

Starke Kundauthentifizierung:

# Marketing-Kommunikationsleitfaden für Händler



# Disclaimer

This presentation is furnished to you solely in your capacity as a customer of Visa and[/or] a participant in the Visa payments system. By accepting this presentation, you acknowledge that the information contained herein (the “Information”) is confidential and subject to the confidentiality restrictions contained in Visa’s Rules and[/or] other confidentiality agreements, which limit your use of the Information.

You agree to keep the Information confidential and not to use the Information for any purpose other than in your capacity as a customer of Visa or as a participant in the Visa payments system. The Information may only be disseminated within your organisation on a need-to-know basis to enable your participation in the Visa payments system. Please be advised that the Information may constitute material non-public information under U.S. federal securities laws and that purchasing or selling securities of Visa Inc. while being aware of material non-public information would constitute a violation of applicable U.S. federal securities laws.

Case studies, comparisons, statistics, research and recommendations are provided “AS IS” and intended for informational purposes only and should not be relied upon for operational, marketing, legal, technical, tax, financial or other advice.

The products and services described in this document may be subject to further development and launch dates for specific features are indicative only. Visa reserves the right to revise this document accordingly.

As a new regulatory framework in an evolving ecosystem, the requirements for SCA still need to be refined for some use cases. This document represents Visa’s evolving thinking, but it should not be taken as a definitive position or considered as legal advice, and it is subject to change in light of competent authorities’ guidance and clarifications. Visa reserves the right to revise this document pending further regulatory developments. We encourage clients to contact Visa if they experience challenges due to conflicting guidance from local regulators. Where it makes sense, Visa will proactively engage with regulators to try and resolve such issues.

This guide is also not intended to ensure or guarantee compliance with regulatory requirements. Payment Service Providers are responsible for their own compliance with SCA requirements, and are encouraged to seek the advice of a competent professional where such advice is required.

# Hallo



Wir von Visa haben diesen Leitfaden erstellt und teilen ihn gerne mit Ihnen in Kooperation mit dem Österreichischen Handelsverband, um Ihr Unternehmen bei der Vorbereitung auf die europaweite Einführung der Starken Kundentheftifizierung (aus dem Englischen „Strong Customer Authentication“, daher Abkürzung SCA) zu unterstützen.

SCA wird allen zugutekommen, die Visa Zahlungen tätigen und akzeptieren. Sie führt zu einem geringeren Betrugsrisiko und zu verbesserter Sicherheit. Dies ist gut für Unternehmen (wie das Ihre) und gut für Kunden.

Dieser Leitfaden enthält Ratschläge und Mitteilungen, die Ihrem Unternehmen und Ihren Mitarbeitern helfen sollen, sich auf die Änderungen vorzubereiten. Ebenso wird erläutert, warum es wichtig ist, sich an Ihren Zahlungsdienstanbieter (Payment Service Provider, PSP) zu wenden.

Auch enthält er Materialien, die Ihnen helfen, mehr Bewusstsein für die Änderungen auf Ihrer Website und im Geschäft bei den Kunden zu schaffen.



# Inhalt

## SCA verstehen

- 1.1 SCA in Kürze
- 1.2 Zwei-Faktor-Authentifizierung
- 1.3 Die möglichen Auswirkungen von SCA auf Ihr Unternehmen
- 1.4 Was Sie bei SCA beachten sollten

## SCA implementieren

- 3.1 Mit Ihrem Zahlungsdienstleister sprechen
- 3.2 Implementierung für Online-Geschäfte
- 3.3 Implementierung für physische Geschäfte
- 3.4 Ausnahmen nutzen
- 3.5 Transaktionen, bei denen SCA nicht anwendbar ist (außerhalb des Umfangs)

## Wie man mit Kunden kommuniziert

- 4.1 Wie Sie SCA Ihren Kunden erklären können
- 4.2 Marketingkommunikationsanleitung für Online-Unternehmen
- 4.3 Marketingkommunikationsanleitung für physische Geschäfte

## Kundenerfahrung mit SCA

- 2.1 Was SCA für Ihre Kunden bedeutet
- 2.2 Kundenerlebnis online
- 2.3 Kundenerlebnis im Geschäft

Anhang:  
**Detailliertes Kommunikationsmaterial**

A woman with dark hair and a blue star-patterned t-shirt is smiling and looking down at her white smartphone. She is standing in front of a blurred background of shelves filled with colorful items, possibly in a store or library.

# 1. SCA verstehen

# 1.1 SCA in Kürze

Die Europäische Union führt neue Sicherheitsmaßnahmen ein, die als Starke Kundensicherheit (= SCA) bezeichnet werden und die die Art und Weise ändern können, wie Kunden, die eine kontaktlose Zahlung mit ihrer Visa Karte vornehmen, online und offline bzw. im Geschäft bezahlen.

Betroffen sind alle Unternehmen mit Sitz oder Kunden im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR), die Kredit- oder Debitkartenzahlungen akzeptieren.

Diese Gesetze führen Sicherheitsmaßnahmen ein, die als Zwei-Faktor-Authentifizierung bezeichnet werden. So wird die Sicherheit der Kunden bei Zahlungsvorgängen erhöht, einschließlich solcher, die online und kontaktlos abgewickelt werden. Dies ist eine branchenweite Veränderung.

Im Zuge der Änderungen werden die Banken mehr Daten erhalten, um fundierte Entscheidungen darüber zu treffen, ob eine Zwei-Faktor-Authentifizierung erforderlich ist. Die SCA-Lösungen von Visa verwenden neueste Technologien, die das Risiko schneller analysieren, um ein reibungsloses Zahlungserlebnis zu schaffen.

Das erhöhte Maß an Sicherheit und Kontrolle kommt den Kunden direkt zugute, indem ihr Vertrauen beim Einkauf im Internet oder im Geschäft gestärkt wird.

Visa arbeitet eng mit den teilnehmenden ausgebenden Instituten und ihren Zahlungsdienstleistern zusammen, um Kunden vor unbefugter Nutzung ihrer Karte zu schützen, wenn sie online oder offline einkaufen.

## 1.2 Zwei-Faktor-Authentifizierung

Nach der Implementierung von SCA müssen Ihre Kunden möglicherweise ihre Identität bestätigen, indem sie einen zusätzlichen Sicherheitsschritt bei der Zahlung mit ihrer Visa Karte durchführen. Dies wird als **Zwei-Faktor-Authentifizierung** bezeichnet. Hierbei müssen Ihre Kunden Informationen aus mindestens zwei der drei folgenden Kategorien bereitgestellt werden. Welche Informationen genau bereitgestellt werden müssen, hängt von den Anforderungen der Bank ab.



Etwas, das der Kunde weiß –  
wie z. B. ein Passwort oder eine PIN



Etwas, das der Kunde hat –  
wie z. B. ein Mobiltelefon, ein  
Kartenlesegerät oder ein anderes Gerät



Etwas, das den Kunden ausmacht –  
wie z. B. Irisscan, Gesichtserkennung  
oder ein Fingerabdruck

Ihr Zahlungsdienstleister kann Ihnen sagen, was im Hinblick auf die Vorbereitung und die Implementierungszeitpläne zu tun ist. Diese werden derzeit von einigen lokalen Regulierungsbehörden geprüft. Ihr Zahlungsdienstleister hat möglicherweise auch Informationen über die Änderungen auf seiner Website.

# 1.3 Die möglichen Auswirkungen von SCA auf Ihr Unternehmen

SCA macht Zahlungen für Sie und Ihre Kunden noch sicherer und bietet noch mehr Schutz vor Risiken.

Wenn Ihr Unternehmen auf SCA vorbereitet ist, können Sie Ihren Kunden eine schnelle und einfache Visa Zahlungsabwicklung ermöglichen und sicherstellen, dass sie von den bevorstehenden Verbesserungen profitieren.

## Was SCA für Ihr Unternehmen bedeuten könnte:

**Die Kundauthentifizierung kommt** – laut der Steuerungsgruppe für die ausgebenden Institute des Vereinigten Königreichs erwarten die ausgebenden Institute, dass Kundauthentifizierung für mehr Transaktionen nötig wird.<sup>1</sup>

**Seien Sie vorbereitet auf SCA** – eine aktuelle Forschungsstudie ergab, dass sich nur 15 % der Unternehmen „sehr gut vorbereitet“ auf SCA fühlen und nur 40 % erwarten, bis September 2019 vorbereitet zu sein.<sup>2</sup>

**Gestalten Sie Ihr Kundenerlebnis nahtlos, damit Ihre Kunden immer wiederkommen** – 52 % der Kunden, die ihren Einkauf abschließen, kaufen bei anderen Unternehmen mit einem besseren Bezahlvorgang ein.<sup>3</sup>

Kontaktieren Sie Ihren Zahlungsdienstleister, um die Verbesserungen zu besprechen, die vorgenommen werden müssen, um den neuen Authentifizierungsprozess in Ihren Visa Bezahlvorgang einzubauen. Dies sichert Ihren anhaltenden Geschäftserfolg und hilft Ihnen, sich von Ihren Mitbewerbern abzuheben.

[1] Visa UK Authentication Steering Group; 19. Februar.

[2] Die Auswirkungen von SCA, 451 Research; 19. Mai.

[3] Die Auswirkungen von SCA, 451 Research; 19. Mai.

## 1.4 Was Sie bei SCA beachten sollten

**Halten Sie Ihr Unternehmen in Bewegung** – um weiterhin Online- und kontaktlose Visa Zahlungen schnell und einfach zu akzeptieren, sobald SCA eingeführt wird.

Sie und Ihr Zahlungsdienstleister können alle Verbesserungen besprechen, wie z. B. die Registrierung für 3DS, die optimale Nutzung von Ausnahmen oder das Upgrade Ihres Point-of-Sale-Terminals. Auf diese Weise können Sie das Zahlungsverhalten Ihrer Kunden optimieren und die Möglichkeiten von SCA optimal nutzen.

**Das Engagement von Visa, um Menschen SCA näherzubringen** – um Ihnen zu helfen, mit Ihren Mitarbeitern über die bevorstehenden SCA-Verbesserungen und deren Vorteile zu sprechen, haben wir diesem Leitfaden verschiedene Mitteilungen beigefügt.

