



Kundenhinweise

-

eStatement classic

Kreditkarteninfo online

Inhaltsverzeichnis:

1	Allgemeines	4
1.1	<i>Ziel dieser Kundenhinweise</i>	4
1.2	<i>Bezeichnung des Service für den Karteninhaber</i>	4
1.3	<i>Voraussetzung zur Inanspruchnahme</i>	4
1.4	<i>Angebot KAD-Service und/oder eStatement</i>	4
2	So funktioniert eStatement	5
2.1	<i>Registrierungs-/Anmeldeprozess</i>	5
2.2	<i>Bereitstellung und Abruf der Statements</i>	6
2.3	<i>Format und Aufbau der Statements</i>	6
2.4	<i>Systemvoraussetzungen für den Karteninhaber</i>	7
2.5	<i>Service-Statements</i>	7
2.6	<i>Archivierung der Statements - Duplikatanforderungen</i>	7
3	Design - Gestaltungsmöglichkeiten	8
3.1	<i>Definition eines „Brand“</i>	8
3.2	<i>Als Standard verfügbare Brands</i>	8
3.3	<i>Anpassung der Brands und Erstellung institutsindividuelles Brand</i>	9
4	Zugriff für den Karteninhaber	9
4.1	<i>Realisierung des Zugriffs mit Einbindung in den Internetauftritt des Instituts (unsere Empfehlung)</i>	9
4.1.1	<i>Generellen Hyperlink an prominenter Stelle im Internetauftritt hinterlegen</i>	9
4.1.2	<i>Infoseite zur Kreditkarteninfo online mit direkten Links zum Service</i>	10
4.1.3	<i>Hinterlegung der entsprechenden Hyperlinks unter „Zur Anmeldung“</i>	10
4.1.4	<i>Hinterlegung der entsprechenden Hyperlinks unter „Zum Abruf/Login“</i>	11
4.2	<i>Realisierung des Zugriffs mit einfacher Verlinkung über Homepage</i>	12
4.3	<i>Integration in das Online-Banking als individuelle Lösung</i>	12
5	Fahrplan für die Einführung von eStatement	12
5.1	<i>Entscheidung über Branding und Zugriff</i>	12
5.2	<i>Beauftragung der Dienstleistung bei First Data - Setup des Instituts</i>	12
5.2.1	<i>Erläuterungen zum Setup</i>	13
5.3	<i>Prüfung und Bereitstellung der Bedingungen für Kreditkarteninfo online</i>	13
5.4	<i>Interner Pilot mit ausgewählten Mitarbeitern</i>	13
5.5	<i>Zielgruppen definieren und Werbematerialien vorbereiten</i>	14
5.6	<i>Infoblatt für Neukunden erstellen</i>	14
5.7	<i>Anpassung Institutshomepage</i>	14
6	Vorlaufzeiten	14
7	Fragen und Antworten	15

7.0	<i>Registrierungs-/Anmeldeprozess</i>	15
7.0	<i>Allgemeine Fragen</i>	18
8	Anlagen	19

1 Allgemeines

Mit dem Produkt eStatement bietet First Data den Kreditinstituten eine Möglichkeit an, die monatlichen Karteninhaberabrechnungen (nachfolgend „Statement oder Statements“) und Einzelumsätze für Ihre Karteninhaber im Internet bereitzustellen. Hierzu stellt First Data eine Applikation zur Verfügung, über die die Karteninhaber im Internet als Benutzer auf die Informationen zugreifen können. First Data behält es sich vor, mit der Bereitstellung der Dienstleistung Dritte zu beauftragen, derzeit die Swisscom IT Services Finance AG, Schochengasse 6, 9000 St. Gallen.

1.1 Ziel dieser Kundenhinweise

Diese Kundenhinweise enthalten Informationen und Tipps zur Einführung und laufenden Abwicklung von eStatement. Sie sind als Unterstützung für die Kreditinstitute gedacht, die kurz vor der Produkteinführung stehen und hierzu detaillierte Informationen benötigen.

1.2 Bezeichnung des Service für den Karteninhaber

eStatement wird gegenüber den Karteninhabern als „Kreditkarteninfo online“ bezeichnet. Dies gilt für alle Karteninhaber, die über die von First Data als Grundfunktionalität zur Verfügung gestellten Brands auf die Statement-Informationen zugreifen (zum Thema „Brands“ siehe auch Nr. 3.1).

1.3 Voraussetzung zur Inanspruchnahme

eStatement kann von den Instituten in Anspruch genommen werden, deren Karteninhaberabrechnungen von First Data erstellt werden. Institute, die die Abrechnungsrohdaten selbst verarbeiten und eigene Statements erstellen, steht eStatement in der Standardfunktionalität nicht zur Verfügung.

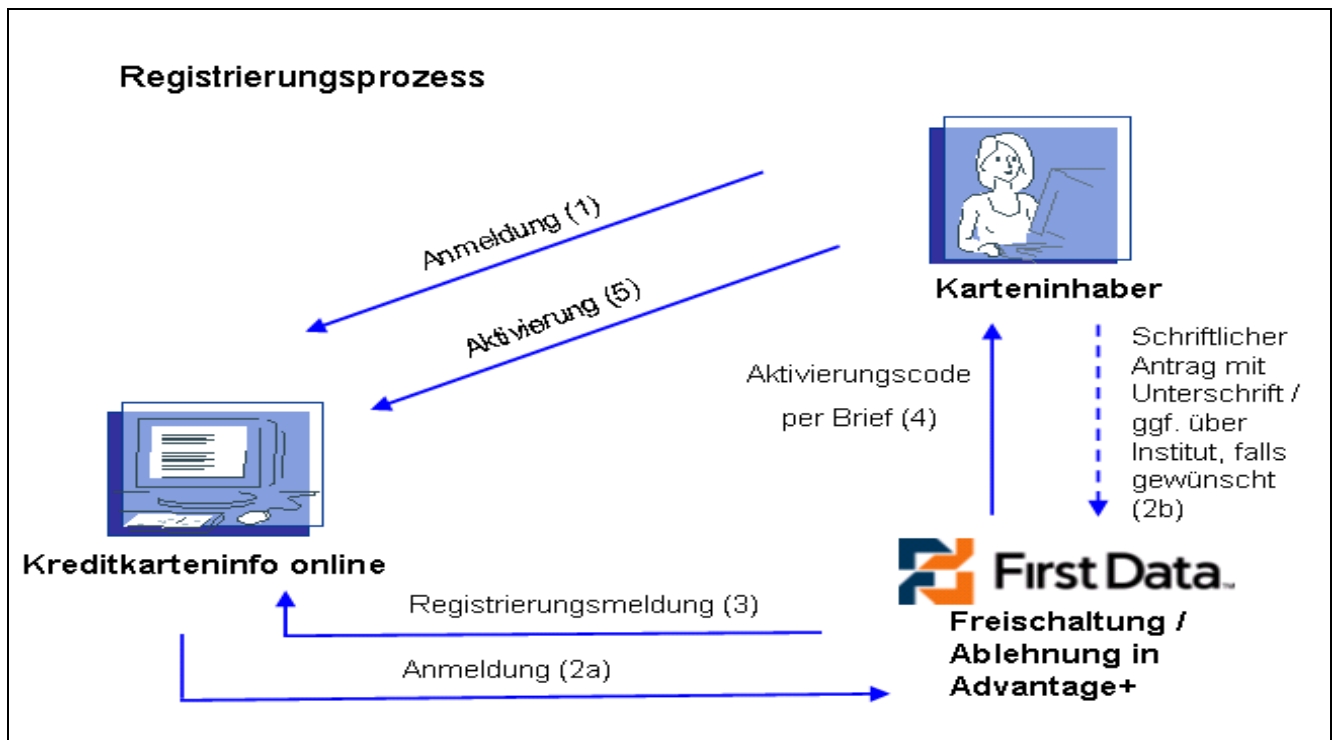
1.4 Angebot KAD-Service und/oder eStatement

