

Willkommen zu den
ECC WEB TALKS



ECC WEB TALKS

19.08.2021 | 14:00 Uhr



**Mehr Sicherheit, weniger
Betrug: 3DS umsetzen ohne
Umsatz zu verlieren!**



Mailin Schmelter | ECC KÖLN
Joana Traynor | cleverbridge
Udo Schwerdtel | EVO Payments

- Wir starten pünktlich um 14.00 Uhr
- Dein Mikrofon ist stumm geschaltet. Fragen kannst du uns über die Fragenbox stellen. Wir werden uns bemühen, diese am Ende des WEB TALKS zu beantworten.

MEHR SICHERHEIT, WENIGER BETRUG

3DS UMSETZEN OHNE UMSATZ ZU VERLIEREN!

ECC WEB TALK





Betrugsprävention mit hoher Relevanz: Auch wenn nur zwei Prozent* der Bestellungen als Betrug klassifiziert werden können, registriert ein Drittel der Händler mehr Betrugsversuche.

FRAGE „Was schätzen Sie, wie viel Prozent der Bestellungen in Ihrem Onlineshop können als Betrug klassifiziert werden?“, „Im Vergleich zum letzten Jahr, wie beurteilen Sie die Entwicklung des Betrugs bzw. von Betrugsversuchen in Ihrem Onlineshop?“; „Wurden Sie in Ihrem Onlineshop bereits mit Betrug oder Betrugsversuchen konfrontiert?“



Rund
40 Prozent
der Händler wurden schon einmal
mit Betrug konfrontiert.

Durchschnittlich
2 Prozent
der Onlinebestellungen können als Betrug klassifiziert
werden.

Ein Drittel
der Händler gibt an, dass Betrugsversuche im Vergleich
zum Vorjahr (stark) zugenommen haben.

INFO 93 ≤ n ≤ 222



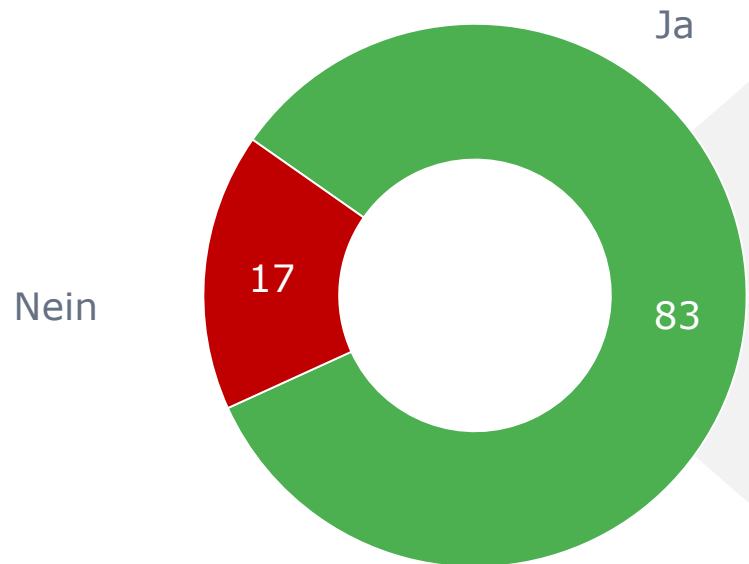
Bildquelle: © Tomasz Zajda_Fotolia_98980705



Mehr Automatisierung und Professionalisierung notwendig: auch wenn der Handel nicht untätig bleibt, werden Maßnahmen zur Betrugserkennung meist manuell vom eigenen Personal durchgeführt.

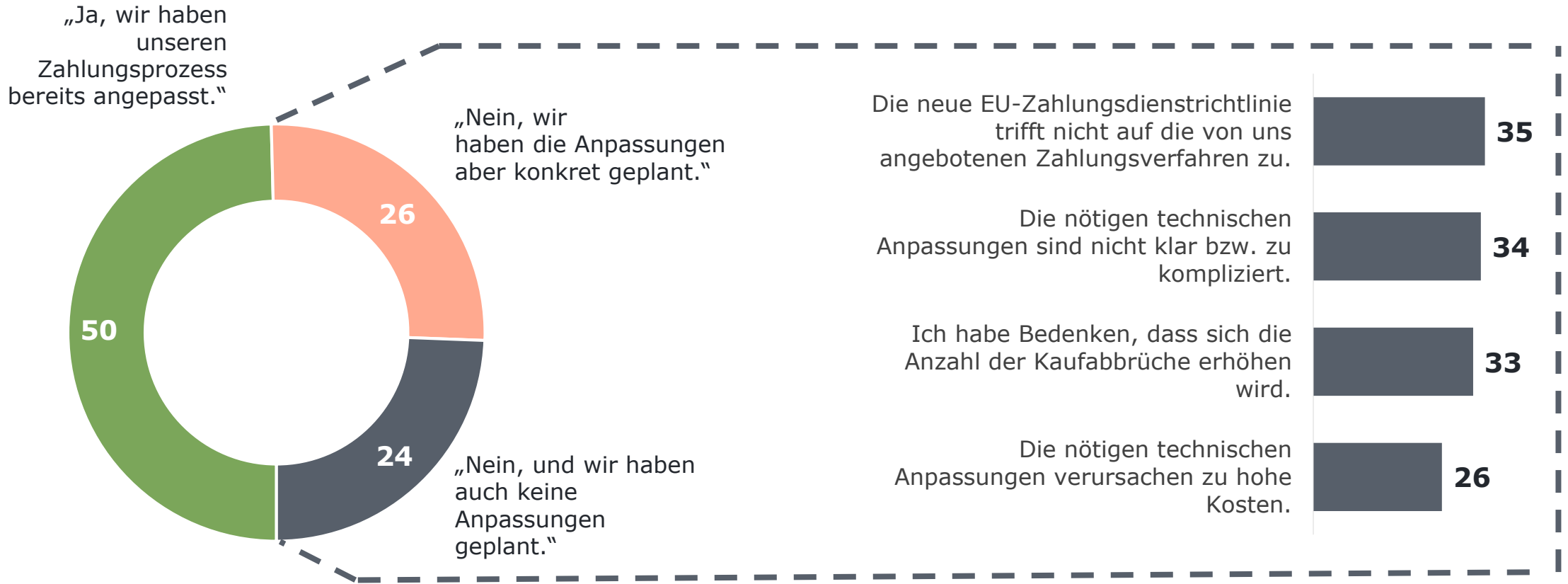
FRAGE „Welche Maßnahmen führen Sie zur Betrugserkennung durch?“

