



# Instant Payments | 360° Studie

## Stakeholder:innen Corporates

Bericht Corporates

November 2024

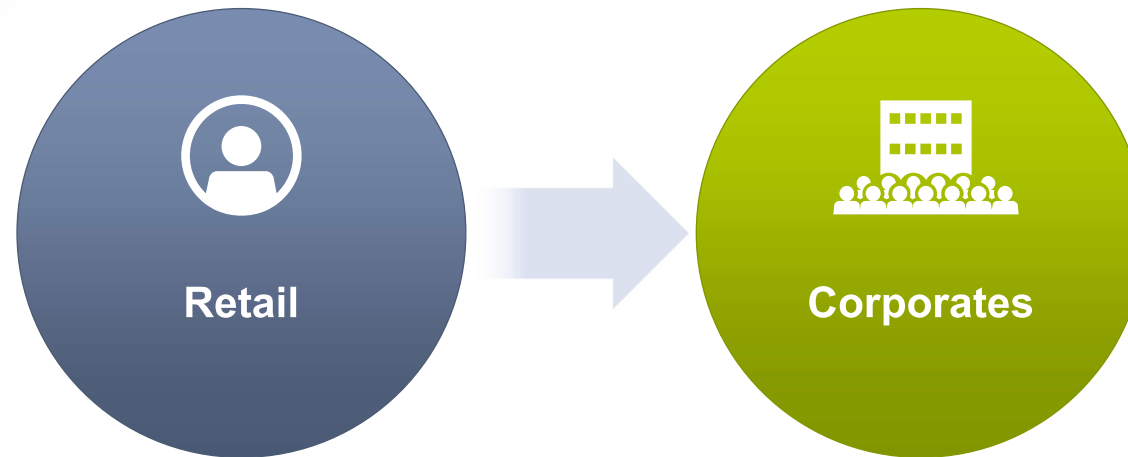


# 01

## Zielsetzung und Studiendesign



- ▶ Für die **Zielgruppe der Corporates** wurden **Deep Dives mittels Tiefeninterviews** durchgeführt. Diese ermöglichen auch bei einer relativ kleinen Anzahl an Gesprächen ein **Maximum an Erkenntnisgewinn**.
  - Die **teilstrukturierten Experteninterviews** wurden mittels Video-Call geführt.
  - Die Deep Dives basieren auf einem **Leitfaden**, welcher in Abstimmung mit oenpay erstellt wurde.
- ▶ Für die Befragung dieser Zielgruppe stellte zum Teil **oenpay** relevante **Kontaktdaten von Corporates** zur Verfügung, die Hälfte der Corporates wurde von marketmind über Herold Daten rekrutiert.



n = 20 Tiefeninterviews

Davon:

n = 11 Großkunden, bereitgestellt von oenpay

n = 9 Kleinunternehmen, Rekrutierung durch marketmind



LOI: 30 Minuten bis 90 Minuten

Online über MS Teams

Terminvereinbarung und Durchführung erfolgte durch marketmind



Feldphase: 23. August 2024 – 23. Oktober 2024





## Wagner, Juwelier

sowohl online als auch stationär, Leitung im Rechnungswesen, Entscheidungen treffen die Geschäftsführer



## GIS, Inkassodienstleister öffentlicher Dienst

Bereichsleitung Finanzen und Personal; Teil des Managements daher verantwortlich für Entscheidungen in dem Bereich Zahlungsmittel

## PORR, Baubranche

HEAD of Treasury, zuständig für Zahlungsverkehr und Risikomanagement



## Verbund

in operativer Fachabteilung Zahlungsverkehr & technischer Koordinator zur IT – Rolle, Mitentscheider bei der Auswahl von Softwareanbietern

## AGRANA (Agrar- und Nahrungsmittelindustrie)

Leitung Treasury, typisches Konzerntreasury - konzernweite Finanzierung aller Töchter



## Colivi Real Estate

seit 2019, Vermietung von WG Zimmern in Wien für internationale Mieter (viele aus nicht EU Ausland, China etc.), Inhaber und GF



## Zotter

in der Buchhaltung tätig: Zahlungsverkehr freigeben, Import ins elektronische Banking Programm, um von der Geschäftsführung gezeichnet zu werden



## Porsche

im Cash Management, zuständig für Entscheidungen zum Thema Bezahlprozesse

## OTTO Versand AT

Kreditsteuerung, Payment Prozesse, neues Open Banking Projekt



## Zgonc

Finanzleiter, für alle Finanzen im Unt. zuständig, wichtige Entscheidungen werden aber noch vom Geschäftsführer abgesegnet

## Metro

Leiter von Treasury Advisory, für Refinanzierungsthemen zuständig: Liquidität, Debt, Equity, Bankrelations.





## Brettspielgeschäft

3 MA

Eigentümer, GF; Alleinentscheider bei Zahlungsmittelauswahl

## Home Delivery Frühstücksservice

1 Fixangestellter MA + 10 freie Dienstnehmer

Eigentümer, Inhaber, Franchise System / Franchisegeber sitzt in DE.



## Friseursalon

Inhaber, für Entscheidungen wirtschaftlicher Dinge wie Bezahlssysteme zuständig



## Restaurantbesitzerin

gehobenes Restaurant im Seewinkel, außergewöhnliche Speisen, höheres Kundensegment, auch Vinothekverkauf

Geschäftsführerin



## Lebens- und Sozialberaterin und Hundetrainerin

Alleinentscheider, externe Buchhalterin

Geschäftsführerin und Inhaberin

## Arzt und Praxisvermietung

8 MA (Ärzte in Gruppenpraxis), leitender Arzt, GF in der Gruppenpraxis, vermietet auch die Praxis daher alleine zuständig für das Thema Zahlungsmittel



## Autovermietung

4 MA, in Wien, Bezahlssysteme können selbst entschieden werden

Geschäftsführer



## Massagestudio

Kärnten, Hausbesuche selbständig

## Kunsthandel und Antiquitätengeschäft

4 MA, Wien, 1 Bezirk, Inhaber, in 5. Generation



# 03

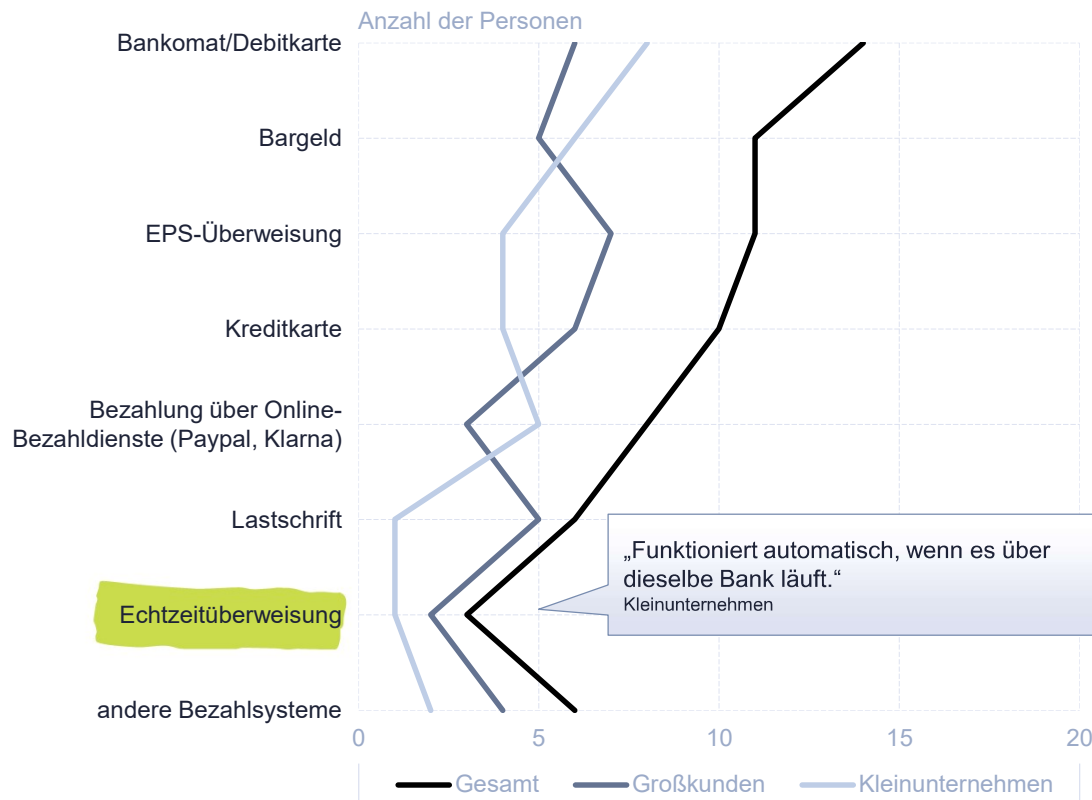
## Bezahlprozess



# Über welche Zahlungsmöglichkeiten begleichen Ihre KundInnen Rechnungen?



Bankomat ist vor allem bei Kleinunternehmen die dominante Zahlungsmöglichkeit. Bei Großkunden überwiegen Überweisung, Kreditkarte und Lastschrift. Echtzeitüberweisungen werden aktuell sehr wenig eingesetzt.