Sofern Sie als Institut Ihren Karteninhabern bereits den KAD-Service über First Data (Abruf der Kreditkartenabrechnungsinformationen am Kontoauszugsdrucker des Instituts) anbieten, können Sie darüber hinaus auch eStatement in Ihr Produktangebot aufnehmen. Der Karteninhaber entscheidet sich dann individuell, ob er entweder den KAD-Service oder die Kreditkarteninfo online in Anspruch nimmt. Eine Kombination der beiden Leistungen auf Karteninhaberebene ist nicht möglich.

2 So funktioniert eStatement

Hinweis: Wir stellen Ihnen auf Wunsch gerne den Entwurf einer einseitigen Information für interessierte Karteninhaber aus Ihrem Bestand oder für Neukarteninhaber zur Verfügung, auf der alle wesentlichen Schritte zur Anmeldung und zum Service generell beschrieben sind.

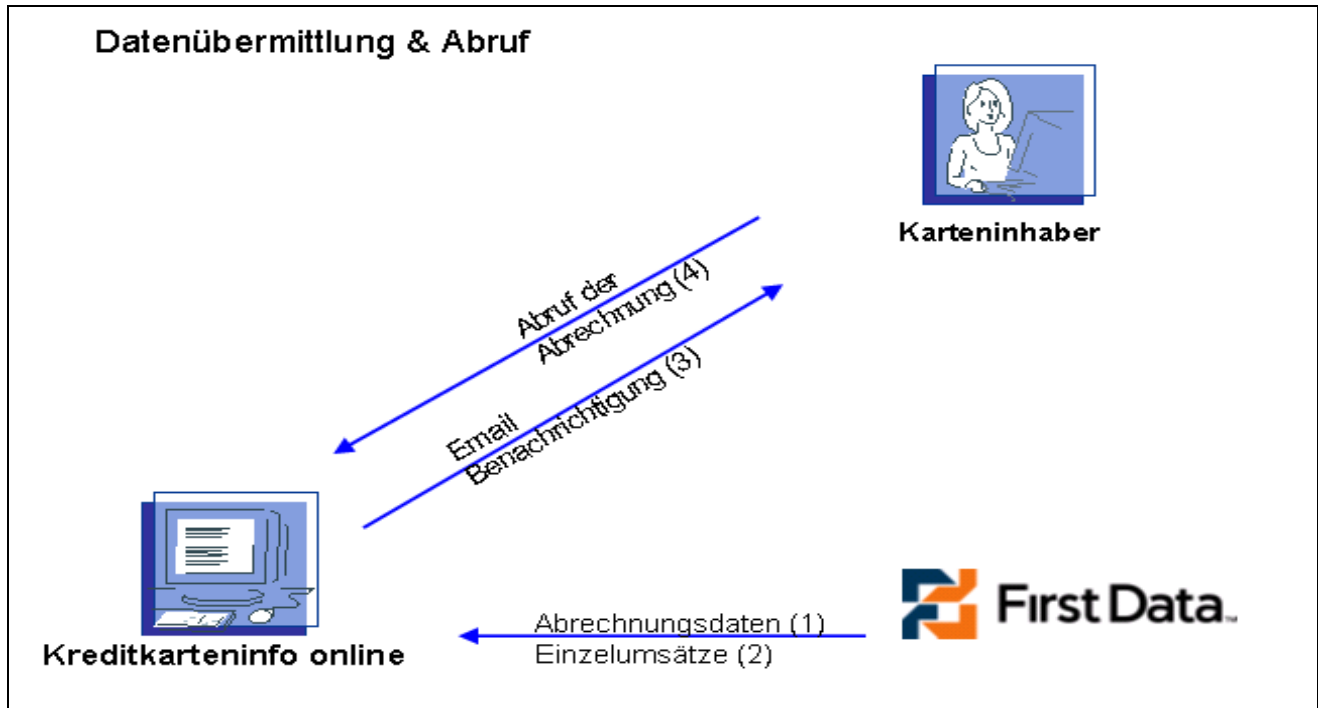
2.1 Registrierungs-/Anmeldeprozess



Der Karteninhaber meldet sich auf einer Internetseite an, die ihm durch das Institut mitgeteilt wurde. Der Einstieg erfolgt über die Bankleitzahl. Der Karteninhaber gibt seine persönlichen Daten und seine Kartenkontonummer ein. Bei einem Kartendoppel muss dabei nur eine der beiden Nummern angegeben werden. Mit der Anmeldung akzeptiert er bereits die Bedingungen für die Kreditkarteninfo online.