Maßnahmen zur Betrugsprävention durchgeführt

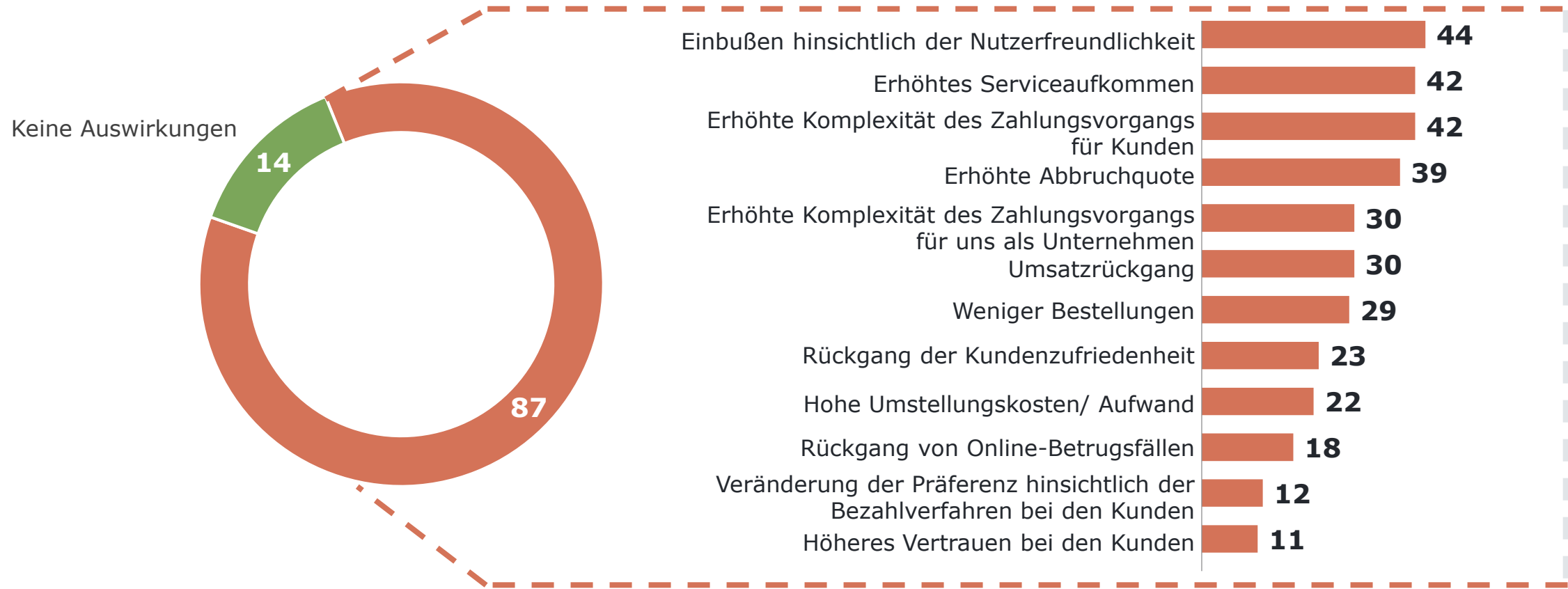


INFO Abbildung links: n = 242, Abbildung rechts: n = 202; Mehrfachantwort möglich; Werte unter 15 % nicht dargestellt; Angaben in %

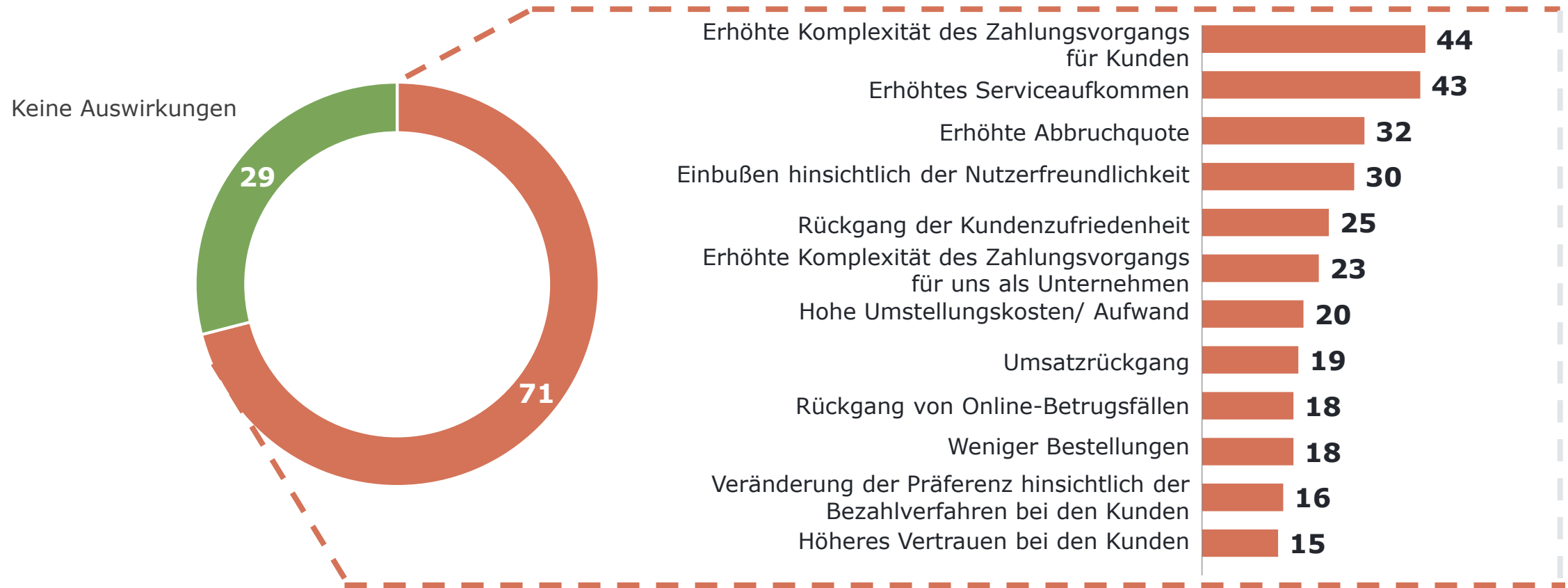
Die Hälfte der Händler hat bis 2020 keine PSD2-Anpassung vorgenommen, insb. wegen der Komplexität der technischen Anpassung und der Angst vor mehr Kaufabbrüchen.



