



IHRE KARTENAKZEPTANZ IM DISTANZGESCHÄFT

Alles, was Sie für einen erfolgreichen
Start wissen müssen



Mit diesem Dokument möchten wir Sie mit den Vorgängen bei Kartenzahlungen im Distanzgeschäft über Internet, Telefon, Fax oder Brief vertraut machen. Es soll Ihnen als praxisbezogener Leitfaden helfen, bargeldlose Zahlungen reibungslos und sicher abzuwickeln. Deshalb bitten wir Sie, dieses Dokument aufmerksam durchzulesen, bevor Sie Zahlungstransaktionen im E-Commerce oder im klassischen Versandhandel abwickeln. Auch Ihre Mitarbeiter, die solche Zahlungen entgegennehmen, sollten entsprechend geschult werden.

Willkommen bei EVO!

EVO Payments International GmbH (EVO) ist die europäische Tochter der Unternehmensgruppe EVO Payments International mit Hauptsitz in New York, USA. Als Payment-Service-Provider bietet EVO Lösungen für die Akzeptanz und Transaktionsverarbeitung von Debit- und Kreditkarten im stationären Handel, im E-Commerce und im Versandhandel sowie an Geldausgabeautomaten an.

EVO ist Ihr Partner für sämtliche Dienstleistungen, die bargeldlosen Zahlungsverkehr sicher, effizient und einfach machen. Ein Team erfahrener Fachleute und eine herausragende technische Plattform sorgen für exzellente Lösungen und die einfache, schnelle und sichere Abwicklung Ihrer Zahlungsvorgänge.

Nicht umsonst ist EVO der exklusive Anbieter für Kartenakzeptanzlösungen für führende Finanzinstitute, z. B. den Geschäftsbereich Global Transaction Banking (GTB) der Deutschen Bank in Europa oder die Postbank, und wurde wiederholt als bester Anbieter für international agierende Händler ausgezeichnet. Gemeinsam mit uns sind Sie in der Lage, Umsatzchancen durch kartengestützte und weitere bargeldlose Zahlungsarten voll zu nutzen.

Sprechen Sie uns an:

Sales.EMEA@EVOpayments.com

Telefon +49 221 99577-760

Fax +49 221 99577-8760

Umfassende Lösungen aus einer Hand

Über 50 Zahlungsmethoden für den stationären Handel, E-Commerce und MOTO, unter anderem

- > Akzeptanz führender internationaler Kredit- und Debitkarten, z. B. Visa, V Pay, MasterCard und Maestro im gesamten europäischen Lizenzgebiet
- > Abwicklung weiterer internationaler Karten wie American Express, Diners Club, JCB und nationale Debitkarten
- > Kontenbasierte Verfahren, u. a. SEPA-Direct-Debit, SOFORT-Überweisung, giropay, iDEAL und eps
- > Alternative Zahlungsarten für den Online und den mobilen Einsatz, z. B. PayPal, amazon payments, Skrill, Alipay
- > Factoring (Abwicklung, Management und Ankauf von Forderungen), z. B. klarna, RatePAY, BILLPAY
- > Klassische Offline-Zahlungsarten wie Vorkasse, Nachnahme, Rechnung

Betrugsabwehr

- > Scoring-Verfahren
- > Adressprüfung
- > Sperrlistenabgleich
- > 3-D Secure

Zusatzleistungen

- > Umfassendes Online-Reporting und web-basierte Chargeback-Bearbeitung
- > Interaktives Debitorenmanagement
- > Kartenzahlungsterminals für den stationären Handel
- > Schnelle und einfache Einbindung im Distanzgeschäft durch grafische Schnittstellen (Graphical User Interface, GUI)



Grundsätzliches zur Kartenakzeptanz im Distanzhandel

Erklärung wichtiger Fachbegriffe

Acquirer / EVO

Ein von Kartenorganisationen lizenziertes Zahlungsinstitut, das für andere Unternehmen (Händler) der erste Ansprechpartner ist, wenn diese Kartenzahlungen akzeptieren möchten. Erbringt Leistungen im Zusammenhang mit der Zahlungsabwicklung und fungiert als Bindeglied zwischen den Parteien, insbesondere dem Händler bzw. Dienstleister und weiteren Stellen wie Kartenorganisationen und anderen an der Abwicklung von Zahlungen beteiligten Institutionen.