**Ein nahtloses Kundenerlebnis** – durch das Verständnis von SCA können Sie sicherstellen, dass Ihren Kunden einen reibungsloser Zahlungsvorgang ermöglicht wird und sie weiterhin bei Ihnen einkaufen.

**Um sicherzustellen, dass Ihr Unternehmen bereit für SCA ist, kontaktieren Sie noch heute Ihren Zahlungsdienstleister.**

A photograph of a young man with dark hair and a beard, wearing a blue and grey long-sleeved shirt with a small patterned pocket square. He is wearing over-ear headphones and smiling while looking down at his smartphone. The background shows a living room with a piano and some books.

## 2. Kundenerfahrung mit SCA

## 2.1 Was SCA für Ihre Kunden bedeutet

Sobald SCA in Kraft getreten ist, profitieren Ihr Unternehmen und Ihre Kunden von einem höheren Sicherheitsniveau.

SCA zielt darauf ab, Händlern mit verbesserter Transaktionssicherheit zu helfen und das Kundenerlebnis durch eine größere Anzahl abgeschlossener Verkäufe zu verbessern. Für die Kunden soll durch einen erhöhten Betrugsschutz und einen reibungslosen Ablauf an der Kasse Sicherheit gewährleistet werden.



## 2.2 Kundenerlebnis online

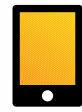
### Online

So werden Ihre Kunden Visa Zahlungen tätigen, sobald SCA erforderlich ist.

Möglicherweise müssen Kunden bestätigen, wer sie sind, wenn sie eine Zahlung mit der von ihrer Bank gewählten Authentifizierungsmethode durchführen. Dies erfolgt mithilfe von Informationen aus mindestens zwei der drei folgenden Kategorien (Zwei-Faktor-Authentifizierung):



**Etwas, das der Kunde weiß –**  
zum Beispiel ein Passwort oder eine PIN



**Etwas, das der Kunde hat –**  
wie z. B. ein Handy, Kartenleser oder ein anderes Gerät



**Etwas, das den Kunden ausmacht –**  
wie z. B. Irisscan, Gesichtserkennung oder ein Fingerabdruck

## 2.2 Kundenerlebnis online

So werden Ihre Kunden Visa Zahlungen tätigen, sobald SCA funktionsfähig ist:

### Schritt 1.

Ein Kunde möchte mit seinem PC, Laptop, Handy oder einem anderen digitalen Gerät einen Online-Einkauf tätigen und gelangt zur Kassenseite des Händlers.

#### Tipp:

Wenn ein Kunde Sie bei Problemen mit der Authentifizierung kontaktiert, wenden Sie sich für weitere Informationen an sein ausgebendes Institut.

The screenshot shows a web-based shopping cart interface. At the top, the store logo 'electronic STORE' is visible, along with a breadcrumb navigation path: Cart > Information > Shipping > Payment > Review order. On the right side, there's a product listing for a 'Smart Watch SW3' priced at €259.95. Below the product, there's a field for a 'Gift card or discount code' with an 'APPLY' button. The main area is titled 'Review order' and contains sections for contact information (Contact: alexbmiller@example.com), shipping details (Ship to: Alex Miller, Unit 4, 22 Heather St, Ashington, Dublin 4, D07 E0322, Ireland), payment method (Standard EU Delivery (2-3 days)), and payment information (Payment: VISA ending with 1234). At the bottom, a summary table shows the Subtotal (€250.00), Shipping (€9.95), and Total (€259.95). A large 'Place order' button is centered at the bottom of the review section.

Der elektronische Shop ist ein Beispiel für einen Händler, das ausschließlich zur Demonstration des Kaufprozesses erstellt wurde.

Dieses Material stellt keine rechtliche oder sonstige Fachberatung dar. Zahlungsdienstleister sind selbst für die Einhaltung der PSD2-Anforderungen und die eigene Kundenkommunikation verantwortlich. Dieses Material muss zusammen mit Folie 2 gelesen werden.  
Dieser Leitfaden wurde im September 2019 veröffentlicht.

## 2.2 Kundenerlebnis online

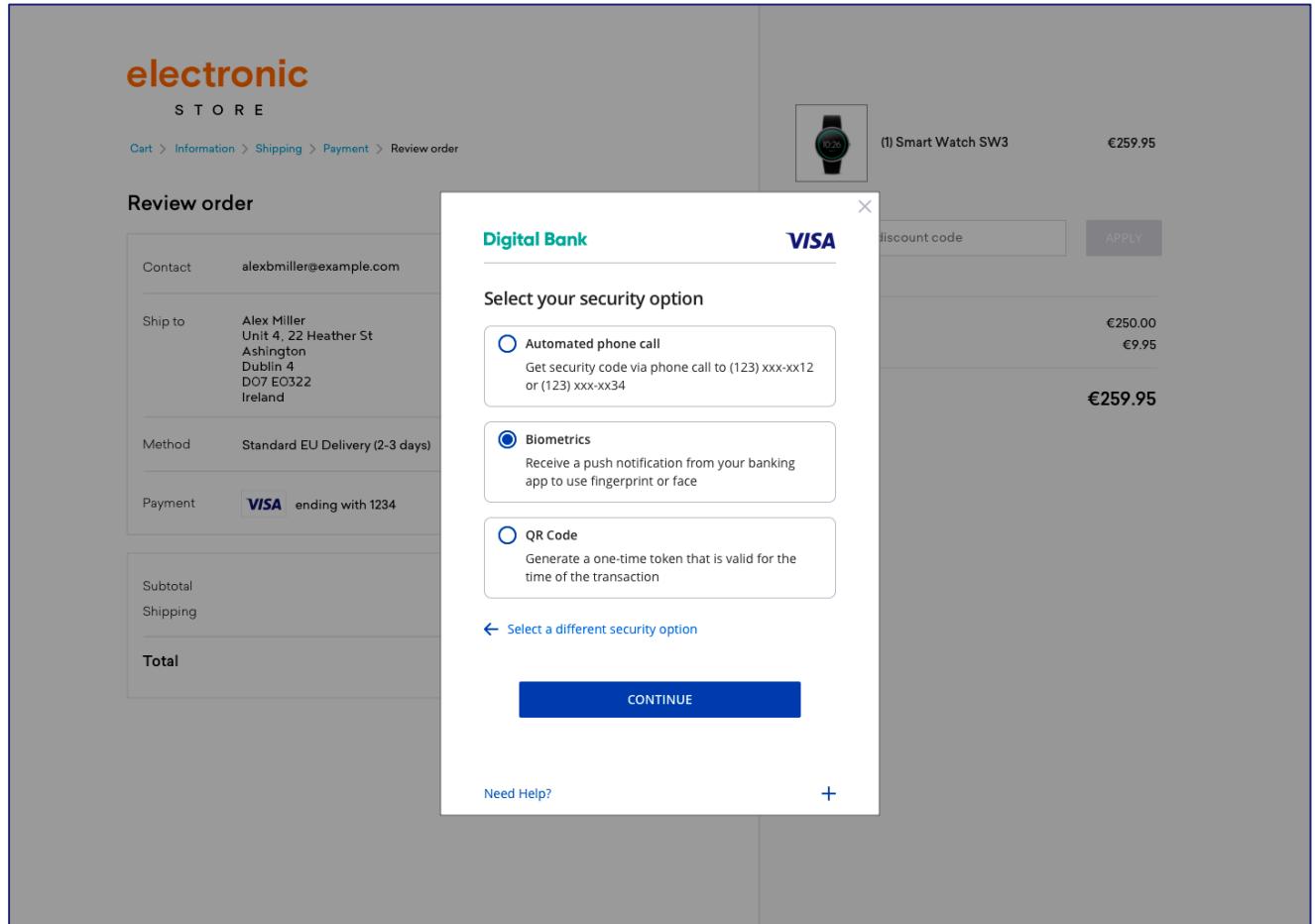
So werden Ihre Kunden Visa Zahlungen tätigen, sobald SCA funktionsfähig ist:

### Schritt 2.

Um die Transaktion abzuschließen, können die Kunden ihre Verifizierungsmethode wählen oder die vom ausgebenden Institut gewählte Methode verwenden.

#### Tipp:

Wenn ein Kunde Sie bei Problemen mit der Authentifizierung kontaktiert, wenden Sie sich für weitere Informationen an sein ausgebendes Institut.



Der elektronische Shop ist ein Beispiel für einen Händler, das ausschließlich zur Demonstration des Kaufprozesses erstellt wurde.

Dieses Material stellt keine rechtliche oder sonstige Fachberatung dar. Zahlungsdienstleister sind selbst für die Einhaltung der PSD2-Anforderungen und die eigene Kundenkommunikation verantwortlich. Dieses Material muss zusammen mit Folie 2 gelesen werden.  
Dieser Leitfaden wurde im September 2019 veröffentlicht.