- (1) Anmeldung des Karteninhabers im Internetportal des jeweiligen Institutes.
- (2) Die Anmeldedaten des Karteninhabers werden an First Data übermittelt. Wenn vom Kreditinstitut gewünscht, wird der Karteninhaber im Rahmen der Anmeldung aufgefordert, seine Anmeldung auszudrucken und an die darauf angegebene Anschrift zu senden. Die übermittelten Anmeldedaten des Karteninhabers (Name, Adresse, Institut, Kartenummer etc.) werden durch First Data überprüft. Bei fehlerhaften Angaben erfolgt eine Bearbeitung der Registrierung gemäß Abschnitt 7.1.
- (3) Sind die Angaben korrekt, wird eine Registrierungsmeldung an Kreditkarteninfo online übermittelt.
- (4) Anschließend wird ein Freischaltungsbrief mit Aktivierungscode generiert und an die Versandanschrift des Karteninhabers versandt.
- (5) Mit dem Aktivierungscode kann der Karteninhaber seinen Zugang aktivieren.

2.2 Bereitstellung und Abruf der Statements



- (1) Für die an der Kreditkarteninfo online aktivierten Karten werden im Rahmen der monatlichen Abrechnung die elektronischen Statements erzeugt und dem Karteninhaber zur Verfügung gestellt.
- (2) Die Einzelumsätze werden arbeitstäglich eingespielt und stehen dem Karteninhaber bereits vor der Abrechnung zur Verfügung
- (3) Der Karteninhaber erhält eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn eine neue Abrechnung unter seinem Benutzernamen bereit steht.
- (4) Über die definierte Anmeldeseite kann der Karteninhaber dann seine Statements ansehen, prüfen, ausdrucken, im System automatisch archivieren oder als Datei herunterladen.

2.3 Format und Aufbau der Statements

Die Statements werden im PDF-Format (Portable Document Format) bereitgestellt. Eine entsprechende Software zur Ansicht wird von einigen Anbietern kostenfrei über das Internet angeboten (z.B. Adobe® Reader®).

Im Aufbau sind sie mit den bisherigen Papierstatements identisch. Sofern Institute eine individuelle Gestaltung für die Statements gewählt haben, muss dieses gemäß separatem Auftrag für eStatement eingerichtet werden.

Wenn Sie uns mit dem Aufdruck von Werbetexten und Logos beauftragt haben (Produkt Statement Support), werden diese automatisch auch auf den PDF-Statements dargestellt.

2.4 Systemvoraussetzungen für den Karteninhaber

Der Karteninhaber benötigt für die Anmeldung und Nutzung folgende Voraussetzungen:

- Internetaffähiger Personal Computer oder sonstiges Zugangsmedium
- Drucker (für Ausdruck Anmeldeformular bei Erstanmeldung)
- Die Darstellung ist bei folgenden Internet-Browsertypen optimiert:
 - Microsoft® Internet Explorer ab Version 8.X
 - Firefox ab Version 12.x
 - Safari Mac OSX (Snow Leopard & Lion)
- Mit dem Browser Opera ab Version 7.X sind die Anwenderberichte bisher positiv
- 128-bit SSL-Verschlüsselung muss unterstützt werden
- Java Script muss eingeschaltet sein
- Cookies sollten akzeptiert werden (keine Pflicht)
- Adobe® Reader® ab Version 4.0 oder ein anderer PDF-Reader muss installiert sein (Download möglich unter: <http://www.adobe.de/products/acrobat/readstep2.html>)
- **Der Download von verschlüsselten/sicheren Seiten darf nicht unterdrückt sein (Browsereinstellung).**

2.5 Service-Statements

Das System kann so konfiguriert werden, dass Service-Statements erstellt und per Post versandt werden, wenn der Karteninhaber seine Abrechnungen nicht abrufen. Sie geben im Rahmen des Setup-Formulars die von Ihnen gewünschte Frist und das Entgelt für den Karteninhaber an, das dieser pro Service-Statement bezahlen muss. Dieses Entgelt wird automatisch dem Kartenkonto belastet.

Für die Gestaltung der Bedingungen für die Kreditkarteninfo online stellen wir Ihnen gerne einen Vorschlag zur Verfügung, der die fachlich relevanten Regelungsinhalte enthält. Bitte berücksichtigen Sie dabei, dass insbesondere die Thematik der Service-Statements geregelt ist.

2.6 Einspielung historischer Einzeltransaktionen

Wenn ein Karteninhaber für eStatement aktiviert wird, können seine historischen Transaktionen eingespielt werden. Sie haben folgende Wahlmöglichkeiten: Rückwirkend für

- die aktuelle Abrechnungsperiode,
- die letzte Abrechnungsperiode,
- die letzten beiden Abrechnungsperioden oder
- die letzten drei Abrechnungsperioden.

2.7 Archivierung der Statements - Duplikatanforderungen

Die Statements werden zwölf Monate lang elektronisch im System archiviert und zum Abruf bereitgehalten. Dadurch wird es in der Regel zu geringeren Anforderungen von Kopien einzelner Statements (Duplikaterstellung) kommen. Es werden rückwirkend keine Statements ins System eingeliefert, d.h. die Einlieferung erfolgt erstmals zum auf die Aktivierung der Karte folgenden Abrechnungstichtag des Instituts.

