

Wortmeldungen aus dem Publikum vom 07.02.2018	
Payment im Wandel	
Bezahlen in der Bahn	Warum hat die DB die girocard Zahlung aus den Zügen verbannt?
	Hätte die Bahn ohne die PSD2 das Surcharging bei KK auch zurück genommen??
	Wann kann man sein Bahnticket mit Paydirekt bezahlen?
	Was macht die Bahn bei fehlender Kontodeckung?
Beispiel USA	Hat denn bei dem zitierten Amerikaner tatsächlich der Händler die Hoheit über seine Kunden?? In Fällen von reklamiertem ‚Käuferschutz‘ ist das nicht der Fall!
	Ist der dt. Handel dann auch bereit zu zahlen was die US Unternehmen an Kosten / Interchange einfordern?
	Vielleicht sollte man das Bezahlen mit Karte incentivieren so wie es beispielsweise bei Bezahl-Apps der Fall ist (siehe Payback Pay) ...
	Zukunft oder Trend Revolving / Small Installments auf der Issuer-Seite?
	These: 2018 wird den Durchbruch für kontaktlose Zahlungen bringen und der Treiber dafür wird die girocard sein.
	Ich verstehe die Diskussion nicht wirklich, ...nur Probleme und Ängste. Wo ist die Lösung oder die Zukunft?
Bezahlen im Reich der Mitte	
Überwachung/ Datenschutz	Wurde in der Studie auch mal nach dem Datenschutz für die Kunden gefragt? Das ist doch das Thema in D respektive EU. Da ist der Datenschutz einfach groß.
	FAZ im letzten Herbst „China plant die totale Überwachung“- inkl. Zugriff auf Alipay Payment Daten. Wird das in der Studie überhaupt nicht betrachtet?
	Die Informationen von Alipay fließen ja in das Social scoring System Sesame Credit ein - wird elektronisches Bezahlen zum Überwachungstool?
	<i>Shunyao Yan: There is always two, if not more, sides of a story. The data used for Sesame Credit are those customers agree to give away (customers need to consent to an agreement including data sharing before they use a service provided by Alipay or other payment provider). In this sense, I would say the "monitor" only covers the area that customers allow it to.</i>
Fragen an Bundesbank / Kommentar zur Bundesbank	Gibt es einen speziellen Grund dafür, dass sich die Bundesbank um den Zahlungsmarkt in China kümmert?
	Frage an die Buba: Wie unterstützt die Bundesregierung konkret die Anbieter und Kunden hierzulande, um vergleichbare Bedingungen zu schaffen wie in China?
	Die Buba hat offensichtlich NULL verstanden, dass es nicht reicht, den Marktteilnehmern die Verantwortung zuzuschieben. Wo bleiben regulatorischen Leitplanken?
Fragen/Anmerkungen zu europäischem / einheitl. dt. Modell	
	Gibt es keine Chance für ein Made in Europe Alipay oder Wechat? Zusammen mit Frankreich, Benelux, Scandinavien und Italien als Startpunkt ?

	<p>Wouldn't it be time to start rethinking the european payment structure? If we don't organize ourselves others will take over...</p> <p><i>Shunyao Yan: I do appreciate this question is in English but I think that is the question for all the delegates to think about.</i></p>
	<p>Wir haben in Deutschland die DK. Steht die DK nicht in der Pflicht ein einheitliches System zu schaffen (z.B paydirekt am POS, Zusammenarbeit mit girocard etc.)</p>
	<p>Gibt es für Wechat vergleichbare Regeln bzgl. Transaktionsgrenzen? In der EU fordert dies das Zahlungsdienstegegesetz.</p> <p><i>Shunyao Yan: Yes. There are comparable regulations for third party payment providers in China. Please find an English summary of a recent one here: https://www.hlmediacomms.com/files/2016/02/China-regulates-online-payment-business-of-non-bank-players-.pdf.</i></p>
Fragen zum Modell in China	<p>Ist die Anzahl der Akzeptanzstellen für Credit und Debit Cards in China speziell in den Städten zurückgegangen?</p> <p><i>Shunyao Yan: For now, there is no evidence showing that acceptance points of credit card and debit cards are declining. Those retailers accept card before are now still accepting cards. They are taking mobile payment as an additional channel of payment, not totally relying on it.</i></p>
	<p>Was kosten die payment services in China den Händler und den Kunden?</p> <p><i>Shunyao Yan: Transaction fee will be charged on merchant but not on customer. If a transaction is paid by card, the merchant need to pay around 0.6% transaction fee; if a transaction is paid by mobile payment such as Alipay, the transaction fee is always lower (i.e. 0.55% now).</i></p>
Technische Fragen	<p>Bedeutet das dann, dass wir bald schon Payment auch in WhatsApp erwarten dürfen?</p> <p><i>Shunyao Yan: WhatsApp just launched their payment services in India :).</i></p>