## 2.2 Kundenerlebnis online

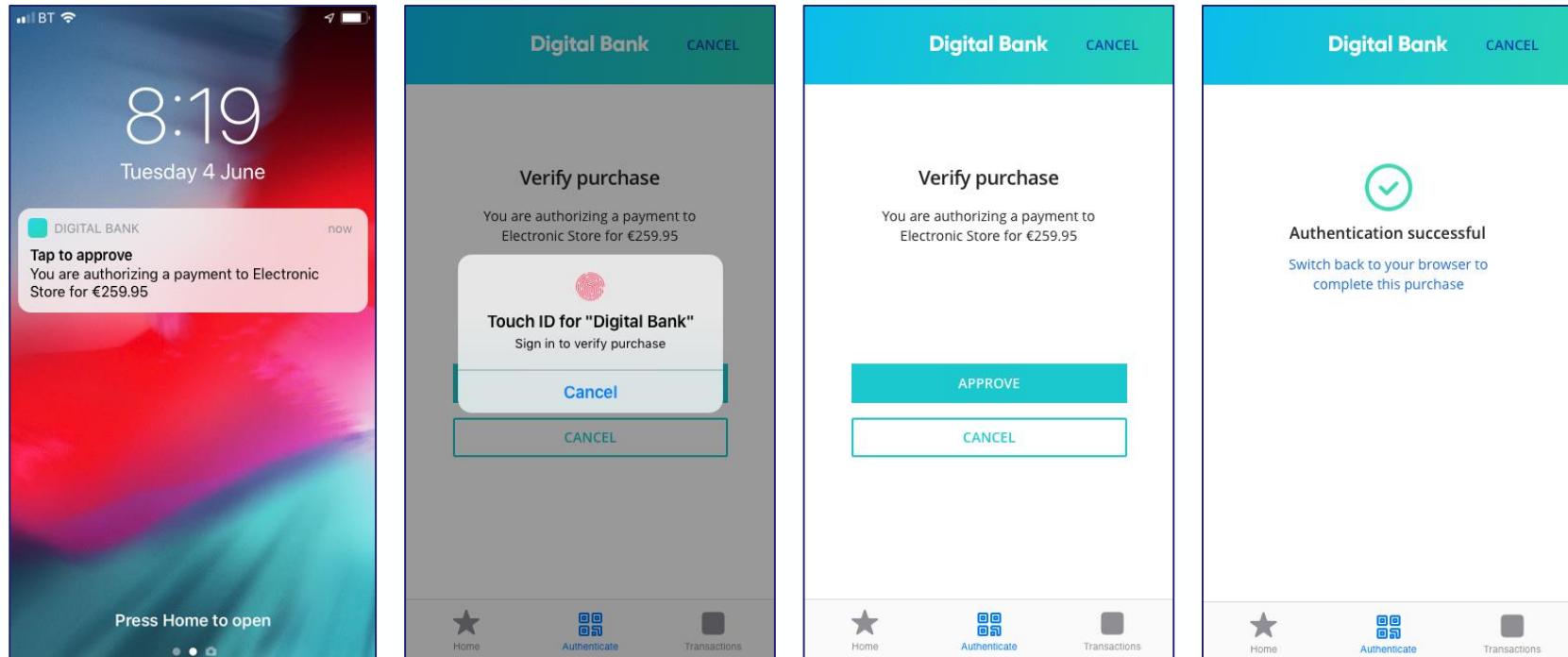
So werden Ihre Kunden Visa Zahlungen tätigen, sobald SCA funktionsfähig ist:

### Schritt 3.

Die Kunden müssen nur den Anweisungen folgen, um ihren Kauf abzuschließen.

#### Tipp:

Wenn ein Kunde Sie bei Problemen mit der Authentifizierung kontaktiert, wenden Sie sich für weitere Informationen an sein ausgebendes Institut.



## 2.3 Kundenerlebnis im Geschäft

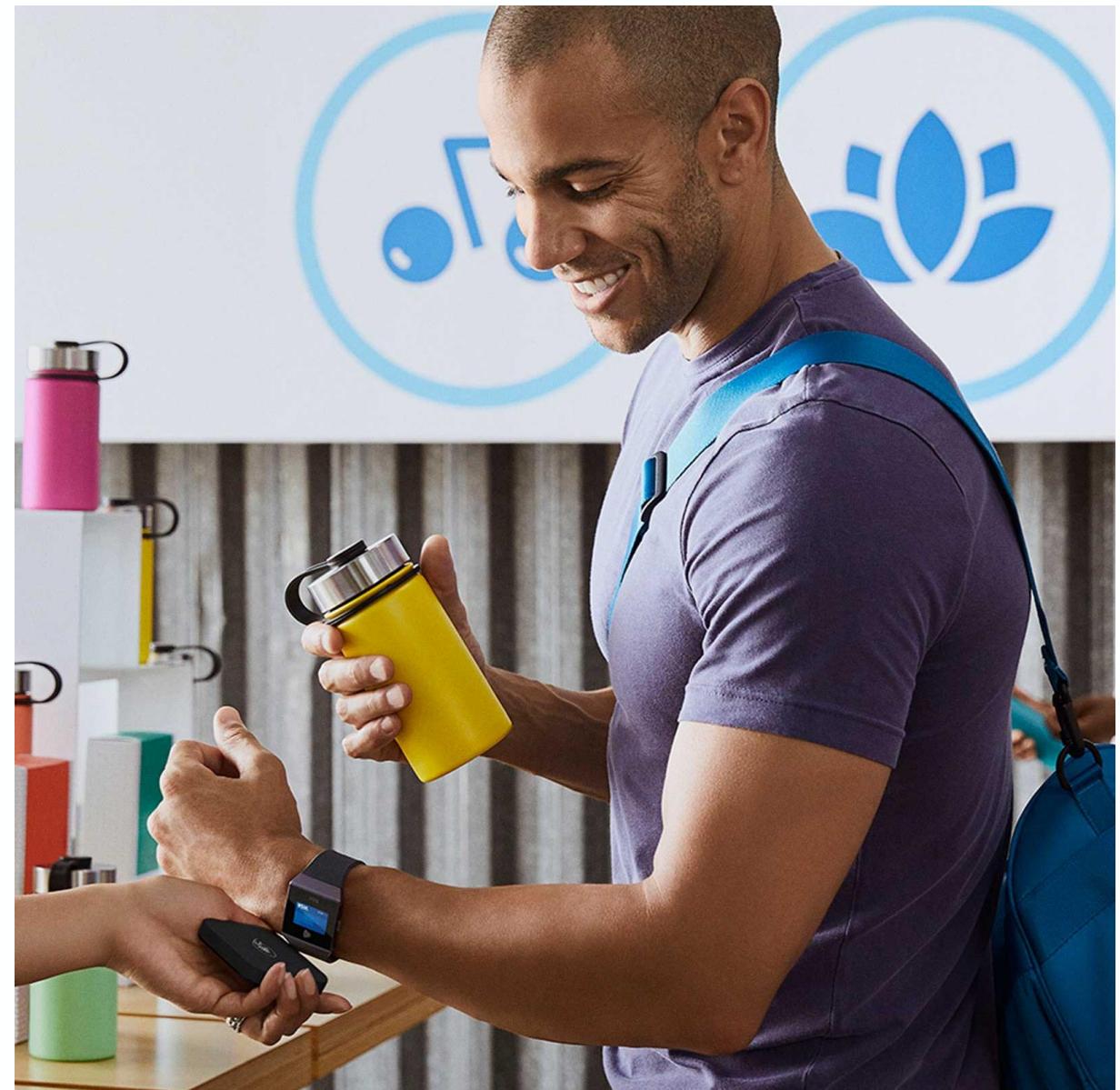
Kunden müssen ihre PIN möglicherweise öfter eingeben, wenn sie kontaktlos bezahlen, falls:

- sie mehr als 5\*\* aufeinanderfolgende kontaktlose Käufe ohne Authentifizierung tätigen oder
- der kumulative Wert der kontaktlosen Zahlungen seit der letzten zusätzlichen Authentifizierung insgesamt € 150\*\* übersteigt oder
- ein ausgebendes Institut den Kunden verifizieren möchte.

**Tipp:**

Falls der Kunde nach Eingabe seiner PIN die kontaktlose Transaktion nicht abschließen kann, empfehlen Sie ihm, seine Karte einzustecken und seine PIN einzugeben, um eine Chip- und PIN-Zahlung durchzuführen.

Wenn das Problem weiterhin besteht, bitten Sie ihn, sich mit dem ausgebenden Institut in Verbindung zu setzen. Dieses kann ihm dann weitere Informationen geben.



\*\* Je nach Implementierung des ausgebenden Instituts

A photograph of a man sitting on a black folding chair outdoors. He is wearing a blue denim shirt and jeans, and is smiling while looking at his smartphone. A small brown and tan dog is sitting on the ground next to him, also on a leash. In the background, there is a white wooden building, a woman standing behind the man, and a small table with a vase of flowers. The scene is set in a bright, outdoor environment.

### 3. SCA implementieren

## 3.1 Mit Ihrem Zahlungsdienstleister sprechen

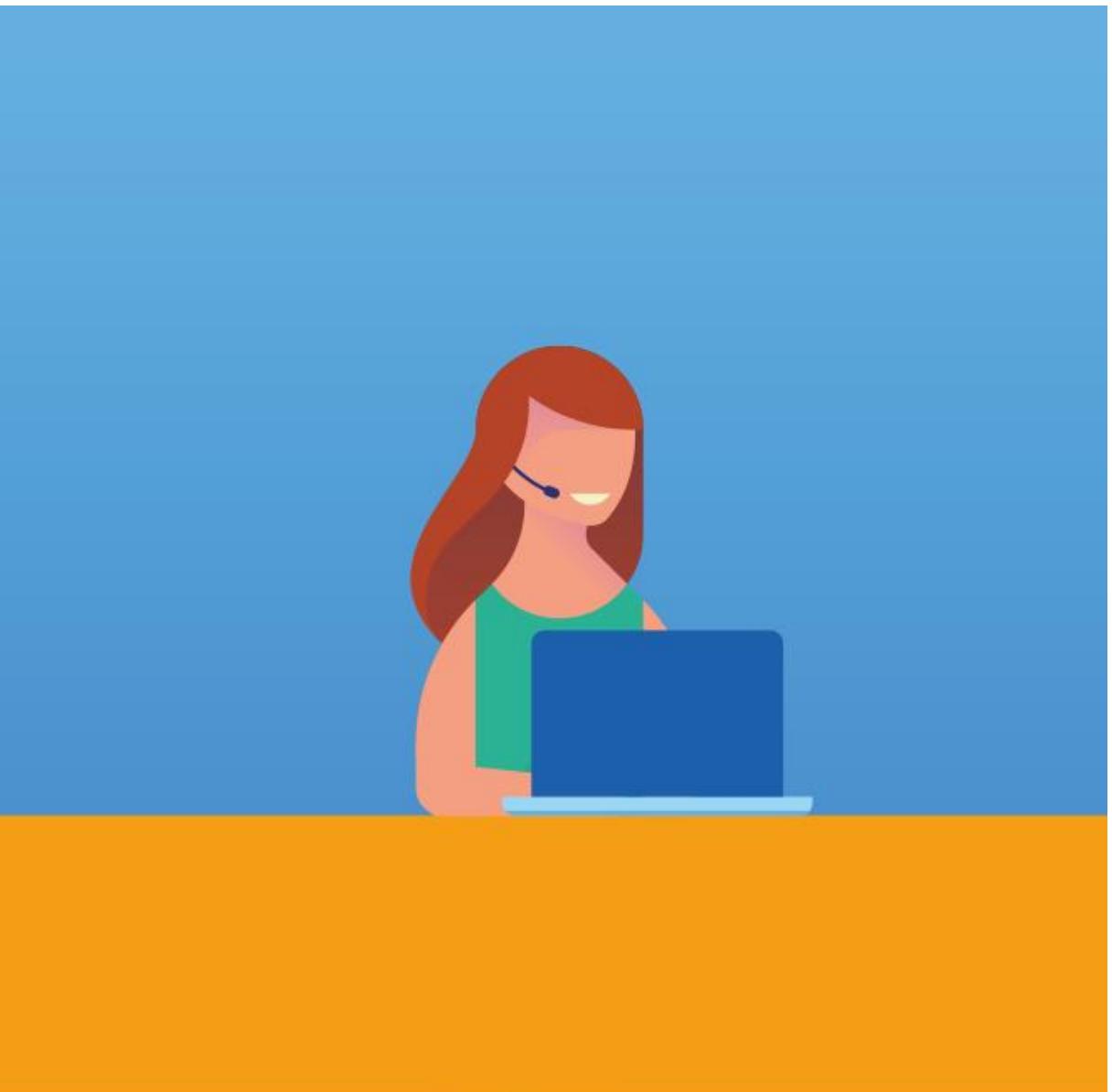
Händler wie Ihr Unternehmen spielen eine wichtige Rolle bei der Reduzierung von Betrugsdelikten und der Verbesserung des Kundenerlebnisses.