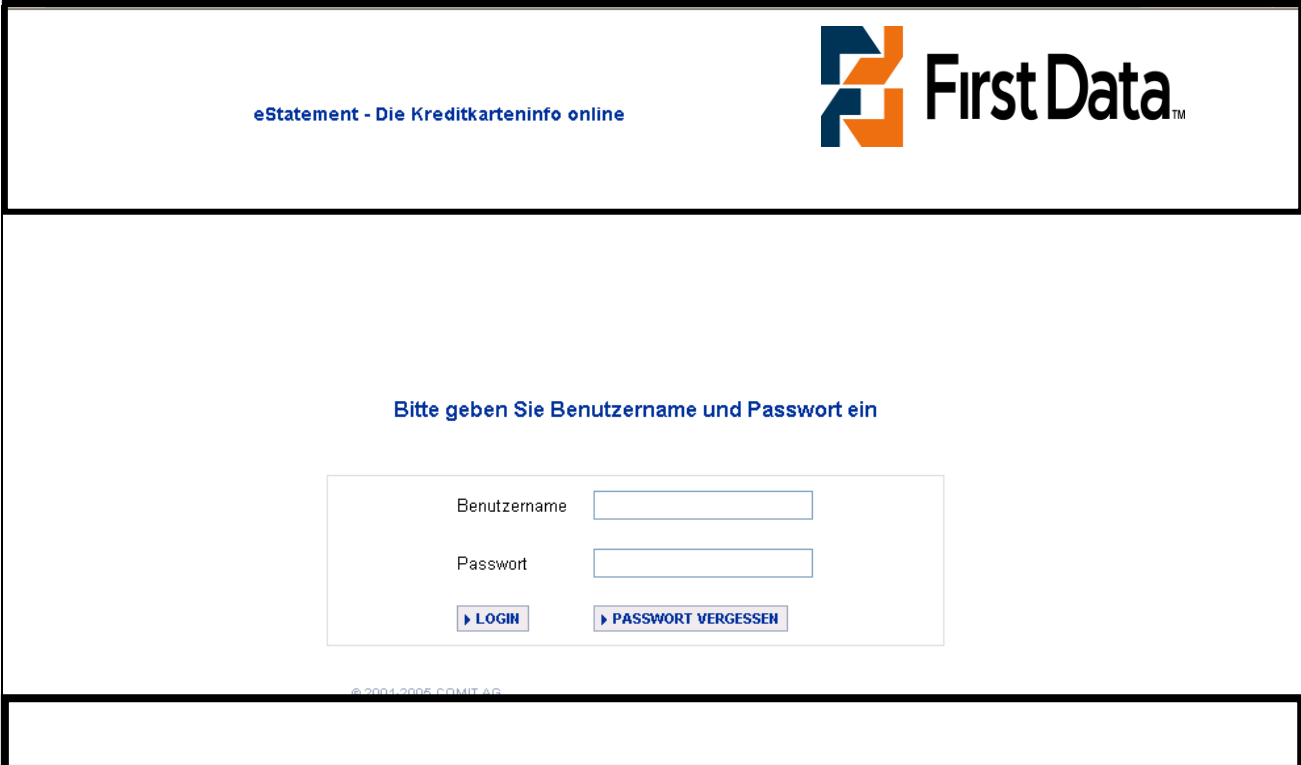
Auf Anfrage des Instituts oder des Karteninhabers können darüber hinaus Kopien einzelner Statements erstellt werden.

3 Design - Gestaltungsmöglichkeiten

Für die Gestaltung der Applikation und den Zugriff bestehen verschiedene Möglichkeiten, die teilweise in Abhängigkeit voneinander zu sehen sind, da auch Gestaltungselemente der Institutshomepage genutzt werden sollten.

3.1 Definition eines „Brand“

Generell ist hier zu unterscheiden zwischen dem eigentlichen Design/der eigentlichen Farbgestaltung der Kreditkarteninfo online, welche auch als „Brand“ bezeichnet wird, und den darüber hinausgehenden Gestaltungselementen auf der Internetseite, über die der Zugriff erfolgt. In dem nachfolgenden Beispiel gehören **die beiden fett umrandeten Bereiche beispielhaft zur First Data-Internetseite** und nur der **innere Bereich stellt der eigentliche „Brand“** von eStatement dar.



3.2 Als Standard verfügbare Brands

Wir haben als Standard drei verschiedene Brands entwickelt, die Sie im Rahmen unseres Angebots nutzen können. Über die im Kapitel 4.1.4 hinterlegten Links können Sie sich das jeweilige Design anschauen. Bitte benutzen Sie zum Einstieg folgende Daten

Username: musterfrau

Passwort: Sabine1!

3.3 Anpassung der Brands und Erstellung institutsindividuelles Brand

Eine Anpassung der bestehenden Brands bzw. die Erstellung eines institutsindividuellen Brand für eStatement kann auf Wunsch vorgenommen werden. Nach Mitteilung der Anforderungen und Farbvorgaben unterbreitet First Data hierzu gerne ein Angebot. Die Gestaltung eines Brands bezieht sich im Wesentlichen auf die Farben, Buttons und Schriftarten in der Applikation. Der Aufbau der Masken und die Anordnung der einzelnen Funktionen sind bei allen Brands nahezu identisch.

4 Zugriff für den Karteninhaber

Grundsätzlich gibt es zwei Internet-Adressen, die der Karteninhaber im Rahmen der Kreditkarteninfo online benötigt. Die eine Seite dient der Anmeldung für den Service. Diese wird nur einmal im Rahmen der Registrierung benötigt.

Über die andere Internetseite ruft der Karteninhaber seine Abrechnungsinformationen laufend ab.

Beide relevanten Seiten sollten wie im Folgenden beschrieben in Ihren Internetauftritt eingebunden werden. Sinnvoll ist eine Einbindung als Frame in Frame-Lösung.

Da der Karteninhaber bei Eingang einer neuen Abrechnung per Mail auf die Seite seiner Sparkasse oder Bank verwiesen wird ist es wichtig, dass der Karteninhaber die Verknüpfung zur Kreditkarteninfo online leicht findet. Es ist sinnvoll, direkt auf Ihrer Homepage eine entsprechende Verknüpfung vorzunehmen, z.B. im gleichen Bereich, in dem auch eine Verlinkung zum Homebanking oder Brokerage steht.

4.1 Realisierung des Zugriffs mit Einbindung in den Internetauftritt des Instituts (unsere Empfehlung)

Wir empfehlen Ihnen, die Kreditkarteninfo online im Rahmen in Ihren Internetauftritt (z.B. als Frame in Frame-Lösung) einzubinden. Dies ist nach unserer Erfahrung mit einem sehr geringen Aufwand in Ihrem Hause möglich und kann von Ihrem Homepage-Administrator vorgenommen werden. Wenn Sie die Standard-Brands nutzen, kann diese Lösung im Rahmen des Basisangebots von First Data zur Verfügung gestellt werden.

Beim Zugriff über Ihre Institutsseite hat der Karteninhaber immer den Eindruck, dass er sich in seiner gewohnten Umgebung bewegt. Darüber hinaus muss er sich keine zusätzlichen Internet-Adressen merken.

Sie können dies wie folgt realisieren:

4.1.1 Generellen Hyperlink an prominenter Stelle im Internetauftritt hinterlegen

Sie sollten an prominenter Stelle in Ihrem Internetauftritt, d.h. direkt auf der Hauptseite, einen Hyperlink hinterlegen, den Sie z.B. mit „Kreditkarteninfo online“ betiteln.

Wichtig ist, dass der Karteninhaber die entsprechende Seite leicht findet. Es empfiehlt sich, den Link auf die Kreditkarteninfo online bzw. auf den Login genauso transparent darzustellen, wie dies bei den Links auf das Internet-Banking oder Brokerage der Fall ist.

Der Hyperlink sollte auf eine Informationsseite für die Kreditkarteninfo online verweisen, auf der dann die direkten Links zur Anwendung zu finden sind.