**Bezahlung über Online-Bezahldienste**

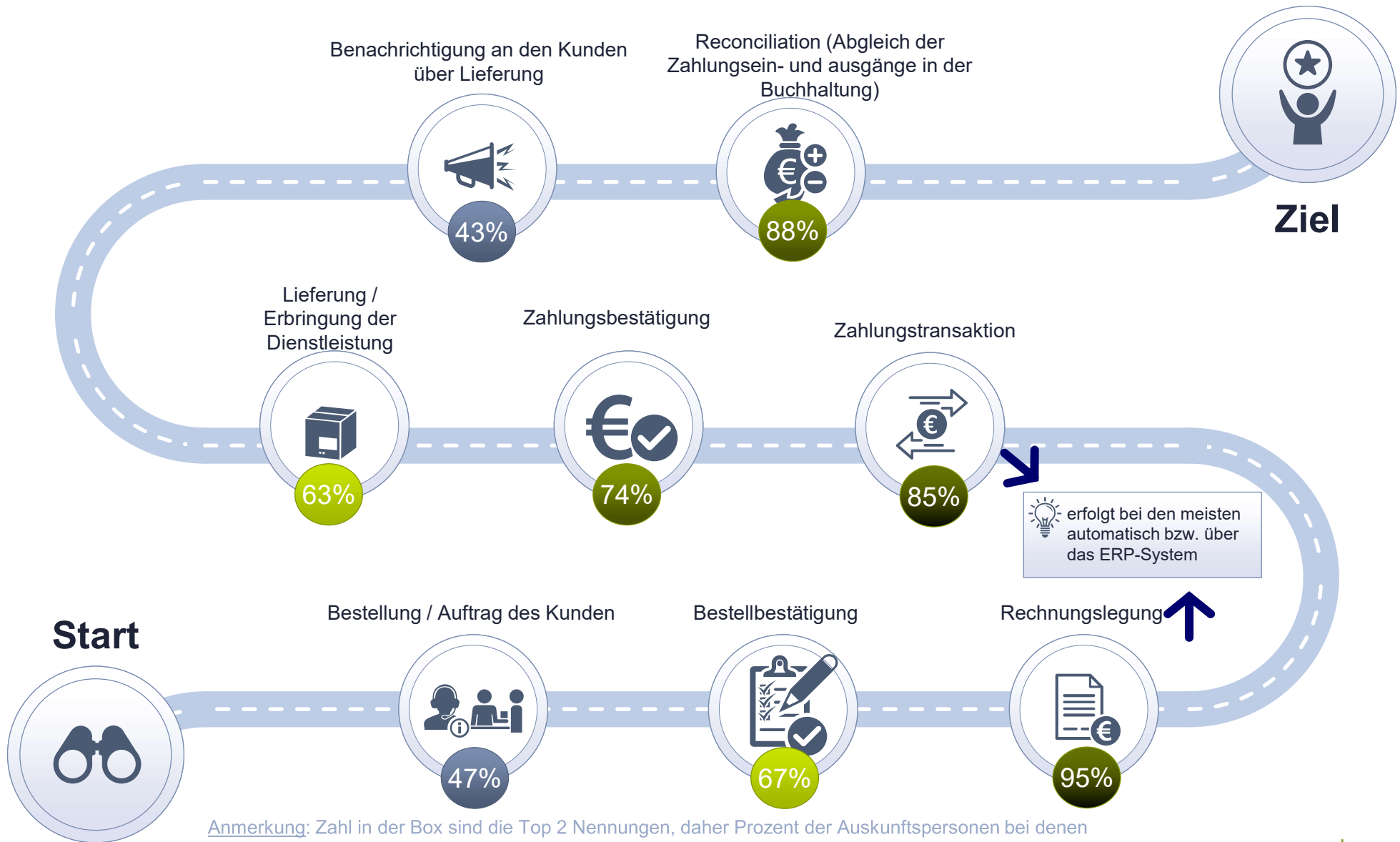
- ▶ vorwiegend PayPal

**andere Bezahlssysteme**

- ▶ Zahlungen per Schecks in USA
- ▶ Commercial Cards
- ▶ Open Banking
- ▶ Stripe
- ▶ Rechnung mit Zahlschein
- ▶ Akkonto countbased (funktioniert wie RTP)
- ▶ Teilzahlungen
- ▶ Kauf auf Rechnung

„Zu Beginn möchten wir den Bezahlprozess Ihrer KundInnen konkretisieren. Über welche Zahlungsmöglichkeiten begleichen Ihre KundInnen normalerweise Rechnungen bei Ihnen?“

# Phasen des Bezahlprozesses



Anmerkung: Zahl in der Box sind die Top 2 Nennungen, daher Prozent der Auskunftspersonen bei denen die Phase (sehr) gut funktioniert.



Als zukünftige Maßnahmen werden unter anderem die Einführung von Echtzeitüberweisungen, aber auch die Nutzung von RTP genannt.

## ▶ Optimierungspotenziale:

- QR Codes einbauen (2)
- Zeitverluste von Zahlungen durch **Instant Payments** und **RTP** verringern (2)
- Einführung von **Instant Payments** für Gehaltszahlungen
- SEPA-Lastschriften erhöhen (ab 2026 Gesetzesänderung, dass man für Teilzahlungen ein Lastschriftmandat ausfüllen muss)
- Reduktion der Anzahl der Bankkonten der Tochterfirmen
- Zahlungssicherheit gewährleisten - auch hinsichtlich KI-Entwicklungen auf Betrug vorbereitet sein
- Nachbearbeitungen von Zahlungen verringern (falscher oder kein Verwendungszweck, mehrere Zahlungen auf einmal,..)
- zusätzliche Online Bezahlmethoden anbieten
- für die Schweiz: TWINT anbieten

*„Instant Payment für die Gehaltszahlungen der MA sind geplant. Dazu muss es aber sicher sein und frühestens ab Oktober 25 da dann alle Banken verpflichtet sind es anzubieten - wir haben 70 verschiedene Banken daher ist das wichtig.“*  
Großkunde



*„Wunsch wäre RTP: damit Zahlung beim Kunden ausgelöst wird. Hoffnung dass Kunden dann schneller zahlen. Außerdem dadurch automatische Übermittlung von Rechnungsdaten, keine händische Zuordnung mehr nötig- wäre effizienter. Damit wäre das nachträgliche Zuordnungsthema vom Tisch - keine manuelle Nachbearbeitung mehr nötig...“*  
Großkunde

„Nun geht es um zukünftige Ausblicke bzw. mögliche Optimierungspotenziale in der Zahlungsabwicklung. Wie planen Sie Ihren Bezahlprozess in Zukunft für Sie und Ihre Kunden zu verbessern?“

# Optimierungspotenziale in der Zahlungsabwicklung aus Sicht der Kleinunternehmen



Kleinere Unternehmen möchten vor allem die Zahlungsanbieter erweitern. Für reibungslose Überweisungen wird ein QR-Code auf Rechnungen eingeführt. Echtzeitüberweisungen werden aktuell nicht dezidiert als Optimierungspotenziale genannt, obwohl Interesse an neuen Zahlungsmethoden besteht.



## ▶ Optimierungspotenziale:

- Alternative Zahlungsanbieter / mehr Zahlungsanbieter (3)
- QR Codes auf Rechnungen (3)
- Automatisierung: Rechnungslegung, Buchhaltung (2)
- POS Kassensystem mit Online Shop verbinden
- passendes Zahlungsmittel für wiederkehrende Zahlungen
- als Neugründer bekommt man nicht genug Infos von der WKO
- Kartenzahlungen erst ab einem bestimmten Betrag erlauben

„Wunsch nach einem Zahlungsanbieter der ein Gebührenmodell mit einem Fixpreis / einem Pauschalpreis für Bankomatkartenzahlungen hat, so dass man nicht für jede Transaktion zahlen muss.“

Kleinunternehmen

„neue Zahlungsmittel anbieten ist immer gut, mehr Zahlungsmittel bedeutet auch mehr potenzielle Kunden.“

Kleinunternehmen

„Rechnungen mit QR Codes erstellen, Person hat automatisch den richtigen Verwendungszweck und es werden Fehler vermieden, das Bezahlen fühlt sich dadurch sicher an“

Kleinunternehmen

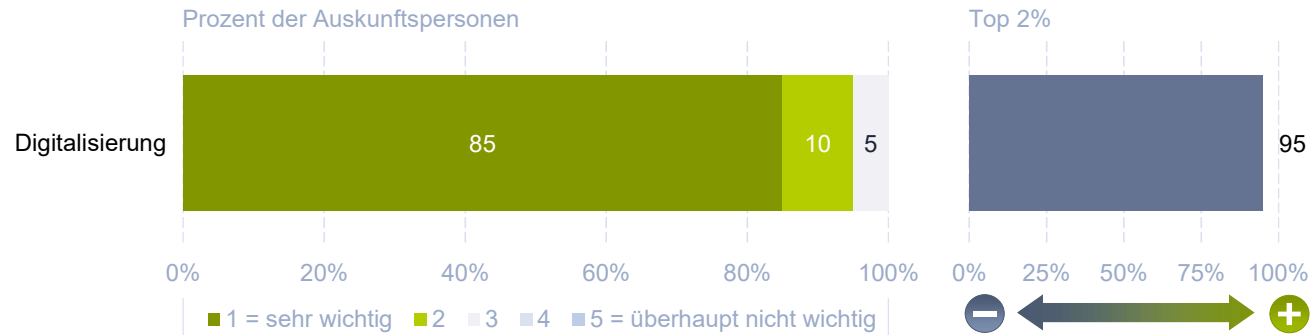
„Nun geht es um zukünftige Ausblicke bzw. mögliche Optimierungspotenziale in der Zahlungsabwicklung. Wie planen Sie Ihren Bezahlprozess in Zukunft für Sie und Ihre Kunden zu verbessern?“

# 04

## Innovationen rund um Zahlungsmittel



Digitalisierung im Zahlungsprozess ist für 95% der Befragten wichtig – allerdings bestehen oft Bedenken oder Ängste, vor allem bei Kleinunternehmen.