Daher muss Ihr Unternehmen auf SCA vorbereitet sein, um möglichst zu vermeiden, dass die ausgebenden Institute Transaktionen ablehnen.

### Erkundigen Sie sich bei Ihrem Zahlungsdienstleister:

- was sie tun müssen,
- was dies für Ihr Unternehmen bedeutet,
- wie man ein reibungsloses Zahlungserlebnis für Kunden umsetzt.

Die nächsten Abschnitte beschreiben, was Sie mit ihnen besprechen müssen, falls Sie die Ausnahmen von SCA anwenden möchten, ob Ihr Unternehmen nun online, im Geschäft oder auf beiden Plattformen tätig ist.



## 3.2 Implementierung für Online-Geschäfte

Sie müssen mit Ihrem Zahlungsdienstleister sprechen, um die Änderungen aus technologischer Sicht zu ermöglichen und Online-Zahlungen zu verarbeiten.

**Kontaktieren Sie Ihren Zahlungsdienstleister:**  
Sobald Sie 3DS über Ihren Zahlungsdienstleister implementiert haben, erhalten Sie von ihm das „Visa Secure“-Abzeichen (Schild) für Ihren Online-Shop.

Um ein hervorragendes Online-Zahlungserlebnis für Ihre Kunden zu fördern:

- Stellen Sie sicher, dass Sie sich für die Authentifizierung mit **3-D Secure (3DS)** angemeldet haben – Visa bietet diesen Service über Visa Secure an. Ohne Visa Secure können Ihre Kunden möglicherweise keine Online-Transaktionen durchführen.
- Aktualisieren Sie auf die neueste Version von 3DS – die aktuelle Version ist 3DS 2.2 – für das beste Kundenerlebnis, insbesondere beim Kauf von In-Apps-Einkäufen und per Smartphone. Es bringt auch wichtige Vorteile für Ihr Unternehmen.

### 3.3 Implementierung für physische Geschäfte

Die Chip- und PIN-Zahlungen im Geschäft bleiben unverändert. Bei kontaktlosen Zahlungen müssen Kunden ihre PIN möglicherweise häufiger eingeben.

#### Antwortcodes

Wenn Ihr Zahlungsdienstleister eine Transaktion verarbeitet, sendet er Ihrem Unternehmen einen zweistelligen Antwortcode von der ausstellenden Bank, um Sie über den Zahlungsstatus zu informieren. Der Status zeigt Ihnen an, dass die Zahlung genehmigt wurde, abgelehnt wurde oder welche Maßnahmen ergriffen werden müssen. Diese Antwortcodes werden sich nach der Einführung von SCA ändern.

#### Wie ändern sich die Antwortcodes?

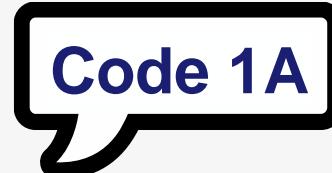
Während des Transaktionsprozesses werden in den folgenden Fällen zwei neue Antwortcodes aktiviert:

- Wenn Kunden mehr als 5\*\* aufeinanderfolgende kontaktlose Käufe ohne Authentifizierung tätigen oder
- wenn der kumulative Wert der kontaktlosen Zahlungen seit der letzten zusätzlichen Authentifizierung insgesamt € 150\*\* übersteigt oder
- wenn ein ausgebendes Institut den Kunden verifizieren möchte.

Zahlungsdienstleister haben die Kontrolle über die neuen Antwortcodes. Wenn ausgebende Institute in einem EWR-Land die neuen Antwortcodes verwenden, müssen Zahlungsdienstleister und Händler bereit sein, um sicherzustellen, dass ihre Terminals die neuen Codes unterstützen können:



**Code 70**



**Code 1A**

**1. Antwortcode 70** – dies gilt für Online-PIN-Transaktionen und fordert den Kunden auf, seine PIN einzugeben.

**2. Antwortcode 1A** – dies gilt für Offline-PIN-Transaktionen und kommuniziert mit dem Terminal, um die Schnittstelle zu schalten, um die Karte in das Terminal einzuführen und eine PIN einzugeben.

#### Kontaktieren Sie Ihren Zahlungsdienstleister

Dieser kann Ihnen helfen, mit den technologischen Aspekten der Änderungen umzugehen.

\*\* Je nach Implementierung des ausgebenden Instituts

## 3.4 Ausnahmen nutzen

### Kontaktieren Sie Ihren Zahlungsdienstleister

Verstehen Sie, wie Ihr Unternehmen die Vorteile von SCA-Ausnahmen und Transaktionen außerhalb des Dienstleistungsumfangs nutzen kann, um Ihren Kunden ein nahtloses Zahlungserlebnis zu bieten.

Hier sind einige Beispiele dafür, wann Kunden keine Zwei-Faktor-Authentifizierung verwenden müssen, um Zahlungen durchzuführen.

- **Für kontaktlose Zahlungen unter € 50\*** (Allerdings müssen sie nach fünf aufeinanderfolgenden Transaktionen oder wenn der kumulative Wert kontaktloser Zahlungen seit der letzten zusätzlichen Authentifizierung € 150\* übersteigt, möglicherweise ihre PIN eingeben.)
- **Online-Zahlungen mit geringem Risiko.** Im Rahmen der neuen Sicherheitsmaßnahmen werden die Banken in der Lage sein, bessere und schnellere Entscheidungen zur Risikoanalyse zu treffen, da sie mit umfangreicheren Daten versorgt werden. SCA ist nicht erforderlich, wenn eine Online-Zahlung mittels Echtzeit-Transaktionsanalyse als risikoarm eingestuft wird.
- **Vertrauenswürdige Händler.** Karteninhaber können einen Händler, dem sie vertrauen, zu einer Liste hinzufügen, sodass keine SCA beim Kauf bei diesem Händler durchgeführt werden muss.\*\*
- **Unternehmenszahlungen.** Einige Zahlungen von Unternehmen, die über spezielle Prozesse getätigt werden, können von der SCA befreit werden, wenn die lokale Regulierungsbehörde zustimmt, dass sie ausreichend sicher sind (z. B. Lodge oder virtuelle Karten).

\* Abhängig vom lokalen Marklimit für kontaktlose Zahlungen. (KVM – Kundenverifizierungsmethode).

\*\* Kommt bald auf Ihren Markt. Überprüfen Sie dies mit Ihrem Zahlungsdienstleister.

## 3.4 Ausnahmen nutzen

### Kontaktieren Sie Ihren Zahlungsdienstleister

Verstehen Sie, wie Ihr Unternehmen die Vorteile von SCA-Ausnahmen und Transaktionen außerhalb des Dienstleistungsumfangs nutzen kann, um Ihren Kunden ein nahtloses Zahlungserlebnis zu bieten.

Hier sind einige Beispiele dafür, wann Kunden keine Zwei-Faktor-Authentifizierung verwenden müssen, um Zahlungen durchzuführen.