	<p>is there a payment-source which is used in alipay/wechat? creditcard?</p> <p><i>Shunyao Yan: Users can directly put money into Alipay/Wechat Pay account using debit card or prepaid phone card. User can also link bank accounts (either debit card or credit card) to Alipay/Wechat Pay account, then for every transaction Alipay/Wechat Pay will send transaction request to the corresponding bank.</i></p>
	<p>Ist Instant (A2A) und Open API die letzte Chance für Banken ihre (technische) Verbindung zu Ihren Kunden nicht zu verlieren? vgl. China.</p> <p><i>Shunyao Yan: There are several banks rolling out open API. Most of them are also launching the similar online payment business, including instant A2A. And people still go for online banking when transfer large amount of money.</i></p>
Omnichannel	
Gravis	<p>Wie wurde die ROPO Rate von 74% ermittelt?</p>
Bettzeit GmbH	<p>Gerade eine Matratze will ich doch vor dem Kauf probieren?</p> <p>Braucht es nicht für den Online-Kauf einer Matratze zumindest einen "Browser-Shop", um die verschiedenen Matratzentypen, -Stärken und -Marken auszuprobieren?</p> <p>Was passiert denn mit Matratzen, auf denen jemand 100 Nächte probegeschlafen hat und die zurückgehen???</p> <p>Wie viele Matratzen werden im Durchschnitt tatsächlich zurück geschickt?</p>

REWE	<p>Wie lang dauert denn die Lieferung der Lebensmittel?</p> <p><i>Christina Hammerath: Wir benötigen je nach freien Zeitfenstern einen Tag Vorlauf, es kann zwischen Zeitfenstern von 2-4 Stunden ausgewählt werden. Die Kunden werden dann per SMS informiert, wann mit der Lieferung gerechnet werden kann.</i></p> <p>Was macht den Abholservice bei REWE so besonders, dass er so stark nachgefragt wird? Andere (Globus) haben dieses Angebot eingestellt wegen mangelnder Nachfrage</p> <p><i>Christina Hammerath: Wir sehen im Abholservice eine Ergänzung zum Lieferservice, der insbesondere für Berufstätige interessant ist, denn es muss kein Lieferzeitraum freigehalten werden.</i></p> <p>Wann wird denn zeitlich geliefert?</p> <p><i>Christina Hammerath: Es stehen Mo-Sa von 10-22 Uhr verschiedene Lieferzeitfenster zwischen 2 und 4 Stunden zur Verfügung.</i></p>
Online-Handel allg.	<p>Wouldn't it be easier to consider the online world as the default and then look at how the offline world could look like? Like amazon go.</p> <p><i>Christina Hammerath: Currently the offline market share is still much bigger than online. That's one of the reason Amazon is about to enter the offline market.</i></p> <p>Frage an alle: Ist reiner Online-Handel denn überhaupt noch möglich? Da ja oft prophezeit wurde Online ist das Ende des Offline-Geschäfts?</p> <p>Wie gehen sie im Onlinehandel mit der preisaggressiven Vorgehensweise von z.b. Amazon um?</p>
zu Payment-DL - Frage an Gravis, Bettzeit, REWE	<p>Finden Sie, das Paymentdienstleister über die Skills und die richtige Attitüde in ihren Organisationen verfügen, die sie weiterbringen? Was fehlt Ihnen?</p> <p><i>Christina Hammerath: Paymentdienstleister stehen neuen Entwicklungen z.B. im Omni-Channel weniger im Weg, die Bremse bilden vor allem Regulierungsthemen und dass alle Parteien Händler, Paymentdienstleister und Zahlungssysteme derzeit zu wenig an einem Strang ziehen.</i></p>
Sonstige Themen	<p>Omnichannel ist doch nicht nur POS, mobile und Web. Der reichweitenstärkste Kanal TV fehlt leider komplett, oder?</p> <p>Heißt die Lösung des Handels damit: weg von der Versorgung hin zum Erlebnis? Falls ja: zahlt der Kunde das auch?</p> <p><i>Christina Hammerath: Ohne Investitionen in die Modernisierung und der Schaffung von Erlebniswelten könnte es im Verdrängungswettbewerb des LEH schwierig werden.</i></p>
Meet the Cashiers & Consumers	
Kassierergruppe	<p>Hat eine der Kassendamen bereits Erfahrungen mit NFC Zahlungen? Ist das nicht schneller als eine Bargeldzahlung?</p> <p>Frage an die Kassiergruppe: Inwieweit werden Sie zu neuen Bezahlmethoden geschult?</p> <p>Sind den Kassiererinnen die Gebühren bekannt?</p>
Konsumentengruppe	<p>Was würde denn die Bargeldpräferenz der Verbraucher ändern? Oder: Wollen die Verbraucher beim Bargeld bleiben?</p> <p>Würden sie denn häufiger bargeldlos zahlen, wenn das Handy das Zahlungsmittel wäre?</p> <p>An die Konsumenten: Würden Sie eine Kontostands-App nutzen für einen besseren Überblick der Ausgaben?</p> <p>Wie zahlt die Verbrauchergruppe online?</p>

	Würden Sie wenn technisch umgesetzt einen Iris-Scan oder Fingerprint nutzen anstelle einer PIN?