Automatic Information System (AIS)

Automatische Benachrichtigungen per E-Mail zu allen operativen Themen.

Business Information System (BIS)

BIS ist das zentrale Online-Portal mit umfassendem Berichtswesen rund um die Zahlungsabwicklung von EVO. Hier laufen die Informationen rund um den gesamten Zahlungsverkehr zusammen. Zahlreiche Reports, flexible Filtermöglichkeiten und sämtliche Abrechnungsdokumente stehen im BIS für Sie bereit. Der Aufruf erfolgt plattformunabhängig über einen Internet-Browser unter der Adresse <https://bis.EVOpayments.eu>.

Chargeback

Rückbelastung eines Zahlungsbetrags. Kommt es zu einem Chargeback durch einen Karteninhaber, wird zunächst EVO als Acquirer und als Schnittstelle zwischen den Kartenorganisationen und dem Händler über diesen Vorfall informiert und mit dem Chargeback-Betrag belastet. Die Vorstufe ist ein Retrieval Request.

Chargeback Information System (CIS)

CIS bietet entscheidende Vorteile bei der Abwehr von Zahlungsausfällen im kartengestützten Zahlungsverkehr. Zurückbelastete Transaktionen (Chargebacks) werden automatisch bearbeitet. Eventuell notwendige Eingriffe durch den Händler können direkt online erfolgen. Das spart bares Geld, denn herkömmliche Chargeback-Widersprüche scheitern meist bereits an der Nichteinhaltung der von den Kartenorganisationen vorgegebenen Reaktionszeiten.

Card Verification Code (CVC) / Card Verification Value (CVV) / Kartenprüfnummern (KPN)

Die Kartenprüfnummer sind zusätzliche Ziffern, die auf das Unterschriftsband der Kartenrückseite gedruckt sind. Auf Karten von MasterCard wird sie als Card Verification Code (CVC-2) bezeichnet, Visa nennt sie Card Verification Value (CVV-2). Sie soll die Nutzung von gestohlenen Kartendaten erschweren und Bezahlungsvorgänge im Versandhandel sicherer gestalten.

Customer not present / Card not present / CNP

Bezeichnung in der Payment-Branche für das Distanzgeschäft (E-Commerce, MOTO), in dem das Zahlungsmittel nicht physisch vorliegt, bzw. der Kunde nicht persönlich anwesend ist.

Customer present / Card present / CP

Bezeichnung im Kartenbereich für das Präsenzgeschäft, in dem sich Kunde und Händler gegenüberstehen und die Karte physisch vorliegt.

Debitkarte

Die Debitkarte ist eine Zahlungskarte, bei der dem Karteninhaber jeder getätigte Umsatz sofort vom Konto abgebucht wird. Sie räumt also keinen Kredit ein, sondern bietet nur die Möglichkeit, bargeldlos zu bezahlen. Es gibt internationale Debitkarten, z. B. Maestro und V Pay und nationale Debitkarten wie girocard in Deutschland.

Händler / Mandant / Vertragsunternehmen (VU)

Nutzt das Angebot von EVO für die Abwicklung der Bezahlung für von ihm angebotene Waren oder Dienstleistungen. Er ist Vertragspartner von EVO und erhält eine VU-Nummer zur Identifizierung des Kartenakzeptanzvertrages.

Karteninhaber / Kunde

Person, auf deren Namen eine Karte ausgestellt ist. Bezieht Waren oder Dienstleistungen des Händlers bzw. Dienstleisters, ist Vertragspartner des Händlers bzw. Dienstleisters und kein Kunde von EVO.