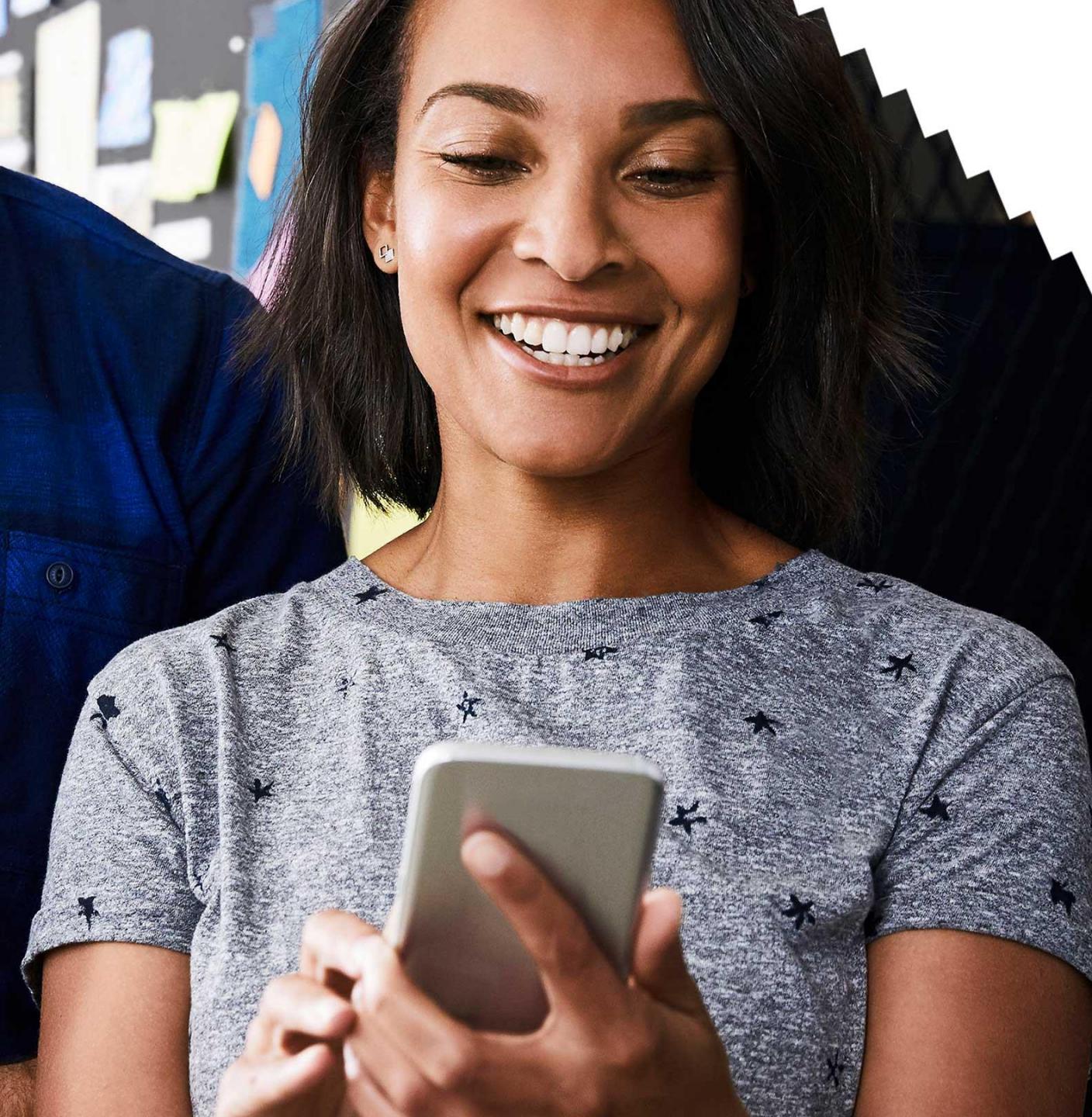
- **Geringfügige Zahlungen online.** Genau wie kontaktlose Zahlungen sind Zahlungen unter (30€) von SCA ausgenommen. (Wenn die Ausnahme jedoch fünfmal seit der letzten erfolgreichen Authentifizierung des Kunden in Anspruch genommen wurde oder wenn die Zahlungen (100€) übersteigen, kann seine Bank eine Authentifizierung verlangen.)
- **Unbeaufsichtigte Transport- und Parkplatzterminals.** Für die Zahlung von Beförderungspreisen oder das Parken an unbeaufsichtigten Terminals (z. B. an einem Flughafen oder Bahnhof) ist SCA\*\* nicht erforderlich.

\*\*Wenn ein ausgebendes Institut eine „kartenbasierte Lösung“ implementiert, kann SCA in einigen eindeutigen Fällen ausgelöst werden, bei denen der Karteninhaber die SCA-Anforderungen wie die Eingabe seiner PIN nicht erfüllen kann.

## 3.5 Transaktionen, bei denen SCA nicht anwendbar ist (außerhalb des Umfangs)

Es gibt Transaktionen, bei denen SCA nicht anwendbar ist. Die Liste auf der rechten Seite ist nicht vollständig. Bitte beachten Sie Seite 2.

- **Vom Händler initiierte Transaktionen (MIT, Merchant Initiated Transactions).** Dazu gehören Abonnements und Raten, die im Voraus mit dem Karteninhaber vereinbart und vom Händler initiiert wurden. Bei der Einrichtung eines neuen Abonnements oder einer neuen Mitgliedschaft können Kunden aufgefordert werden, sich zu authentifizieren.
- **Versandhandel/Telefonzahlungen (MOTO, Mail Order / Telephone Order).** Jegliche Zahlungen, die per Telefon oder Postbestellung durchgeführt werden, erfordern keine Authentifizierung.
- **Eine Transaktion, bei der sich entweder die Bank oder der Zahlungsdienstleister außerhalb des EWR befindet.**  
Ihre Bank wird sich weiterhin nach besten Kräften bemühen müssen, SCA nach Möglichkeit anzuwenden.
- **Anonyme Transaktionen.** SCA wird möglicherweise nicht benötigt, wenn Kunden einen Kauf mit einer anonymen Prepaid-Karte tätigen, für die Sie den Karteninhaber nicht kennen müssen.

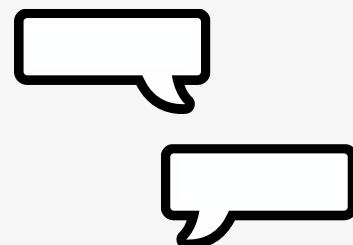
A close-up photograph of a young woman with dark hair, smiling broadly as she looks down at her smartphone. She is wearing a grey t-shirt with small dark star patterns. The background is slightly blurred, showing what appears to be a store interior with shelves.

## 4. Wie man mit Kunden kommuniziert

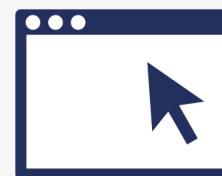
## 4.1 Wie Sie SCA Ihren Kunden erklären können

Damit SCA ein Erfolg wird, ist es von entscheidender Bedeutung, dass sich Ihre Mitarbeiter und Kunden der Verbesserungen bewusst sind, die kommen.

Um Ihnen zu helfen, diese Verbesserungen an Ihre Mitarbeiter zu kommunizieren, haben wir folgende Unterlagen entwickelt:



Eine Gesprächshilfe



Website-Kommunikation



Ein Mitarbeiterhandbuch mit FAQ

Diese sollen Ihre Mitarbeiter bestärken und zuversichtlich machen hinsichtlich der bevorstehenden SCA-Entwicklungen.

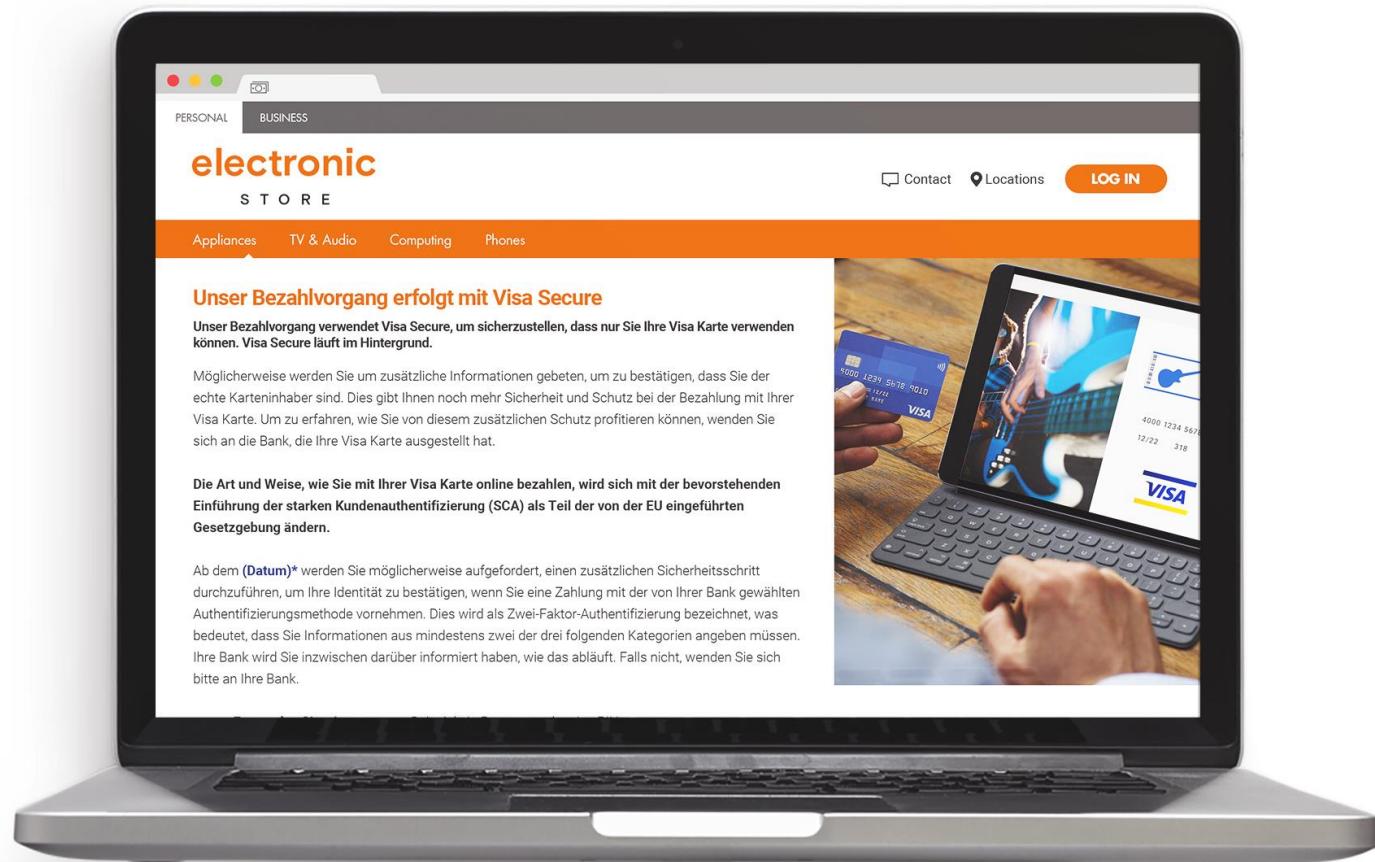
Die ausgebende Bank des Kunden ist am besten in der Lage, detaillierte Informationen über SCA wie Betrugsbekämpfungsmaßnahmen und Zahlungssicherheit zu liefern. Wenn Ihr Kunde spezifische Fragen zu SCA hat, stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter bereit sind, den Kunden an sein ausgebendes Institut weiterzuleiten.

# 4.2 Marketingkommunikationsanleitung für Online-Unternehmen

## 4.2.1 Website-Text

Hier ist ein Beispiel für eine gute Möglichkeit, eine Mitteilung zur SCA auf Ihrer Website zu platzieren. Das können Sie dort tun, wo Sie es für angemessen halten (z. B. FAQ-Seite, Hilfeseite oder an der Kasse).

