



UNSERE STORY UNSERE AMBITION

Unser Thema heute

PSD II – die Neue Zahlungsrichtlinie

Unsere Agenda heute

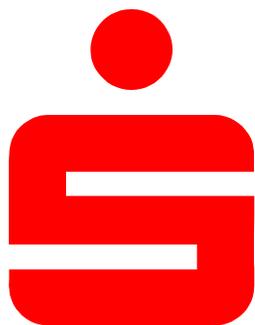
- Payone oder Ingenico Payment Services GmbH? Was ist nun richtig?
- Hintergrund, Fakten
- Welche Zahlungen sind betroffen?
- PSD II Hotellerie-Auswirkungen
- Ausnahmen
- Lösungen / Praxisbeispiele

Kurze Vorstellung

- seit 2016 bei PAYONE, Gebietsleiter für unseren „Osten“ sowie Großsparkassen
- umgesetztes Volumen meiner Kunden in 2019 waren 432.390.820,00 €
- derzeit größter zu betreuender Kunde ist die Grand City Hotelmanagement GmbH mit 120 Hotels
- Gewinnung von Großkunden und Ausbau des Bestandsgeschäftes
- Wohnhaft in Potsdam
- verheiratet, 2 Kinder
- Gebürtiger „Jenenser“



IHRE NEUE NR.1 IN D-A-CH



UNSERE STARKEN PARTNER DIE SPARKASSEN FINANZGRUPPE

- PAYONE ist Teil der Sparkassen Finanzgruppe
- 320.000 gut ausgebildete Mitarbeiter aus verschiedenen Branchen
- 30 % Marktanteil im Firmenkundenbereich und 40 % bei Privatkunden in Deutschland
- 460 Servicepoints für optimale Kundenbetreuung

ALLE LÖSUNGEN AUS EINER HAND



Kartenakzeptanz

Wir bieten Ihnen alle Services zur reibungslosen Akzeptanz aller gängigen bargeldlosen Bezahlverfahren.



Online-Payment

Wickeln Sie mit uns alle relevanten Zahlungsarten für erfolgreichen E-Commerce ab – national wie international.



Kartenterminals

Nutzen Sie die neuesten Zahlungslösungen mit unseren stationären, mobilen und Automatenterminals für alle Anforderungen und Branchen.



Zusatzservices E-Commerce

Wir bieten Ihnen passende Tools, mit denen Sie Ihre Prozesse automatisieren können, z.B. Debitoren- & Risikomanagement, Rechnungsstellung und Mahnwesen.



Netzbetrieb

Kontaktbehäftete und kontaktlose Abwicklung und Verarbeitung aller relevanten Kartenzahlungen lösen wir im eigenen Netzbetrieb.



Service & Support

Dank Branchenexperten im kaufmännischen Service und technischen Support, Consultants für alle Payment-Herausforderungen und Service in Landessprache sind Sie immer bestens beraten.



Zusatzservices POS

Erweitern Sie Ihr Kartenterminal um attraktive Services, z.B. ONE Tax Free, ONE DCC, ONE Tip Service uvm. Individuelle Reportings sind ebenfalls einfach buchbar.



Sicherheit

Lückenlose Sicherheit bei Kreditkartenzahlungen dank PCI DSS und modernsten Verschlüsselungstechniken am POS wie ONE P2PE.

PAYMENT-LÖSUNGEN FÜR ALLE BRANCHEN



PSD II – die Neue Zahlungsrichtlinie



Mobile Pay



Mail- / Telephone Order



Virtual Store

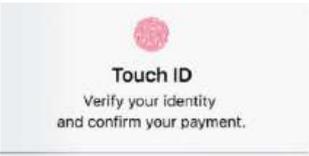
Payment Service Directive II Einführung

- EU Richtlinie 2015/2366
- Ist am 14.09.2019 für den stationären Bereich in Kraft getreten und setzt voraus, dass zukünftige Transaktionen **stark authentifiziert** werden müssen. Die Frist für Onlinebuchungen/-handel wurde am 21.08.2019 durch die BaFin bis auf weiteres verlängert – derzeitiger Stand ab 01.01.2021.
- Die starke Kundenauthentifizierung gemäß PSD II erfordert, dass bei allen elektronischen Zahlungen **zwei von drei** Elementen bestehend aus **Wissen, Besitz oder Inhärenz** vorliegen müssen.



Authentifizierungsoptionen PSD II

Erster Faktor
Fingerabdruck
am Smartphone



Touch ID
Verify your identity
and confirm your payment.

Cancel

Inhärenz
z.B. Fingerabdruck

Purchase authentication

Your online payment is being secured using
Your Bank. Please select where you would like to
receive a verification code.

