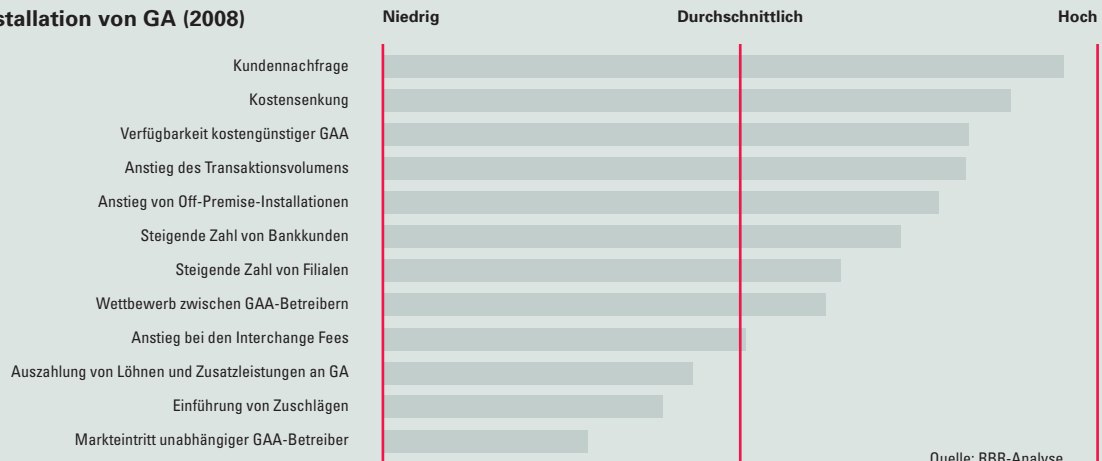


## Kundennachfrage und Kostensenkung sind die wichtigsten Antriebsfaktoren für Geräteinstallationen

### Antriebsfaktoren für die Installation von GA (2008)



# Die Mehrwert-Maschine

Neuen Schub bekommt die SB-Technik durch die Einzahlungsfunktion. Dadurch erschließen sich völlig neue Geschäftsfelder – vom Geldwechsel über die internationale Überweisung bis hin zum Aktienkauf.

Einst konnten sie nur eines: Geldscheine ausspucken. Heute zählt Norbert Sasse, der Geschäftsführer der Studiengesellschaft für Vertriebs-Innovation, bereits mehr als 50 Funktionen, auf die es der Geldautomat im Laufe von 40 Jahren gebracht hat: von A wie Anforderung von Scheckheften bis Z wie Zahlung von Steuervorauszahlungen. Der mutmaßliche Spitzenreiter in Sachen Multifunktionalität dürfte wahrscheinlich die Caja Madrid sein, das viertgrößte Geldinstitut auf der Iberischen Halbinsel.

Nicht zuletzt wegen der Leistungsvielfalt steigt die Zahl der multifunktionalen Geldsysteme kontinuierlich weiter, ohne dass mittelfristig eine Abschwächung des ausgeprägten Aufwärtstrends in Sicht ist. Das ergab die jüngste globale Untersuchung des Geldautomatenmarktes, die das renommierte Marktforschungsinstitut Retail Banking Research (RBR) alle zwei Jahre durchführt.

Auch wenn die USA und Westeuropa als reife Märkte gelten, werden in allen Regionen der Welt die Investitionen in die

SB-Technik zulegen. In den Industriestaaten handelt es sich vor allem um die Ablösung bestehender Systeme mit dem Ziel, auf aktuellem technischen Stand zu sein. Anteil der Ersatzlösungen: 80 Prozent. Geldinstitute in Zentral- und Osteuropa sowie im Mittleren Osten und in Afrika haben hingegen vorrangig die Erweiterung des SB-Parks im Visier.

Getrieben wird diese Entwicklung von Kunden, die diesen Service zunehmend erwarten und damit das Transaktionsvolumen klettern lassen, aber auch durch den Druck auf die Banken, Kosten zu senken, sowie das Angebot von weit kostengünstigeren SB-Systemen (Grafik 1). Diese finden vor allem in Regionen außerhalb Westeuropas großen Anklang. In Deutschland erweist sich zudem die Beliebtheit von Geldautomaten an Drittplatzstandorten als Wachstumsmotor.