„Kunde werden digitaler. Mit digitalen Zahlungsmöglichkeiten wollen wir vor allem **jüngere Zielgruppen ansprechen.**“  
Großkunde

„... ist wichtig aber habe Angst, dass es wieder teurer wird mit zunehmender Digitalisierung und die Zeit fehlt mir im Tagesgeschäft mich damit zu beschäftigen.“  
Kleinunternehmen

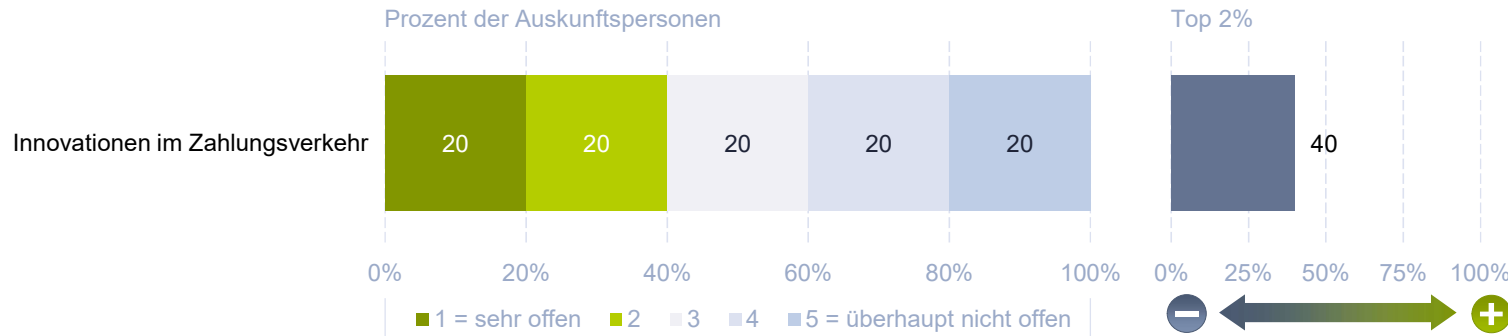
„So wie es jetzt ist, ist es gut vom Ablauf, ressourcenschonend [...] zu hinterfragen ist die **Datenschutz Komponente, Compliance Regelung, Zahlungsverkehr aus der EU**, gibt es dazu Kundendaten? Österreichische Finanz, alle Daten sind bekannt“  
Kleinunternehmen

„Wie wichtig ist Digitalisierung in diesem Prozess?“

# Offenheit gegenüber Innovationen im Zahlungsverkehr (Kryptowährung, RTP, IP)



Unternehmen sind derzeit skeptisch gegenüber Kryptowährungen als Zahlungsmittel aufgrund von mehreren Aspekten. Instant Payment hingegen findet bereits große Akzeptanz – Bedenken gibt es nur hinsichtlich der Kosten und fehlender einheitlicher Standards.



## ! große Akzeptanz gegenüber Instant Payment

- ▶ Unternehmen zeigen sich grundsätzlich offen gegenüber Echtzeitüberweisungen:
  - **Abschaffung der Gebühren:** Aktuell sind die Kosten für Echtzeitüberweisungen noch relativ hoch, was die Nutzung bremst.
  - **Einheitliche Standards:** Es gibt derzeit unterschiedliche Umsetzungen von Echtzeitüberweisungen unter den Banken.
  - **Geschwindigkeit als Vorteil:** Die schnelle Verfügbarkeit von Geldern stellt einen wesentlichen Anreiz dar, um die Zahlungsart in Erwägung zu ziehen.

## ! Große Skepsis gegenüber Kryptowährungen

- ▶ **Sicherheitsbedenken:** riskant und unsicher
- ▶ **Mangelnde gesetzliche Rahmenbedingungen:** derzeit fehlt ein rechtlicher Rahmen
- ▶ **Geldwäsche-Risiko:** wird als anfällig für Geldwäsche angesehen
- ▶ **Hohe Volatilität:** Starke Kursschwankungen und die Abhängigkeit vom tagesaktuellen Umrechnungskurs tragen zur Unsicherheit bei.
- ▶ **Eher noch Nutzung von digitalen Euro oder stable coin:** Kryptowährungen im Rahmen eines stabilen, staatlich unterstützten digitalen Euros in Form eines stabilen Coins (Stablecoin), um Schwankungsrisiken zu minimieren.

„Wie offen sind Sie gegenüber Innovationen im Zahlungsverkehr wie z.B. Kryptowährungen, Request-to-Pay, Echtzeitüberweisungen etc.?“

05

# Instant Payment



## Instant Payment



**13 von 20 (65%)**  
haben es bereits genutzt

**6 von 20 (30%)**  
kennen es, haben es aber noch  
nicht genutzt

- ▶ eher nur in **Ausnahmefällen**
- ▶ häufig im **privaten Kontext genutzt** (z.B. willhaben, Autokauf)
- ▶ jede Überweisung ist **automatisch in Echtzeit** (keine Zusatzkosten bei der entsprechenden Bank)

## Bulk Instant Payment



**4 von 20 (20%)**  
haben schon mal davon gehört

**16 von 20 (80%)**  
haben noch nicht davon gehört

## RTP



**4 von 20 (20%)**  
haben es bereits verwendet

**7 von 20 (35%)**  
kennen es, haben es aber noch  
nicht verwendet

**9 von 20 (45%)**  
haben noch nicht davon gehört

- ▶ Pay One Service über KK
- ▶ Open Banking wird direkt mit dem Kunden abgewickelt (ohne 2. Bank)
- ▶ Zahlungsaufforderung über PayPal genutzt

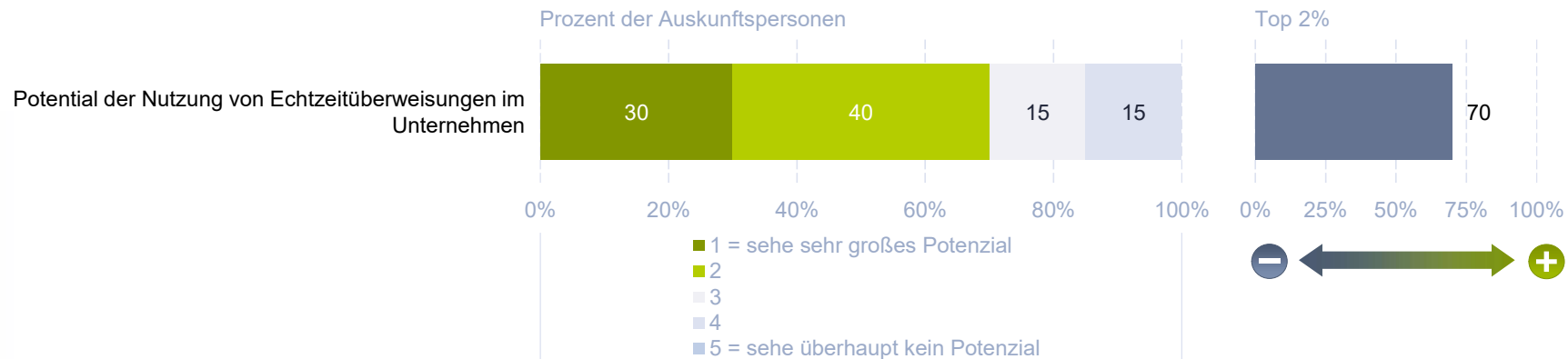
"Haben Sie grundsätzlich schon mal Echtzeitüberweisungen genutzt bzw. davon gehört?"

"Haben Sie grundsätzlich schon mal Bulk Instant Payment / Sammelzahlungen genutzt bzw. davon gehört?"

"Kennen bzw. verwenden Sie bereits Request-to-Pay Zahlungen?"



7 von 10 Corporates sehen Potenzial für Echtzeitüberweisungen in Ihren Unternehmen – vor allem die Schnelle Verfügbarkeit und Sicherheit überzeugen.



## Vorteile

- ▶ schnelle Verfügbarkeit / Liquidität (7)
- ▶ Sicherheit, Geld einsehbar, am richtigen Konto (6)
- ▶ schnellere Lieferung der Ware / Erbringung der DL (5)
- ▶ schnelle Transaktionsabwicklung (3)
- ▶ kein Mahnwesen notwendig (2)
- ▶ bei dringenden / vergessenen Zahlungen
- ▶ Vorteile auf beide Seiten (Kunde und Unternehmen)
- ▶ Kundenzufriedenheit steigt
- ▶ braucht keinen 3. Anbieter, sondern nur die Bank (entfallen dadurch Gebühren)

## Nachteile

- ▶ macht keinen großen Unterschied, ob das Geld heute oder in zwei Tagen auf dem Konto ist, muss trotzdem zu jedem Zeitpunkt liquide sein (Kleinunternehmen) (2)
- ▶ Prozessschwierigkeiten, Verknüpfung in bestehende Systeme
- ▶ Problem der Limit Beschränkung / nicht für große Überweisungen (> 100.000€) möglich
- ▶ Cybersecurity / Betrug: Geld wäre sofort weg
- ▶ Kunde muss es selbst entscheiden / selbständig bestimmen für jede Zahlung

Legende zu Häufigkeit der Nennungen: **(sehr) häufig** | gelegentlich | vereinzelt

„Wo sehen Sie Potenzial und konkrete Vorteile für die Nutzung von Instant Payments? Warum hat Instant Payment für Sie kein Potential? Was sind Ihre Bedenken bzw. welche Nachteile sehen Sie in der Nutzung?“

# Durchsetzung von Instant Payment online vs. stationär

„ich tue mir schwer das einzuschätzen. Geschäfte selbst hätten das natürlich gern - sie wollen Geld schnell haben und minimieren so Risiko. Für die Kunden entsteht aber ein Risiko, weil es ist ja kein Treuhänder dazwischengeschaltet wie z.B. bei PayPal. das ist sicherer. .“  
Kleinunternehmen

**marketmind**

Es besteht noch Uneinigkeit darüber, in welchen Branchen Instant Payments am sinnvollsten eingesetzt wird: Während einige meinen, dass IP vor allem bei großen Geldbeträgen im Luxus- und Premiumsegment relevant ist, sehen andere Unternehmen die Anwendung eher bei Kleinbeträgen oder in Bereichen, in denen bisher bar gezahlt wurde (z.B. Tauschgeschäfte).



