

Rückantwort

EHI Retail Institute e. V.
 z. H. Horst Rüter
 Spichernstraße 55
 50672 Köln

HDE-EHI-ERH-KARTE 2020

Telefax: 0221/57993-45
 email: rueter@ehi.org

Kartengestützte Zahlungssysteme im Einzelhandel

(Jahreserhebung des EHI Retail Institutes Köln, Februar/März 2020)

BASISINFORMATIONEN

Die folgenden Angaben betreffen

Branche: _____

Betriebstyp: _____

Jahresumsatz: _____
 (ca. **brutto in €** im Jahre 2019)

Verständlicherweise sind nur getrennte branchen- und betriebstypenbezogene Angaben wirklich von Wert, also z. B. für City-Warenhäuser, Textilkaufläden, 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	_____ %
(SEPA-)Lastschriftverfahren (<u>girocard</u> / <u>"ec"</u> -Karte + <u>Unterschrift</u>)	_____ %
girocard/(electronic cash) (<u>girocard</u> / <u>"ec"</u> -Karte + <u>PIN</u>)	_____ %
MAESTRO/V PAY/MasterCard-Debit (internat. Debitkarten + <u>PIN</u>)	_____ %
Kreditkarten (VISA, MasterCard, Amex, Diners...)	_____ %
eigene Kundenkarte <u>mit</u> Zahlungsfunktion (Handelskarte)	_____ %
Mobile Payment (nicht über vorgenannte Kredit- oder Debitkarten)	_____ %
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 (SEPA-)Lastschrift _____ € bei girocard

3. Welche **Bezahlmöglichkeiten** haben Ihre Kunden **beim Online-Handel** (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, Mobile-Payment, Barzahlung vor Ort etc.)
 () _____ % () _____ %

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

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

Netzbetreiber 1: _____ ca. Anteil Transaktionen in % _____

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

2. Wir haben im Jahr 2019 folgende (technische) **Probleme** festgestellt:

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

☐ () 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-Zahlungen (früher 0,3%, mind. 8 ct) – diese sind seitdem zu verhandeln. Wie führen Sie seitdem die **Verhandlungen** über die Gebühren?

☐ () Eigenverhandlung / wir handeln die Konditionen direkt mit den verschiedenen Kopfstellen der Kreditwirtschaft aus

☐ () Mandaterteilung, und zwar an

☐ () Netzbetreiber

☐ () Einkaufsverbund

☐ () Hausbank

☐ () Händlervereinigung

☐ () Sonstige: _____

4. Mit welchen **Gebühren** werden aktuell girocard-Zahlungen Ihres Unternehmens bepreist (insbesondere seit der im Jahr 2015 - zusätzlich zum unter Punkt 3 genannten Verhandlungsgebot - erfolgten Deckelung der Autorisierungsgebühren auf 0,2% v. Umsatz)?

Es sind zur Zeit im Mittel Autorisierungsgebühren in Höhe von

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

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

5. Der **Anteil** kontakloser und digitaler/mobiler)girocard-Zahlungen beträgt (evtl. Schätzwert)

_____ % des girocard-Umsatzes (PIN) _____ % der girocard-Transaktionen (PIN)

6. Erhalten Sie über Ihren Netzbetreiber eine getrennte **Aufstellung** konventioneller (kontaktbehafteter) girocard-Zahlungen einerseits und **kontakloser/digitaler girocard-Zahlungen** andererseits?

☐ () ja

☐ () nein

III. Angaben zu **SEPA-LASTSCHRIFTVERFAHREN (ELV)** (Karte plus Unterschrift)

1. **Wie/mit wem** (Name bitte angeben) wickeln Sie **SEPA-("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 SEPA-Lastschriftverfahrens ohne Zahlungsgarantie** in den letzten 12 Monaten?
(Welcher Betrag wurde als uneinbringlich ausgebucht?)

_____ Ausfälle mit einem Verlust in Höhe von _____ Euro

IV. Angaben zu **MAESTRO/V PAY** sowie **Debit MasterCard**

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. Für **Debit MasterCard** fallen Gebühren an _____ % vom Umsatz, mind. _____ ct

V. Angaben zu **CASH BACK/BARGELDAUSZAHLUNG AM POS**

1. Eine **Auszahlung von Bargeld** an unseren Kassen ist bis zu einem Betrag in Höhe von

_____ Euro ab einer girocard-Transaktion von mindestens _____ Euro möglich

() ja () nein

2. Das **Cash-Back-Volumen** beläuft sich bei uns auf

_____ Transaktionen mit einem Wert von

_____ Tsd. Euro

3. Welche **Gebühren** zahlen Sie aktuell für das Angebot von **Cash Back**?

_____ ct bzw. _____ % pro Transaktion

VI. 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. Unser(e) **Vertragspartner („Acquirer“)** für die Abwicklung von Kreditkarten sind

_____ (ConCardis/PAYONE/Worldline/InterCard etc.) für VISA

_____ (ConCardis/PAYONE/Worldline/InterCard etc.) für Mastercard

3. Welche Gesamtbelastung (**Disagio**, ohne Hardware) haben Sie bei Abwicklung von...

a) VISA _____ % vom Umsatz

b) Mastercard _____ % vom Umsatz

c) American Express _____ % vom Umsatz

4. Von unserem Vertragspartner wurde uns die Abrechnung nach einem **IC++ Vertragsmodell** angeboten, d. h. kein Pauschaldisagio, sondern eine flexible Abrechnung, getrennt nach Interchange, Card Scheme Fees und Acquirergebühren i.e.S.