Als Hemmschuh erweisen sich generell die hohen Kosten für den laufenden Betrieb, weniger die Anfangsinvestitionen. „An der Stelle sind Hersteller und Banken aufgefordert, gemeinsam Lösungen

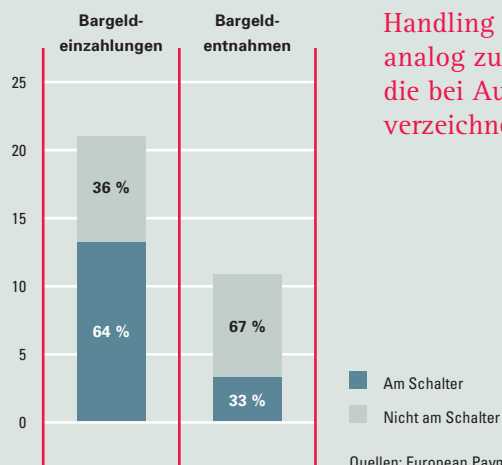
zu erarbeiten“, mahnte Dominic Hirsch, Geschäftsführer von RBR, auf einem internationalen Management-Seminar von Wincor Nixdorf in Marrakesch.

### Hohe Kosteneinsparungen durch SB-Einzahlung

Auf dem Vormarsch sind Geldautomaten, die an bankfernen Standorten installiert werden. Sie machen weltweit mit 47 Prozent den Löwenanteil aus, mit Schwerpunkten in Zentral- und Osteuropa (57 Prozent). Dagegen hat Westeuropa erst vor zwei Jahren zu einer Aufholjagd angesetzt, mit beachtlichem Ergebnis. Von etwa 10 Prozent im Schnitt im Jahr 2007 hat der Anteil der Geräte an Drittplätzen auf derzeit 30 Prozent zugelegt. Die Tendenz: weiter steigend.

Eine wesentliche Rolle wird bei den Aussichten die Einzahlungsfunktion spielen. „Das Thema wird noch für die nächsten fünf bis zehn Jahre hochaktuell sein“, prognostiziert Hirsch. Nicht nur, dass die Banken hier – ähnlich wie früher bei der Auszahlung – eine Senkung der Transak-

## Kosten der EU-15-Banken für Cash Handling (€ Mrd.)



Quellen: European Payments Council, RBR-Analyse

Mit der Automatisierung von Einzahlungen können die Kosten für das Bargeld-Handling gesenkt werden, analog zur Kostensenkung, die bei Auszahlungen verzeichnet wurde.



Dominic Hirsch, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts Retail Banking Research (RBR).

tionskosten um rund 50 Prozent erzielen können, wenn es gelingt, gut die Hälfte der Einzahlungen vom Schalter auf die SB zu verlagern. In Europa liegt dieser Anteil bei mageren 1 Prozent, während die SB-Quote für Auszahlungen auf über 50 Prozent gestiegen ist.

Das erklärt sich damit, dass sich der bislang praktizierte Einwurf in Briefumschlägen als Sackgasse erwiesen hat. Zu teuer für die Institute, zu unkomfortabel für die Kunden. Sie bemängelten zudem, dass die Beträge erst Tage später gutgeschrieben wurden.

Dabei ist das Einsparpotenzial durch Verlagerung in die SB immens. Allein in den 15 Stammländern der EU belaufen sich die Kosten für Bartransaktionen auf 32 Milliarden Euro im Jahr (Grafik 2). Zwei Drittel davon entfallen auf Einzahlungen. Damit hat sich das Verhältnis umgekehrt. Vor der Automatisierung der Auszahlungen haben die Kosten dafür jene für Einzahlungen deutlich überschritten.

Ein ganz anderes Bild bietet die Automatisierung der Einzahlungen in Asien. Dort stehen die meisten Einzahlgeräte im weltweiten Vergleich, vor allem in Japan, Südkorea und China, erst mit einigem Abstand gefolgt von Deutschland und der Türkei, während Großbritannien und Frankreich die Schlusslichter bilden. In Japan bringen sie es sogar auf einen Anteil

von 95 Prozent bei den SB-Systemen, zu meist mit Recycling-Technik.

Alles in allem waren 2007 gut 300.000 Geräte mit Einzahlfunktion weltweit in Betrieb, die Mehrzahl in Kombination mit der Auszahlfunktion, in scheckorientierten Ländern wie den USA auch mit Scheckeinzahlung zu 100 Prozent. Die Automaten definieren sich über die Prüfung auf Echtheit und die Sofortverbuchung der eingezahlten Beträge.