**online (60%)**



**in beiden gleich (35%)**



**stationär (5%)**



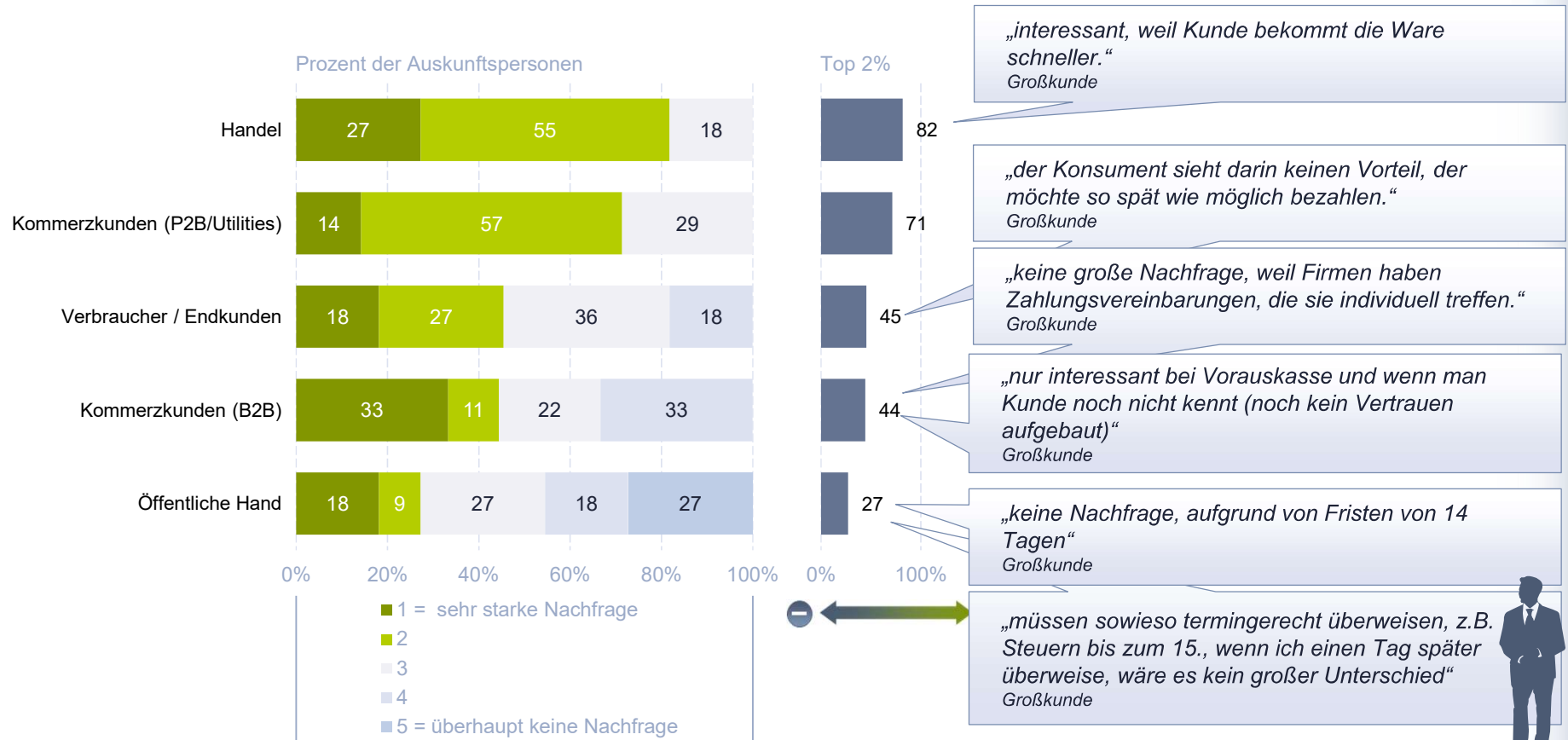
- ▶ nur für große Beträge (PayPal und co werden bleiben)
- ▶ schnellere Kaufabwicklung
- ▶ sofortige Lieferung

- ▶ Branchen:
  - Luxusbranche, Premium (hohe Geldbeträge)
  - teure Geschäfte (Luxusuhren,..)
  - Großbeträge
  - B2C, kleinere Beträge
  - kleine Geldbeträge
  - Geschäfte, wo man eher mit Bargeld bezahlt (Tauschgeschäfte)

„Denken Sie nun an die Anwendung von Echtzeitüberweisungen sowohl im stationären POS als auch im E-Commerce. In welchem Bereich sehen Sie Instant Payments stärker verankert?“



Großunternehmen sehen die höchste Nachfrage nach Echtzeitüberweisungen im Handel, da der schnelle Zahlungseingang eine zügigere Übergabe der Ware ermöglicht. Geringer ist die Nachfrage bei B2B Kunden oder der öffentlichen Hand, da es hier ohnehin klare Zahlungsvereinbarungen bzw. –fristen gibt, die sofortige Zahlungen nicht notwendig machen.

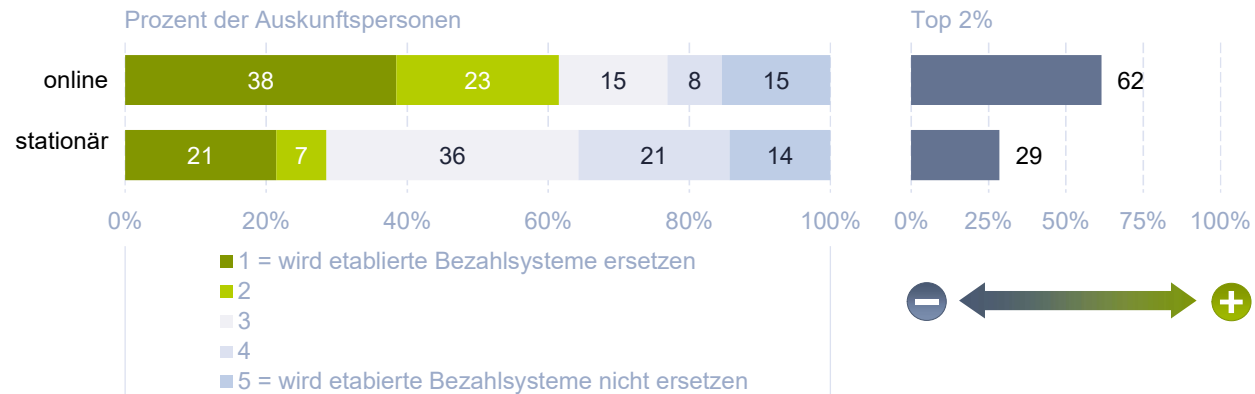


„Bei welchen unterschiedlichen Zahlern bzw. Zahlungsempfängern sehen Sie die Nachfragen nach Instant Payments am stärksten?“





Im Online-Handel traut man Instant Payments stärker zu, etablierte Zahlungsformen zu ersetzen, während im stationären Handel noch leichte Uneinigkeit besteht.



## ersetzen

## nicht ersetzen

„wenn Echtzeit zur Normalität wird, gibt's keinen Grund mehr, warum man nicht in Echtzeit bezahlen sollte“  
Großkunde

„Kreditkarten bleiben die beliebtere Form, da Kunden einen „gratis“ Kredit bekommen“  
Großkunde

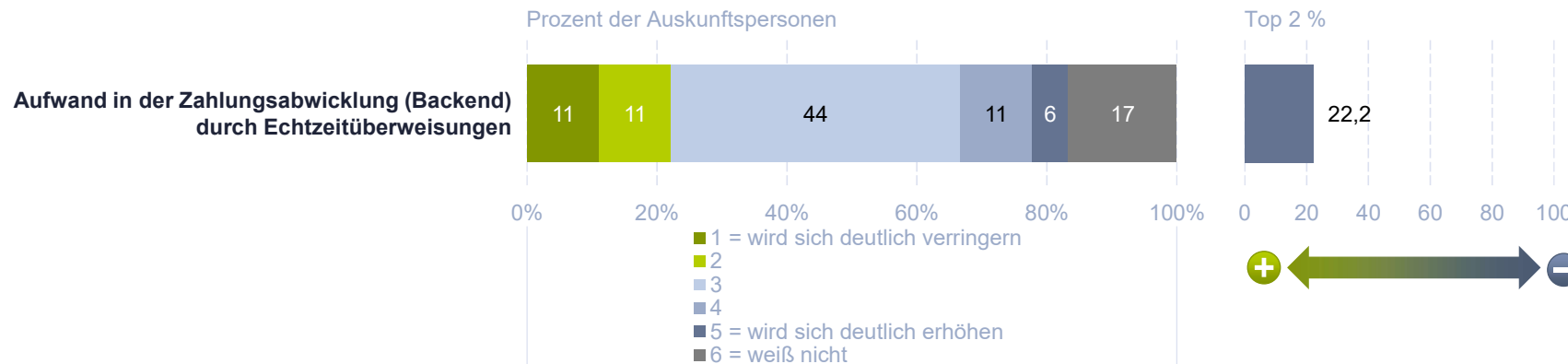
„...macht keinen Unterschied, da auch bei einer normalen Überweisung das Geld vom Kundenkonto abgebogen wird, aber aus Unternehmenssicht ist es gut“  
Kleinunternehmen

„Instant Payment wird andere Bezahlformen nicht ersetzen sondern ergänzen“  
Großkunde

„Wie schätzen Sie die zukünftige Entwicklung ein. Meinen Sie, haben Echtzeitüberweisungen am stationären POS und im E-Commerce das Potenzial, etablierte Bezahlverfahren abzulösen?“



Nahezu die Hälfte der Unternehmen erwartet, dass der Backend-Aufwand durch die Einführung von Instant Payments unverändert bleibt, während einige sich noch unsicher sind, wie stark es die Zahlungsabwicklungsprozesse beeinflussen wird.



## Aufwand wird sich verringern

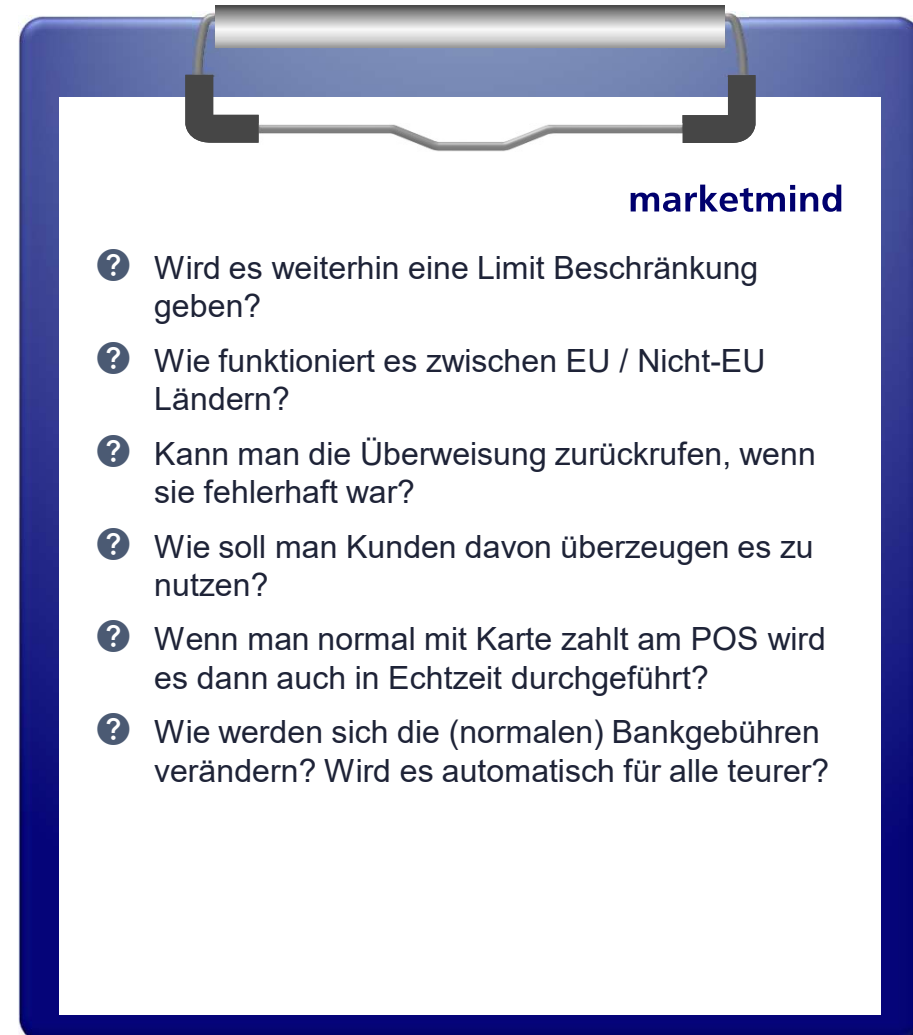
„Vorteile haben durch die schnellere Reconciliation“  
Großkunde

