

Kartenzahlungsverkehr

14. Januar 2010

Kartenfehler – nichts ging mehr Händler mit „Payment Mix“ klar im Vorteil

Was Wissenschaftler und Experten zum Jahrtausendwechsel befürchtet hatten, hat sich beim Jahreswechsel 2009 / 2010 zugetragen. Zumindest was die Kartenbranche und insbesondere die moderne Chiptechnologie angeht. Natürlich ist die Welt nicht wie in "Independence Day oder aktuell "2012" untergegangen (oder zumindest fast), allerdings müssen viele Karteninhaber gespürt haben, wie schnell sich ein Computerfehler auf die Bargeldversorgung auswirkt.

Kartenfehler – nichts ging mehr

Nichts ging mehr, als Karteninhaber institutsübergreifend nach dem Jahreswechsel Geld abheben oder bargeldlos bezahlen wollten. Denn die Geldautomaten oder POS Terminals meldeten schlichtweg "Kartenfehler". Zwischen 20 und 45 Millionen girocard-Karten (ehemals ec-Karte) und rund 3-5 Millionen Kreditkarten waren in Mitleidenschaft gezogen.

Und das, nachdem der Großteil des Handel in den letzten Monaten massiv in die neuen Infrastrukturen investiert hat – auch auf Druck der jeweiligen Systemanbieter.

Ausstiegsklauseln oder Notfallsysteme?

Britisch gesprochen ist der Handel natürlich „not amused“, denn die Umrüstung auf den neuen ZKA-Sicherheitsstandard - electronic cash TA 7.0 Typ 3 und Typ 4 - erforderte diverse technische Anpassungen. Darüber hinaus wurde in den vergangenen Monaten intensiv in die „EMV“ Technologie investiert (siehe hierzu das DZB Cash Rundschreiben 10/2009). Die systemischen Anpassungen waren oftmals mit dem Austausch der POS Terminals verbunden und natürlich auch mit entsprechenden Vertragsverlängerungen. Was aber tun, wenn die Systeme direkt nach einer Vertragsverlängerung streiken? Gibt es für solche Vorfälle Ausstiegsklauseln oder Notfallsysteme? Nein!

Daher das Ergebnis für Schnellentschlossene: Viele Kartenzahlungen konnten nicht abgewickelt werden, Bargeld konnte nicht abgehoben werden. Vielleicht aber funktionierte das POS Terminal des

Wettbewerbers und dieser konnte sich bei einer unterschriftsbasierten - und gegen Zahlungsausfall gesicherten - Kartenzahlung die Hände reiben.

Tesa-Streifen die Lösung?

Offensichtlich wurden Händler sogar aufgefordert, den Karten-Chip mit einem Tesa-Streifen zu überkleben. So würde der Chip geblockt und die Karte über den Magnetstreifen ausgelesen und die Zahlung so autorisiert werden. Sollten wir uns diesen Schritt für die Zukunft vielleicht merken und Kunden auch bei, wie in der Vergangenheit vorgekommenen Systemausfällen der Deutschen Kreditwirtschaft, auffordern „Bitte überkleben Sie Ihren Chip, dann können wir die Zahlung abwickeln.“? Das klingt nach einem echten Future Trend.

Fairerweise soll jedoch anerkannt werden, dass sich alle Beteiligten um eine schnelle Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit bemüht haben und zumindest innerhalb kurzer Zeit das Abheben von Bargeld an Geldausgabeautomaten (GAA) wieder möglich war. Per aktuellen Stand (13.01.2010) soll das vollumfängliche Zahlen wieder möglich sein.

Kreditwirtschaft unzureichend abgesichert

Als besorgniserregend hingegen muss das immer noch heiß diskutierte Ziel einiger Institute angesehen werden, künftig nur noch auf den Chip zu setzen und den Magnetstreifen auf der Rückseite der girocard-Karte völlig abzuschaffen. Gerade die aktuelle Systempanne beweist, dass es kein „fall back System“ der Deutschen Kreditwirtschaft gibt. Der Fokus jeglicher Kartenpolitik muss auf der nahezu 100%igen Bereitstellung der Systeme liegen. Immerhin sprechen wir bei dem Systemausfall zum Jahreswechsel nicht von einem „Minutenausfall“, sondern einem Systemfehler, der einige Tage andauerte. Dem Handel gingen - zumindest den ec cash-Nutzern - Umsätze verloren. Und unzufriedene Kunden kommen nicht wieder - unabhängig davon, ob nun die erfolglose Abwicklung einer Zahlung in der Verantwortung des Händlers

Ansprechpartner:

Ulrich Holzapfel, Tel. 06182 / 928-4040, E-Mail: ulrich.holzapfel@dzbank.de
DZB BANK, Nord-West-Ring-Straße 11, D-63533 Mainhausen

Kartenzahlungsverkehr

oder des Systemanbieters lag – der Kunde nimmt diese Unterscheidung nicht vor.

