

Rückantwort

Handelsverband Deutschland - HDE
 z. H. Ulrich Binnebößel
 Am Weidendamm 1A
 10117 Berlin

EHl-ERH-KARTE 2017

Telefax: 030/72 62 51 88
 email: binneboessel@hde.de

Kartengestützte Zahlungssysteme im Einzelhandel

(Jahreserhebung des EHI Retail Institutes Köln, Februar/März 2017)
 Der Fragebogen wird zur vertraulichen Bearbeitung an das EHI übergeben

BASISINFORMATIONEN

Die folgenden Angaben betreffen

Branche: _____

Betriebstyp: _____

Jahresumsatz: _____
 (ca. **brutto in €** im Jahre 2016)

Verständlicherweise sind nur getrennte branchen- und betriebstypenbezogene Angaben wirklich von Wert, also z. B. für City-Warenhäuser, Textilkaufhäuser, Textilmärkte, Schuh- und Sportartikelfachgeschäfte bzw. -märkte, Elektrofachmärkte, Bau- und Heimwerkermärkte, Parfümerien usw. Für den Lebensmittelhandel sollen Discounter, Supermärkte (bis 2.500 qm VKF), große Supermärkte (bis 5.000 qm VKF) sowie SB-Warenhäuser (ab 5.000 qm VKF) unterschieden werden.

Aus diesem Grunde bitten wir Sie, zu verdeutlichen, auf welche Branche bzw. welchen Betriebstyp sich die nachfolgenden Angaben beziehen.

Absender:

Unternehmen: _____

Anschrift der
 Zentrale: _____

Ansprechpartner
 für Rückfragen: _____ Tel: _____ email: _____

Ihre Angaben werden selbstverständlich streng vertraulich behandelt und ausschließlich anonymisiert verwertet.

I. ZAHLUNGSARTEN und UMSATZANTEIL

1. Welche **Anteile am Umsatz**

entfallen derzeit auf die folgenden Zahlungsarten in Ihrem Unternehmen?

	Umsatzanteil
Bar	_____ %
ec-Lastschriftverfahren (Debitkarten/ec-Karten + <u>Unterschrift</u>)	_____ %
electronic cash/girocard (Debitkarten/ec-Karten + <u>PIN</u>)	_____ %
MAESTRO bzw. V PAY (überwiegend internat. Debitkarten + <u>PIN</u>)	_____ %
Kreditkarten (VISA, MasterCard, Amex, Diners...)	_____ %
eigene Kundenkarte <u>mit</u> Zahlungsfunktion (Handelskarte)	_____ %
Rechnung/Überweisung	_____ %
Finanzkauf (Kauf-/Absatzfinanzierung)	_____ %
Andere (Gutschein, Gutschrift, Scheck oder Sonstiges)	_____ %

Summe = Umsatzanteil Gesamt	100 %

2. Der **Durchschnittsbetrag**

(= Kaufbetrag pro Kunde) in unserem Unternehmen beträgt

_____ € (Gesamt, über alle Bezahlarten) _____ € bei Barzahlung
 _____ € bei Kreditkarte _____ € bei ec-Lastschrift _____ € bei girocard

3. Welche **Bezahlungsmöglichkeiten** haben Ihre Kunden **beim Verkauf via Internet** (falls angeboten) und wie stark (Anteil in % des Internet-Umsatzes) werden diese genutzt?

() Rechnung/Überweisung _____ % () Kreditkarte _____ %
 () PayPal _____ % () Lastschrift/Bankeinzug _____ %
 () Vorkasse _____ % () Ratenkauf/Finanzierung _____ %
 () Nachnahme _____ % () Sofortüberweisung _____ %
 () Amazon Payments _____ % () paydirekt _____ %
 Sonstige (giropay, Kundenkarte, Barzahlung vor Ort etc.)
 () _____ _____ % () _____ _____ %

II. Angaben zu **GIROCARD/(ELECTRONIC CASH)** (Karte plus PIN)

1. Mit welchem/n **Netzbetreiber/n** wickeln Sie **girocard/electronic cash** ab?

Netzbetreiber 1: _____ ca. Anteil Transaktionen in % _____

Netzbetreiber 2:: _____ ca. Anteil Transaktionen in % _____

2. Wir haben im Jahr 2016 folgende (technische) **Probleme** festgestellt:

☐ Ausfälle bei der Verfügbarkeit des Systems (Kartenabwicklung nicht möglich)

mit Karten folgender Bankengruppe(n): _____

_____ (Zeitraum/Zeitpunkt)

☐ Zeitliche Verzögerungen bei der Zahlungsabwicklung (lange Systemantwortzeiten)

☐ Schwierigkeiten der Kunden bei der Bedienung des Systems

☐ Sonstige Probleme _____

☐ Keine Schwierigkeiten festzustellen/Systeme arbeiten ohne Beanstandungen

3. Seit 1.11.2014 gibt es keine festen „**Autorisierungsgebühren**“ mehr für girocard/ electronic cash-Zahlungen (früher 0,3%, mind. 8 ct) – diese sind seitdem zu verhandeln. Wie haben Sie die **Verhandlungen** geführt?