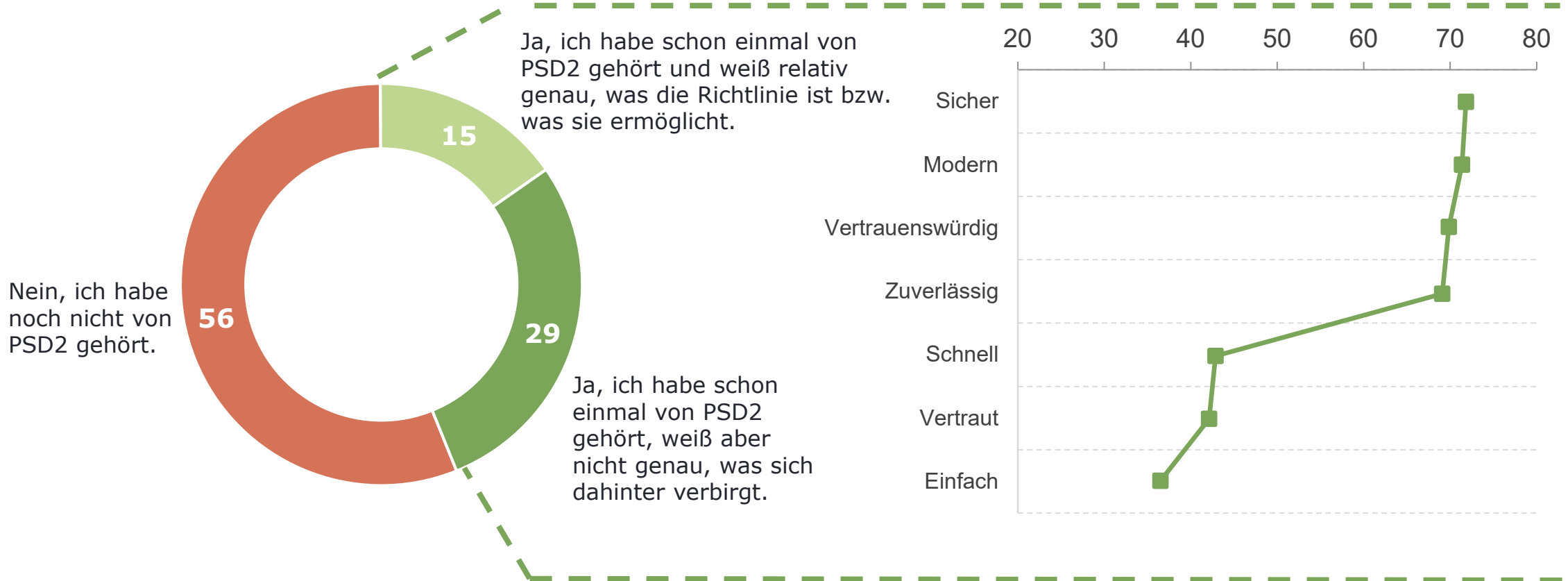
Händler, die bisher keine PSD2-Anpassung vorgenommen haben, erwarten vor allem negative Auswirkungen in Folge der Einführung der neuen EU-Zahlungsdiensterichtlinie.



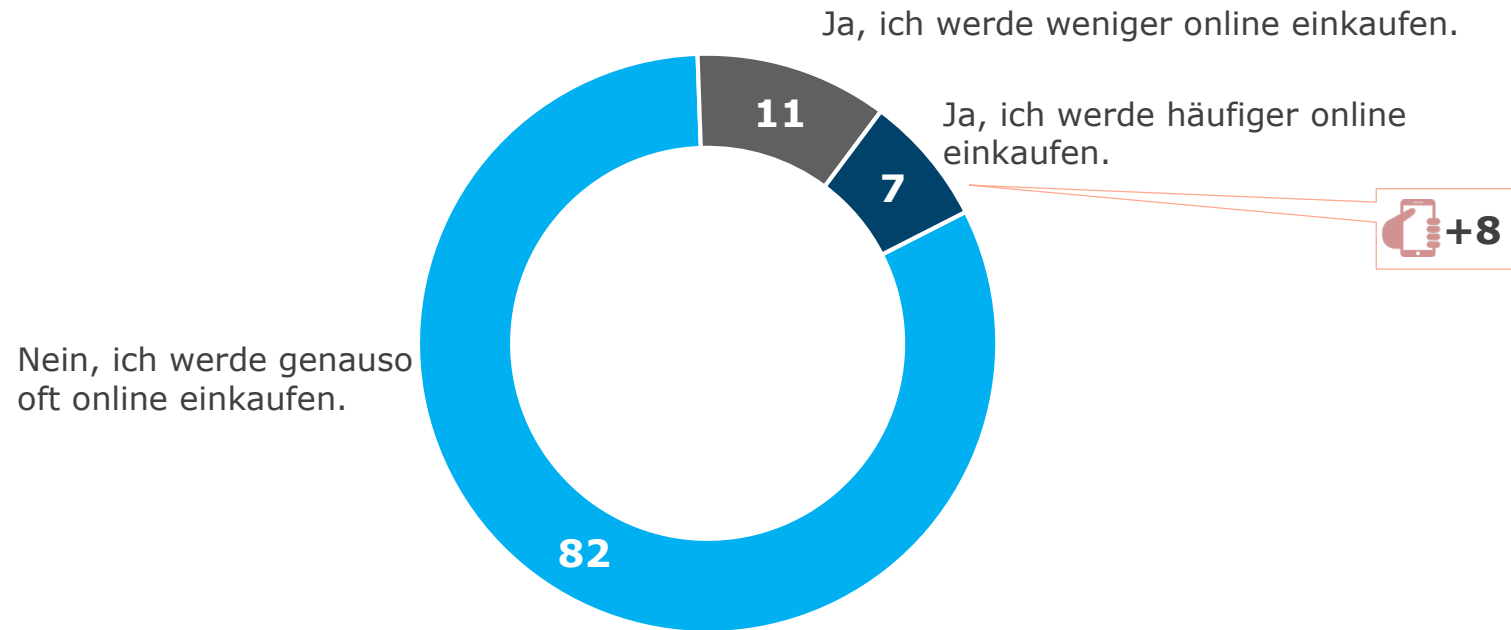
7 von 10 Händler haben in Folge der PSD2-Anpassung bereits Veränderungen festgestellt.



Knapp die Hälfte der Konsumenten haben von PSD2 gehört. Diese bewerten sie als sicher, modern, vertrauenswürdig und zuverlässig, jeder Dritte aber auch als eher kompliziert.



Obwohl die Mehrzahl der Konsumenten keine Veränderungen im Einkaufsverhalten erwartet, gibt rund jeder Neunte an, in Folge der PSD2 weniger online einzukaufen.



3-D Secure

Strong Customer Authentication –

Mehr Sicherheit, weniger Betrug: 3DS umsetzen ohne Umsatz zu verlieren!

Udo Schwerdtel (Key Account Manager, EVO Payments International GmbH)

Joana Traynor (Product Owner, cleverbridge AG)



EVO Payments



EVO Payments

Mit EVO® Kartenzahlungen im Geschäft, über App,
Online, per Telefon oder unterwegs akzeptieren



POS



E-Commerce



ATM

CHICAGO
US. Hauptsitz

KÖLN
Hauptsitz
Entwicklungsabteilung

TAIPEI

TOKYO

Globales Wachstum leicht gestaltet

Wir sind ein globales kundenzentriertes und digitales commerce Unternehmen. Seit 2005 sind wir strategischer Partner für mehrere globale Publisher.

Wir sind globale Experten im Bereich Abonnements und Zahlungsmanagement.

1.5M
Bestellungen pro Monat

+50%
sind wiederkehrende Zahlungen



SONY

SMARTBEAR



Parallels



SOPHOS

plesk

& andere ...

