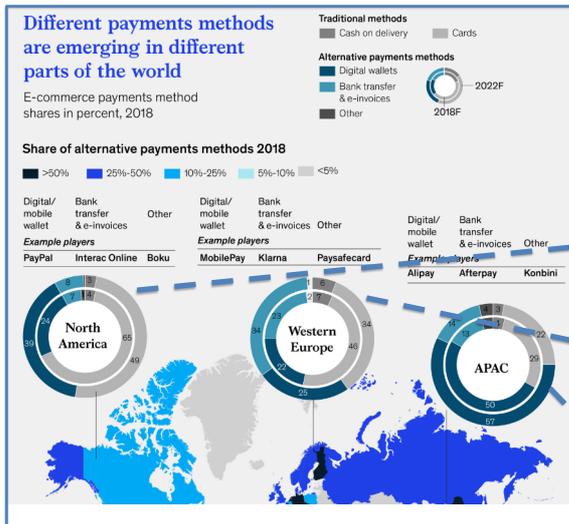


Agenda

1. Digital Payments - globale Entwicklung und Nutzerverhalten in Deutschland
2. Digitaler Wandel und technologische Evolution
3. Mobile Payments in Deutschland - Entwicklung und Ausblick
4. Herausforderungen im Operating Model
5. Exkurs: „Instant Payments vs. Kreditkarte“
6. Der Faktor Mensch als Schlüssel zur Wandelkompetenz
7. Neue Chancen im Geschäftsmodell
8. Potenziale in der Zukunft

2

Digital Payments entwickeln sich je nach Region unterschiedlich



Die Prognose zeigt, dass das Kartengeschäft in Europa weiter unter Druck gerät. Es ist zu erwarten, dass mit der Etablierung von PSD2 konformen API's sowie der Ausbreitung von Instant Payments das Volumen von kontonahen Zahlungen steigen wird. Issuer sind gut beraten alles dafür zu tun, um in den Wallets ihrer Kunden ihren Platz zu halten.

Nordamerika ist traditionell auf Kartenzahlungen fokussiert. Aber PayPal diversifiziert sein Geschäftsmodell weiter und Klarna ist eingestiegen.

Player wie Klarna, iDEAL und PayPal werden weiter Marktanteile gewinnen. Das alles passiert zu Lasten der Kartenzahlungen.

Alipay und WeChat Pay dominieren den Markt. Das ist kein Zufall, denn sie betreiben die größten E-Commerce Marktplätze im asiatischen Raum.

Quelle: Global Payment Report 2018, McKinsey & Company

Nutzungsverhalten Banking App vs. Mobile Payment

FRAGE: Wie häufig nutzen Sie Banking-Apps (App ihrer Hausbank oder anderer Banken) auf Ihrem Mobilgerät, zum Beispiel dem Smartphone oder Tablet?

FRAGE: Wie häufig verwenden Sie Apps für mobile Zahlungen (z.B. Apple Pay, Google Pay, Boon, Garmin Pay) auf ihrem Mobilgerät (Smartphone oder Tablet)?

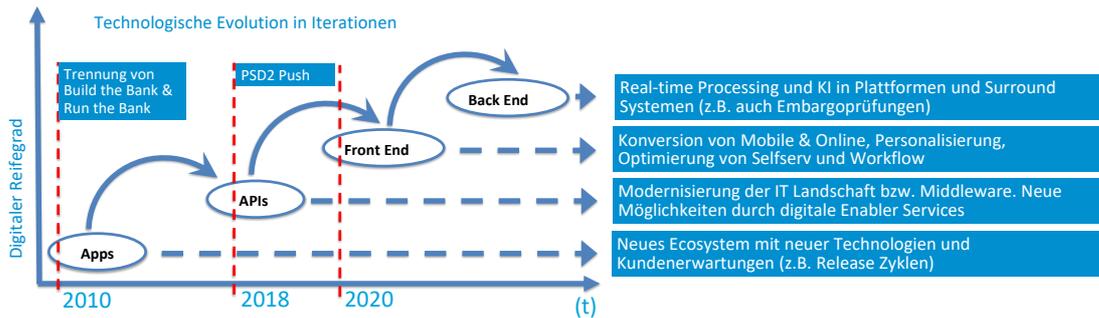


Quelle: Mobile Banking und Mobile Payment in Deutschland, Konsumentenbefragung 2019, Enterspekt



Die Payment Industrie durchläuft eine lange Lernkurve

Die digitale Transformation wird von einer technologischen Evolution begleitet. Je höher die technischen Schulden einer Organisation, um so schwieriger und teuer wird es, mit den Entwicklungen und dem Markt mithalten zu können.