Kartenprüfnummer

Drei- oder vierstellige Zahl, die zusätzlich zur Kartenummer auf der Karte aufgedruckt ist (siehe CVC-2/CVV-2).

Kreditkarte

Alle unter den Regularien der Kartenorganisationen ausgegebenen Kreditkarten (und oft auch Debitkarten) sowie andere ausdrücklich im Akzeptanzvertrag einbezogene Zahlungsinstrumente, bei denen der Verwender statt einer Barzahlung eine Weisung zur Belastung seines Kontos erteilt. Der Begriff Kreditkarte wird gewöhnlich genutzt für die sog. Charge Card, bei der die Umsätze eines Monats gesammelt und dann erst abgebucht werden (im Gegensatz zu den echten Kreditkarten, bei denen am Monatsende nur ein vereinbarter Teilbetrag abgebucht wird).

Kartenausgebendes Institut / Issuer

Die Bank oder das Unternehmen, das eine Zahlungskarte herausgibt.

Kartenorganisationen

Organisationen wie z. B. Visa oder MasterCard, die Zahlungssysteme betreiben und Lizenzen an kartenausgebende Unternehmen und Acquirer erteilen.

Mail Order Telephone Order (MOTO)

Fernabsatzkanal, wenn die Übermittlung der Kartendaten über Brief, Telefax oder Telefon erfolgt.

Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)

Standard, um die Sicherheit bei der Speicherung, Verarbeitung und/oder Weiterleitung von Kartendaten zu verbessern. Alle Unternehmen, die mit vertraulichen Daten arbeiten, müssen diese Anforderungen einhalten und durch entsprechende Zertifizierungen nachweisen.

Retrieval Request (Beleganforderung)

Der Retrieval Request ist die Anfrage eines Karteninhabers oder der kartenausgebenden Bank nach genaueren Informationen bezüglich der getätigten Abbuchung. Die Beleganforderung bedeutet nicht, dass die Abbuchung storniert wurde. Wird ein Retrieval Request jedoch nicht korrekt beantwortet, entsteht aus dem Vorgang ein Chargeback.



Setzen Sie Zeichen

Platzieren Sie die Akzeptanzzeichen der von Ihnen akzeptierten Zahlungsarten deutlich sichtbar in Ihrem Online-Shop bzw. Katalog sowie insbesondere im Checkout-Prozess bzw. auf dem Bestellschein. Akzeptanzzeichen dienen dem Kunden als Orientierung in Bezug auf mögliche Zahlungsmittel in Ihrem Geschäft. Eine gute Sichtbarkeit der Zeichen hilft Ihnen, alle potenziellen Kunden anzusprechen und das volle Umsatzpotenzial auszuschöpfen.

Sicher ist sicher

Im E-Commerce spielt die Sicherheit eine sehr große Rolle. Geldgeschäfte locken Betrüger an, wie man auch aus dem stationären Handel mit Falschgeld oder Scheckbetrug weiß. Durch die Anonymität des Vertriebsweges im Distanzgeschäft ist hier das Betrugsrisiko ungleich höher. Auch sind manche geografischen Regionen mehr von Kartenmissbrauch betroffen als andere. Wenn Sie außerdem Ware verkaufen, die für Betrüger besonders attraktiv und leicht weiterzuverkaufen ist, ist die Gefahr groß, dass Sie durch Missbrauch Schaden erleiden.

Internationale Debit- und Kreditkarten sind im Distanzgeschäft von Haus aus risikoärmer als andere Zahlungsarten, da Zahlungen vom kartenausgebenden Institut autorisiert werden und etablierte Prozesse existieren, um ungerechtfertigte Rückbelastungen abzuwehren. Das wesentliche Risiko ergibt sich durch den unrechtmäßigen Einsatz von Kartendaten. Kartenmissbrauch kann entstehen, wenn ein Betrüger sich Karteninhaberdaten auf unerlaubte Weise verschafft und diese dazu benutzt, Ware per Telefon, auf dem Postweg oder elektronisch, z. B. über das Internet, zu bestellen.