Durch die PSD2 sollen elektronische Zahlungen sicherer für den Verbraucher werden

Authentifizierung über die Verwendung von zwei Faktoren aus den unterschiedlichen Merkmalen:

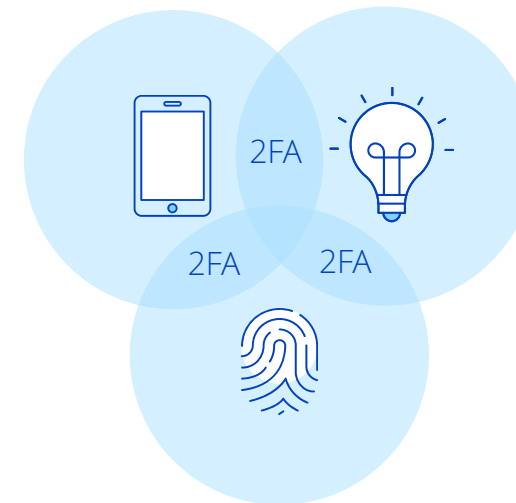
Öffnung der Kontoschnittstellen
(Kontoinformations- und Zahlungsauslösedienst)

Surcharge-Verbot

Verpflichtung zur starken Kundenauthentifizierung

Besitz
Etwas, das man besitzt
(Mobiltelefon, Smartwatch,
Token, ...)

Wissen
Etwas, das man weiß
(Passwort, Code, PIN, ...)



Inhärenz
Etwas, das man ist
(Fingerabdruck, Gesichtserkennung,
Stimmerkennung, ...)

Wann ist eine starke Kundenauthentifizierung notwendig?

Die PSD 2 regelt, wann eine starke Kundenauthentifizierung (SCA) erforderlich ist. Dies ist insbesondere der Fall, wenn der Zahler einen **elektronischen Zahlungsvorgang auslöst** oder wenn er online auf sein Zahlungskonto zugreift. Es gibt jedoch **Ausnahmen** und **Ausschlüsse**.



Und wann nicht (Ausnahmen und Ausschlüsse)?

Ausnahmen (Exemptions)	
Acquirer	Issuer
Kleinbetragszahlungen – LVP ≤ 30 EUR – Issuer-seitiger Zähler	
Transaktionsrisikoanalyse – TRA (Art. 18) Betrugsrate ≤ 13 bps für bis zu 100 EUR Betrugsrate ≤ 6 bps für bis zu 250 EUR Betrugsrate ≤ 1 bps für bis zu 500 EUR	
Wiederkehrende Transaktionen (Art. 14) Gleicher Betrag, gleicher Zahlungsempfänger	
	White listing (Art. 13)
Sichere B2B Zahlungen (Art. 17)	

⚠ Wichtig:

- Der Issuer entscheidet immer über die Annahme einer Acquirer Ausnahme!
- Derjenige, der eine Ausnahme anwendet, haftet im Betrugsfall – auch dann wenn es doch zur einer Authentifizierung kommt

Ausschlüsse (Out of scope)
Anonyme Prepaid Karten
Mail Order/Telephone Order - MOTO
Acquirer oder Issuer mit Sitz außerhalb EEA - „One-leg“
Händlerinitiierte Transaktionen – MIT

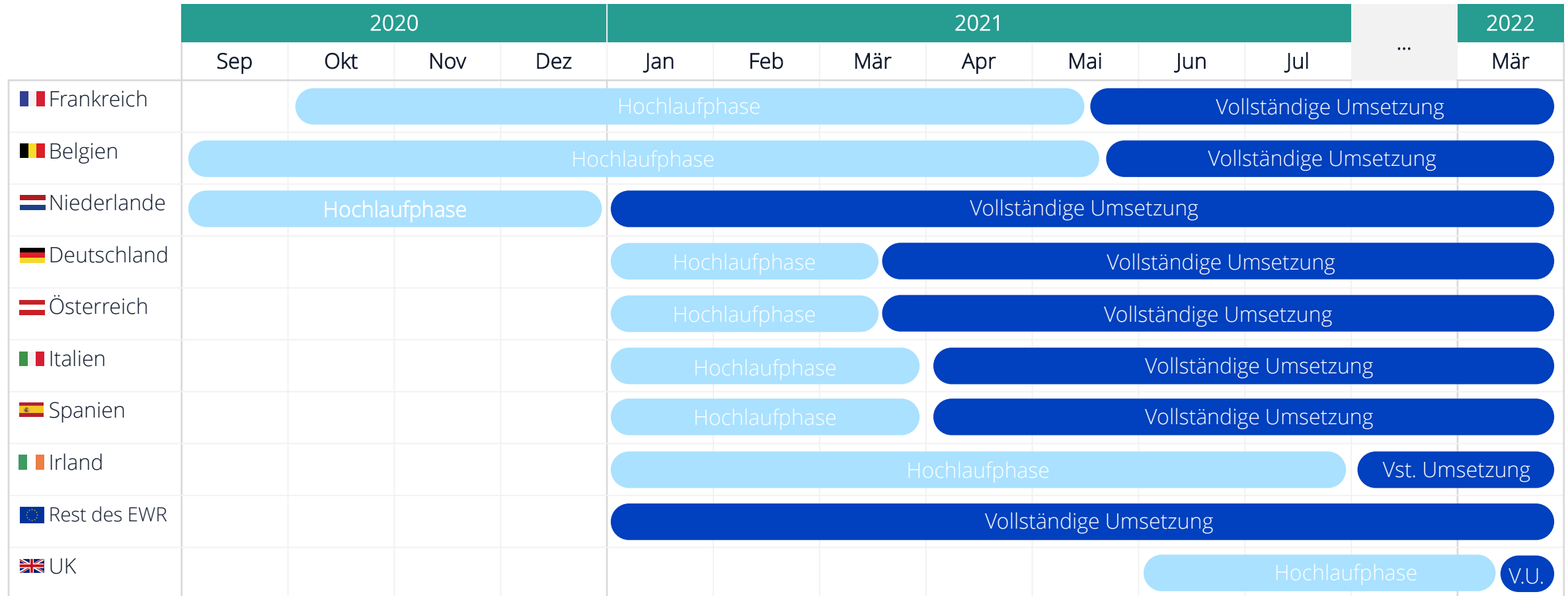
3DS2 ermöglicht eine bessere Kundenerfahrung

	3-D Secure 1.0 <small>Verified by VISA MasterCard SecureCode</small>	3-D Secure 2.x <small>VISA SECURE mastercard ID Check</small>
 PSD2 konform	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
 Nahtloser Übergang von Shop zu Authentifizierung	Eingeschränkt	<input checked="" type="checkbox"/>
 Optimierte Authentifizierung	Eingeschränkt	Einmalpasswort, Fingerabdruck oder biometrische Daten
 Erweiterte Daten	Eingeschränkt	Zehnmal mehr als bei 3DS1
 Exemptions	Nein	<input checked="" type="checkbox"/> In der Authentifizierungsanfrage oder Autorisierung (Soft Decline Handling erforderlich)

→ Noch hat der Markt die durch 3DS2 mögliche bessere Kundenerfahrung nicht vollständig realisiert