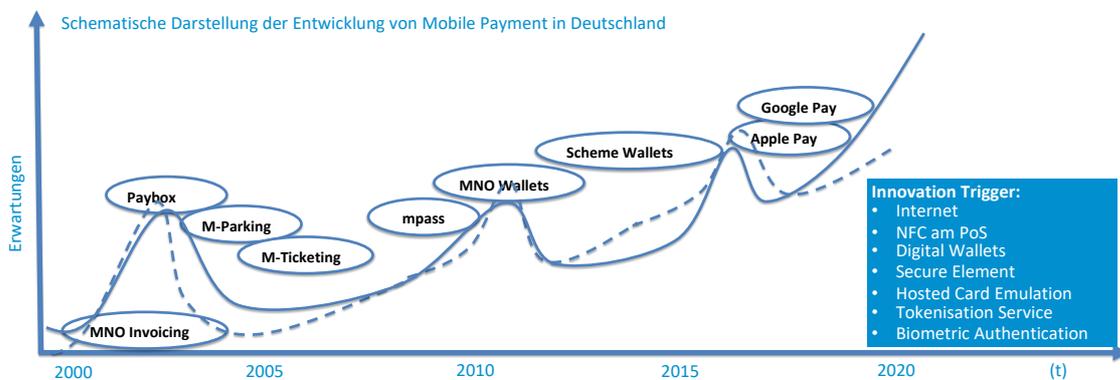


Ein „starkes“ Back End hat Rechenpower und hält so viel Business Logik wie möglich. Dieses bedarf einer sauberen Architektur für Front End, Middleware und Datenhaltung!



Mobile Payment – 20 Jahre von Hype zu Hype zum Trend

Erst Google und Apple als „bessere Kundenversther“ bereiten den Weg in den industriellen Rollout. Zuvor mussten diverse Ecosysteme scheitern. *Demand Pull* und *Technology Push* begründen den Erfolg der letzten Iteration. Kundenbedürfnisse werden jetzt besser erfüllt und technische Voraussetzungen wurden geschaffen (Siehe Box „Innovation Trigger“)

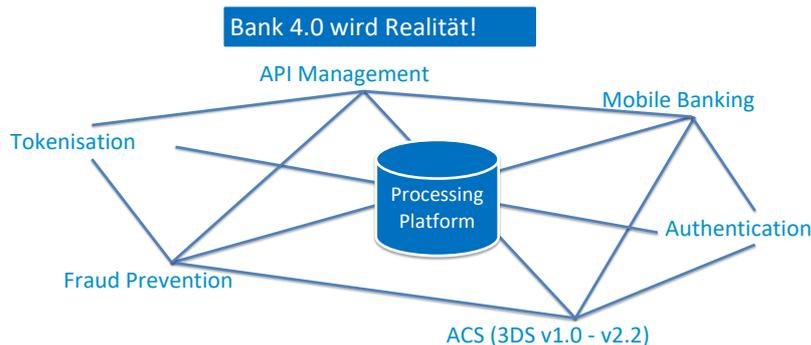


- Innovation Trigger:**
- Internet
 - NFC am PoS
 - Digital Wallets
 - Secure Element
 - Hosted Card Emulation
 - Tokenisation Service
 - Biometric Authentication



Die Komplexität im Bankbetrieb steigt

Ausgelöst durch die PSD2 haben die Banken ihre Middleware modernisiert. Die neue Welt der API's eröffnet auch Chancen für digitale Partnerschaften und eine breitere Nutzung der Enabler Services von den Schemes. Weiterhin gilt es die Authentifizierungslandschaft über alle Produkte und Kanäle hinweg strategisch neu zu ordnen um Synergien zu heben



Während die Abhängigkeiten und technischen Anforderungen steigen, werden die Entwicklungs-zyklen immer kürzer und inhaltlich zunehmend von Key Playern auf der Akzeptanzseite getriggert.