	Gibt es Erfahrungen mit PaybackPay?
	Ist den Verbrauchern die Onlinezahlung Barzahlen.de bekannt?
	Warum hat man bei Kartennutzung ein Problem mit Vertrauen/ Datenschutz, aber Paypal- dem amerikanischen Datensammler- nutzt man gerne?
	Würden 5% Rabatt Anreiz sein, um mehr mit dem Handy zu zahlen?
Allgemeinere Fragen / Lob	Je länger ich zuhöre, desto mehr wird mir klar, wie wenig wir beim Design von Prozessen den gesunden Menschenverstand ausblenden
	Wichtig wäre doch klarzumachen, dass die Zahlung per Smartphone nichts anderes ist, als mit Karte..
	Klasse diese Menschen auf dem Panel zu haben. Die Aussagen aus dem wahren Leben heraus sind für die eine oder andere reine Fachdiskussion hilfreich.
	Kompliment für diese Podiumsrunde!
Payment der Zukunft	
an Authada	@AUTHADA: Funktioniert das auf dem iPhone?
	Timo Hoffmann: <i>iOS-Geräte besitzen eine mit der eID kommunikationsfähigen NFC-Schnittstelle. Das Problem ist hier allerdings, dass Apple den NFC-Zugriff durch Drittanbieter aktuell nicht zulässt. Eine Öffnung der NFC-Schnittstelle ist bereits in Japan für eGov erfolgt, gleiches erwarten wir in Deutschland.</i>
	AUTHADA: Für die Onlinenutzung des ePA brauche ich doch die PIN des Perso? Wer hat die parat?
	Timo Hoffmann: <i>Richtig, diese wird für die Fernidentifizierung benötigt. Aktuell ist diese noch nicht wirklich bekannt, durch kommende Anbindungen glauben wir allerdings, diese ins Gedächtnis der Menschen rufen zu können.</i>
	AUTHADA: Und Apple kennt meine Daten nicht?????
	Timo Hoffmann: <i>Unabhängig vom Hersteller des mobilen Endgeräts können wir versichern, dass niemand die Daten einsehen kann. Diese liegen verschlüsselt auf dem Personalausweis und werden über verschlüsselte Kanäle auf BSI-Standard verschickt.</i>
	AUTHADA: Wie viele Personalausweis(PA)-Inhaber haben die nfc-Funktion des PA tatsächlich aktiviert?
	Timo Hoffmann: <i>Aktuell 23 Mio von 56 Mio ausgegebenen Ausweisdokumenten. Pro Jahr kommen 8 Mio dazu.</i>
	AUTHADA: How does the identification process work using a desktop? Will need a nfc reader?
	Timo Hoffmann: <i>We show a QR code on the browser. You get your phone, open our or our customers app and match the QR code to get the session on your mobile phone. After the process on your phone, you can directly „jump back“.</i>
	AUTHADA: NFC mit Apple Problematik?