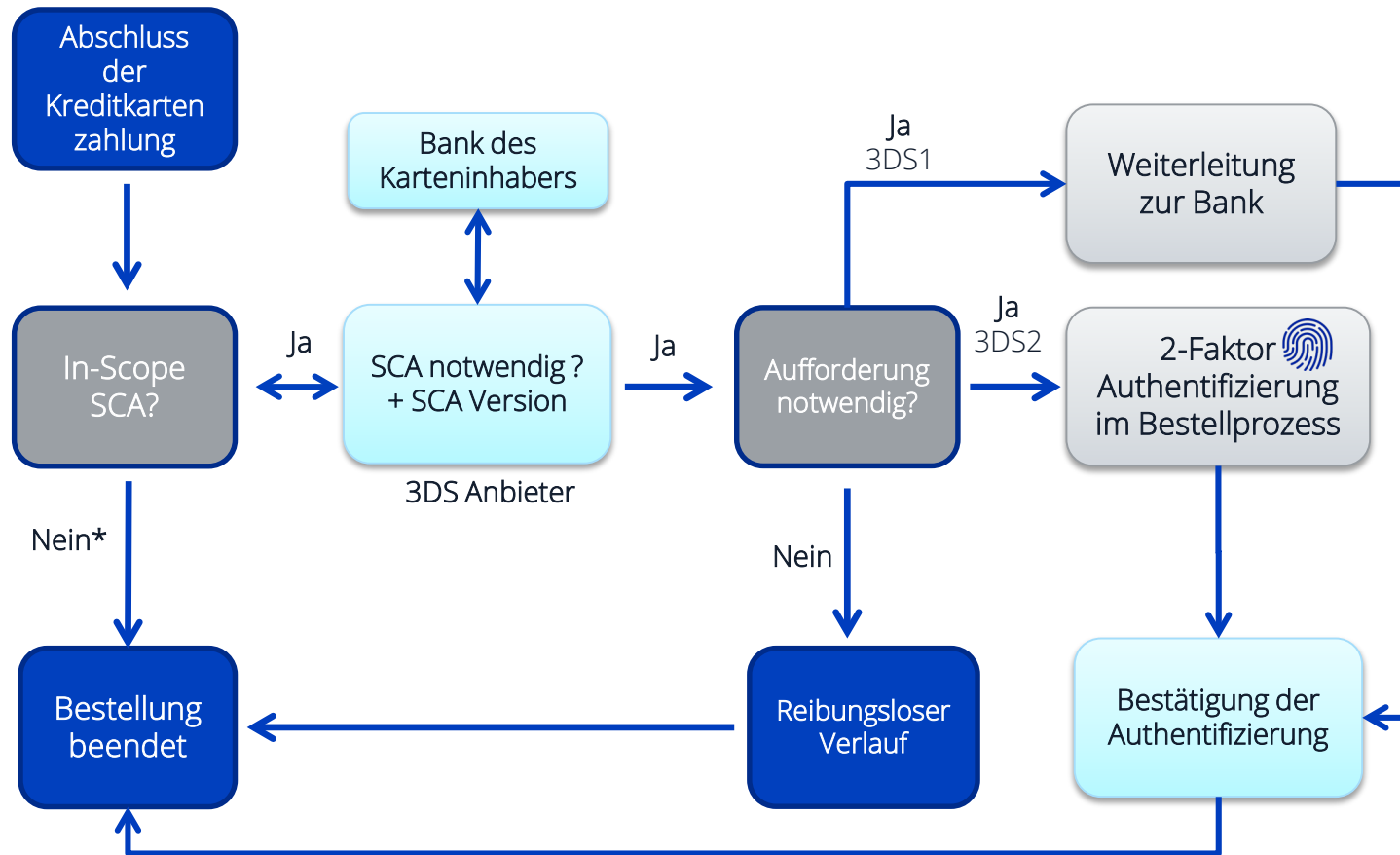
Die Hochlaufphasen haben dazu beigetragen, dass der Übergang zur SCA-Pflicht sich deutlich weicher gestaltet hat als befürchtet

Der große Knall am 01.01.2021? Nein!



→ Die Hochlaufphasen haben dazu beigetragen, dass der Übergang zur SCA-Pflicht sich deutlich weicher gestaltet hat als befürchtet

Wie hat cleverbridge sich auf 3DS2.X vorbereitet?



Einrichtung der neuen SCA Lösung

Implementierung der CIT/MIT Logik
Händlerinitiierte Transaktionen sind ausgeschlossen

Interne SCA Validierung
Identifizierung von Zahlungen mit niedrigem Betrag und wiederkehrende Transaktionen

Nutzung des präferierten Acquirers mit niedriger Betrugsrate
Nutzung von TRA < 100€

Implementierung von 3D Secure 1.0 & 2.X
Durchführung 2-Faktoren Authentifizierung
Reibungsloses Käuferlebnis

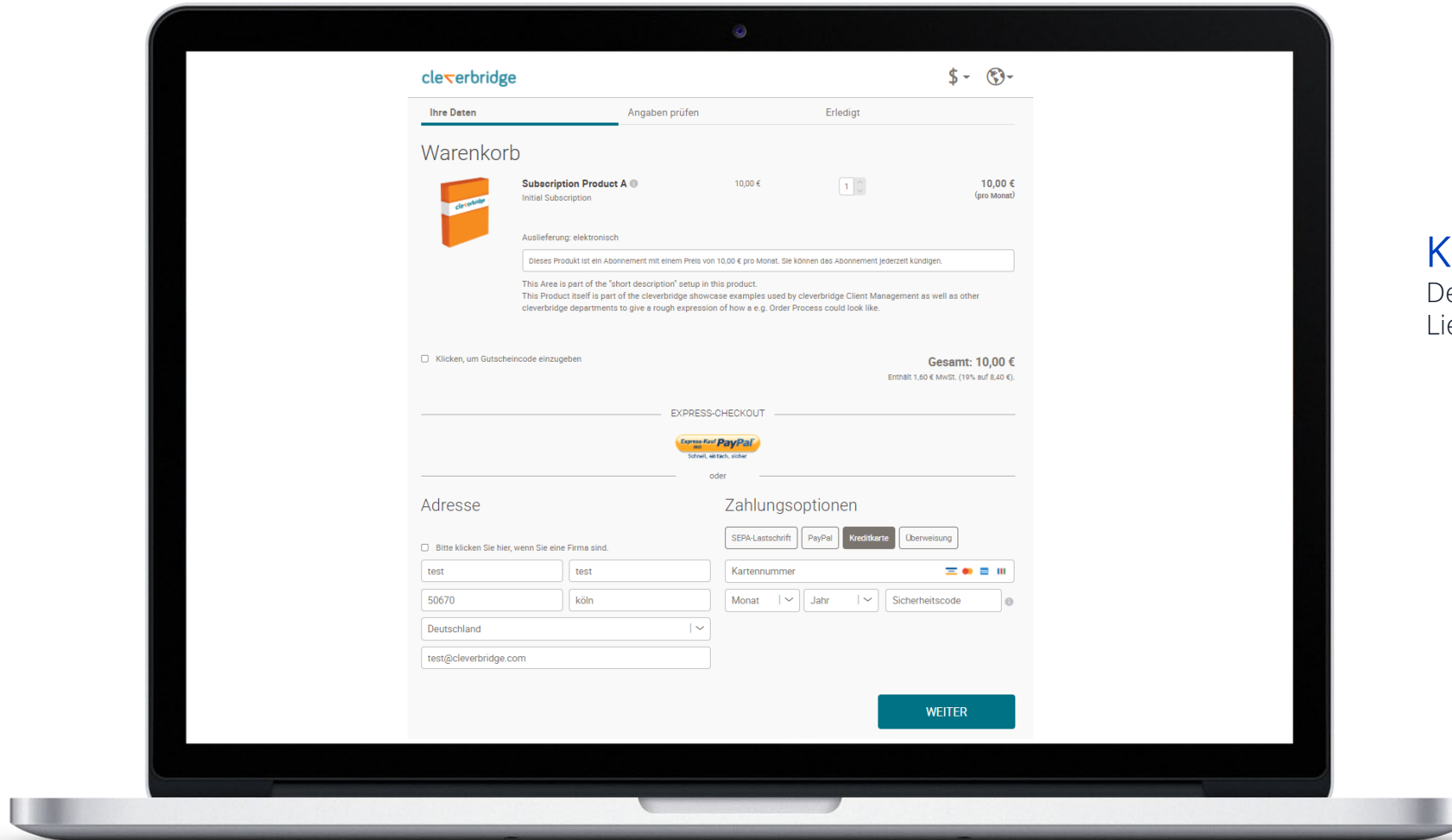
EVO ist der Haupt-Acquirer für den
→ Europäischen Wirtschaftsraum (EEA) und
zentraler Partner für die Umsetzung von SCA