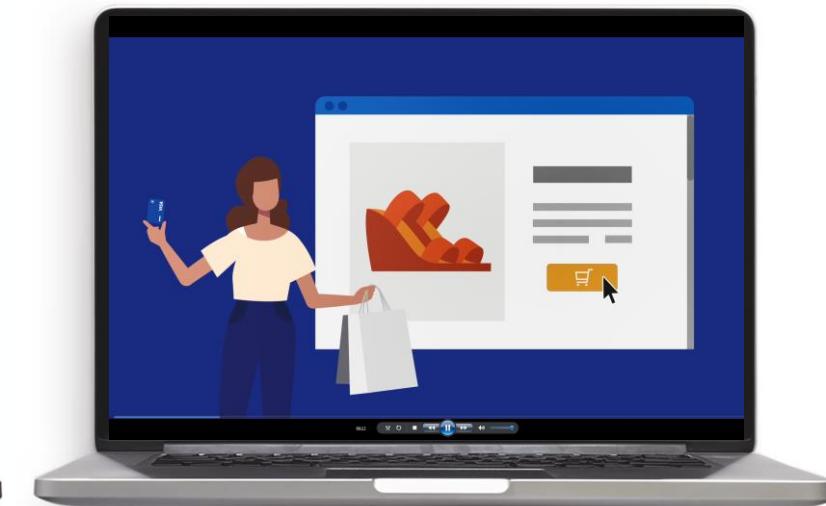
 Vollständiger Text  
hier >



## 4.2.2 Videos

Eine Möglichkeit, das neue Verfahren Händlern wie Kunden anschaulich zu erklären, besteht darin, Erklärvideos auf Ihrer Website zu platzieren. Etwa im FAQ-Bereich oder auf einer Hilfe-Unterseite.

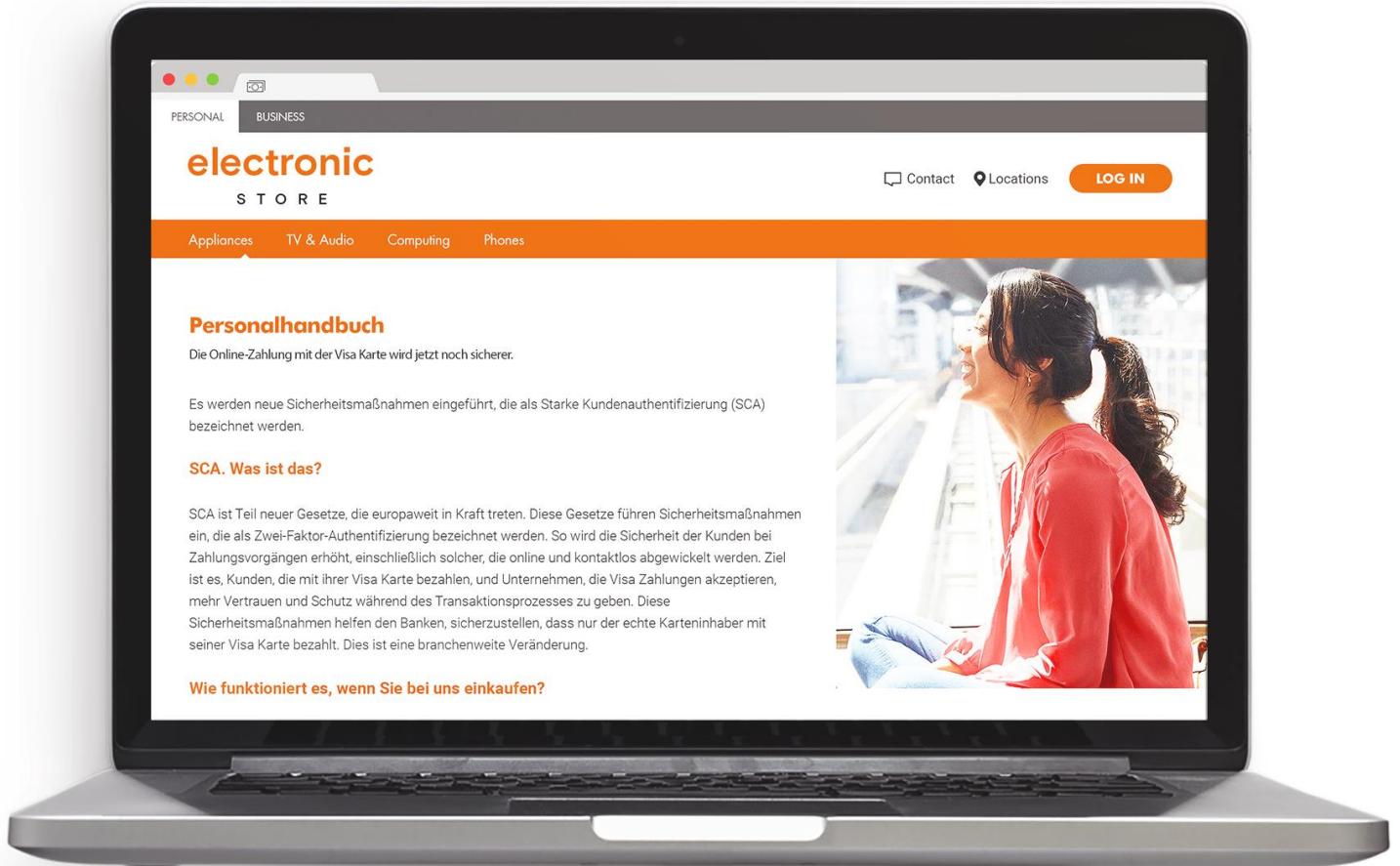
Hierfür bieten wir Ihnen folgende Videos zum einbinden in Ihre Kommunikation an.



## 4.2.3 Personalhandbuch

Hier ist ein Beispiel für ein Mitarbeiterhandbuch, das zeigt, wie wir Ihnen empfehlen würden, Ihre Mitarbeiter an SCA heranzuführen. Darin erhalten Sie die Hintergrundinformationen, die Sie benötigen, um einige häufige Kundenfragen zu beantworten. Auch wird Ihnen geholfen, Störungen in Ihrem Unternehmen zu vermeiden.

 Vollständiger Text  
hier >



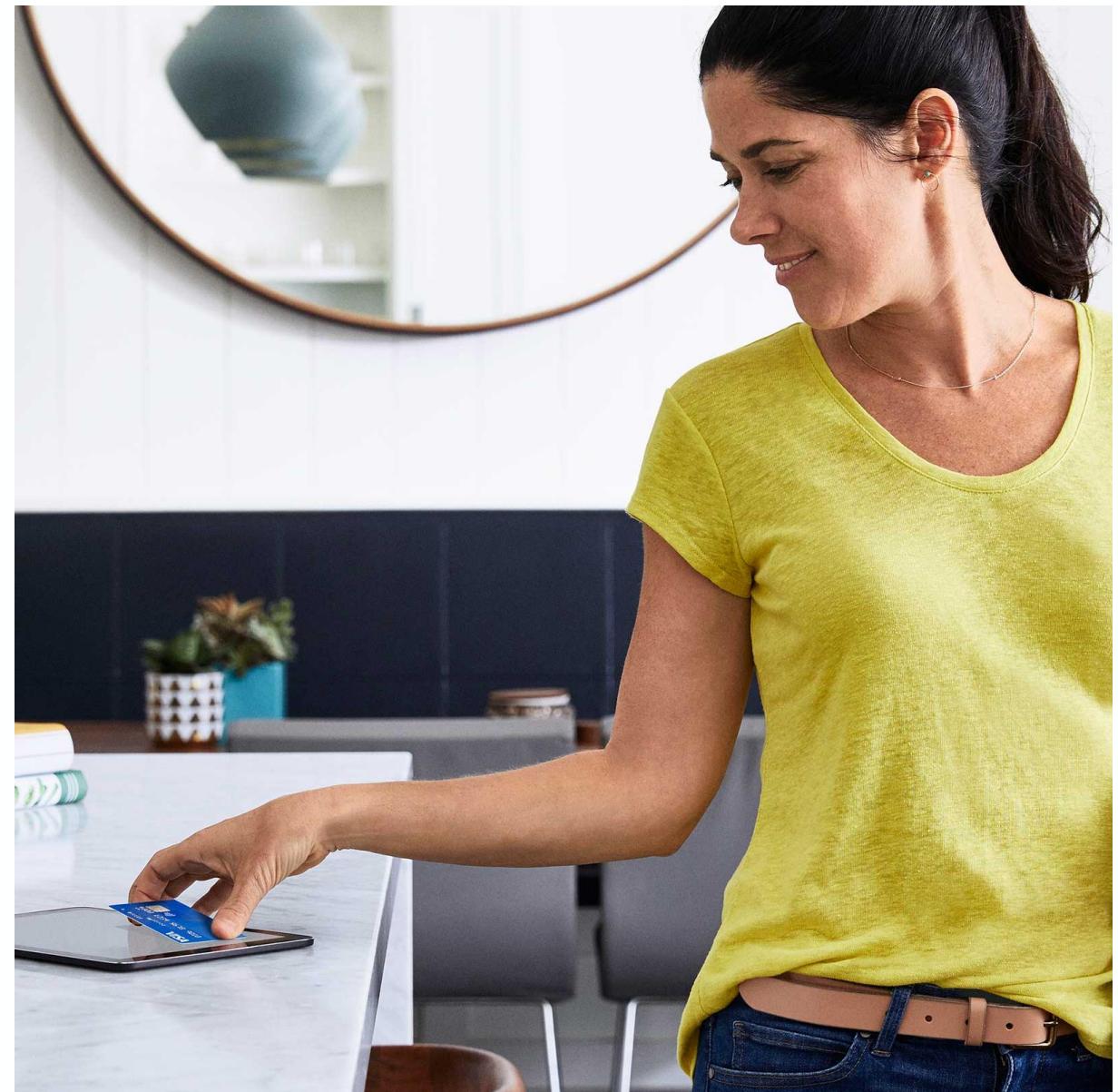
## 4.2.4 Website-Anzeige

Sie können das Visa Secure-Abzeichen auf Ihrer Website verwenden.

Wenn Ihre Kunden „Visa Secure“ sehen, können sie sicher sein, dass ihre Transaktion durch mehrere Sicherheitsebenen geschützt ist. Kontaktieren Sie Ihren Zahlungsdienstleister, um das Abzeichen zu erhalten.