☐ Eigenverhandlung / wir haben die neuen Konditionen direkt mit den verschiedenen Kopfstellen der Kreditwirtschaft ausgehandelt

☐ Mandaterteilung, und zwar an

☐ Netzbetreiber

☐ Einkaufsverbund

☐ Hausbank

☐ Händlervereinigung

☐ Sonstige: _____

4. Mit welchen **Gebühren** werden aktuell girocard/electronic cash-Zahlungen Ihres Unternehmens bepreist (insbesondere seit im Jahr 2015 erfolgten MIF-Deckelung auf 0,2% v. Umsatz)?

Es wurden im Mittel Autorisierungsgebühren in Höhe von

_____ % v.U. mindestens. _____ ct pro Transaktion vereinbart

Es wurden ausschließlich

a) prozentuale Autorisierungsgebühren in Höhe von _____ % v.U. vereinbart

b) Stückgebühren in Höhe von _____ ct pro Transaktion vereinbart

Es fallen zusätzlich Netzbetreiberkosten von _____ % v.U. bzw. _____ ct pro Transaktion an?

III. Angaben zu **ELEKTRONISCHEN LASTSCHRIFTVERFAHREN** (Karte plus Unterschrift)

1. **Wie und mit wem** (Name bitte angeben) wickeln Sie **ec-Lastschriftverfahren** ab?

() mit Dienstleister _____ inkl. "Zahlungsgarantie/Ausfallversicherung"

Gebühr für die „Ausfallversicherung“ _____ % vom Umsatz bzw. _____ ct pro TA

() mit Dienstleister _____ ohne "Zahlungsgarantie/Ausfallversicherung"

() mit Händler-Sperrdatei-Austausch () Lastschriftverfahren in Eigenregie

2. Wieviele **echte Zahlungsausfälle** (Verlust) hatten Sie als **Anwender eines ec-Lastschriftverfahrens ohne Zahlungsgarantie** in den letzten 12 Monaten?
(Welcher Betrag wurde als uneinbringlich ausgebucht?)

_____ Ausfälle mit einem Verlust in Höhe von _____ **Euro**

3. Bei wievielen Zahlungen im Lastschriftverfahren erfolgte die Gutschrift des Betrages erst nach Wiedereinreichung der Lastschrift oder nach Mahnungen und/oder Inkassomaßnahmen Ihrerseits bzw. eines von Ihnen beauftragten Unternehmens? (**Vorläufige Ausfälle**)

_____ Fälle mit einem Betrag in Höhe von _____ **Euro**

4. Wie sehen Sie die Zukunft des **ec-Lastschriftverfahrens (ELV)** in einem seit Dezember 2015 gebührenregulierten Markt?

() die Dualität von girocard/electronic cash und ELV ist weiterhin unverzichtbar.

() der Anteil gesicherter girocard/electronic cash-Transaktionen wird nun ausgebaut.

() das ELV wird als Backup-Lösung bei technischen Problemen beibehalten.

() wir werden ELV ganz einstellen und uns auf girocard/electronic cash konzentrieren.

IV. Angaben zu **MAESTRO/V PAY** (Debitprodukte von MC/VI plus PIN)

1. Welche **Gebühren** zahlen Sie aktuell für die Akzeptanz von Maestro und V PAY?

a) Maestro (mit Karten deutscher Kunden) _____ % vom Umsatz, mind. _____ ct

b) Maestro (mit Karten ausländischer Kunden) _____ % vom Umsatz, mind. _____ ct

c) V PAY (mit Karten deutscher Kunden) _____ % vom Umsatz, mind. _____ ct

d) V PAY (mit Karten ausländischer Kunden) _____ % vom Umsatz, mind. _____ ct

2. Der **Anteil der Maestro/V PAY-Zahlungen** wird bei uns mittelfristig (bis 2020)...

() deutlich steigen () leicht steigen () konstant bleiben () sinken

V. Angaben zu KREDITKARTEN

1. Welche **Kreditkarten** werden in Ihrem Unternehmen akzeptiert? Wie hoch ist deren jeweiliger **Anteil** an den gesamten Kreditkartenumsätzen und -transaktionen?