## Aufwand wird sich erhöhen

„man braucht mehr Daten vom Kunden“  
Großkunde

„...anfängs mühsam das System zu etablieren und die Infrastruktur zu schaffen. Dann wird es aber schneller gehen in der Zukunft“  
Großkunde

„Wie wird sich der Aufwand in der Zahlungsabwicklung (Backend) durch Echtzeitüberweisungen verändern?“



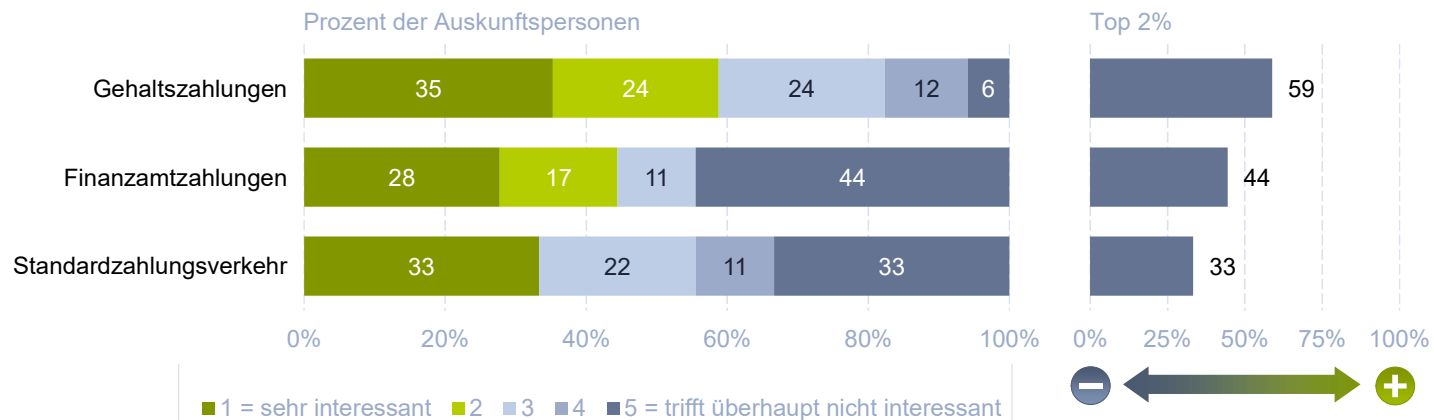
06

# Bulk Instant Payment





Für Gehaltszahlungen wären Sammelüberweisungen in Echtzeit besonders gut vorstellbar. Im Standardzahlungsverkehr sind die Voraussetzungen für Bulk Instant Payments jedoch noch nicht geschaffen; am häufigsten nannten Unternehmen jedoch Lieferantenzahlungen als potenziellen Anwendungsfall.



Gehaltszahlungen	
+	wäre sehr wichtig bei über 20.000 Gehälter
+	um Ungleichheit zu vermeiden, je nachdem bei welcher Bank der MA ist, erscheint das Geld an untersch. Tagen
-	erledigt eine Schnittstelle
-	wurde sichergestellt, dass das Geld am letzten Arbeitstag ankommt
-	kein großer Mehrwert

Finanzamtzahlungen	
+	um hohe Strafen zu vermeiden
+	wird immer in der letzten Minute bezahlt, zahlen oft Verzugszinsen
-	2 Tage Zahlungsziel
-	extra auf dieselbe Bank wie das FA gewechselt, damit automatisch in Echtzeit überwiesen wird

Standardzahlungsverkehr	
+	<b>vor allem für Lieferantenzahlungen wäre es von großer Bedeutung (4)</b>
-	je später man überweist desto besser

„Für welche Anwendungsfälle käme diese Art der Echtzeitüberweisung aus Ihrer Sicht in Frage bzw. wäre es interessant?“



2 von 11

würden auch außerhalb der derzeitigen  
Geschäftszeiten (vor 8.00 bzw. nach 17.00)  
Bulk IP beauftragen wollen



4 von 11

würden **nicht** außerhalb der derzeitigen  
Geschäftszeiten Bulk IP beauftragen wollen



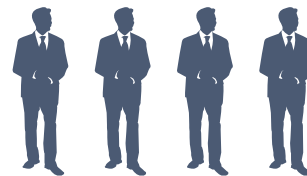
5 von 11

können es zu dem heutigen  
Zeitpunkt noch nicht sagen



2 von 8

Vorgabe einer fixen Uhrzeit (wie bei  
Terminüberweisungen) für die  
Durchführung **interessant**



4 von 8

Vorgabe einer fixen Uhrzeit **NICHT  
interessant**



2 von 8

noch unsicher /  
nicht interessant

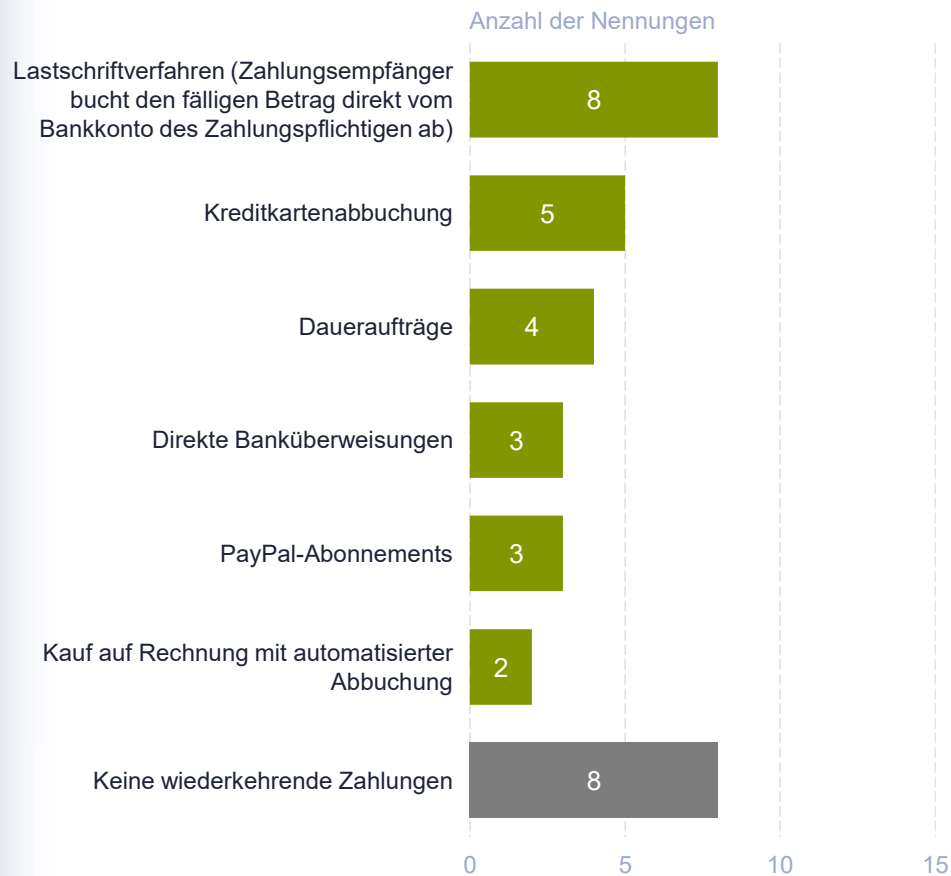
„Würden Sie die Echtzeit-Sammelüberweisung auch außerhalb der derzeitigen Geschäftszeiten (vor 8.00 bzw. nach 17.00) beauftragen wollen?“  
„Ist die Vorgabe einer fixen Uhrzeit (wie bei Terminüberweisungen) für die Durchführung für Ihr Unternehmen interessant?“

07

# Request to Pay



Nicht alle Unternehmen haben Kunden mit wiederkehrenden Zahlungsbeträgen. Bei den Unternehmen, die davon betroffen sind, ist das Lastschriftverfahren jedoch die am häufigsten genutzte Methode.