4.1.2 Infoseite zur Kreditkarteninfo online mit direkten Links zum Service

Auf einer entsprechenden Einstiegsseite – die in Ihre Homepage eingebettet ist und noch auf Ihrem Internet-Server liegt - informieren Sie die Karteninhaber kurz über das neue Angebot und stellen diesem die entsprechenden Hyperlinks Zur Anmeldung, bzw. Zum Abruf/Login seiner Abrechnungsinformationen zur Verfügung.

Hinweis:

First Data bietet eine **Support-E-Mail-Adresse** an, die dem Karteinhaber in der Kreditkarteninfo online bekannt gemacht wird. Wir empfehlen Ihnen, diese Adresse auf Ihrer Internetseite zu veröffentlichen. Der Support beantwortet ausschließlich Fragen zur Kreditkarteninfo online, nicht aber zu den Umsätzen und zum sonstigen Produktangebot.

Folgenden Text schlagen wir hierfür vor:

„Sofern Sie technische Unterstützung bei Ihrer Anmeldung oder beim Abruf Ihrer Informationen benötigen, können Sie sich unter der Mailadresse kreditkarteninfo.online@firstdata.de gerne an unseren Support wenden.

Fragen zu Ihren Umsätzen, zu Ihrer Abrechnung sowie unserem generellen Produktangebot können vom E-Mail-Support nicht beantwortet werden. Bitte wenden Sie sich in diesem Fall direkt an die auf Ihrer Abrechnung angegebene Kontaktadresse oder an einen unserer Kundenberater.“

Über die Support-Adresse werden z.B. folgende Anfragen bearbeitet:

- Passwort (Benutzername) vergessen oder gesperrt
- Kein Zugriff auf Abrechnung möglich
- Probleme bei der Anmeldung/Fragen zur Anmeldung.

4.1.3 Hinterlegung der entsprechenden Hyperlinks unter „Zur Anmeldung“

Nach Absprache mit First Data ist einer der folgenden Hyperlinks für die Anmeldung zur Kreditkarteninfo online auf Ihrer Seite zu hinterlegen. Die entsprechenden Seiten können entweder „Frame in Frame“ eingebunden werden. Alternativ kann ein separates Popup-Fenster für die Darstellung verwendet werden, welches in Ihrem Layout gestaltet wird:

Anmeldeseite „Brand für Sparkassen“

<https://asp2.paybillag.com/application/Anmeldung/FirstData/BankIDLookup.cfm?brandID=B02011&providerID=G00100&bankID=XXXXXXXX>

Anmeldeseite „Brand für Volksbanken und Raiffeisenbanken“

<https://asp2.paybillag.com/application/Anmeldung/FirstData/BankIDLookup.cfm?brandID=B02012&providerID=G00100&bankID=XXXXXXXX>

Anmeldeseite „Brand im First Data-Design“

<https://asp2.paybillag.com/application/Anmeldung/FirstData/BankIDLookup.cfm?brandID=G00100&providerID=G00100&bankID=XXXXXXXX>

Hierbei steht „XXXXXXXX“ jeweils für Ihre BLZ.

URL-Paramter „bankID“

Die Zusteuerung der für Ihr Institut in der Kreditkarteninfo online hinterlegten Daten wird über Ihre BLZ vorgenommen. Möchten Sie von Ihrer Internetseite aus Anmeldungen für verschiedene Bankleitzahlen ansteuern, nutzen Sie bitte folgenden Link. In diesem Fall wird der Karteninhaber aufgefordert, die Bankleitzahl selbst einzugeben.

<https://asp2.paybillag.com/application/Anmeldung/FirstData/InputStep1.cfm?brandID=B02011&providerID=G00100>

Für den Brand „Volks- und Raiffeisenbanken“ bzw. First Data ist die „BrandID“ wie oben beschrieben zu ersetzen.

URL-Parameter „noPrintout“

Die Anmeldung des Karteninhabers kann auf zwei Arten erfolgen, einerseits rein online und andererseits mit Ausdruck, Unterschrift und postalischem Versand der Anmeldung durch den Karteninhaber. Bitte berücksichtigen Sie, dass durch diesen zusätzlich Schritt für den Karteninhaber ein Medienbruch geschieht, der **teilnahmeverhindert** wirken kann. Des Weiteren ist der First Data kein Fall bekannt geworden, der zu einem Nachteil für ein Kreditinstitut geführt, das auf die Unterschrift verzichtet hatte. Ihnen stehen die beiden Optionen offen, allerdings ist die Kombination der beiden Varianten innerhalb einer Bankleitzahl nicht möglich. Der **derzeitige Standard ist die reine online-Variante ohne Ausdruck und Unterschrift**.

Wichtig: Auf Ihrer Seite steuern Sie diese Variante über den URL-Parameter „noPrintout=1“ an.

Sparkassen-Brand mit Angabe der BLZ:

<https://asp2.paybillag.com/application/Anmeldung/FirstData/BankIDLookup.cfm?brandID=B02011&providerID=G00100&bankID=XXXXXXXXX&noPrintout=1>

Volks- und Raiffeisenbanken-Brand ohne Angabe der BLZ:

<https://asp2.paybillag.com/application/Anmeldung/FirstData/InputStep1.cfm?brandID=B02012&providerID=G00100&noPrintout=1>

4.1.4 Hinterlegung der entsprechenden Hyperlinks unter „Zum Abruf/Login“

Nach Absprache mit First Data kann einer der folgenden Hyperlinks für den Abruf/Login der monatlichen Statements auf Ihrer Seite hinterlegt werden. Die entsprechenden Seiten können entweder „Frame in Frame“ eingebunden werden. Alternativ kann ein separates Popup-Fenster für die Darstellung verwendet werden, welches in Ihrem Layout gestaltet wird:

Abrufseite Brand für Sparkassen

<https://asp2.paybillag.com/Willkommen?brandID=B02011&providerID=G00100>

Abrufseite Brand für Volksbanken und Raiffeisenbanken

<https://asp2.paybillag.com/Willkommen?brandID=B02012&providerID=G00100>

Abrufseite Brand im First Data-Design

<https://asp2.paybillag.com/Willkommen?brandID=G00100&providerID=G00100>

Hinweis:

Bitte prüfen Sie genau, ob die Seiten im richtigen Design/Brand dargestellt werden, wenn Sie die Kreditkarteninfo online über eine entsprechende Verlinkung in Ihren Internetauftritt eingebunden haben.