() ja

() nein

Von dem unter 3. genannten **Disagio** entfallen danach durchschnittlich...

_____ % bei VISA _____ % bei Mastercard ... auf die **InterChange-Gebühr**

_____ % bei VISA _____ % bei Mastercard ... auf „**Card Scheme fees**“

_____ % bei VISA _____ % bei Mastercard ... auf **Acquirergebühren**

5. Der Anteil kontakloser mobiler Kreditkarten-Zahlungen beträgt (evtl. Schätzwert)

_____ % des Kreditkarten-Umsatzes _____ % der Kreditkarten-Transaktionen

6. Erhalten Sie über Ihren Acquirer/Vertragspartner eine getrennte **Aufstellung** konventioneller (kontaktbehafteter) Kreditkarten-Zahlungen einerseits und **kontakloser mobiler Kreditkarten-Zahlungen** andererseits?

() ja

() nein

VII. 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. Welche **Perspektiven** ergeben sich für Kundenkarten **durch mobile Zahlungssysteme**?

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

- () Ausgabe/Akzeptanz eigener Gutscheinkarten
mit einem gesamten Ausgabevolumen in Höhe von _____ €
- () Ausgabe fremder Gutscheinkarten
mit einem gesamten Ausgabevolumen in Höhe von _____ €
- () Akzeptanz fremder Gutscheinkarten
insbesondere welcher Partner: _____
_____ (Ranking nach Ausgabevolumen)
- () weder Ausgabe noch Akzeptanz eigener oder fremder Gutscheinkarten
- () Vermarktung/Verkauf eigener Gutscheinkarten durch Dritte

VIII. 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, Ingenico, Atos/Yomani, REA, Hypercom/Verifone etc.), (nur falls bekannt: Typ)/Anzahl/Einführungsjahr

_____ Anzahl Geräte im Unternehmen: _____ eingeführt: _____

_____ Anzahl Geräte im Unternehmen: _____ eingeführt: _____

☐ 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 2020) ☐ mittelfristig (bis 2022) ☐ langfristig (nicht vor 2023)

Wie wird sich die Abwicklungstechnik an Ihren Kassen verändern?

3. **Kontaktloses Bezahlen** via **NFC-Technologie** ist/wird in unserem Unternehmen...

☐ bereits eingeführt

☐ für 2020 geplant ☐ nach 2020 geplant ☐ nicht geplant ☐ wieder eingestellt

4. Unsere **Kassen-/Bezahlinfrastruktur** ist...

☐ mit QR-Code-Leser ausgestattet ☐ nicht mit QR-Code-Leser ausgestattet

5. **Mobiles Bezahlen** via QR-/Strichcode mit SmartPhone ist/wird in unserem Unternehmen...

☐ für 2020 geplant ☐ nach 2020 geplant ☐ nicht geplant

☐ bereits eingeführt/pilotiert, und zwar für folgende Anwendungen:

☐ Payback Pay ☐ Bluecode ☐ EDEKA/netto-App ☐ Alipay ☐ WeChatPay

☐ Sonstige: _____

6. **Mobile Kassen und mobiles Kassieren** sind bei uns ...

☐ im Echtetrieb ☐ pilotiert ☐ konzipiert ☐ nur Idee ☐ verworfen/abgelehnt

IX. Ihre PERSPEKTIVE

1. Der **Zahlungsverkehr** an den Kassen des Einzelhandels ist durch die Einführung neuer Bezahloptionen (kontaktloses und mobiles Bezahlen, neue Kartenprodukte wie Debit MasterCard, neue Techniken wie NFC/QR) deutlich **komplexer** geworden. Wie stellen Sie sicher, dass das Kassieren in Zukunft schnell und störungsfrei abläuft und Ihre Kunden am Ende glücklich die Einkaufsstätte verlassen?

2. Welche drei **Bezahlverfahren** (bar, Mobile-Payment, ELV, girocard, girocard kontaktlos, MasterCard/Visa Debit, 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) Hohe Beträge über 100 Euro | 1. _____ | 2. _____ | 3. _____ |

3. Wird es gelingen, **europäische Zahlungsverkehrslösungen** (insbesondere auch als Gegengewicht zu den von US-amerikanischen Großunternehmen und aufkommenden asiatischen Playern angebotenen Schemes) erfolgreich zu positionieren?

() nein, europäische Lösungen haben mittel- bis langfristig keine Chance

() ja, aber nur wenn ganz schnell große, marktfähige Lösungen geschaffen werden

() gar nicht nötig, denn gerade nationale Verfahren wie girocard sind bestens positioniert und vollkommen ungefährdet.

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!