Mobile **** * 329 ✓

Email s*****k**@g***.com

Submit

Wissen
z.B. Passwort

Zweiter Faktor
Sicherheitscode

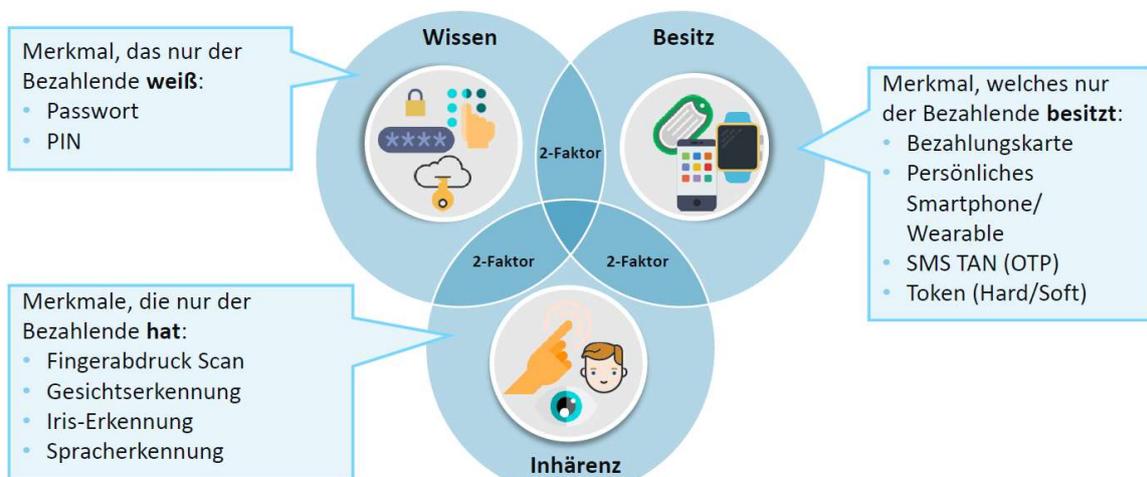
MESSAGES now

Your Bank
Your security code is 197601.

Besitz
z.B. Handy

Authentifizierungsoptionen PSD II

Eine SCA ist die Identifizierung eines Zahlers durch zwei Sicherheitsmerkmale



Beispiele Authentifizierung nach Einreichungsart

Point-of-Sale Card Payment

Consumers pay physically at the counter, inserting their credit card into a card reader and entering their pin.



Factors



Secret PIN

Online Credit Card Payment

Customer pays online using a credit card and is redirected to a PSD II compliant 3D Secure 2 (3DS2) authentication flow.



Factors



Push notification /
OTP per SMS

Fingerprint
or face

Secret PIN/
password

Apple / Google Pay

Customers pay in-store or online / mobile and pay with Apple / Google pay using a fingerprint sensor or face recognition.



Factors



Mobile phone /
laptop

Fingerprint
or face

Ziele der Payment Service Directive II

- Steigerung des **Verbraucherschutzes**
- **Sicherheit** im Zahlungsverkehr
- Förderung von **Innovation**
- **Rechtssicherheit** und Harmonisierung



Zahlungsarten

Card-present-Transaktionen

- Karteninhaber ist physisch anwesend
- Zahlkarte ist physisch anwesend
- Zahlkarte wird eigenhändig zur Zahlungsautorisation am Terminal genutzt und legitimiert (PIN oder Unterschrift)
- Haftung liegt bei der kartenausgebenden Bank oder im Falle von grober Fahrlässigkeit beim Karteninhaber

Card-not-Present Transaktionen

Karteninhaber ist **nicht** physisch anwesend

Zahlkarte ist **nicht** physisch anwesend

Zahlungsabwicklung wird „im Auftrag“ und auf „guten Glauben“ durchgeführt

Haftung liegt beim Kunden, bzw. dem Acquirer

Auswirkungen auf die Hotellerie

Was ändert sich?

Card-Present-Transaktionen, die über **physische Kartenterminals in Anwesenheit** des Karteninhabers abgewickelt werden, sind nicht wesentlich von der PSD II betroffen, da diese bereits durch die PIN / Unterschrift abgesichert sind. (Check-in, Check-out).



Was ändert sich?

Herausforderung entsteht, wenn **Zahlungen ohne Anwesenheit des Karteninhabers** erfolgen soll:

Vorausisierung, Express Check-out, Nachbuchung von Minibarumsätzen, No Show.