„Versuchen PayPal Abos zu vermeiden, da sie zu teuer sind.“  
Großkunde

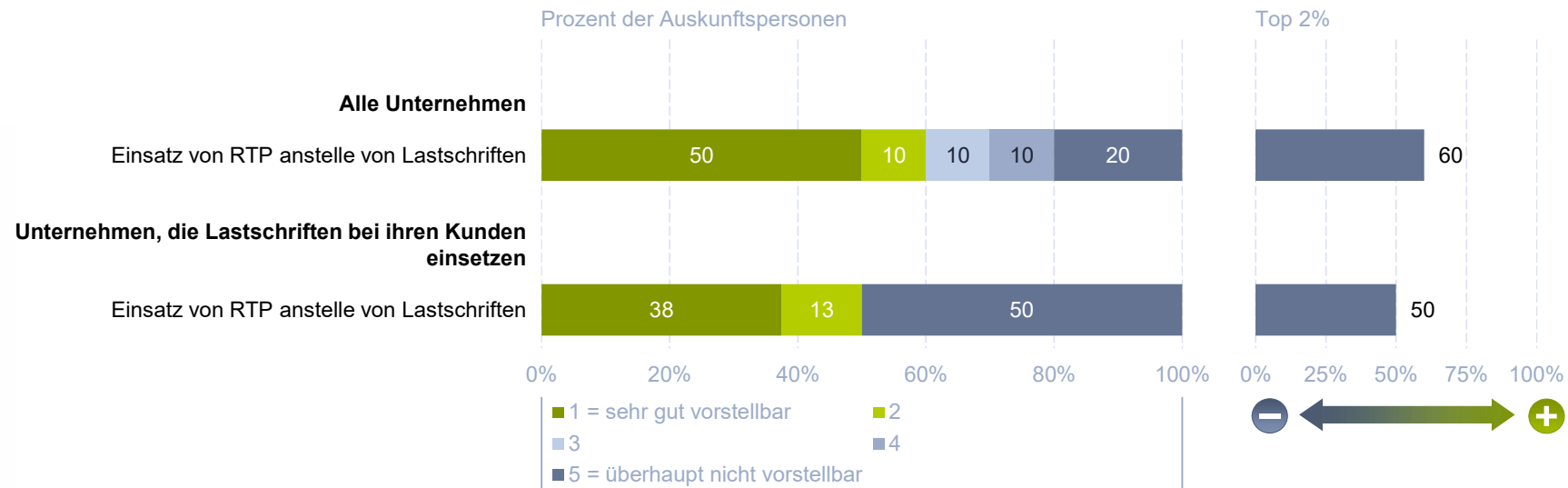


„Welche Bezahlmöglichkeiten nutzen Ihre Kunden derzeit für wiederkehrende Zahlungen?“

n = 20




Ein vollständiger Ersatz des Lastschriftverfahrens ist für 6 von 10 Unternehmen vorstellbar. Bei größeren Unternehmen bei denen Kunden Lastschriftmandate haben, gehen die Meinungen dazu stark auseinander.



### Integration von RTP (Großkunden)

- ▶ Über das eigene Finanz- und Buchhaltungssystem integrieren (4)
- ▶ in SAP
- ▶ über den Online Shop
- ▶ Über das derzeit genutzte Online-Banking Portal
- ▶ noch nicht klar



„Können Sie sich vorstellen, dass RTP anstelle von Lastschriften eingesetzt wird? Der Vorteil von RTP liegt vor allem darin, dass keine Mandate (vorherige schriftliche Einwilligung des Zahlungspflichtigen) erforderlich sind?“ „Wie würden Sie RTP Zahlungen veranlassen?“



Viele Unternehmen betrachten die Einführung von RTP als erheblichen Mehraufwand und zeitliche Belastung. Bestehende Lastschriften wollen sie beibehalten, da diese, einmal eingerichtet, problemlos funktionieren, rechtzeitige Kundenzahlungen gewährleisten und kein Liquiditätsrisiko darstellen.

## ! Einsatz von RTP anstelle von Lastschriften (sehr) gut vorstellbar

- ▶ **Anreiz für (Neu)kunden** (2) bzw. Kunden, die kein Lastschriftmandat haben und derzeit selbständig überweisen (1)
- ▶ **einheitliche Integration:** Sinnvoll, wenn es für alle Kunden (alle Banken) möglich ist (1)
- ▶ **einfache Handhabung:** einfacher als einen Dauerauftrag einzustellen (1), erfolgt im eigenen Online Banking fühlt sich damit vertraut (1)
- ▶ **mehr Kontrolle auf Seiten des Unternehmens:** Mahnungen leichter versenden (1), Kunden hätten weniger Möglichkeiten, Zahlungen zu verzögern oder zu umgehen (1)

*„weil man damit wieder mehr Arbeit hat- man muss nur einmal ein Mandat ausstellen und dann läuft eine Lastschrift. Aber bei RTP muss man immer wieder erneut verschicken“  
Großkunde*

*„Bei so vielen Kunden ist RTP undenkbar [...] Der springende Punkt ist, dass der Zahler das Datum selbst bestimmen könnte. Das will man auf jeden Fall verhindern, weil wir unbedingt am Tag X alle Eingänge per Lastschrift haben wollen, um damit planen zu können. RTP würde Liquiditätsrisiko aufmachen, das wir gar nicht aufmachen wollen ..“  
Großkunde*

## ! Einsatz von RTP anstelle von Lastschriften (überhaupt) nicht vorstellbar

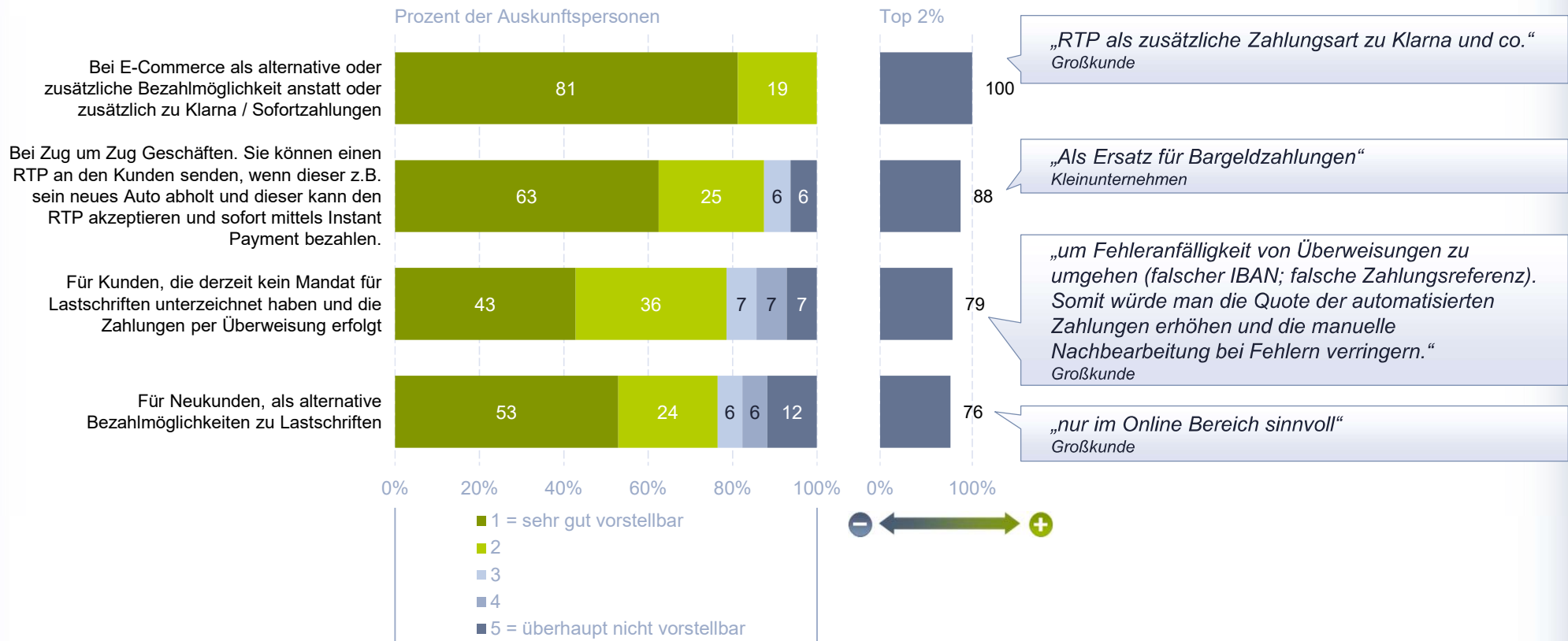
- ▶ **Mehrarbeit / Aufwand:** Lastschrift läuft automatisch, RTP müsste man immer wieder von neu veranlassen (2), GF muss Lastschriften nur einmalig unterzeichnen, nicht handlebar für eine Vielzahl an Kunden (2), Umstellung von bestehenden Lastschriften auf RTP wäre zu viel Arbeit, Prozesse zur Erlaubniserteilung aufsetzen
- ▶ **Liquiditätsrisiko:** benötigen an einem bestimmten Tag die Zahlungseingänge (nicht individuell entscheiden) (2), Verzögerung durch den Kunden verursacht (2), Bezahler bestimmt das Datum (möchte man verhindern als Unt.)
- ▶ **Lastschrift wird als Zahlungsmethode bleiben:** RTP vorstellbar für Kunden, die kein Lastschriftmandat ausfüllen möchten, Lastschrift ist nicht so leicht kündbar
- ▶ **Sicherheitsbedenken:** wer gibt die Freigabe für RTP? Lastschrift ist eine sehr sichere Zahlungsart

*„nicht anstelle von Lastschriften denn wir möchten Lastschriften auf alle Fälle weiter forcieren...“  
Großkunde*

„Können Sie sich vorstellen, dass RTP anstelle von Lastschriften eingesetzt wird? Der Vorteil von RTP liegt vor allem darin, dass keine Mandate (vorherige schriftliche Einwilligung des Zahlungspflichtigen) erforderlich sind.“



RTP wird am ehesten im Online-Bereich als Ersatz für bestehende Zahlungsmethoden gesehen, um Gebühren an Drittanbieter zu vermeiden. Als Alternative zu Lastschriften, insbesondere für Neukunden, ist RTP jedoch nur begrenzt vorstellbar, da viele nicht auf die Vorteile des Lastschriftverfahrens verzichten möchten.