### Recycling-Technik weiter auf dem Vormarsch

Monofunktionale Einzahlgeräte sind eindeutig auf dem Rückzug, wie die Studie zeigt. Deren Anteil ist von anfangs 50 Prozent auf derzeit 12 Prozent gesunken. Und sie verlieren weiter an Popularität. Dagegen gewinnt das Recycling mit 42 Prozent an Boden. Auslieferungen nach China bestehen heute schon zur Hälfte aus Recycling-Systemen. Verständlich, lässt sich doch damit die Forderung nach deutlicher Senkung der Betriebskosten erfüllen.

„Allein schon die Verlängerung der Intervalle für die Ver- und Entsorgung der Geldautomaten auf Tage oder wenige Wochen sorgt für bedeutende Einsparungen“, so Hirsch. „Das Auffüllen von Bargeld macht eben einen Großteil der laufenden Kosten aus.“ Er weist aber darauf hin, dass jeder Standort einzeln darauf abgeklopft

werden muss, ob er sich rechnet, was Ein- und Auszahlvolumen, Nutzungsintensität und Notenmix anbelangt.

Dennoch hält er das Potenzial bei Weitem noch nicht für ausgeschöpft. In Deutschland haben Recycling-Systeme einen Anteil von gerade 12 Prozent. Für realistisch erachten die Autoren der Studie einen Anteil von 30 bis 35 Prozent wie in der Türkei, wenn alle in Frage kommenden Plätze damit bestückt sind. In der Spitze dürfte er sogar bei 50 Prozent liegen, allerdings nirgendwo an das Niveau von Japan mit seinen 95 Prozent auch nur entfernt herankommen. Diese optimistische Einschätzung beruht insbesondere auf

- den nachhaltigen Einsparungen bei den operationalen Kosten,
- den geringen Prozesskosten für Bargeld- und Scheck-Handling,
- den fühlbaren Vorteilen für die Kunden durch 24/7-Service und Sofortverbuchung,
- der Möglichkeit einer stärkeren Präsenz in der Fläche, ohne das Filialnetz ausbauen zu müssen, sowie
- den völlig neuen Möglichkeiten der Filialgestaltung, Kundenansprache und Cross Selling.

Den letzten Punkt erachtet RBR-Geschäftsführer Dominic Hirsch als umso gewichtiger, als „die Filiale wieder überall an Bedeutung gewonnen hat und eine

Reihe von Banken sogar plant, ihr Filialnetz aufzustocken“.

Noch mehr zählen für ihn freilich die neuen Funktionen, die den Banken bisher verschlossen waren, sich aber durchaus zu sprudelnden Ertragsquellen entwickeln können. Es sind diese rechenbaren Vorteile, die die Institute aus Sicht des RBR-Chefs allein bewegen dürften, in die Automatisierung der Einzahlung verstärkt zu investieren.

Bestes Beispiel für diese Prognose ist Russland. Dort werden Ein/Auszahler vorwiegend aufgestellt, um von einer Währung in die andere zu wechseln, vom Rubel in Dollar und zurück. Daher sind Geldautomaten mit Einzahlungsfunktion dort weit verbreitet. Wer sich dort bedient, muss nicht einmal Kunde der Bank sein. Er profitiert zudem von niedrigen Gebühren im Vergleich zu den Wechselstuben.

Für die Banken ihrerseits ist attraktiv, dass die Funktion nur wenig Softwareentwicklung verlangt, auf die bestehende Infrastruktur aufsetzt und Einnahmen erwirtschaftet, ohne dass das Filialnetz erweitert werden muss. Auch können sie den Service an deutlich mehr Stellen als bisher anbieten, was sich nicht zuletzt im Transaktionsvolumen niederschlägt und zu Wettbewerbsvorteilen führt.

### **Mehr Profil, mehr Transaktionen, mehr Ertrag**

Ähnliche Argumente gelten für die Bezahlung von Rechnungen an Geldautomaten. Sie sind in einigen Ländern bereits seit Jahren gang und gäbe, sofern die Automaten über Scanning zum Auslesen des Strichcodes oder der Kundennummer verfügen. Neu ist, dass die Rechnungen jetzt auch bar zu bezahlen sind und selbst Nichtkunden den Service nutzen können, weil keine Karte zur persönlichen Identifikation benötigt wird.

Für die Bank rechnet sich die Funktion insofern, als der Rechnungsgeber zumeist bereit ist, neben den Gebühren für den Kunden die Leistung zusätzlich zu honorieren. Dies, weil die Zahlungen auf diesem Weg erheblich schneller eingehen und

automatisiert zu verarbeiten sind. Selbst Prepaid-Karten für das Mobiltelefon lassen sich inzwischen per Barzahlung an den Automaten aufladen.