Ein zentrales Risiko ist der Verlust höchst vertraulicher Kartendaten. Für betroffene Unternehmen kann dies neben dem Imageschaden auch massive finanzielle Konsequenzen nach sich ziehen. Deswegen haben die führenden Kartenorganisationen mit PCI DSS einen Sicherheitsstandard etabliert, der für alle an der Abwicklung von Kartenzahlungen beteiligten Parteien verbindlich ist. Somit betrifft PCI DSS auch alle Händler, die Kartenzahlungen akzeptieren - egal ob im Präsenz- oder im Distanzgeschäft. Eine Zertifizierung nach dem Sicherheitsstandard bestätigt, dass die Kartendaten beim geprüften Unternehmen bestmöglich vor Missbrauch geschützt werden.

EVO erfüllt selbstverständlich die notwendigen Vorgaben und war übrigens der erste Acquirer in Europa, der gemäß PCI DSS zertifiziert wurde. Als Vorreiter in Sicherheitsfragen ist EVO Mitglied der internationalen PCI DSS-Kommission. Je nachdem, welche Anbindung Sie an unsere Systeme haben, müssen Sie sich insofern um PCI DSS keine großen Sorgen machen. Sollten Sie einen weiteren Dienstleister oder ihre eigenen Systeme nutzen, um Kartendaten entgegenzunehmen, sind sie verpflichtet nachzuweisen, dass angemessene, von PCI DSS geforderte technische und organisatorische Sicherungsmaßnahmen getroffen wurden.

Es steht Ihnen eine ganze Palette an optionalen Betrugsabwehrmaßnahmen zur Verfügung, die je nach Bedarf und Geschäftsmodell genutzt werden sollten und sich nahtlos in die Zahlungsabwicklung integrieren lassen. EVO bietet hierzu innovative und hochzuverlässige Schutzmechanismen, die Betrugsversuche



bereits während der Dateneingabe erkennen und Zahlungsausfallrisiken weitestgehend ausschließen. Dem auf das spezifische Geschäftsmodell abgestimmten Einsatz solcher Systeme ist es zu verdanken, dass die Ausfallquoten kontinuierlich sinken. So liegt z. B. die Karten-Ausfallquote seit Jahren unter der Ladendiebstahlquote im Präsenzgeschäft.

Die konsumentenbasierte Betrugsabwehr von EVO erlaubt die Verringerung von Betrug und Zahlungsausfall durch den Kunden anhand der Überprüfung konsumentenspezifischer Daten. Damit lassen sich für einen Händler im Distanzgeschäft (E-Commerce, MOTO) bei jeder Zahlungsart Zahlungsausfallrisiken besser einschätzen. Die Services werden vom führenden deutschen Anbieter arvato infoscore bereitgestellt und können direkt über die Plattform von EVO genutzt werden. Es stehen unterschiedliche Leistungen zur Verfügung, die die Prüfung von Adressdaten, die Abfrage von Negativinformationen und weitere Prüfungen bieten.

Kartenbasierte Betrugsabwehr

Anders als im stationären Handel stehen sich Händler und Kunde im Distanzgeschäft nicht gegenüber, und die üblichen Methoden zur Absicherung können nicht angewendet werden. Daher ist der Shop-Betreiber gezwungen, sich auf andere Möglichkeiten der Identifizierung und Authentifizierung sowie der Plausibilitätsprüfung der Transaktion zu stützen. Zu den kartenbasierten Betrugsabwehrmaßnahmen von EVO gehören:



Kontenbasierte Betrugsabwehr

Die kontenbasierte Betrugsabwehr von EVO ergänzt die Direct Debit Services zur Zahlungsabwicklung mit dem Lastschriftverfahren im Distanzgeschäft. Direct Debit Check und Account Check überprüfen die vom Kunden angegebenen Kontodaten auf Plausibilität und auf Negativmerkmale. So lassen sich für den Händler aufwändige Rücklastschriften reduzieren sowie Zahlungsausfälle durch Betrugsversuche minimieren.