Wie hat sich der Bestellprozess verändert?



Wie hat sich der Bestellprozess verändert?

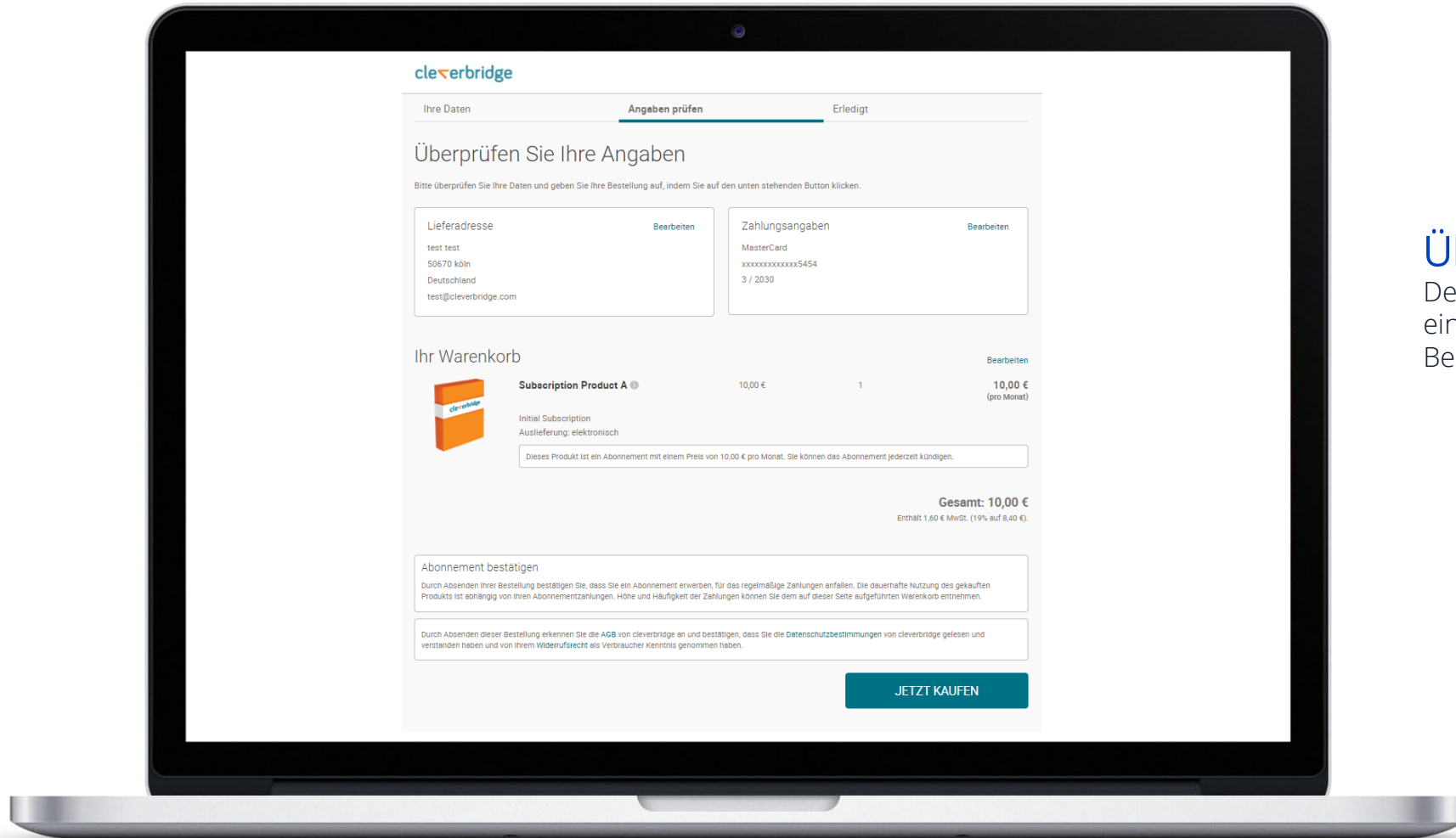
Initiale Bestellung eines Abonnements



Kundeneingabe
Der Kunde gibt seine
Liefer,- und Zahldaten ein

Wie hat sich der Bestellprozess verändert?