URL-Parameter „languageID“

Über diesen Parameter können Sie die Sprache steuern. Neben Deutsch steht auch Englisch zur Verfügung:

<https://asp2.paybillag.com/Willkommen?brandID=G00100&providerID=G00100&languageID=ENG>

4.2 Realisierung des Zugriffs mit einfacher Verlinkung über Homepage

Eine einfache Verlinkung über Ihre Homepage ist grundsätzlich möglich. Es müssen einfach die gleichen Hyperlinks auf der Homepage hinterlegt werden, die wir in 4.1 aufgeführt haben. Der Karteninhaber würde dann nach seiner Auswahl auf eine separate Seite gelangen, die jedoch nicht als spezifische Seite Ihres Instituts gestaltet ist.

Wir empfehlen eine einfache Verlinkung nicht, da der Karteninhaber dann Ihre Seite verlassen muss und eine Realisierung nur unwesentlich einfacher umzusetzen ist, als bei der unter 4.1 genannten Lösung.

4.3 Integration in das Online-Banking als individuelle Lösung

Auf Wunsch ist auch eine komplette Integration der Kreditkarteninfo online in Ihr Online-Banking möglich.

Diese individuellen Anforderungen sind bei Bedarf mit den technischen Verantwortlichen und den Entwicklungspartnern von First Data sowie mit Ihrem Rechenzentrum abzustimmen. Eine Realisierung würde nach vorheriger Aufwandsschätzung und Beauftragung im Rahmen eines separaten Projekts erfolgen.

5 Fahrplan für die Einführung von eStatement

5.1 Entscheidung über Branding und Zugriff

Vor der Einführung von eStatement sollten Sie zunächst festlegen, welches Brand Sie nutzen möchten und wie der Zugriff durch den Karteninhaber vorgenommen werden soll. Wir empfehlen Ihnen für den Zugriff eine Einbindung von Kreditkarteninfo in Ihren Internetauftritt/Frameset.

5.2 Beauftragung der Dienstleistung bei First Data - Setup des Instituts

Sie beauftragen uns mit der Dienstleistung eStatement, indem Sie uns ein unterzeichnetes Setup-Formular zusenden. Mit dem Setup akzeptieren Sie, dass wir die Dienstleistung gemäß der aktuellen Leistungsbeschreibung und Preisliste für eStatement erbringen. Sie teilen uns darüber hinaus mit, mit welchen Institutsnummern Sie eStatement nutzen möchten.

5.2.1 Erläuterungen zum Setup

Optional, wenn Sie nicht die online-Variante zur Anmeldung gewählt haben:

Versand der Teilnahmeformulare der Karteninhaber zur Aktivierung

Sie können wählen, ob der Karteninhaber seine Teilnahmeanmeldung direkt an First Data oder vorab an Ihr Institut senden soll. Je nachdem, für welche Varianten sie sich entscheiden, muss die Adresse, die unter der Institutsnummer hinterlegt wird, auf dem Formular angegeben werden. Wenn Sie einen Versand direkt an First Data wünschen, geben Sie die Adresse bitte wie folgt an:

Musterbank AG
c/o First Data International
Karteninhaberbetreuung
Konrad-Adenauer-Allee 1

61118 Bad Vilbel

Wenn Sie es wünschen, dass der Versand zunächst an Ihr Institut erfolgt, (z.B. weil Sie die Unterschriften der Karteninhaber zunächst prüfen möchten oder Daten aus dem Anmeldeformular für Ihren Bestand benötigen z.B. E-Mail-Adresse des KI) geben Sie bitte auf dem Formular Ihre Institutsadresse an und senden Sie die Formulare nach dem Eingang bei Ihnen zeitnah die folgende Adresse:

First Data International
Karteninhaberbetreuung
Konrad-Adenauer-Allee 1

61118 Bad Vilbel

5.3 Prüfung und Bereitstellung der Bedingungen für Kreditkarteninfo online

Im Rahmen der Anmeldung für Kreditkarteninfo online ist es vorgesehen, dass der Karteninhaber spezielle „Bedingungen für Kreditkarteninfo online“ akzeptiert. Verantwortlich für diese Bedingungen ist der Kartenherausgeber bzw. das kartenherausgebende Institut.

First Data stellt den Instituten gerne einen Vorschlag zur Verfügung. Wir empfehlen Ihnen sich in den wesentlichen Punkten an unserem Vorschlag zu orientieren, da er wichtige Punkte enthält, die aus fachlicher Sicht mit dem Karteninhaber zu vereinbaren sind.

Darüber hinaus stehen für manche Institute bereits Bedingungen zur Verfügung, die First Data mit den Verbände bzw. Zentralbanken abgestimmt hat und die von den Instituten genutzt werden können. Sprechen Sie hierzu bitte einfach Ihren Kundenmanager an.

5.4 Interner Pilot mit ausgewählten Mitarbeitern

Um sich mit der Kreditkarteninfo online vertraut zu machen ist es sinnvoll, mit einigen ausgewählten Mitarbeitern einen internen Pilottest vorzunehmen.

5.5 Zielgruppen definieren und Werbematerialien vorbereiten

Für eine gezielte Ansprache eignen sich insbesondere Ihre internetaffinen Kunden. Hierzu gehören z.B. die Nutzer Ihres Online- bzw. Internet-Banking.

Zur Unterstützung bei der Vermarktung stellen wir Ihnen gerne Mustertexte für:
Rechnungsaufdruck im Rahmen von Statement Support

- Abrechnungsbeileger
- Ausdruck auf dem Girokontoauszug
- Mailing

zur Verfügung.

5.6 Infoblatt für Neukunden erstellen

Da die Kreditkarteninfo online nicht automatisch mit der Kartenbeantragung eingerichtet werden kann, empfehlen wir Ihnen, für Ihre Kundenberater ein entsprechendes Infoblatt zu erstellen, welches dem Karteninhaber nach Beantragung der Karte ausgehändigt werden kann. Dieses Infoblatt soll dem Kunden den Anmeldeprozess erläutern und die wesentlichen Schritte darstellen.

Als Muster für ein derartiges Infoblatt stellen wir Ihnen gerne eine entsprechende Datei im Word-Format zur Verfügung, in der Sie nur noch Ihre spezifischen Angaben ergänzen müssen.

Bitte fordern Sie diese bei Ihrem Kundenmanager an, sofern Sie diese noch nicht von uns erhalten haben.