**SECURE**



# 4.3 Marketingkommunikationsanleitung für physische Geschäfte

## 4.3.1 Gesprächshilfe

Hier ist ein Beispiel für eine kürzer gefasste Version des Mitarbeiterhandbuchs. Es zeigt, wie wir Ihnen empfehlen würden, Ihre Mitarbeiter an SCA heranzuführen. Dies kann an den Kassen im Geschäft ausgelegt werden und neuen Mitarbeitern helfen, die noch nicht geschult wurden.



Vollständiger Text  
hier >



## 4.3.2 Personalhandbuch

Hier ist ein Beispiel dafür, wie wir Ihnen empfehlen würden, Ihre Mitarbeiter an SCA heranzuführen. Darin erhalten Sie Hintergrundinformationen und erfahren, wie sie einige häufige Kundenfragen beantworten können.



Vollständiger Text  
hier >

**So bezahlen unsere Kunden mit ihrer Visa Karte im Geschäft**

Das Bezahlen mit der Visa Karte im Geschäft wird jetzt noch sicherer. Ab dem **(Datum)\*** werden neue Sicherheitsmaßnahmen eingeführt, die sogenannte Starke Kunden-authentifizierung (SCA). Diese neuen Änderungen zielen darauf ab, Kunden und Unternehmen mehr Sicherheit und besseren Schutz vor Betrug bei der Durchführung und Annahme von Visa Zahlungen zu bieten.

**Antwortcodes**

In dem Moment, in dem unser Zahlungsdienstleister (PSP) eine Kundentransaktion abwickelt, sendet er einen zweistelligen Antwortcode von der Karte aus. Dieser kann entweder über die Karte selbst oder über eine App oder eine Webseite abgerufen werden. Der Antwortcode besteht aus einer Kombination von Ziffern und Buchstaben.

**Wie ändern sich die Antwortcodes?**

Während des Transaktionsprozesses werden zwei neue Antwortcodes aktiviert:

- Wenn Kunden mehr als **5\*\*** aufeinanderfolgende kontaktlose Käufe ohne Authentifizierung tätigen oder
- wenn der kumulierte Wert der kontaktlosen Zahlungen seit der letzten zusätzlichen Authentifizierung insgesamt **€150\*\*** übersteigt oder
- wenn ein ausgebendes Institut den Kunden verifizieren möchte.

\*Je nach Implementierung des ausgebenden Instituts.

# Anhang: Detailliertes Kommunikationsmaterial

Hier finden Sie einige Kommunikationsempfehlungen für Karteninhaber.

Dies sind Leitfadendokumente, die Sie in Ihrer Kommunikation verwenden können.

# Website-Text

Hier ist ein Beispiel dafür, wie wir Ihnen empfehlen würden, SCA auf Ihrer geschäftlichen Website zu kommunizieren, wo Sie es für angemessen halten (z. B. FAQ-Seite, Hilfeseite oder an der Kasse).

## Unser Bezahlvorgang erfolgt mit Visa Secure

Unser Bezahlvorgang verwendet Visa Secure, um sicherzustellen, dass nur Sie Ihre Visa Karte verwenden können. Visa Secure läuft im Hintergrund.

Möglicherweise werden Sie um zusätzliche Informationen gebeten, um zu bestätigen, dass Sie der echte Karteninhaber sind. Dies gibt Ihnen noch mehr Sicherheit und Schutz bei der Bezahlung mit Ihrer Visa Karte. Um zu erfahren, wie Sie von diesem zusätzlichen Schutz profitieren können, wenden Sie sich an die Bank, die Ihre Visa Karte ausgestellt hat.

**Die Art und Weise, wie Sie mit Ihrer Visa Karte online bezahlen, wird sich mit der bevorstehenden Einführung der starken Kundenauthentifizierung (SCA) als Teil der von der EU eingeführten Gesetzgebung ändern.**

Ab dem 14. September werden Sie möglicherweise aufgefordert, einen zusätzlichen Sicherheitsschritt durchzuführen, um Ihre Identität zu bestätigen, wenn Sie eine Zahlung mit der von Ihrer Bank gewählten Authentifizierungsmethode vornehmen. Dies wird als Zwei-Faktor-Authentifizierung bezeichnet, was bedeutet, dass Sie Informationen aus mindestens zwei der drei folgenden Kategorien angeben müssen. Ihre Bank wird Sie inzwischen darüber informiert haben, wie das abläuft. Falls nicht, wenden Sie sich bitte an Ihre Bank.

- **Etwas, das Sie wissen** – zum Beispiel ein Passwort oder eine PIN
- **Etwas, das Sie haben** – zum Beispiel ein Handy, Kartenleser oder ein anderes Gerät
- **Etwas, das Sie ausmacht** – zum Beispiel Irisscan, Gesichtserkennung oder ein Fingerabdruck

## Fügen Sie diesen Abschnitt hinzu, wenn Ihr Unternehmen Abonnements oder wiederkehrende Zahlungen anbietet.

Möglicherweise müssen Sie Ihre Identität bestätigen, wenn Sie ein neues Abonnement oder eine wiederkehrende Zahlung einrichten. Nachträgliche Zahlungen und bestehende Abonnements erfordern keine Zwei-Faktor-Authentifizierung, obwohl eine Authentifizierung erforderlich sein kann, wenn Sie Änderungen an Ihrem Abonnement vornehmen.

\* Datum nach Bedarf einfügen

# Personalhandbuch

Hier ist ein Beispiel für ein Mitarbeiterhandbuch, das zeigt, wie wir Ihnen empfehlen würden, SCA an Ihre Mitarbeiter zu kommunizieren. Daraus erhalten sie Hintergrundinformationen, die sie benötigen, um einige häufige Kundenfragen zu beantworten. Auch werden Störungen in Ihrem Unternehmen vermieden.

## Die Online-Zahlung mit der Visa Karte wird jetzt noch sicherer.

Es werden neue Sicherheitsmaßnahmen eingeführt, die als Starke Kundensicherheit (SCA) bezeichnet werden.

### SCA. Was ist das?

SCA ist Teil neuer Gesetze, die europaweit in Kraft treten. Diese Gesetze führen Sicherheitsmaßnahmen ein, die als Zwei-Faktor-Authentifizierung bezeichnet werden. So wird die Sicherheit der Kunden bei Zahlungsvorgängen erhöht, einschließlich solcher, die online und kontaktlos abgewickelt werden. Ziel ist es, Kunden, die mit ihrer Visa Karte bezahlen, und Unternehmen, die Visa Zahlungen akzeptieren, mehr Vertrauen und Schutz während des Transaktionsprozesses zu geben. Diese Sicherheitsmaßnahmen helfen den Banken, sicherzustellen, dass nur der echte Karteninhaber mit seiner Visa Karte bezahlt. Dies ist eine branchenweite Veränderung.

### Wie funktioniert es, wenn Sie bei uns einkaufen?

Wenn ein Kunde mit seiner Visa Karte bezahlt, wird er möglicherweise aufgefordert, einen zusätzlichen Sicherheitsschritt durchzuführen, um seine Identität zu bestätigen, mithilfe der von seiner Bank gewählten Authentifizierungsmethode. Dies wird als Zwei-Faktor-Authentifizierung bezeichnet. Das bedeutet, dass Informationen aus mindestens zwei der drei folgenden Kategorien bereitgestellt werden müssen:

- **Etwas, das sie wissen** – zum Beispiel ein Passwort oder eine PIN
- **Etwas, das sie haben** – zum Beispiel ein Handy, Kartenleser oder ein anderes Gerät
- **Etwas, das sie ausmacht** – zum Beispiel Irisscan, Gesichtserkennung oder ein Fingerabdruck

# Personalhandbuch

Hier ist ein Beispiel für ein Mitarbeiterhandbuch, das zeigt, wie wir Ihnen empfehlen würden, SCA an Ihre Mitarbeiter zu kommunizieren. Daraus erhalten sie Hintergrundinformationen, die sie benötigen, um einige häufige Kundenfragen zu beantworten. Auch werden Störungen in Ihrem Unternehmen vermieden.

## **Geben Sie an, ob Ihr Unternehmen Abonnements oder wiederkehrende Zahlungen anbietet.**

### **Wie werden Kunden ein neues Abonnement oder eine wiederkehrende Zahlung einrichten?**

Bei der Einrichtung eines neuen Abonnements können Kunden gebeten werden, ihre Identität durch die von ihrer Bank gewählte Zwei-Faktor-Authentifizierungsmethode zu bestätigen. Nachträgliche Zahlungen und bestehende Abonnements erfordern keine Zwei-Faktor-Authentifizierung, obwohl eine Authentifizierung erforderlich sein kann, wenn Sie Änderungen an ihrem Abonnement vornehmen.

### **Was bedeutet SCA für unsere Kunden?**

Ab heute kann sich die Art und Weise, wie unsere Kunden online bezahlen, aufgrund der Zwei-Faktor-Authentifizierung ändern.

Das erhöhte Sicherheitsniveau wird ihnen zugutekommen, indem ihr Vertrauen beim Online-Einkauf gestärkt wird. Sie können auch mit einer Reihe von Geräten wie Smartphones, Tablets und Laptops bezahlen, um das Kundenerlebnis zu verbessern.

Im Rahmen der Änderungen erhalten Banken mehr Daten, um informierte Entscheidungen zu treffen und einzuschätzen, ob eine Transaktion mit einem geringen Risiko (Ausnahme) behaftet ist oder sich außerhalb des Umfangs der SCA befindet. Dies trägt dazu bei, ein reibungsloseres Zahlungserlebnis zu schaffen, indem das Betrugsrisiko und die Häufigkeit, mit der die Karteninhaber ihre Visa Zahlung authentifizieren müssen, verringert werden.

### **Was müssen wir tun?**

Wir alle müssen über die Veränderungen informiert werden, die SCA mit sich bringen wird, damit wir das Bewusstsein schärfen und unsere Kunden unterstützen können. Wenn Sie jedoch Fragen haben, die nicht beantwortet wurden, wenden Sie sich bitte an ihre ausgebende Bank, die Ihnen weitere Informationen geben kann.

# Personalhandbuch

Hier ist ein Beispiel für ein Mitarbeiterhandbuch, das zeigt, wie wir Ihnen empfehlen würden, SCA an Ihre Mitarbeiter zu kommunizieren. Daraus erhalten sie Hintergrundinformationen, die sie benötigen, um einige häufige Kundenfragen zu beantworten. Auch werden Störungen in Ihrem Unternehmen vermieden.