Bestätigung der Bestelleingabe

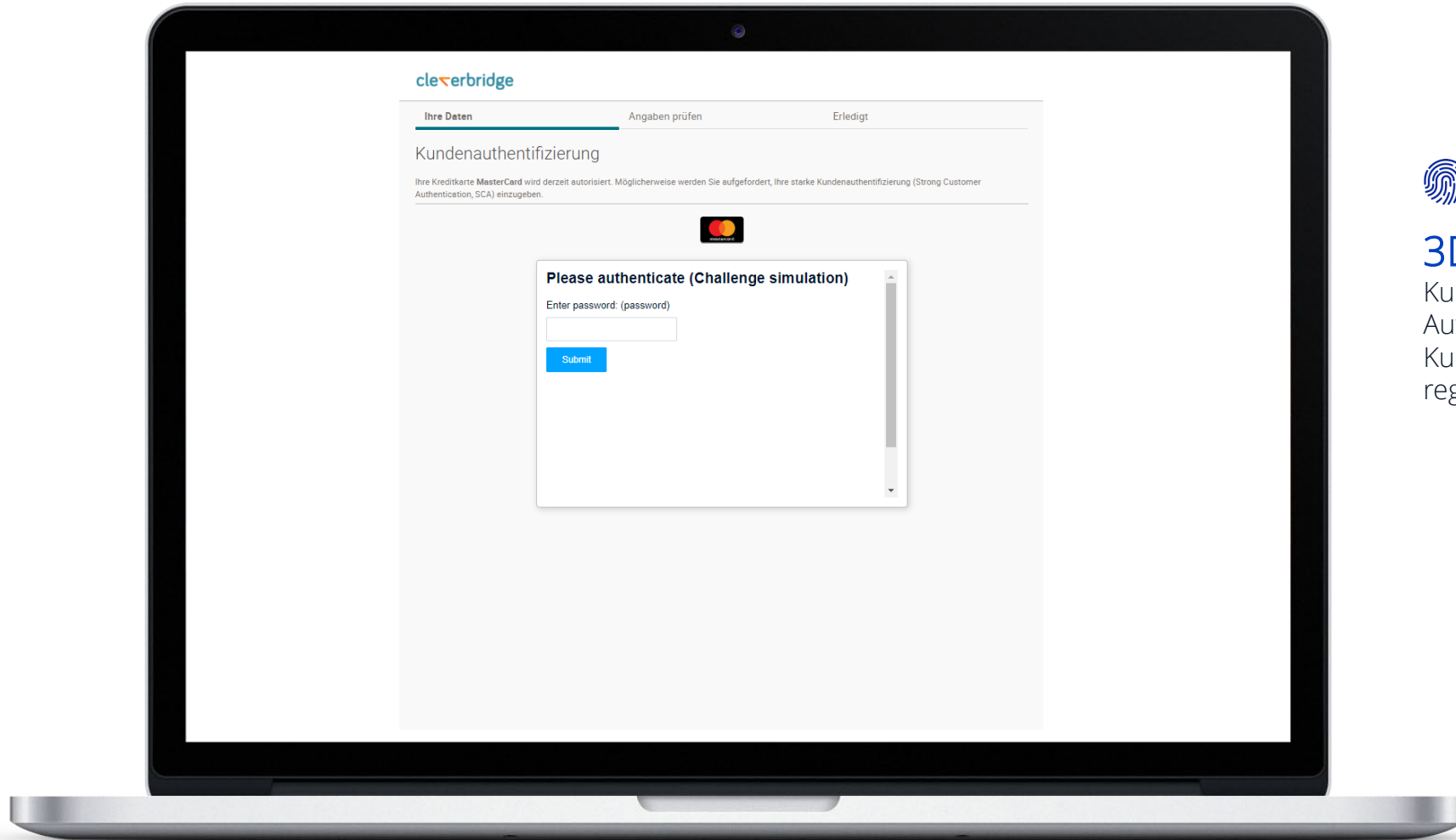


Überprüfung

Der Kunde überprüft die eingegebenen Daten und Bestellkonditionen

Wie hat sich der Bestellprozess verändert?

Neuer Schritt: Zusätzliche Authentifizierung

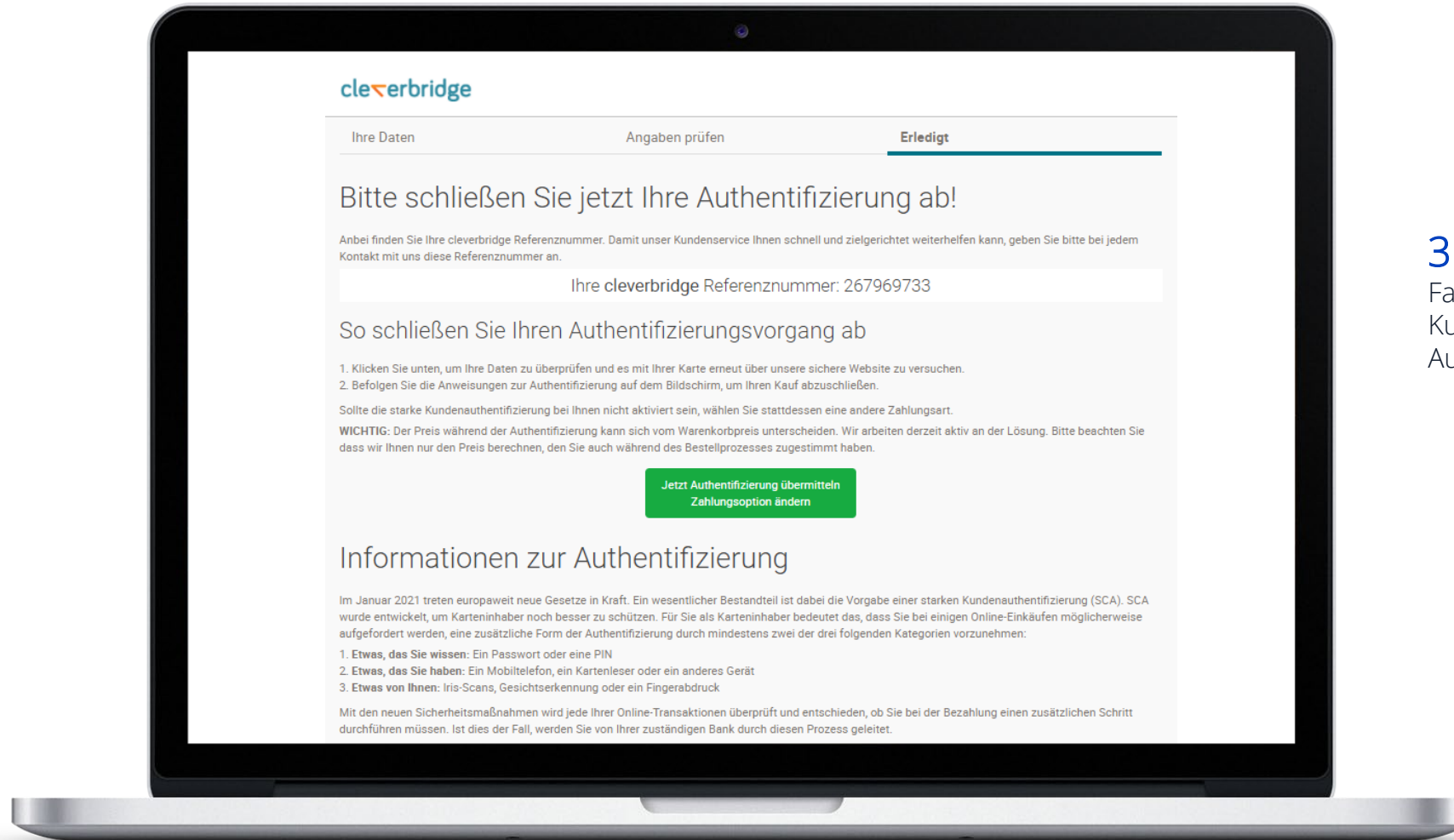


3DS Validierung

Kunde muss eine zusätzliche Authentifizierung angeben.
Kunde ist bereits 3DS2 registriert.

Wie hat sich der Bestellprozess verändert?