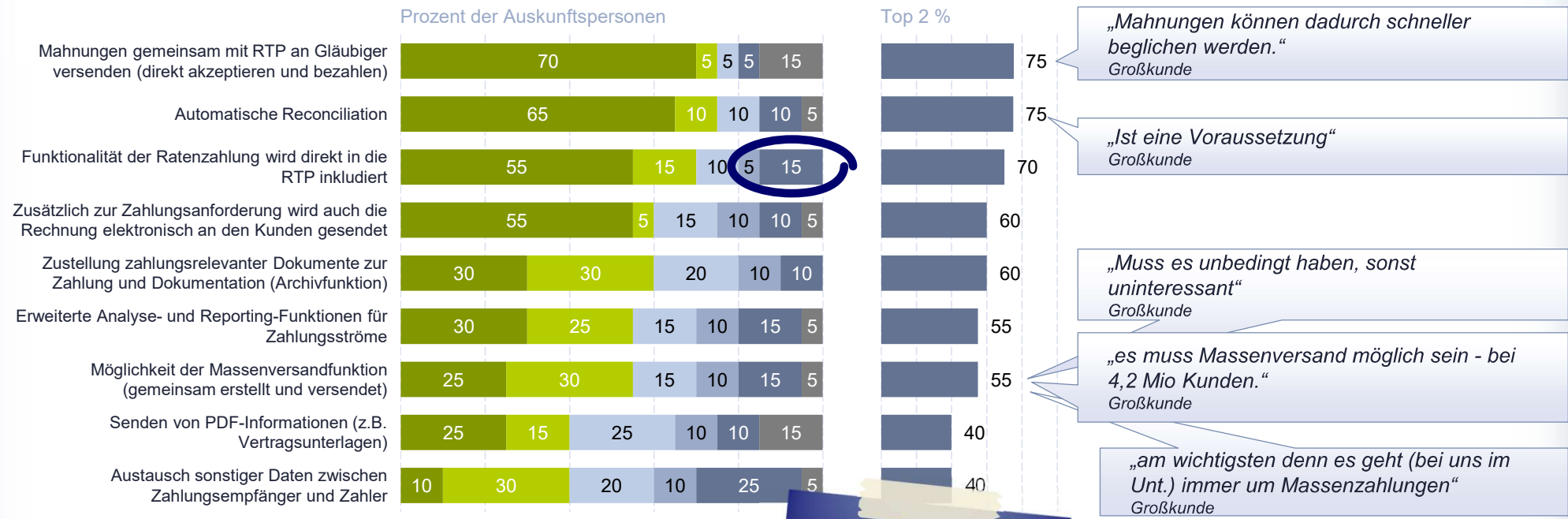
„In welchem Zusammenhang können Sie sich RTP-Zahlungen vorstellen?“

n = 20

# Attraktivität der Zusatzfunktionen von RTP



Für große Unternehmen ist die Versandfunktion bei RTP unverzichtbar, da der Aufwand sonst zu hoch wäre. Generell finden Unternehmen die Möglichkeit, Mahnungen direkt mitzusenden, am attraktivsten; auch die automatische Reconciliation und die Option zur Ratenzahlung sind für die meisten Unternehmen (mind. 14 von 20) von großem Interesse.



„Mahnungen können dadurch schneller beglichen werden.“  
Großkunde

„Ist eine Voraussetzung“  
Großkunde

„Muss es unbedingt haben, sonst uninteressant“  
Großkunde

„es muss Massenversand möglich sein - bei 4,2 Mio Kunden.“  
Großkunde

„am wichtigsten denn es geht (bei uns im Unt.) immer um Massenzahlungen“  
Großkunde

**marketmind**  
Einige Unternehmer stehen der Ratenzahlungsfunktion kritisch gegenüber und würden sie nicht allen Kunden automatisch anbieten, um das Risiko einer Verschuldung zu vermeiden.

„Bewerten Sie bitte folgende Zusatzservices von RTP.“

n = 20





Die Mehrheit der Unternehmen erwartet positive Auswirkungen von RTP, insbesondere eine stärkere Kundenloyalität; allerdings zeigen sich 8 Unternehmen von den Vorteilen weniger überzeugt.

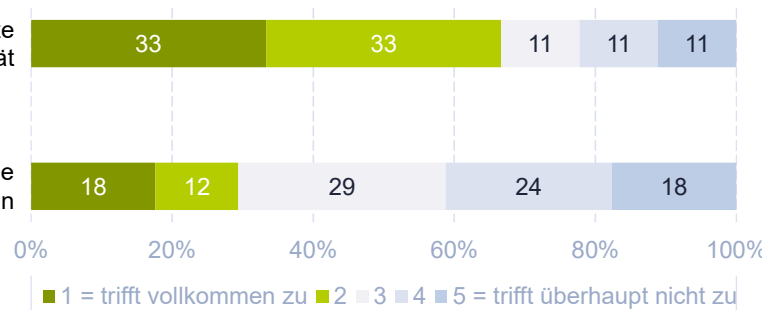


**12 von 20**  
sehen positive Auswirkungen

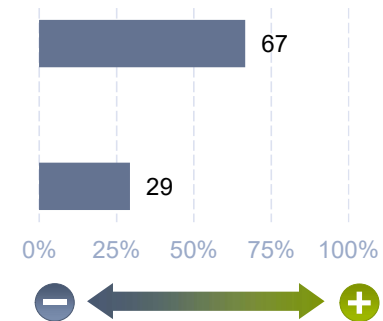
Erhöhte Kundenloyalität durch verbesserte Zahlungserfahrung und Flexibilität

Erschließung neuer Marktsegmente oder Kunden, die RTP bevorzugen

Prozent der Auskunftspersonen



Top 2%



**8 von 20**  
sehen keine Auswirkungen



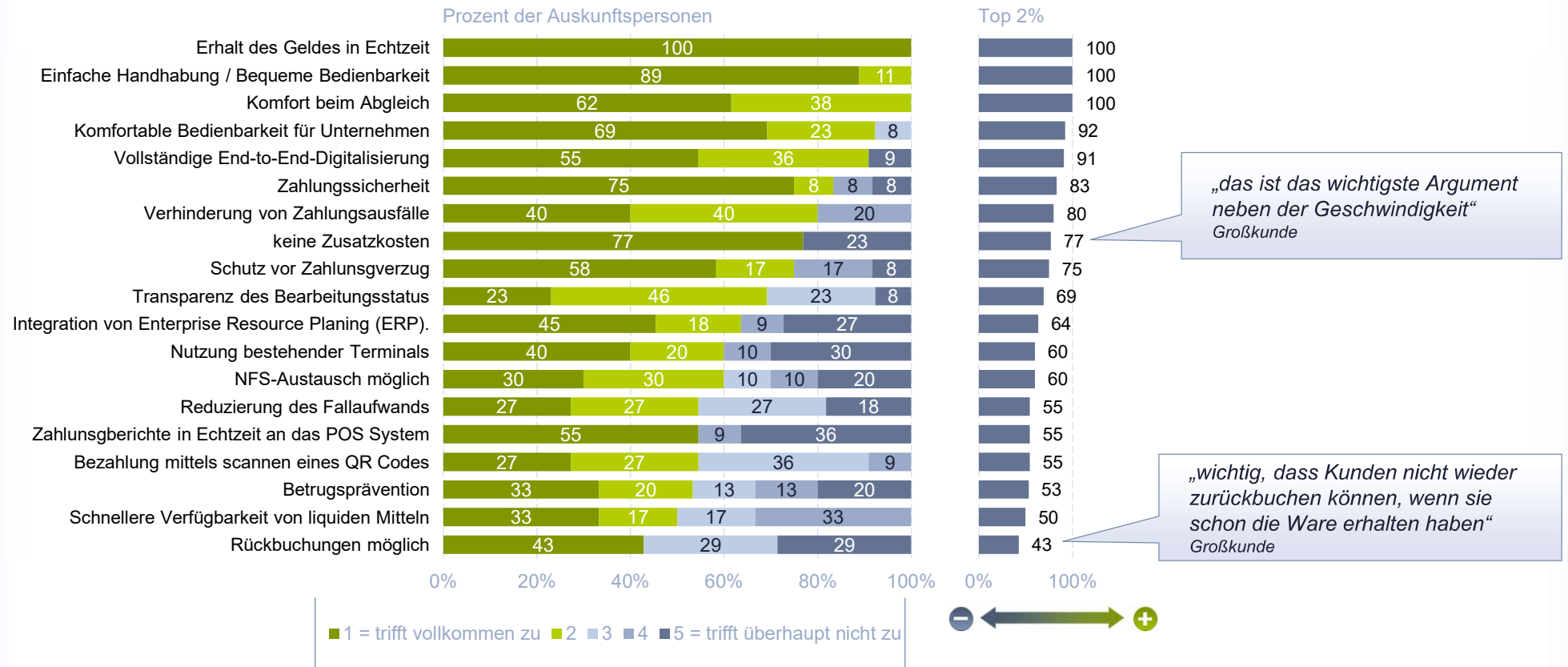
**Keine (positiven) Auswirkungen**

- ▶ Zweifel, dass nur aufgrund einer neuen Zahlungsmethode man zusätzlichen Kunden akquiriert (2)
- ▶ Nachrichten könnten übersehen werden und Kunde vergisst auf die Zahlung
- ▶ Digitalisierung wird dadurch ausgebaut, aber per se hat der Kunde keinen großen Vorteil
- ▶ Kein USP, falls Mitbewerb RTP auch anbietet

„Welche Möglichkeiten sehen Sie für RTP, um Ihre Kundenbindung zu verbessern oder neue Geschäftsmöglichkeiten zu schaffen?“



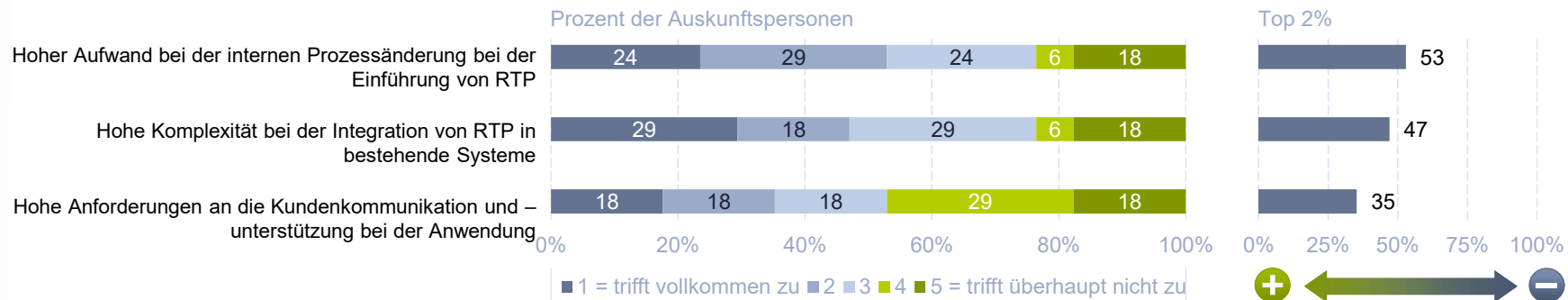
Eine einfache Handhabung und der Komfort beim Zahlungsabgleich sind die wichtigsten Argumente für RTP – insbesondere wird die Echtzeitüberweisung von Unternehmen als Selbstverständlichkeit angesehen.