7



Instant Payments aus Händler und aus Kundensicht

Gut für beide Seiten: Die PSD2 hat für dieses Verfahren die Vorschriften zur Authentifizierung quasi mitgeliefert. Erst mit einer regulatorischen Deadline wird SCTinst zum neuen Standard und vermutlich SEPA „Classic“ perspektivisch ablösen

Händlersicht

	SCTinst		Credit Card	
Payment guaranty	Yes	+	Yes	+
Cash Flow	Instantly	+	t+n	-
Charge Back Framework	No	-	Yes	+
Reversals (fully/partially)	No	-	Yes	+
Authentication	SCA	+	SCA Exemptions	+
Transaction Costs	Low	+	Merchant Fee	-
Fraud Prevention	Acc. Takeover	-	Mature	+



Kundensicht

	SCTinst		Credit Card	
Payment guaranty	n/a		n/a	
Cash Flow	Instantly	-	Zahlungsziel	+
Charge Back Framework	No	-	Yes	+
Reversals (fully/partially)	No	-	Yes	+
Authentication	SCA	+	SCA Exemptions	+
Transaction Costs	n/a		n/a	
Fraud Prevention	bankindividuell	-	Erstattung sofort	+

Aus Sicht des Internethandels mag Instant Payments eine alternative zur Kreditkarte sein, wenn die Prozessingzeiten stimmen. Bei den Rückabwicklungsmodalitäten und der Abwicklung von Widerruf ist die Kreditkarte im Vorteil und aus Kundensicht attraktiver.

Interessant könnte auch der Use Case „Instant Direct Debit“ werden. Das EBA Whitepaper „Request to Pay“ weist schon in die Richtung.*

* A Blueprint for a Pan-European Request to Pay Infrastructure Solution, EBA CLEARING S.A.S. 2019

8

Der Faktor Mensch

„Trotz eines andauernden starken Beschäftigungswachstums wird sich die Zahl der nicht besetzten Stellen für IT-Fachkräfte bis 2020 schätzungsweise auf 756 000 verdoppeln. Zudem verfügt fast die Hälfte der EU-Bevölkerung kaum über digitale Kompetenzen. 20 % haben gar keine.“

Digital Kompetenzen

- Wissen über Anwendungen und Tools
- Lebenslanges lernen (Technologien, Kommunikation)

Fehlertoleranz

- Anpassung von Risikoappetit und Reaktanz
- Enttabuisierung und neue Fehlerkultur (fail early)

Veränderungsbereitschaft

- Überwindung reaktionärer Tendenzen
- Innovationsbegeisterung

Digital Fitness

Soziale Kompetenzen

- Aktives Zuhören (open mind & heart)
- Teamfähigkeit

Problemlösekompetenz

- Vertrauen und Offenheit
- Kritikfähigkeit

Führung

- Delegation von Kopf zu Hand
- Incentivierung von Fortbildung

Management und Personalentwicklung müssen Hand in Hand arbeiten und die Impulse setzen. Allein die Schaffung äußerer Arbeitsbedingungen wie Neighbourhoods und Co-labs reichen nicht.

Quelle: <https://ec.europa.eu/transparency/readdoc/rep/1/2016/DF/1-2016-381-DF-F2-1.PDF>

