, Rechnungsdetails sowie der spätestmögliche Zahltermin in die Banking-App übernommen. Gleichzeitig ist die Rechnung mit Tags und Metadaten kategorisiert archiviert.

Bei der Zahnarztrechnung sieht es bis zum nächsten Gehaltseingang nicht ganz so gut aus. Charmant wären eine Teilzahlung von 500 EUR sofort und den Rest nach dem nächsten Gehaltseingang. Per Tap sind direkt im Kontext der Rechnung die schriftliche Kontaktaufnahme mit der Arztpraxis möglich und der Vorschlag ebenso schnell verschickt. Schon am Nachmittag ist die Rückbestätigung der Praxis im Posteingang und die beiden Teilzahlungen sind mittels Knopfdruck inklusive der Rechnungsdaten terminiert in der Banking-App eingestellt.

Diese beispielhaften Anwendungsfälle allein machen im Vergleich zur geübten Praxis bereits klar, dass die Digitalisierung rund um die Prozesse der Rechnungszahlung noch längst nicht angekommen ist. Auch wenn schicke Webanwendungen und die Portierung auf mobile Endgeräte enormen Fortschritt vorgaukeln: Die Arbeitsschritte beim Bezahlen von Rechnungen haben sich für Konsumenten seit der Ära von BTX in den 1980er-Jahren im Kern kaum geändert.

Rechnungen erreichen ihre Empfänger nach wie vor allzu oft auf Papier und das per Post. Dass Unternehmen – zumindest die großen – alternativ auch elektronische Kopien per Download in Kundenportalen anbieten, macht die Sache nur unwesentlich besser. Anwendungs- und Medienbrüche zwingen dem Kunden trotzdem schon im Standardfall viele manuelle Arbeitsschritte rund ums Bezahlen und Verwalten von Ausgaben ab. Folglich ist die Bearbeitung, auch weil räumlich und zeitlich verteilt, ein eher aufwendiges Geschäft. Im Reklamationsfall oder gar bei Zahlungsstörungen steht als Kommunikationskanal zwischen Zahler und Empfänger das Telefon oder gar die Briefpost.

Diese Arbeitsschritte machen das enorme Potenzial einer digitalen Plattform, die die gesamte Prozesskette über alle beteiligten Parteien End-to-End integrieren kann, unmittelbar anschaulich. Die Vorteile liegen dabei auf beiden Seiten des Prozesses, also profitieren sowohl der Zahler wie auch der Zahlungsempfänger.

# Ihre Ansprechpartner

**Frank Thiele**

Partner

Tel: +49 (0)511 3023 3306

Mobil: +49 (0)173 6114 657

fthiele@deloitte.de

**Jano Koslowski**

Director

Tel: +49 (0)211 8772 3127

Mobil: +49 (0)173 6163 339

jkoslowski@deloitte.de

**Marc Schmitt**

Senior Manager

Tel: +49 (0)69 97137 344

Mobil: +49 (0)151 5800 4372

maschmitt@deloitte.de

## Deloitte.

Die Deloitte GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft („Deloitte“) als verantwortliche Stelle i.S.d. EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und, soweit gesetzlich zulässig, die mit ihr verbundenen Unternehmen und ihre Rechtsberatungspraxis (Deloitte Legal Rechtsanwaltsgesellschaft mbH) nutzen Ihre personenbezogenen Daten (insbesondere Name, E-Mail-Adresse, Kontaktdaten etc.) im Rahmen individueller Vertragsbeziehungen sowie für eigene Marketingzwecke. Sie können der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten für Marketingzwecke jederzeit durch entsprechende Mitteilung an Deloitte, Business Development, Kurfürstendamm 23, 10719 Berlin, oder [kontakt@deloitte.de](mailto:kontakt@deloitte.de) widersprechen sowie ihre Berichtigung oder Löschung verlangen, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen.

Diese Veröffentlichung enthält ausschließlich allgemeine Informationen, die nicht geeignet sind, den besonderen Umständen des Einzelfalls gerecht zu werden, und ist nicht dazu bestimmt, Grundlage für wirtschaftliche oder sonstige Entscheidungen zu sein. Weder die Deloitte GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft noch Deloitte Touche Tohmatsu Limited, noch ihre Mitgliedsunternehmen oder deren verbundene Unternehmen (insgesamt das „Deloitte Netzwerk“) erbringen mittels dieser Veröffentlichung professionelle Beratungs- oder Dienstleistungen. Keines der Mitgliedsunternehmen des Deloitte Netzwerks ist verantwortlich für Verluste jedweder Art, die irgendjemand im Vertrauen auf diese Veröffentlichung erlitten hat.

Deloitte bezieht sich auf Deloitte Touche Tohmatsu Limited („DTTL“), eine „private company limited by guarantee“ (Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach britischem Recht), ihr Netzwerk von Mitgliedsunternehmen und ihre verbundenen Unternehmen. DTTL und jedes ihrer Mitgliedsunternehmen sind rechtlich selbstständig und unabhängig. DTTL (auch „Deloitte Global“ genannt) erbringt selbst keine Leistungen gegenüber Mandanten. Eine detailliertere Beschreibung von DTTL und ihren Mitgliedsunternehmen finden Sie auf [www.deloitte.com/de/UeberUns](http://www.deloitte.com/de/UeberUns).

Deloitte erbringt Dienstleistungen in den Bereichen Wirtschaftsprüfung, Risk Advisory, Steuerberatung, Financial Advisory und Consulting für Unternehmen und Institutionen aus allen Wirtschaftszweigen; Rechtsberatung wird in Deutschland von Deloitte Legal erbracht. Mit einem weltweiten Netzwerk von Mitgliedsgesellschaften in mehr als 150 Ländern verbindet Deloitte herausragende Kompetenz mit erstklassigen Leistungen und unterstützt Kunden bei der Lösung ihrer komplexen unternehmerischen Herausforderungen. Making an impact that matters – für rund 286.000 Mitarbeiter von Deloitte ist dies gemeinsames Leitbild und individueller Anspruch zugleich.