Sprechen Sie uns an:

Sales.EMEA@EVOpayments.com

Telefon +49 221 99577-760

Fax +49 221 99577-8760

Zusätzlich zu den diversen Sicherheitsvorkehrungen der Kartenorganisationen und den Betrugsabwehrmaßnahmen, die EVO bietet, haben auch Sie selbst Mittel und Wege, um festzustellen, ob der Karteninhaber echt ist. Um Ihr Geschäft vor Risiken zu schützen, ist es dringend notwendig, dass Sie und Ihre Mitarbeiter die Inhalte dieser Händlerinformation jederzeit befolgen.

Prüfungen, die Sie im Verdachtsfall durchführen können, um sicherzustellen, dass es sich um den echten Karteninhaber handelt:

- > Der **Address Verification Service** überprüft die Gültigkeit der vom Kunden eingegebenen Daten. Die vom Kunden im Rahmen der Bestellung angegebene Adresse wird mit den beim kartenausgebenden Institut hinterlegten Daten verglichen. So können Zahlungsausfälle und potenzielle Logistikkrisiken beim Versand der Ware reduziert werden.
- > **3-D Secure** ist ein von Visa und MasterCard unterstütztes Sicherheitsverfahren zur Authentifizierung von Karteninhabern bei Zahlungen im Internet (E-Commerce). Bei 3-D Secure erfolgt vor der Autorisierung der Transaktion eine Überprüfung der Identität des Karteninhabers anhand der Daten der eingesetzten Karte durch das ausgebende Institut.
- > **Fraud Screening** ist ein Service zur Bewertung von Kartentransaktionen auf Betrugswahrscheinlichkeit im E-Commerce- und MOTO-Bereich. Im Rahmen dieses Services werden dem Händler Informationen zur Bewertung einzelner Zahlungstransaktionen gegeben. Die EVO Payments International stellt diese Informationen über ihren Dienstleister Retail Decisions Europe Ltd. (ReD) zur Verfügung.
- > Bei Firmenkunden, die Sie nicht kennen, prüfen Sie deren Angaben ggf. in Branchenverzeichnissen.
- > Private Kundenadressen können Sie ggf. im Telefonbuch oder Internet nachprüfen.
- > Lassen Sie sich die Telefonnummer des Kunden anhand seiner Adresse von der Auskunft geben und rufen Sie den Kunden an, um die Bestellung zu bestätigen (nicht unbedingt unmittelbar danach).
- > Seien Sie vorsichtig, wenn der Karteninhaber ungewöhnliche Vorschläge macht, wie z. B. von sich aus eine andere Karte anzubieten, wenn die eine abgelehnt wurde.
- > Achten Sie darauf, ob Ihnen in einem bestimmten Zeitraum mehrere Karten mit ungewöhnlichen Details oder ähnlichen Kartennummern vorgelegt werden. (Betrüger legen meistens Karten vor, deren Nummern bis auf die letzten vier Ziffern gleich sind. Dies kann bedeuten, dass ein kompletter Satz an Karten gestohlen wurde.)
- > Seien Sie besonders aufmerksam, wenn die Anschrift des Karteninhabers in Übersee oder in bekannten Risikoländern ist.

Beispiele für Risiken, auf die Sie bei der Bestellung und Lieferung von Ware achten sollten

- > Betrüger werden normalerweise gezielt Ware bestellen, die sich leicht wiederverkaufen lässt, wie Computer, TV- und Hi-Fi-Geräte.
- > Insbesondere wertvolle Ware sollte nicht an Dritte ausgehändigt werden – wie Freunde des Karteninhabers, Taxifahrer, Chauffeure, Kuriere.
- > Wir empfehlen Ihnen, die Ware nur an die Hauptadresse des Karteninhabers auszuliefern. Wenn Sie den Versand an eine andere Anschrift akzeptieren, bewahren Sie immer einen Nachweis über die Lieferadresse zusammen mit den Transaktionsdaten auf.
- > Versenden Sie keine Ware an Hotels oder andere temporäre Unterkünfte.
- > Liefern Sie an keine offensichtlich unbewohnte Adresse.