Ein noch großes, dabei weitgehend unbestelltes Feld ist die Rückzahlung von Konsumenten- und Kleinstkrediten. Sie lässt sich am Automaten kostengünstiger bewerkstelligen – für Dominic Hirsch „ein Wachstumsfeld“ ebenso wie die internationale Geldüberweisung von Automat zu Automat. Dieses Geschäftssegment, vorwiegend für Migranten und zum Teil für Touristen von Belang, lag bisher in den Händen von Western Union, MoneyGram und regionalen Institutionen. Die Banken haben über den Geldautomaten jetzt die Chance, dort wieder verstärkt Fuß zu fassen, ihr Profil zu schärfen und mehr Gebühren zu erwirtschaften, und dies ohne großen Aufwand.

Praktisch ein unbeschriebenes Blatt ist für viele Banken noch das eIPO, zumindest in den europäischen Ländern. In den USA und Kanada, in Vietnam und Katar erregt es jedoch nur noch wenig Erstaunen, dafür aber umso mehr Aufmerksamkeit. In diesen Ländern ist es üblich, dass Anleger Aktien am Automaten ordern, sofern sie dafür gelistet sind. Damit werden völlig neue Nutzergruppen für die Selbstbedienung gewonnen. Die Möglichkeit zum Aktienkauf lenkt laut den Erhebungen der RBR nicht nur den Blick auf diese Institute, sondern kann ihnen auch ganz beachtliche Einkünfte verschaffen.

Alle diese Geschäftschancen werden dazu führen, dass die Banken in Deutschland und Europa – trotz der aktuellen Turbulenzen – schon bald die Vorteile der neuen Technologie nutzen werden. „Der Prozess hat gerade erst begonnen“, weiß Dominic Hirsch und prognostiziert ein ungebrochenes Wachstum.

Unter dem Strich werde in der Branche der in keiner Weise nachlassende Kostendruck dazu führen, dass „die Institute mehr und mehr die Effizienz und Servicefreundlichkeit der Geldautomaten ausschöpfen wollen“. Hirsch ist sicher: „Der Bedarf wächst weiter.“ ■



## **Strategische Partnerschaft beim Mobile Banking**

Die Sevenval GmbH und Wincor Nixdorf schließen eine strategische Partnerschaft, um Banken einen schnellen und einfachen Einstieg in die mobile Welt zu ermöglichen. Die auf der Sevenval-Technologie basierende Software PC/E Mobile Banking sorgt dafür, dass Finanzdienstleistungen wie Kontoinformationen, Überweisungen oder Wertpapierkauf jederzeit und überall per Mobiltelefon angeboten werden können.

Die Software setzt direkt auf bereits bestehenden IT-Infrastrukturen der Bank auf und optimiert den Kundenzugang für das Mobile Banking. Vorteil für die Bank: Der Mobil-Kanal kann ohne zusätzliche, redundante Infrastruktur aufgebaut werden. Die vom Internet-Banking gewohnten Dienste und die hohen Sicherheitsstandards werden auch auf mobilen Endgeräten gewährleistet. „Durch die Kooperation mit Sevenval greifen wir auf im Markt bewährte Technologiekomponenten zurück, um langfristig und sukzessive unser Lösungsportfolio für Mobile Banking und Mobile Payment zu stärken“, erklärt Thomas Certa, Leiter Solution Marketing bei Wincor Nixdorf.

Die Sevenval FIT Technologie ist bereits heute bei zahlreichen Banken in Europa im Einsatz, um bestehende Online-Dienste automatisch für die Nutzung auf internetfähigen Mobiltelefonen anzupassen. Anhand der Geräteeigenschaften optimiert der Sevenval FIT Multi Channel-Server mit Hilfe einer laufend aktualisierten Profildatenbank die Navigation, die Darstellung und die Inhalte von Internet Banking-Portalen auf jedem Mobiltelefon. Über die flexible Architektur der Lösung können zudem Produktinformationen und weitere Dienste wie Finanzinformationen und Geldautomatenfinder hinzugefügt werden. „Wincor Nixdorf ist aufgrund des kanalübergreifenden Produktportfolios und der internationalen Präsenz für uns der ideale Partner, um unsere führende Marktposition im Bereich Mobile Banking weiter auszubauen“, so Sascha Langfus, Mitglied der Geschäftsleitung von Sevenval.