

Allgemeine Information für
die Vertragspartner von Concardis

Chargeback

Chargeback-
Regularien

Grundsätzliches:

Die kartenherausgebende Bank (Issuer) wie auch Concardis als Acquirer haben sich zwingend an die von den Kartenorganisationen festgelegten, weltweit gültigen Chargeback-Regularien zu halten.

Beleganforderungen (Retrieval Request):

Beleganforderungen können vom Karteninhaber oder vom Issuer zu jeder Zeit erfolgen. Hierbei handelt es sich (noch) nicht um eine Rückbuchung der Zahlung, sondern lediglich um die Anforderung von Transaktionsunterlagen. Im Normalfall sollten Beleganforderungen innerhalb von 180 Tagen ab Transaktionsdatum erfolgen. Dennoch kann es passieren, dass in wichtigen Ausnahmefällen eine Beleganforderung auch nach Ablauf der 180-Tages-Frist noch erfolgt.

In jedem Falle ist innerhalb der im Anschreiben mitgeteilten Antwortfrist eine Kopie des Beleges (Leistungsbeleg) und/oder weitere Dokumentationen (z. B. Versandnachweise, Bestellunterlagen, Mietvertrag) an die anfordernde Stelle zu übersenden. Gemäß den Vorgaben der Kartenorganisationen müssen Leistungsbelege auch für Chip-/PIN-Transaktionen geliefert werden können.

Chargebacks:

Chargebacks sind reklamierte und zurückgebuchte Kreditkarten-Transaktionen. Chargebacks können von Karteninhabern über den Issuer veranlasst werden, wenn sie mit der Belastung einer oder mehrerer Transaktion(en) auf dem Kreditkartenkonto nicht einverstanden sind.

Auch kann der jeweilige Issuer Chargebacks veranlassen, wenn die Transaktion zum Beispiel nicht autorisiert wurde oder vom Händler verspätet abgerechnet wurde und das Kartenkonto nicht mehr belastet werden kann.

Je nach Reklamationsgrund können die Fristen für Chargebacks variieren (normalerweise bis zu 120 Tage nach Transaktionsdatum). In Ausnahmefällen, wenn z.B. der Zeitpunkt der Leistungserbringung in der Zukunft liegt, können Chargebacks bis zu 540 Tage nach Transaktionsdatum von der kartenausstellenden Bank veranlasst werden.

In jedem Falle sind innerhalb der im Anschreiben mitgeteilten Antwortfrist die angeforderten Unterlagen (Kopie des Beleges, Stellungnahme etc.) zum Vorgang zu übersenden.

Über Concardis

Concardis ist ein führender Anbieter digitaler Bezahlösungen mit 1.100 Mitarbeitern und mehr als 116.000 Kunden in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Südosteuropa. Als Teil der Nets Group, einem führenden Zahlungsdienstleister in Nordeuropa, arbeiten wir an der Zukunft des Zahlungsverkehrs. Mit innovativen Zahlungslösungen für den stationären Point of Sale und den Online-Handel sowie attraktiven

Zusatzleistungen ermöglichen wir Händlern, Dienstleistern und Finanzinstituten, von der Digitalisierung der Bezahl- und Geschäftsprozesse zu profitieren.

Sie haben noch Fragen oder interessieren sich für weitere Concardis Produkte und Dienstleistungen? Rufen Sie uns an: +49 69 7922-4060

Durch das 3D-Secure-Verfahren gesicherte Transaktionen:

Verified by VISA (VbV) und Mastercard® Secure Code (MCSC) sind von den Kartenorganisationen eingeführte Authentifizierungsverfahren zur Missbrauchsreduktion. Der Karteninhaber wird dabei aufgefordert zur Absicherung der Transaktion seine PIN, die er von seiner kartenherausgebenden Bank dafür erhalten hat, einzugeben. Wird die PIN korrekt eingegeben und die Transaktion vom Issuer autorisiert, kann kein Chargeback aus Missbrauchsgründen veranlasst werden (andere Reklamationsgründe sind jedoch weiterhin möglich).