() VISA Anteil: _____ % vom Umsatz _____ % der TA'en

() Mastercard Anteil: _____ % vom Umsatz _____ % der TA'en

() American Express Anteil: _____ % vom Umsatz _____ % der TA'en

() Sonstige Anteil: _____ % vom Umsatz _____ % der TA'en

Sonstige: () Diners Club () JCB () China Union Pay/CUP () Discover

2. Welche **Disagio**-Sätze haben Sie (mit wem) vereinbart? Für die Abwicklung von...

a) VISA _____ % vom Umsatz mit _____ (ConCardis/B+S etc.)

b) Mastercard _____ % vom Umsatz mit _____ (ConCardis/B+S etc.)

c) American Express _____ % vom Umsatz mit _____ (ConCardis/B+S etc.)

Wir sind bereits auf ein sog. **IC++ Vertragsmodell** gewechselt: () ja () nein

3. Wurden Sie nach der **MIF-Regulierung (InterChange-Deckelung auf 0,3 %)** mit neuen Gebühren konfrontiert? Wurden Anpassungen vorgenommen?

() ja seitens der Kartenorganisationen: _____
 _____ (Art und Höhe)

() ja, seitens der Acquirer: _____
 _____ (Art und Höhe)

4. Welchen **Effekt** haben die **reduzierten Gebühren** für Ihr Unternehmen?

() Kreditkartenanteil steigt () Kreditkarten werden bereitwilliger akzeptiert

() keine Veränderungen () Sonstiges: _____

5. Wie das jüngste Beispiel ConCardis zeigt, trennt sich die Deutsche Kreditwirtschaft allmählich von Teilen der **Payment-Prozesskette** und veräußert diese an internationale Investoren. Wie beurteilen Sie diese **Neuordnung des ganzen Payment-Umfelds**?

() positiv, da wir viele Dienstleistungen künftig aus einer Hand erhalten können.

() positiv, da wir internationale Synergien nutzen können.

() negativ, da das Vertrauensverhältnis leidet.

() negativ, da die Konzentration immer weiter fortschreitet und künftig wenige große Anbieter die Marktpreise bestimmen könnten.

VI. Angaben zu **KUNDENKARTEN/GUTSCHEINKARTEN**

1. Zunächst eine Frage zur **Nutzung von Kundenkarten** (Mehrfachnennungen möglich):
In unserem Unternehmen wird...

- ☐ keine Kundenkarte eingesetzt.
- ☐ die Karte einer Händler-/Citygemeinschaft genutzt; welche? _____
- ☐ eine unternehmensübergreifende Bonuspunktekarte (Payback, Deutschlandcard, bsw Bonus & Club etc.) eingesetzt;
welche? _____
- ☐ eine einfache Club- oder Servicekarte ohne Rabatt- oder Zahlungsfunktion eingesetzt.
- ☐ eine eigene Karte mit Bonus- bzw. Rabatt-, aber ohne Zahlungsfunktion genutzt.
- ☐ eine eigene Karte mit Zahlungsfunktion eingesetzt.
- ☐ eine eigene Karte mit „echter“ Kreditfunktion (revolving credit) eingesetzt.
- ☐ eine Co-branding-Karte eingesetzt (unser Unternehmenslogo auf einer MasterCard, Visa- oder Amex-Karte).

2. Ihre **Meinung zu Kundenkarten**

Positive Effekte für das Marketing	 ☐	 ☐	 ☐
Gutes Instrument der Kundenbindung	 ☐	 ☐	 ☐
Gezielte Kundenansprache	 ☐	 ☐	 ☐
Vereinfacht Rabattierung	 ☐	 ☐	 ☐
Alternatives Zahlungsinstrument	 ☐	 ☐	 ☐
Gutes Instrument der Absatzfinanzierung (ermöglicht dem Kunden Kauffinanzierung)	 ☐	 ☐	 ☐

3. Wir nutzen **Gutscheinkarten („gift cards“)** wie folgt (Mehrfachnennungen möglich):

- ☐ Ausgabe/Akzeptanz eigener Gutscheinkarten _____ € (ges. Ausgabewert)
- ☐ Ausgabe fremder Gutscheinkarten _____ € (ges. Ausgabewert)
- ☐ Akzeptanz fremder Gutscheinkarten
- ☐ weder Ausgabe noch Akzeptanz eigener oder fremder Gutscheinkarten
- ☐ Vermarktung/Verkauf eigener Gutscheinkarten durch Dritte