9

Wo wir heute Chancen sehen:
Mobile Anwendungen

Kontrolle

Identitäts-
prüfung

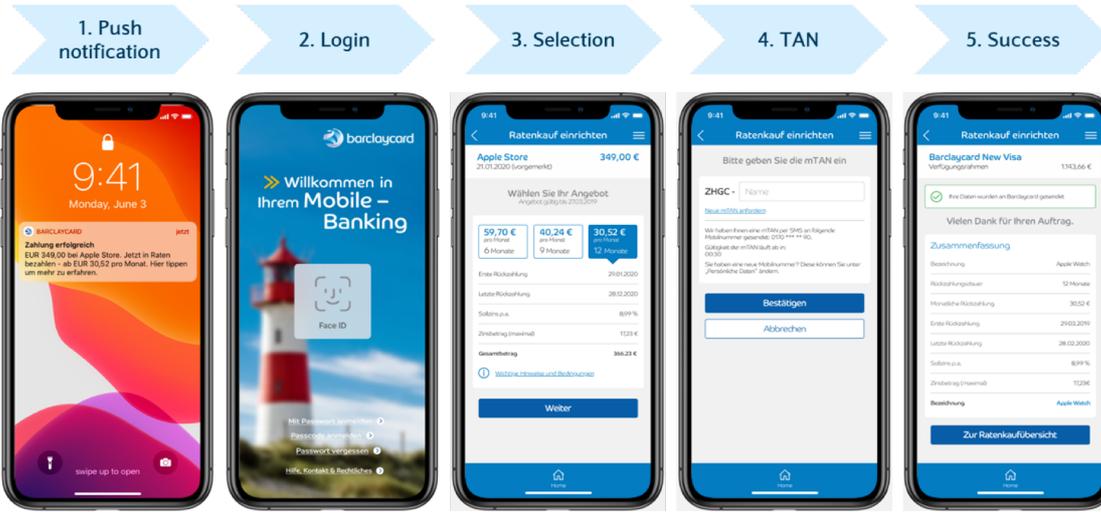
Absatz-
finanzierung

10



Use Case 1: Ratenkauf auf Einzeltransaktionsebene - in Echtzeit

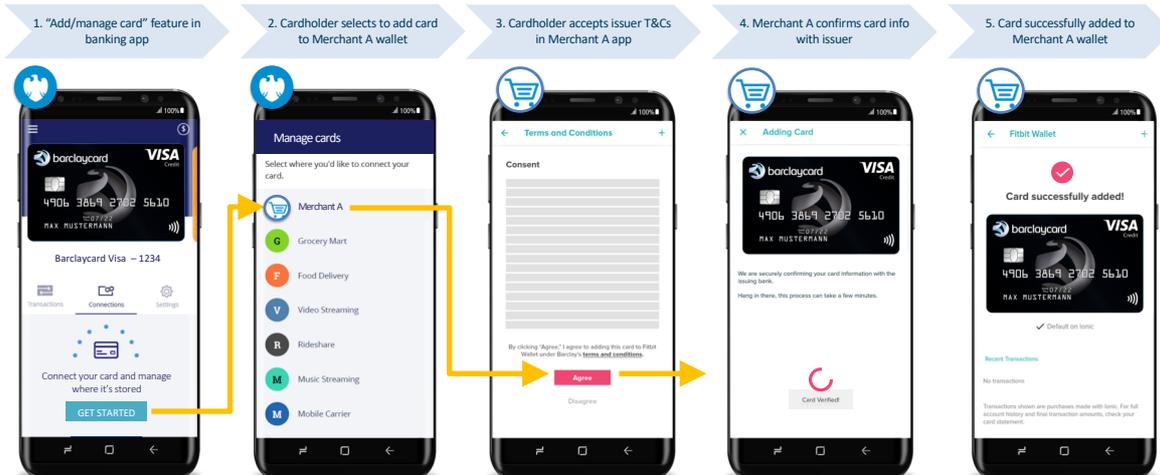
Unmittelbar nach der Bezahlung kann der Kunde in der App Teilzahlungsangebote auswählen. Mit der Authentifizierung ist der Vertrag über den Ratenkauf abgeschlossen



Use Case 2: Account Linking am Beispiel VCEH von Visa

Über eine einfache Menüführung wird dem Kunden in der App oder auch im Online Banking ermöglicht, seine Kreditkarte bei Händlern und Wallet Anbietern zu hinterlegen.

Illustrative - for demonstration only



Note: Any Visa features, functionality, implementation, branding, and schedules may be amended, updated or canceled at Visa's discretion. Issuer app UX to be determined and developed by issuer. Disclaimer: Concepts under continuing development. Features, functionality, implementation details and availability subject to modification by Visa at any time.



Potenziale in der Zukunft, die noch zu heben sind:
Connected Cars

Das Auto wird ein Ort für digitalen Handel

Remote- Dienste über die Automobil-industrie

13



Und schließlich betreten wir die Welt der 'Internet of Things' und der 'Machine to Machine' Kommunikation...

Utilities

Online Supermärkte

Marktplätze

Gaming

IoT Admin

Autoindustrie

...mit automatischen Zahlungen über Smart Devices

14



Vielen Dank!
Fragen?