Hat der Händler 3D-Secure in seinem Webshop implementiert, ist er in den meisten Fällen gegen Chargebacks aus Missbrauchsgründen abgesichert, auch wenn der Karteninhaber keine PIN eingibt bzw. keine PIN hat. Somit können Chargebacks aus Missbrauchsgründen und dadurch auch die Ausbuchungs- und Bearbeitungskosten beim Händler (Chargeback-Gebühren, Bearbeitungsaufwand etc.) entscheidend reduziert werden. Wenige Ausnahmen seitens der Kartenorganisationen lassen trotz Implementierung von 3D-Secure im Shopsystem Chargebacks aus Missbrauchsgründen zu. Bei Chargebacks zu 3D-Secure-gesicherten Transaktionen kann es in Einzelfällen im Zuge der Chargeback-Bearbeitung auch zur Anforderung des sogenannten MPI-Logs (Merchant PlugIn Logfile) kommen. Das MPI-Log dokumentiert den Ablauf der Authentifizierung beim Einsatz des 3D-Secure-Verfahrens. Ein MPI-Log erhalten Sie bei Ihrem Payment Service Provider (PSP) oder in der eigenen IT-Fachabteilung.

Concardis Chargeback-Prozess:

Bei Chargeback-Eingang in unserem System werden automatisch viele Pflichtfelder der Chargeback-Datensätze geprüft. Bei Fehlern vom kartenheraus-

gebenden Institut wird das Chargeback sofort automatisiert an den Issuer zurückgegeben, so dass kein Aufwand bei den Vertragspartnern von Concardis entsteht.

Alle anderen Vorgänge werden in die individuelle Sachbearbeitung übernommen. Der Vorgang wird inhaltlich geprüft, der Händler kontaktiert und um Zusendung der gemäß den Vorgaben der Kartenorganisationen für eine Rückgabe des Chargebacks benötigten Unterlagen/Informationen gebeten. Die vom Händler übersandten Unterlagen werden dann geprüft und sofern möglich wird das Chargeback damit an den Issuer zurückgegeben. Ist dies gemäß den Vorgaben der Kartenorganisationen nicht möglich, wird das Händlerkonto belastet und der Händler darüber informiert. Besteht von vorneherein keine Möglichkeit, ein Chargeback an den Issuer zurückzugeben, wird das Händlerkonto sofort bei Chargeback-Eingang belastet und der Händler darüber informiert.

Es besteht für Händler die Möglichkeit, eine Chargeback-Light-Bearbeitung zu vereinbaren. In dieser Vereinbarung wird eine individuelle Betragsgrenze vom Händler festgelegt. Bis zu diesem Betrag wird das Händlerkonto direkt, d. h. ohne vorherige Nachricht, belastet. Eine Widerspruchsmöglichkeit ist nicht gegeben. Der Händler erhält Kenntnis darüber in seiner Abrechnung. Chargebacks über der vereinbarten Grenze werden, wie oben beschrieben, individuell bearbeitet. Für die Chargeback-Light-Bearbeitung werden deutlich geringere Gebühren berechnet.

Aufbewahrungspflichten von Belegen und Dokumentationen:

Wie in den Verträgen und AGB von Concardis ausgeführt, müssen die Dokumentationen und Belege mindestens 18 Monate ab Transaktionsdatum aufbewahrt werden.

Dies ist unabhängig von den gesetzlichen Aufbewahrungspflichten zu sehen.



Concardis GmbH
Helfmann-Park 7
65760 Eschborn · Deutschland
Telefon: +49 69 7922-4060
Fax: +49 69 7922-4500

E-Mail: service@concardis.com

Concardis Schweiz AG
Leutschenbachstrasse 95
8050 Zürich · Schweiz
Telefon: +41 58 220-5858

www.concardis.com

Concardis Austria GmbH
Aredstrasse 13/5
2544 Leobersdorf · Österreich
Telefon: +43 800 400 888
Fax: +43 1 609-1109

concardis
nets group