VII. Angaben zur **TECHNIK**

1. Welche **Kartenlesegeräte (Terminals/PIN Pads)** setzen Sie überwiegend ein?

☐ keine, nutzen (Einzugs-)Leser an der Kassentastatur/am Bildschirm

☐ Hardware folgender Hersteller (z.B. CCV/EL-ME/Trintech/Giesecke & Devrient, ICP, Ingenico, Krone/Thales/Hypercom/Verifone, REA etc.), (nur falls bekannt: Typ)

_____ Anzahl der Geräte im Gesamtunternehmen: _____

_____ Anzahl der Geräte im Gesamtunternehmen: _____

☐ Softwareterminals mit _____ (PIN-Pad/Hersteller) Anzahl: _____

2. Welche für die Zahlung oder Kundenbindung per Karte relevanten **Änderungen** planen Sie **an Ihren Kassen**?

☐ unsere Kassen/Kartenlesegeräte sind für die Anforderungen der Zukunft gerüstet

☐ unsere technische Ausstattung wird sich ändern

☐ kurzfristig (in 2017) ☐ mittelfristig (bis 2019) ☐ langfristig (nicht vor 2020)

Wie wird sich die Abwicklungstechnik an Ihren Kassen verändern?

3. **Kontaktloses Bezahlen** ist/wird in unserem Unternehmen...

☐ bereits eingeführt / pilotiert: ☐ girogo ☐ PayPass ☐ PayWave ☐ expresspay

☐ grundsätzlich möglich, da wir bereits NFC-fähige Terminals einsetzen

☐ zur Zeit nicht möglich, da wir keine NFC-fähigen Terminals einsetzen

☐ für 2017 geplant ☐ nach 2017 geplant ☐ nicht geplant ☐ wieder eingestellt

☐ mit der Einführung von **girocard-kontaktlos** besonders interessant

4. **Smart-Phones** (iPhone, Blackberry, Android etc.) werden von vielen Fachleuten als Grundlage einer neuen Bezahltechnologie-Generation angesehen. Wer wird beim mobilen Bezahlen das „Sagen“ haben?

☐ nach wie vor die Banken ☐ die Mobilfunknetzbetreiber ☐ MasterCard/Visa

☐ der Handel ☐ Apple, Google, PayPal & Co. ☐ der Kunde

5. Eine von den Banken getriebene Mobilbezahlösung auf Basis der girocard (**girocard mobil**) wird...

☐ erfolgreich sein ☐ ein Nischenprodukt werden ☐ keine Chance haben

VIII. Ihre PERSPEKTIVE

1. Im Interbankenverkehr werden schon bald sog. **Instant-Payment-Zahlungen** den Geldtransfer in Echtzeit inkl. Verfügbarkeit für den Empfänger ermöglichen. Es wird bereits daran gearbeitet, Instant-Payment auch für den Zahlungsverkehr im Handel nutzbar zu machen. Welche Vorteile könnten sich Ihrer Meinung nach aus Instant-Payment-Zahlungen für den Handel ergeben?

2. Welche drei **Bezahlverfahren** (bar, Mobile-Payment, ELV, ELV kontaktlos, girocard, girocard kontaktlos, Maestro/V PAY, Kreditkarte, Kreditkarte kontaktlos, eigene Kundenkarte mit Zahlungsfunktion, Rechnung/Überweisung) werden Ihrer Meinung nach – beginnend mit dem wichtigsten – **in fünf Jahren** in Abhängigkeit vom durchschnittlichen Einkaufsbetrag die **größte Bedeutung** haben?

- | | | | |
|--------------------------------|----------|----------|----------|
| a) Kleinbeträge (<10 Euro): | 1. _____ | 2. _____ | 3. _____ |
| b) Beträge von 10 bis 30 Euro | 1. _____ | 2. _____ | 3. _____ |
| c) Beträge von 30 bis 100 Euro | 1. _____ | 2. _____ | 3. _____ |
| d) Beträge über 100 Euro | 1. _____ | 2. _____ | 3. _____ |

3. Welche ist Ihrer Meinung nach die Instanz, die Kunden erfolgreich an **neue Bezahlverfahren** heranzuführen kann?

- | | | |
|-------------|---------------------------------|----------------------|
| () Politik | () Medien | () Kreditwirtschaft |
| () Handel | () Apple, Google, PayPal & Co. | () _____ |

4. Zum Schluß möchten wir Sie noch bitten, die **vier Bausteine erfolgreicher Zahlungssysteme** „Sicherheit und Datenschutz“, „niedrige Kosten“, „hohe Abwicklungsgeschwindigkeit“ und „Investitionsschutz/Zukunftsorientierung“ der Wichtigkeit nach zu ordnen, beginnend mit dem Aspekt, der für Ihr Unternehmen die höchste Priorität hat.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Vielen Dank für Ihre Auskünfte!