„Welche der folgenden Argumente für RTP wäre für die Nutzung in Ihren Unternehmen ausschlaggebend?“



Besonders der Aufwand für interne Prozessänderungen führt zu Bedenken, da die Auswirkungen im Voraus auch schwer einzuschätzen sind.



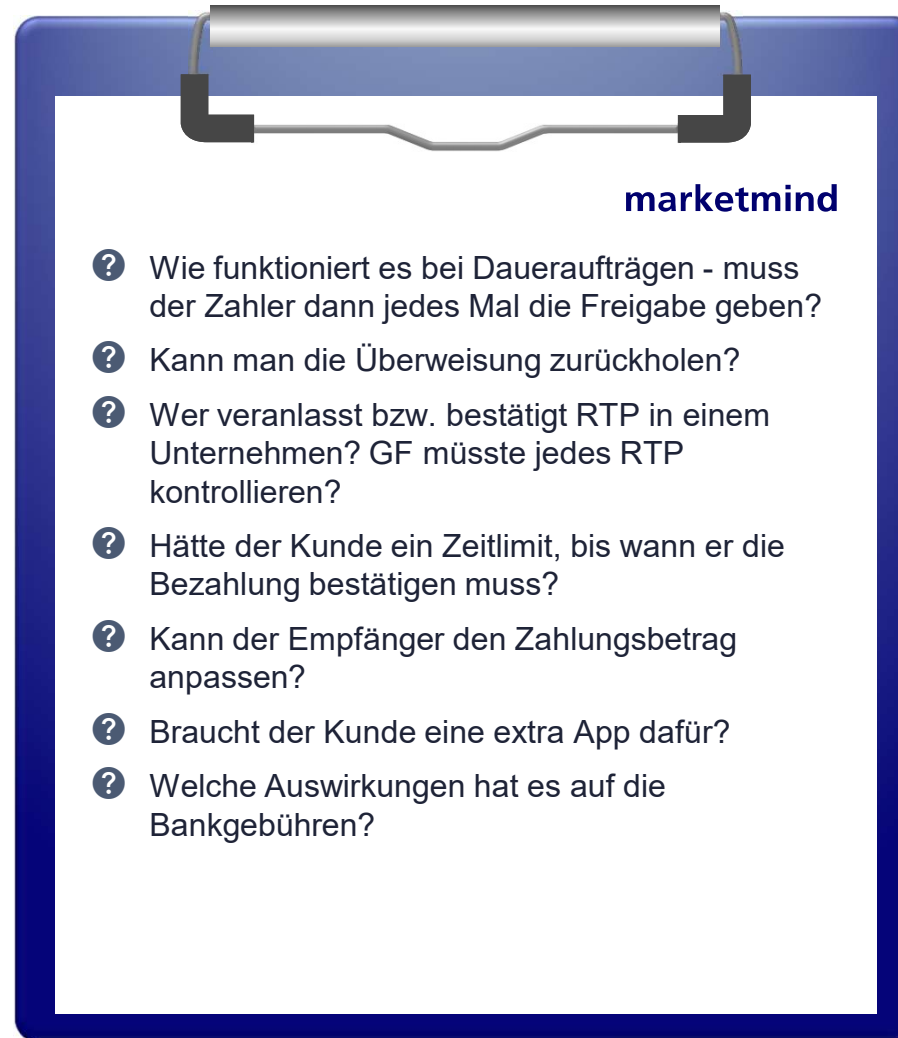
**X**

**4 von 20**

wäre RTP keine Option als Zahlungsmittel einzuführen

- | Bedenken  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Aufwand der internen Prozessänderung:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- schwierig vorab abzuschätzen (2)</li> <li>- Schwierigkeit Ressourcen zu bekommen</li> </ul> </li> <li>▶ Integration in bestehende Systeme:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- starres System</li> <li>- Problem Ressourcen zu bekommen</li> </ul> </li> <li>▶ Anforderungen an die Kundenkommunikation / Unterstützung:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- nicht ganz ersichtlich, wie viel Erklärungsbedarf es auf Kundenseite benötigt (2)</li> <li>- sollte in der Anwendung so leicht sein, dass es keinen Erklärungsbedarf gibt</li> </ul> </li> </ul> |

„Nun geht es um Ihre Bedenken bei der Nutzung von RTP. Welche Herausforderungen sehen Sie bei der Implementierung von RTP in Ihrem Unternehmen?“



08

# Keyfindings

## 1

### Corporates sehen großes Potenzial, Aufklärung für Kleinunternehmen notwendig

Nur bei **drei von 20 befragten Unternehmen**, vor allem Großunternehmen, **nutzen KundInnen Echtzeitüberweisungen**. Bankomat- und Barzahlungen sowie klassische Überweisungen dominieren den Zahlungsverkehr.

Trotz effizienter Zahlungsprozesse **erkennen Corporates Potenzial in Echtzeitzahlungen**, insbesondere durch RTP (Request to Pay), um fehlerhafte Überweisungen zu vermeiden und Zahlungsflüsse zu beschleunigen.

**Kleinunternehmen haben Echtzeitzahlungen kaum im Blick**. Obwohl Interesse an neuen Lösungen besteht, fehlen Wissen und Bewusstsein für die Vorteile. Gleichzeitig sind ihre aktuellen Prozesse weniger automatisiert und aufwendiger, was Optimierungspotenzial bietet.

**95 % der Befragten sehen Digitalisierung im Zahlungsprozess als wichtig**, was das Potenzial nochmal unterstreicht. Doch Kleinunternehmen äußern Bedenken zu Kosten, Zeitaufwand und Sicherheit. Diese Hindernisse müssen überwunden werden, um Echtzeitzahlungen zu etablieren.



## 2

### Es fehlt an klaren Konzepten zur Integration und Standardisierung von Instant Payment - viele Fragen zur Implementierung sind aktuell noch offen

65 % der Unternehmen haben Instant Payments genutzt, meist aber nur in Ausnahmefällen. **Bulk Payments und RTP sind deutlich weniger bekannt** –45% haben noch nie von RTP gehört.

Schnelle **Verfügbarkeit, Liquidität und Sicherheit für Unternehmen** machen Echtzeitzahlungen attraktiv. Dennoch bestehen Bedenken zu den von Kunden wahrgenommenen Sicherheitsrisiken, Prozessintegration und dem Mehrwert gegenüber bestehenden Systemen.

Echtzeitzahlungen haben **Potenzial für den Online-Handel**, vor allem bei großen Beträgen zur Beschleunigung von Lieferungen. Für den stationären Handel und Kleinbeträge wird deutlich weniger Potential gesehen.

Im **B2B-Bereich und bei der öffentlichen Hand wird kaum Nutzen gesehen**, da Zahlungsfristen bestehen. Corporates gehen davon aus, dass **Endkunden** tendenziell spätes Bezahlen bevorzugen und **wenig Mehrwert in dieser Zahlungsmethode sehen**.

Die Hälfte der Unternehmen erwartet keine Veränderung beim Aufwand im Backend bei einer Integration von Instant Payment als Zahlungsmethode, allerdings sehen auch **nur 22 % einen Nutzen in einer Aufwandsreduktion**, 17 % einen Anstieg.

### 3

#### **80% der Corporates haben noch nichts von Bulk Payment gehört – hier ist Bekanntheitsaufbau essenziell.**

Bulk Instant Payments werden von Unternehmen vor allem für **Gehaltszahlungen als sinnvoll erachtet**. Im Standardzahlungsverkehr wird wenig Mehrwert gesehen - hier verfolgen Unternehmen eher die Strategie, möglichst spät zu zahlen. Für Finanzamtzahlungen wird Instant Payment nur in Ausnahmefällen relevant, etwa bei verspäteter Zahlung.

Die Mehrheit der Unternehmen wünscht **Statusreports erst, wenn alle Transaktionen vollständig abgeschlossen** sind.





## 4

## Erstmals Potenziale als Ergänzung, nicht als Ersatz für Lastschriftverfahren

Für wiederkehrende Zahlungen **bleibt das Lastschriftverfahren die bevorzugte Methode**. Nur 50 % sehen RTP als mögliche Alternative, während die andere Hälfte unbedingt an der Lastschrift festhalten möchte.

**Lastschriften gelten als besonders sicher und schwer kündbar**. RTP wird hingegen für Neukunden oder solche ohne Lastschriftmandat als Option gesehen, nicht aber als Standardlösung.

Unternehmen befürchten bei RTP:

- ▶ **Zusätzlicher Aufwand:** RTP erfordert wiederholte Veranlassungen, während Lastschriften einmalig eingerichtet werden und automatisch laufen.
- ▶ **Liquiditätsrisiko:** RTP gibt Zahlern mehr Kontrolle über den Zeitpunkt der Zahlung, was Unternehmen verunsichert.

RTP wird **vor allem im Online-Bereich als Ersatz für Drittanbieter-Zahlungsmethoden geschätzt**, oder ist bei Zugum-Zug-Geschäften vorstellbar. Zusatzservices wie **automatische Mahnungen und Reconciliation werden als Mehrwert wahrgenommen**. Polarisierend ist die Möglichkeit der Ratenzahlung direkt über RTP.

**12 von 20 Unternehmen erwarten durch RTP stärkere Kundenloyalität**. Nur **4 Unternehmen schließen RTP aufgrund schwerer Integration und Prozessänderungen vollständig aus**.

# Ihre persönlichen Ansprechpartner

marketmind



**Mag. Birgit Schrenk**

Etat Director

T +43-1-369 46 26-30  
[b.schrenk@marketmind.at](mailto:b.schrenk@marketmind.at)

[www.marketmind.at](http://www.marketmind.at)



**Mag. Karin Graf**

Research Director

T +43-1-369 46 26-707  
[k.graf@marketmind.at](mailto:k.graf@marketmind.at)

[www.marketmind.at](http://www.marketmind.at)



**Caroline Peinitz-Kichler, MSc**

Research Consultant

T +43-1-369 46 26-82  
[c.peinitz-kichler@marketmind.at](mailto:c.peinitz-kichler@marketmind.at)

[www.marketmind.at](http://www.marketmind.at)



# Marketing Evolution

fresh thinking for powerful marketing

Wir machen das Marketing durchschlagskräftiger und erhöhen den Markenwert unserer Kunden. Dazu kombinieren wir Marketing Research und Consulting zu einer maßgeschneiderten Lösung.