## FAQ

### 1. Was ist SCA?

SCA steht für „Strong Customer Authentication“ (Starke Kundenaufentifizierung). Ab dem (**Datum**) werden die Banken neue Sicherheitsmaßnahmen im Rahmen neuer Gesetze einführen, die europaweit für Kartenzahlungen in Kraft treten. Sie werden das Bezahlen mit Visa noch sicherer machen, da die Zwei-Faktor-Authentifizierung eine zusätzliche Sicherheitsebene bei Online- und kontaktlosen Zahlungen bietet. Auch werden sie den Banken helfen, sicherzustellen, dass nur der echte Karteninhaber seine Visa Karte verwenden kann.

### 2. Wie werden unsere Kunden online bezahlen, wenn SCA aktiviert wird?

Sie werden möglicherweise aufgefordert, einen zusätzlichen Sicherheitsschritt durchzuführen, um Ihre Identität zu bestätigen, wenn sie die von ihrer Bank gewählte Authentifizierungsmethode verwenden. Sie müssen Informationen von mindestens zwei der drei folgenden Kategorien zur Verfügung stellen:

- **Etwas, das sie wissen** – zum Beispiel ein Passwort oder eine PIN
- **Etwas, das sie haben** – zum Beispiel ein Handy, Kartenleser oder ein anderes Gerät
- **Etwas, das sie ausmacht** – zum Beispiel Irisscan, Gesichtserkennung oder ein Fingerabdruck

# Personalhandbuch

Hier ist ein Beispiel für ein Mitarbeiterhandbuch, das zeigt, wie wir Ihnen empfehlen würden, SCA an Ihre Mitarbeiter zu kommunizieren. Daraus erhalten sie Hintergrundinformationen, die sie benötigen, um einige häufige Kundenfragen zu beantworten. Auch werden Störungen in Ihrem Unternehmen vermieden.

**Fügen Sie diese FAQ hinzu, wenn Ihr Unternehmen Abonnements oder wiederkehrende Zahlungen anbietet.**

**3. Was passiert, wenn unsere Kunden ein neues Abonnement oder eine wiederkehrende Zahlung einrichten?**

Unsere Kunden werden möglicherweise gebeten, sich einmalig zu verifizieren, wenn sie ein neues Abonnement oder eine neue wiederkehrende Zahlung über die von ihrer Bank gewählte Methode einrichten. Nachträgliche Zahlungen und bestehende Abonnements erfordern keine Zwei-Faktor-Authentifizierung, obwohl eine Authentifizierung erforderlich sein kann, wenn sie Änderungen an Ihrem Abonnement vornehmen.

**4. Was sollen unsere Kunden tun, wenn ihre Transaktion abgelehnt wird oder sie nicht wissen, wie man sich authentifiziert?**

Sagen Sie ihnen, sie sollen mit ihrer Bank sprechen. Diese wird in der Lage sein, Ihren Kunden mehr Informationen anzubieten.

**5. Was ist Visa Secure?**

Visa Secure ist die Technologie, mit der Banken die Zahlungen unserer Kunden sicherer machen. Wenn unsere Kunden „Visa Secure“ online sehen, können sie sicher sein, dass ihre Transaktion durch mehrere Sicherheitsebenen geschützt ist. Und sie werden durch die Null-Haftungsrichtlinie von Visa geschützt, wenn jemand eine betrügerische Transaktion mit ihrer Visa Karte tätigt.

**6. Ist diese zusätzliche Sicherheitsfunktion kostenlos?**

Ja. Visa erhebt von Händlern keine Gebühren für diese neue Schutzebene.

# Gesprächshilfe

Hier ist ein Beispiel für eine prägnantere Version des Mitarbeiterhandbuchs und zeigt, wie wir Ihnen empfehlen würden, SCA Ihren Mitarbeitern näherzubringen. Dies kann an den Kassen im Geschäft ausgelegt werden und neuen Mitarbeitern helfen, die noch nicht geschult wurden.

Ab dem 14. September müssen Kunden möglicherweise gelegentlich ihre PIN eingeben, wenn sie kontaktlose Zahlungen durchführen.

Diese Sicherheitsänderungen werden eingeführt, um den Kundenschutz zu erhöhen und sicherzustellen, dass nur sie mit ihrer Visa Karte bezahlen können.

Wenn die kontaktlose Transaktion eines Kunden eine Authentifizierung erfordert, bitten Sie ihn, seine PIN einzugeben, um den Kauf abzuschließen. Wenn die Transaktion abgelehnt wird, raten Sie ihm, seine Karte einzuführen und seine PIN einzugeben, um eine Chip- und PIN-Zahlung durchzuführen. Wenn das Problem weiterhin besteht, bitten Sie ihn, mit seiner ausgebenden Bank zu sprechen. Diese kann weitere Informationen geben.

\* Datum nach Bedarf einfügen

# Personalhandbuch

Hier ist ein Beispiel dafür, wie wir Ihnen empfehlen würden, Ihre Mitarbeiter an SCA heranzuführen. Darin erhalten sie Hintergrundinformationen und erfahren, wie sie einige häufige Kundenfragen beantworten können.

## So bezahlen unsere Kunden mit ihrer Visa Karte im Geschäft

Das Bezahlen mit der Visa Karte im Geschäft wird jetzt noch sicherer.

Ab dem 14. September werden neue Sicherheitsmaßnahmen eingeführt, die sogenannte Starke Kundenauthentifizierung (SCA). Diese neuen Änderungen zielen darauf ab, Kunden und Unternehmen mehr Sicherheit und besseren Schutz vor Betrug bei der Durchführung und Annahme von Visa Zahlungen zu bieten.

### Antwortcodes

In dem Moment, in dem unser Zahlungsdienstleister (PSP) eine Kundentransaktion abwickelt, sendet er einen zweistelligen Antwortcode von der ausstellenden Bank, um uns mitzuteilen, ob die Zahlung genehmigt wurde, abgelehnt wurde oder welche Maßnahmen zu ergreifen sind. Diese Antwortcodes werden sich nach der Einführung von SCA ändern.

### Wie ändern sich die Antwortcodes?

Während des Transaktionsprozesses werden zwei neue Antwortcodes aktiviert:

- Wenn Kunden mehr als 5\*\* aufeinanderfolgende kontaktlose Käufe ohne Authentifizierung tätigen oder
- wenn der kumulierte Wert der kontaktlosen Zahlungen seit der letzten zusätzlichen Authentifizierung insgesamt 150 €\*\* übersteigt oder
- wenn ein ausgebendes Institut den Kunden verifizieren möchte.

\* Datum nach Bedarf einfügen

\*\* Je nach Implementierung des ausgebenden Instituts

# Personalhandbuch

Hier ist ein Beispiel dafür, wie wir Ihnen empfehlen würden, Ihre Mitarbeiter an SCA heranzuführen. Darin erhalten sie Hintergrundinformationen und erfahren, wie sie einige häufige Kundenfragen beantworten können.

## Nehmen Sie Folgendes in die FAQ auf, wenn es für Ihre Mitarbeiter relevant ist

Die Banken haben die Kontrolle über die neuen Antwortcodes. Damit unser Unternehmen bis zum **(Datum)\*** bereit ist, müssen wir sicherstellen, dass alle unsere Terminals diese zwei neuen Codes unterstützen:

- Antwortcode 70** – dies gilt für Online-PIN-Transaktionen und fordert den Kunden auf, seine PIN einzugeben.
- Antwortcode 1A** – dies gilt für Offline-PIN-Transaktionen und kommuniziert mit dem Terminal, damit dieses die Schnittstelle umschaltet. Anschließend wird die Karte in das Terminal eingeführt und die PIN eingegeben.

## FAQ

### 1. Was ist SCA?

SCA steht für „Strong Customer Authentication“ (Starke Kundenumauthentifizierung). Die Banken werden neue Sicherheitsmaßnahmen im Rahmen neuer Gesetze einführen, die in ganz Europa in Kraft treten. Sie werden das Bezahlen mit Visa noch sicherer machen, da die Zwei-Faktor-Authentifizierung eine zusätzliche Sicherheitsebene beim Bezahlen mit kontaktloser Technologie bietet. Auch werden sie den Banken helfen, sicherzustellen, dass nur der Karteninhaber seine Visa Karte verwenden kann.

### 2. Was passiert, wenn Kunden kontaktlos im Geschäft einkaufen?

Im Geschäft werden sie möglicherweise häufiger aufgefordert, ihre PIN einzugeben.

### 3. Was sollten Kunden tun, wenn ihre kontaktlose Transaktion abgelehnt wird?

Empfehlen Sie dem Kunden, seine Karte einzuführen und seine PIN einzugeben, um eine Chip- und PIN-Zahlung durchzuführen. Wenn die Transaktion fehlschlägt oder die Rückgabe abgelehnt wird, bitten Sie den Kunden, sich mit seiner Bank in Verbindung zu setzen. Sie wird in der Lage sein, mehr Informationen anzubieten.

\*Datum nach Bedarf einfügen

# Personalhandbuch

Hier ist ein Beispiel dafür, wie wir Ihnen empfehlen würden, Ihre Mitarbeiter an SCA heranzuführen. Darin erhalten sie Hintergrundinformationen und erfahren, wie sie einige häufige Kundenfragen beantworten können.

## 4. Was ist Visa Secure?

Visa Secure ist die Technologie, mit der Banken die Zahlung des Kunden sicherer machen. Wenn unsere Kunden „Visa Secure“ online sehen, können sie sicher sein, dass ihre Transaktion durch mehrere Sicherheitsebenen geschützt ist.

## 5. Wie schützt Visa seine Kunden?

Sie werden durch die Null-Haftungsrichtlinie von Visa geschützt, wenn jemand eine betrügerische Transaktion mit der Visa Karte eines Kunden tätigt.

## 6. Ist diese zusätzliche Sicherheitsfunktion kostenlos?

Ja. Visa erhebt von Händlern keine Gebühren für diese neue Schutzebene.

**Wenn Sie ein Händler sind, der ein Online- und Offline-Geschäft betreibt, kombinieren Sie diese Materialien bitte nach Bedarf.**

# Vielen Dank



**VISA** everywhere  
you want to be