5.7 Anpassung Institutshomepage

Die Anpassung der Institutsseite können Sie wie in 4.1 beschrieben vornehmen. Bitte beachten Sie, dass der Institutssetup vor der Anpassung der Homepage abgeschlossen sein muss, da ansonsten über die auf Ihren Seiten hinterlegten Hyperlinks keine Anmeldung durch den Karteninhaber möglich ist.

6 Vorlaufzeiten

Bitte kalkulieren Sie bei der Einführung von eStatement eine ausreichende Vorlaufzeit ein, um den roll out des neuen Angebots ausreichend in Ihrem Hause vorbereiten zu können.

Für den technischen Setup Ihres Instituts benötigt First Data eine Vorlaufzeit von ca. 4 Wochen.

7 Fragen und Antworten

7.1 Registrierungs-/Anmeldeprozess

Wie werden die verschiedenen Schritte im Registrierungsprozess auf dem Bildschirm dargestellt?

Der Karteninhaber nimmt folgende Schritte vor:

a) Eingabe der Daten:

Die für die Kreditkarteninfo online notwendigen Angaben sind vom Karteninhaber einzugeben.

Das Anmeldeformular enthält alle Daten, die für den Betrieb und die Prüfung der Anmeldung notwendig sind. Die mit * gekennzeichneten Felder müssen vom Karteninhaber ausgefüllt werden. Die Eingabe der Daten ist mit „weiter“ abzuschließen.

Identifikation

Passwort *

Wiederholung Passwort *

Hinweis: Bitte merken Sie sich Ihr Passwort für den späteren Zugang zur Kreditkarteninfo online!

(Sollten Sie Ihr Passwort vergessen, werden wir Ihnen die Passwortfrage stellen. Bitte wählen Sie im nächsten Auswahlfeld eine Passwortfrage aus oder schreiben Sie Ihre eigene Passwortfrage direkt in das übernächste Feld.)

Passwortfrage *

Passwortantwort *

Persönliche Daten	
Anrede *	Frau <input type="button" value="v"/>
Vorname *	<input type="text"/>
Nachname *	<input type="text"/>
Adressdaten	
Hinweis: Die angegebene Postadresse muss unbedingt derjenigen entsprechen, an die bisher die Papierabrechnung geschickt wird.	
Straße, Hausnummer *	<input type="text"/>
Postleitzahl *	<input type="text"/>
Ort *	<input type="text"/>
Land *	DE - Deutschland <input type="button" value="v"/>
Email *	<input type="text"/>
Bankverbindung	
Kreditinstitut (BLZ)	11111111
Bitte geben Sie unten die Kartenkontonummer(n) an, die Sie von oben genanntem Kreditinstitut erhalten haben. Die Kartenkonten müssen auf Ihren Namen ausgestellt sein.	
Kartennummer *	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

b) Überprüfung der Daten/Anerkennung der Bedingungen:

Sind die eingegebenen Daten technisch verarbeitbar, so werden sie dem Kunden zur Kontrolle nochmals angezeigt. Ansonsten erhält er eine Aufforderung, die nicht verarbeitbaren Daten zu korrigieren (z.B. wenn ein sechsstellige PLZ eingegeben wurde). **Zudem muss der Kunde vor Abschluss der Anmeldung bestätigen, dass er die Bedingungen für Kreditkarteninfo online akzeptiert.**

c) Ausdruck der Teilnahmevereinbarung

Wenn Ihrerseits eine schriftliche Bestätigung der Anmeldung gewünscht wird (siehe URL-Parameter „noPrintout“) erscheint nach der Auswahl von „ANMELDUNG DURCHFÜHREN“ die Teilnahmevereinbarung. Der Karteninhaber druckt das Formular 2 x mit „drucken“ aus und setzt anschließend die Anmeldung mit „weiter“ fort und sendet das Formular unterzeichnet an die angegebene Adresse zur Aktivierung des Benutzernamen und der Karten.

d) Der Kunde erhält eine Anmeldebestätigung auf dem Bildschirm angezeigt.

Warum ist der papierhafte Versand des Aktivierungscode an den Karteninhaber erforderlich?

Bei den Statement-Informationen handelt es sich um sensible personenbezogene Daten. Wir haben diesen Schritt bewusst eingebaut, damit kein unbefugter Dritter eine Karte registrieren und die Statements einsehen kann. Der Aktivierungscode wird genau an die Adresse versandt, an die auch der postalische Versand der Statements erfolgt. Wenn eine abweichende Adresse angegeben wurde, erfolgt keine Aktivierung des Benutzers.

Welche Prüfungen führt First Data im Rahmen der Registrierungsbearbeitung durch?

First Data führt im Rahmen der Registrierungsbearbeitung verschiedene manuelle Prüfungen durch um sicherzustellen, dass die registrierte Karte korrekt im Rahmen von eStatement verarbeitet werden kann und dass der angemeldete Benutzer berechtigt ist, die Umsatzinformationen online zu erhalten.

Die Sicherheit der Daten des Karteninhabers bei einer Registrierung steht hier im Vordergrund. Demnach ist eine Aktivierung aufgrund folgender Kriterien nicht möglich:

- (1) Das Antragsformular ist nicht unterschrieben (nicht relevant für die reine Online-Anmeldung).
- (2) Der Name des Karteninhabers ist nicht korrekt.
- (3) Die Kartenummer ist einem anderen Karteninhaber zugeordnet (z.B. bei Zusatzkarten), oder die Kartenummer ist inaktiv.
- (4) Die Anschrift des Karteninhabers stimmt nicht mit der Versandanschrift zur Karte überein.

In diesen Fällen erfolgt eine schriftliche Benachrichtigung per Email an den Karteninhaber. Wenn die angegebenen Daten des Kunden gänzlich korrekt sind, wird die Karte aktiviert und es erfolgt der Versand des Aktivierungsbriefes.

Kann auf die Registrierungsbearbeitung verzichtet werden, wenn man auch auf das Anmeldeformular verzichtet.

Auch bei Verzicht auf das Anmeldeformular ist eine automatische Registrierung nicht möglich, da in diesem Fall nicht sichergestellt ist, dass der Karteninhaber berechtigt ist, sich anzumelden. Die o.g. Prüfungen müssen unabhängig hiervon durchgeführt werden.

Wie viele Karten kann ich unter einem Benutzernamen verwalten?

Grundsätzlich ist diese Anzahl nicht beschränkt. Es kann im Rahmen der Erstanmeldung nur eine Karte registriert werden.

Wie können weitere Karten registriert werden?