	Timo Hoffmann: <i>iOS-Geräte besitzen eine mit der eID kommunikationsfähigen NFC-Schnittstelle. Das Problem ist hier allerdings, dass Apple den NFC-Zugriff durch Drittanbieter aktuell nicht zulässt. Eine Öffnung der NFC-Schnittstelle ist bereits in Japan für eGov erfolgt, gleiches erwarten wir in Deutschland.</i>
an Compraga	D.h. aber auch, dass jeder Händler einzeln akquiriert werden muss? @Compraga

	<p>Wer bezahlt die Nutzung der App? @Compraga</p>
	<p>@finanzguru: Wie verdient der Guru Geld?</p> <p>Benjamin Michel: <i>Zukünftig verdienen wir über Premiumservices (wie z.B. die Kündigungsfunktion) und Provisionserlöse Geld. Provisionserlöse möchten wir erzielen, indem wir die aktuelle Vertragssituation des Kunden prüfen und günstigere Alternativen dem Kunden anbieten, die er direkt über den Finanzguru abschließen kann.</i></p> <p>@finanzguru: Kann ich neue Verträge abschließen?</p> <p><i>In Zukunft können neue Verträge über den Finanzguru abgeschlossen werden.</i></p> <p>@finanzguru: Wie kommen die Verträge (Startdatum) in mein Konto?</p> <p>Benjamin Michel: <i>Über die Umsatzdaten erkennen wir die Verträge. Das Startdatum können wir dabei nicht immer auslesen und muss ggf. durch den Kunden ergänzt werden.</i></p> <p>Warum macht die Deutsche Bank das nicht selbst? @finanzguru</p> <p>@finanzguru: Wie kann ich Verträge ohne Unterschrift per Mail kündigen? Ist das rechtens?</p> <p>Benjamin Michel: <i>Um die Verbraucherrechte zu stärken wurde ein Gesetz verabschiedet, das für Vertragskündigungen lediglich noch eine Schriftformerfordernis vorsieht. Die genaue Regelung steht im § 309 Ziff. 13 BGB. https://dejure.org/gesetze/BGB/309.html</i></p> <p>@finanzguru: Wie kann ich als Anwender sicher gehen, dass mir das angebotene Wechselangebot Sinn macht und nicht nur der Provision wegen angeboten wird?</p> <p>Benjamin Michel: <i>Unser Anspruch ist es eine App für unseren besten Freund zu bauen und mit dieser Philosophie arbeiten wir an dem Produkt und möchten auch nur Empfehlungen aussprechen, die wir unserem besten Freund empfehlen würden. Darüber hinaus befinden wir uns gerade im Usertesting und möchten herausfinden, welche Aspekte für den Kunden beim Wechsel am wichtigsten sind und versuchen uns sehr stark am Kunden zu orientieren.</i></p> <p>@finanzguru: Ergibt sich nicht auch ein Potential für Fianzdienstleister in Form von PSD2 und Access to Account, als Bezahlmethode?</p> <p>Benjamin Michel: <i>Die PSD2 birgt viel Potential, gerade auch für Finanzdienstleister. SOFORT hat es vorgemacht und bereits ein funktionierendes Geschäftsmodell auf Grundlage der Infrastruktur der Banken geschaffen. Meiner Meinung nach hätte die Bankenbranche dies auch schaffen können und hat auch nach wie vor das Potential einen ernstzunehmenden Wettbewerb zu bauen, auf Grundlage von XS2A und dem Zahlungsauslösedienst.</i></p>
übergreifende Fragen	<p>Konsumenten wollen mit allen Devices bezahlen?....die Konsumenten vorhin wollten was anderes. Wer ist der Konsument den wir im Fokus haben sollten?</p> <p><i>Maike Strudthoff: Schaut man auf heute bereits erfolgreiche Mobile Payment Modelle (Kundenakzeptanz), dann wird dabei zuallermeist auf die spezifische Customer Experience eingegangen (siehe z.B. Starbucks, Uber, WeChat, Apple Pay für Einkäufe auf dem Smartphone, ...) und dafür braucht es unterschiedliche Formate/Devices. In den Aussagen der Konsumenten im Panel kam nicht heraus, ob eine einzige Zahlungsquelle oder ein einziges Format gemeint war. Womöglich wünschen Kunden ein Zahlungssystem, welches je nach Kontext und Kanal genutzt (z.B. Supermarkt, Online-Shop, Smartphone) bzw. hinterlegt (z.B. Abos, Taxi-Apps) werden kann. Das Zahlungssystem bietet die unterschiedlichen Formate für Devices einfach zur Auswahl und parallelen Nutzung an.</i></p> <p><i>Bezüglich dem Konsumenten / der Konsumentin, die wir im Fokus haben sollten. Um Kundenakzeptanz für innovative mobil-digitale Services / Produkte zu schaffen, sollte man zuallererst den Early Adopter im Auge haben. Mobil-digitale Early Adopter zeigen den Weg auf, den später die Masse gehen wird. Siehe auch die Grafik KYC aus den Folien.</i></p> <p>Wer informiert den Endverbraucher? Und wer zahlt es?</p> <p>Alle sagen gemeinsam muss was geschaffen werden. Aber wie durchbrechen wir das Silodenken?</p>

(Stand: 15.02.2018)