Ausnahmen

MOTO Trans- aktionen

Mail-Orders/ Telephone-Orders Zahlungsabwicklung

darf künftig **nicht** über das **stationäre Kartenterminal** abgewickelt werden kann, sondern ein spezielles **MOTO Terminal** (Webanwendung)

Corporate Payments

Zahlungen zwischen Unternehmen, sofern das Zahlungsmittel auf die Art der Transaktion limitiert ist. Dies ist z.B. bei den Lodging-Cards der großen Firmen der Fall.

Inter- regionale Karten

Das **kartenausgebende Institut** sitzt **nicht** innerhalb der EU.

Virtuelle Karten

Virtuelle Zahlungs-karten sind, sofern der Inhaber **keine natürliche Person ist** (OTA Buchungen: **Expedia, HRS, Booking**)

PAYMENT-LÖSUNG

MOTO Transaktionen oder Payment Link

Jegliche manuelle Buchungsvorgänge sollten Sie über ein separates eTerminal durchführen, auch die OTA Buchungen Alternative Abwicklung über einen Paymentlink.

PAYMENT-LÖSUNG

**Eigenes
Buchungsportal /
Webshop
umstellen**

**Sprechen Sie mit Ihrem Anbieter, damit
Buchungen auf Ihrer Website auch direkt gezahlt
werden können. Das „abgreifen“ der
Kartenummer und die anschließende manuelle
Eingabe am Terminal ist nicht gestattet.**

Praxis

Herausforderung 1: GARANTIERTE BUCHUNG / PRE AUTH

Sachverhalt:

Gängige Praxis in der Hotellerie. Durch die manuelle Eingabe der Reservierung über das POS Terminal (Vorautorisierung) wird die Buchung gesichert.

Herausforderung:

- Ausnahme Regelung manuelle Karteneingabe entfällt
- SCA erforderlich

Ansatz

- Verlagerung der Zahlungsprozesse direkt in den Kaufprozess (Online Buchung)
- Nutzung eTerminal MOTO (PAYONE) - möglicherweise zusätzlicher Vertrag notwendig
- Paymentlink (PAYONE)



Praxis

Herausforderung 2: NO SHOW

Sachverhalt:

Nichtanreise des Gastes / Abwicklung Schadensersatzanspruch
(Karteninhaber nicht anwesend)

Herausforderung:

- Ausnahme Regelung manuelle Karteneingabe entfällt
- SCA erforderlich

Ansatz

- Nutzung eTerminal MOTO (PAYONE) - möglicherweise zusätzlicher Vertrag notwendig
- Paymentlink (PAYONE) - möglicherweise zusätzlicher Vertrag notwendig



Praxis

Herausforderung 3: Nachbelastungen

Sachverhalt:

Nachträgliche Belastungen einer Kreditkarte
(Minibarplünderung, Schaden, Walk out).

Herausforderung:

- Grundsätzlich SCA erforderlich

Ansatz

- Höherer Reservierungsbetrag bei Anreise mit Hinweis an den Karteninhaber und Zustimmung z.B. über den Meldeschein oder sonstigen Nachweis
- Nutzung eTerminal MOTO (PAYONE)



Glossar

Akquirer

Card present

Card not present

EEA European Economic Area

IPS Ingenico Payment Services

MOTO Mail Order/Telephone Order

OTA Online Travel Agency

PSD II Payment Service Directive

PSP Payment Service Provider

SCA Strong customer Authentication

3 D secure

Zahlungsdienstleister

Kreditkarte anwesend

Kreditkarte nicht anwesend

Europäischer Wirtschaftsraum

Telefonische oder schriftliche Bestellung

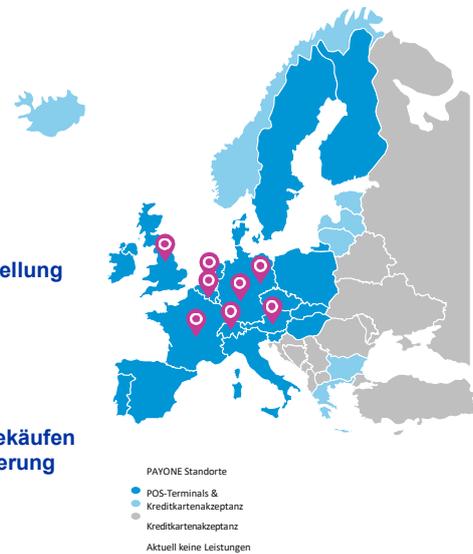
Online Reisebüro

Zahlungsrichtlinie

Dienstleister eigenes Online Portal

Starke Kundenauthentifizierung

Verfahren das Sicherheit bei Onlinekäufen erhöht - Starke Kundenauthentifizierung



Jetzt gern - Ihre Fragen

PAY/ONE

Christoph Manke

+49 69-6630 5671

+49 151-705 475 68

Christoph.manke@payone.com

www.payone.com