Händler mit ‚Payment Mix‘ im Vorteil

Glücklich durften sich diese Händler schätzen, die nicht erst seit diesem Systemstreik auf die Variante "Payment Mix" setzen und mit Dienstleistern arbeiten, die Alternativen zum ec cash-Verfahren der Banken anbieten. Dort blieben die Zahlungsausfälle nahezu unbemerkt.

DZB Cash günstige und sichere Alternative

Unter „Payment Mix“ ist die flexible Aufteilung sämtlicher girocard-Zahlungen auf die verschiedenen Zahlungsvarianten (ELV oder ec cash) zu verstehen. Diese Aufteilung erfolgt bei der Inanspruchnahme entsprechender Dienstleister (beispielsweise DZB Cash) nach Risikogesichtspunkten und kann grob als „Ampelprinzip“ erläutert werden. Kartenzahlungen werden zur Autorisierung an eine Sperrdatei geleitet. Die Sperrdatei entscheidet aufgrund entsprechender Parameter, ob die Autorisierung „grün“, „gelb“ oder „rot“ ist. Grünfälle werden über DZB Cash abgewickelt, Gelbfälle werden auf das Verfahren ec cash umgeleitet, Rotfälle abgelehnt (*). DZB Cash arbeitet seit Jahren mit den beiden Marktführern im Bereich Sperrdateien zusammen und erreicht so erfolgreiche Autorisierungsquoten im Bereich von 95% bis 97% aller vorgelegten Karten. Dieser hohe Prozentsatz zahlt sich für den Handel „in barer Münze“ aus, denn das zahlungsgarantierte Verfahren ist deutlich günstiger als das teurere ec cash-Verfahren der Kreditwirtschaft (0,3% vom Umsatz mindestens jedoch 0,08 €).

Das System „ELV mit Sperrdateiabfrage“ arbeitet – im Gegensatz zum ec cash-Verfahren der Deutschen Kreditwirtschaft – zu 100% über den Magnetstreifen auf der Rückseite der girocard. Zur Autorisierung sind lediglich Kontonummer und BLZ notwendig. Beide Datensätze befinden sich auf dem Magnetstreifen. Somit wird bei diesen Zahlverfahren im ersten Schritt ausschließlich der Magnetstreifen gelesen und verarbeitet und erst im zweiten Schritt (Gelbfall) die Autorisierung über den Chip vorgenommen. Anders das Verfahren ec cash, bei dem zuerst

der Chip gelesen oder eben – wie in jüngster Vergangenheit - nicht gelesen wird.

DZB Cash lief reibungslos

Seitens DZB Cash wurde gemeldet, dass es zu Beginn des Jahres 2010 zu keinerlei Zahlungsstörungen kam – auch wurden keine Kundenreklamationen registriert.

Abteilungsleiter Ulrich Holzapfel von der DZB BANK freut sich über die hohe Systemverfügbarkeit, zeigt sie doch, dass das vorhandene System einen deutlichen Mehrwert bietet. *„Nicht nur, dass unsere Zahlungsabwicklung schneller ist, sondern auch, dass wir durch die Nutzung des Magnetstreifens keine technischen Probleme feststellen konnten.“*

DZB Cash bietet doppelte Sicherheit

Mehr noch: Im Gegensatz zum Verfahren ec cash, welches kein risikoloses „Fallback“ System bereit hält, haben DZB Cash Kunden die doppelte Sicherheit. *„Zum einen arbeiten wir im Schwerpunkt mit dem Verfahren ELV mit Sperrdateiabfrage und eben nicht im Schwerpunkt mit dem ec Verfahren, zum anderen haben wir sogar beim Verfahren ELV mit Sperrdateiabfrage ein Fallback System auf reiner Lastschriftbasis eingerichtet, falls unsere System einmal streiken sollten.“* Konkret bedeutet dies: Zahlungsablehnungen aufgrund eines Chipfehlers oder eines Fehlers in der technischen Peripherie sind nicht möglich. Sollte eine Zahlung bei DZB Cash nicht autorisiert werden können, fällt das System automatisch in den Status „offline ELV“ – die Zahlung wird ohne Autorisierung abgewickelt – DZB Cash übernimmt jedoch weiterhin vollständige Zahlungsgarantie.

Diese entscheidenden Vorteile haben sich für DZB Cash Kunden ausgezahlt. Nicht nur finanziell, denn die DZB Zahlungsgarantie ist günstiger als das Verfahren ec cash, sondern eben auch aufgrund der reinen Abwicklungsmöglichkeit einer Kartenzahlung.

(*)

„grün“: Zahlung wird angenommen – gegen die entsprechenden Kartendaten liegen keine Sperrparameter vor

„gelb“: Karte wurde bereits zu häufig eingesetzt, bei der vorgelegten Karte liegen Rücklastschriften oder andere Gründe gegen eine Annahme der Kartenzahlung im ELV Verfahren vor

„rot“: Karte wurde als gestohlen gemeldet oder es liegt ein Betrugsversuch vor

Ansprechpartner:

Ulrich Holzapfel, Tel. 06182 / 928-4040, E-Mail: ulrich.holzapfel@dzbank.de
DZB BANK, Nord-West-Ring-Straße 11, D-63533 Mainhausen