Fehlgeschlagene Authentifizierung



3DS Fehlgeschlagen
Falsche Eingabe oder Timeout
Kunde hat Möglichkeit erneut
Authentifizierung zu starten

Beobachtungen aus dem Markt zu 3DS2

Authentifizierung

- Geringe 3DS2 Aktivierungsrate bei den Karteninhabern (z.B. in Deutschland)
- Challenge-Rate der Issuer noch auf hohem Niveau
- In-App Authentifizierung noch unzureichend seitens der Issuer

Autorisierung

- Akzeptanzquoten für Ausnahmen (Exemptions) im guten Bereich
- Soft Declines für: ausgeschlossene Transaktionsarten (Out-of-scope) & versuchte 3DS2 Authentifizierungen (leere oder verspätete Authentifizierungsantworten)
- Insgesamt erhöhte Ablehnungsraten

Betrug

- Immer noch hoher Versuch an Betrugsattacken
- Zusätzlicher Mechanismus um Betrug zu erkennen
- Steigerung der Betrugsattacken bei anderen Zahlungsmethoden (beispielsweise Lastschrift)

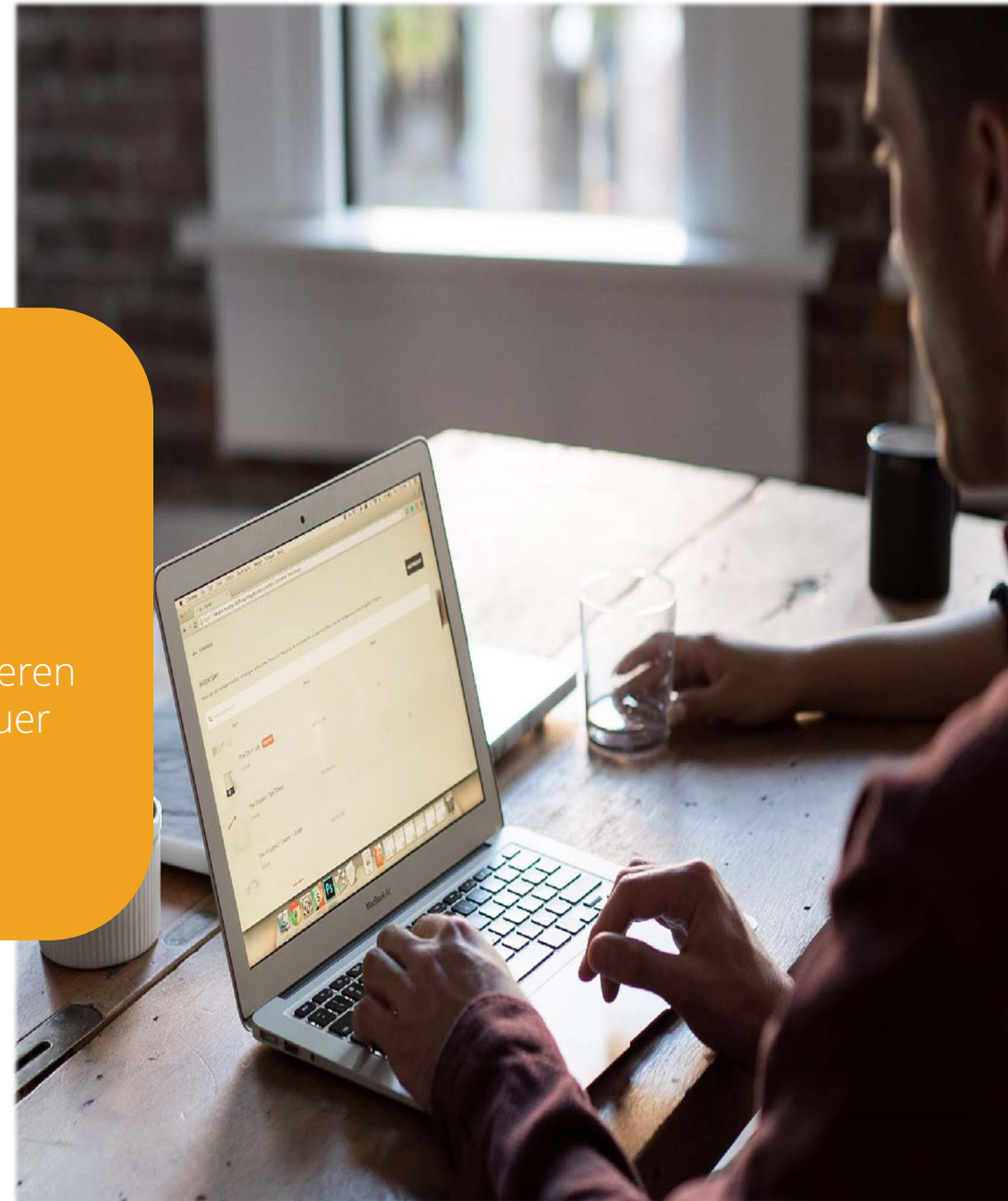
Optimierungen auf allen Seiten nötig

Neue Ausnahmen (exemptions)

- Outage (Verwendung/ Akzeptanz nicht verpflichtend)

Auslauf von 3DS1

- Mastercard fordert 3DS2 Quoten, um die Migration zu forcieren
- Oktober 2021: Keine Haftungsumkehr mehr, sofern der Issuer 3DS1 nicht mehr unterstützt
- Oktober 2022: 3DS1 wird technisch nicht mehr von den Kartenorganisationen unterstützt





Danke!

Thank you • Dziękuję • Gracias • Děkuji • Merci • xiè xiè nǐ

Kontakt



Udo Schwerdtel
Key Account Manager bei EVO
+49 221 99577 722
Udo.Schwerdtel@evopayments.com



Joana Traynor
Product Owner bei cleverbridge
+49 221 222 45 3251
traynor@cleverbridge.com

ECC WEB TALKS

Insights & Impulse für den (Online-)Handel

What's next:

ECC WEB TALKS



24.08.2021 | 11:00 Uhr

**Mit Kundendaten zum Erfolg
— Best Practices & How-to**

Mailin Schmelter | ECC KÖLN
Marius Seth | Tealium

ECC WEB TALKS



24.08.2021 | 14:00 Uhr

**Act like Winners!
Wie Westwing & Telekom
den Impact von Brand
zu Sales steigern**

Dr. Kai Hudetz | ECC KÖLN
Michael Müller | ClientLink

ECC WEB TALKS



14.09.2021 | 14:00 Uhr

**Der Kunde im Fokus
— wie Tchibo das
erfolgreich umsetzt**

Christoph Kastaun | Tchibo
Stefan Binkowski | SAP

Infos & Anmeldung unter: <https://www.ifhkoeln.de/teilen/ecc-web->

B2BEST DIGITAL THEMA: DIGITAL IDENTITY

Powered by
Creditreform 

 **AGAD**
Arbeitgeberverband Großhandel,
Außenhandel, Dienstleistungen e. V.

ECC KÖLN

B2BEST 
2 0 2 1

09. SEPTEMBER 2021 | 14.00 – 17.00 UHR
BRANDAKTUELL. EXKLUSIV. INTERAKTIV.

Weitere Informationen und Anmeldung unter <https://www.ifhkoeln.de/teilen/b2best/>

Jetzt Teil der #Community werden & von vielen Vorteilen profitieren!

- **Insights** von IFH KÖLN und ECC KÖLN
- Teilnahme an **deutschlandweiten Events**
- **Networking & Synergien** mit über 360 Unternehmen aus Industrie und Handel
- **Sichtbarkeit erhöhen** durch zahlreiche Positionierungsoptionen



– MEHR IMPULSE, MEHR INSIGHTS, MEHR NETWORKING –

www.ecc-club.de