Eine Registrierung weiterer Karten nach der Aktivierung des Benutzer-Namens ist über die Funktion „Karten“ – „Weitere Karten registrieren“ im Service möglich. Voraussetzung ist jedoch, dass die Karten, die unter einem Benutzernamen ausgegeben wurden, alle von demselben Institut ausgegeben wurden.

Die Prüfung der Registrierung und die Aktivierung erfolgt durch First Data.

Ersatzkarten für Karten, die an der Kreditkarteninfo online teilnehmen, werden durch die First Data automatisch registriert.

Wer kann sich als Statementempfänger registrieren, z. B. bei Haupt-/Zusatzkarten?

Der berechnete Empfänger für die Internet-Abrechnung ist identisch mit dem berechtigten Empfänger eines papierhaften Statements. D.h. wer das papierhafte Statement erhält, kann die Karte auch in der Kreditkarteninfo online registrieren.

7.2 Allgemeine Fragen

Warum kann der Karteninhaber nicht sofort mit der nächsten Abrechnung von KAD-Service zu eStatement wechseln?

Mit der Freischaltung der Karte für eStatement wird der KAD-Service deaktiviert, sofern der Karteninhaber diesen vorher in Anspruch genommen hat. Damit gewährleistet ist, dass der Karteninhaber über alle Umsätze eine Information erhält, kann die technische Umstellung nur zu einem Abrechnungstag erfolgen. Es wird zum nächsten Abrechnungstag daher noch einmalig ein Zwangsauszug im KAD-Format erstellt und an den Karteninhaber versandt. Anschließend werden alle neuen Abrechnungen in der Kreditkarteninfo online bereitgestellt.

Wie erfolgt die Umstellung der Abrechnung von Papierversand bzw. KAD auf eStatement?

Die Online-Registrierung für eStatement muss grundsätzlich vom Karteninhaber persönlich durchgeführt werden. Die Registrierung in unserem System erfolgt in der Regel, innerhalb von 5 Arbeitstagen, nach Posteingang des Formulars. Ab diesem Zeitpunkt erfolgt die nächste Abrechnung, sofern der Karteninhaber diese vorher per Post zugesandt bekommen hat, elektronisch.

Bei KAD- Nutzern erfolgt die Zusendung der nächsten Abrechnung per Post. Bereits die übernächste Kartenabrechnung steht dem Karteninhaber elektronisch zur Verfügung.

Zu beachten ist hierbei die Postvorlaufzeit, sowie der Zeitpunkt des Abrechnungslaufes.

Über die elektronische Einstellung der Abrechnung wird der Karteninhaber per Mail benachrichtigt.

Wie aktuell sind die Statements im System?

Die Statements werden monatlich ca. 1-2 Arbeitstage nach dem Abrechnungstichtag (Cycle-Date) in der Kreditkarteninfo online bereitgestellt. Sie verbleiben für 12 Monate im System, sofern der Benutzer den Service nicht vorher kündigt.

Trotz der Kündigung des Services kann der Karteninhaber seine bis zum Kündigungszeitpunkt eingestellten Abrechnungen bis zu 12 Monate anschauen. Voraussetzung hierfür ist, dass der Karteninhaber weiterhin seine Benutzerdaten kennt.

Kann der Karteninhaber neben dem Internet-Statement auch noch ein papierhaftes Statement erhalten?

Diese Kombination zwar grundsätzlich möglich, aber nur auf der Ebene Kartenprogramm konfigurierbar. Das bedeutet, dass alle Karteninhaber des Kartenprogramms ein zusätzliches Statement bekommen, das per Post versendet wird.

Warum werden die Rechnungen gerade im PDF-Format bereitgestellt?

Wir haben das PDF-Format (Portable Document Format) ausgewählt, da es sich mittlerweile quasi als Standard für die Darstellung von Dokumenten etabliert hat und die entsprechende Software für die Ansicht dieses Formates für den Privatanwender kostenfrei verfügbar ist.

Darüber hinaus eignet sich PDF besonders gut, da es verschiedene Schriftarten, Grafiken, Layouts etc. darstellen kann und die Dokumente einfach angezeigt, ausgedruckt und gespeichert werden können.

Kann die Benachrichtigung bei bereitgestellten Statements auch an verschiedene Adressen erfolgen?

Ja! Bei der Anmeldung wird zunächst automatisch eine Benachrichtigung an die im Anmeldeformular angegebene E-Mail-Adresse im System gespeichert. Diese kann der Karteninhaber zu jeder Zeit ändern bzw. weitere E-Mail-Adressen für eine Benachrichtigung hinterlegen.

Kann in der Benachrichtigungs-E-Mail auch ein individueller Hyperlink auf die Institutsseite hinterlegt werden?

Es erfolgt aus Sicherheitsgründen nur noch ein Hinweis auf die jeweilige Homepage/Internetseite der Sparkasse oder Bank. Dies ist erforderlich, um den aktuellen Entwicklungen in Bezug auf missbräuchliche Mails (Phishing-Attacken) Rechnung zu tragen. Eine individuelle Gestaltung der Benachrichtigungsmail ist nicht möglich.

Wird der Bereitstellungspreis/Registrierungspreis bei einem Kartendoppel für beide Karten berechnet?

Der Bereitstellungspreis wird nach dem Parameter „je bereitgestellte Abrechnung“ berechnet. Da bei einem Kartendoppel für zwei Karten nur eine Abrechnung erstellt wird, ist in diesem Fall kein separater Preis für das Kartendoppel notwendig. Der Preis wird nur einmal für beide Karten fakturiert.

Bei den Registrierungspreisen muss für jede Karte ein separater Preis erhoben werden, da die Bearbeitung eines Kartendoppels im Rahmen der Registrierung keinen geringeren Aufwand verursacht als die Bearbeitung von zwei Einzelkarten.

Können individuelle Hinweistexte je Institut in der Kreditkarteninfo online hinterlegt werden?

Institutsindividuelle Hinweistexte können auf der Einstiegsseite nicht hinterlegt werden. Diese Texte gelten für alle Kunden von First Data, die die Applikation nutzen. Für individuelle Hinweise an Ihre Karteninhaber empfehlen wir Ihnen unseren Service Statement Support, mit dem Sie individuelle Nachrichten und Grafiken auf den Kreditkartenabrechnungen platzieren können.

Ist es möglich, den Jahresbeitrag für Karten, die für die Kreditkarteninfo online registriert sind, automatisch zu reduzieren?

Diese Funktionalität steht leider nicht zur Verfügung.

8 Anlagen

Leistungsbeschreibung für eStatement
Setup-Formular für eStatement