Operatives

Ihr zentraler Ansprechpartner bei EVO

Der Client Service ist Ihr zentraler Kommunikationspartner innerhalb von EVO für alle Belange im täglichen Betrieb. Sie erreichen den Client Service für alle operativen Themen Montag bis Freitag von 9:00 – 18:00 Uhr MEZ¹ per E-Mail, Telefon und Fax und für Notfälle und Störungen 365 Tage im Jahr rund um die Uhr per Telefon.

Support.EMEA@EVOpayments.com

Telefon +49 221 99577-777

Fax +49 221 99577-8777

¹ Ausgenommen sind die folgenden gesetzlichen Feiertage in Nordrhein-Westfalen: Neujahr (1. Januar), Rosenmontag, Karfreitag, Ostermontag, Maifeiertag (1. Mai), Christi Himmelfahrt, Pfingstmontag, Fronleichnam, Tag der Deutschen Einheit (3. Oktober), Allerheiligen (1. November), Heiligabend (24. Dezember), 1. Weihnachtstag (25. Dezember), 2. Weihnachtstag (26. Dezember), Silvester (31. Dezember)



Welche Informationen benötigen wir für eine schnelle Bearbeitung Ihrer Anfrage?

Um eine schnellstmögliche Bearbeitung sicherstellen zu können, senden Sie bitte die jeweils benötigten Informationen per E-Mail an Support.EMEA@EVOpayments.com.

Erforderliche Informationen für technische Rückfragen zur Zahlungsabwicklung:

- > Eine der möglichen Identifikationsnummern, die Sie auf Ihren Abrechnungsdokumenten finden (z. B. Mandantenummer, Kundennummer, Abrechnungsnummer, VU-Nummer)
- > Fremdbelegnummer (Ihre Transaktionsreferenz)
- > Transaktionsdatum
- > Transaktionsbetrag

Erforderliche Informationen für Stammdatenänderungen:

- > Formular Ansprechpartner für Zugriffsrechte im Business Information System (BIS)
- > Formular Kontoänderung für Änderungen der Bankverbindung
- > Formular Händlerstammdaten für Änderungen sonstiger Stammdaten

Das Business Information System (BIS)

BIS ist das zentrale Online-Portal von EVO mit umfassendem Berichtswesen. Der Aufruf erfolgt plattformunabhängig über einen Internet-Browser unter der Adresse:

<https://bis.EVOpayments.eu>

Der Zugang zu den sensiblen Daten ist mit einem individuellen Passwort geschützt, und die Verbindung ist selbstverständlich SSL-verschlüsselt. Die Daten werden täglich aktualisiert, damit Händler stets die größtmögliche Transparenz über Ihre Zahlungen haben. Neben den aktuellen Daten können über BIS auch alle Daten der letzten 18 Monate abgerufen werden. Interaktive Such- und Filtermöglichkeiten erlauben individuelles Reporting und erleichtern die Recherche nach Transaktionen. Eine universelle Exportfunktion im CSV-Format erlaubt die Weiterverarbeitung der Daten in unterschiedlichen eigenen Systemen.

Weiterführende Informationen zu einzelnen Reports finden Sie unter dem Menüpunkt Hilfe.

Funktionsbereiche und Reports

Monats-Reports	Zeigen die Zahlungsein- und -ausgänge eines abgeschlossenen Buchmonats. Für jeden geschlossenen Buchmonat wird der entsprechende Report erstellt, sobald der Buchmonat abgelaufen ist.
Online-Reports	Unter dem Online-Report haben Sie eine Übersicht der aktuell abgewickelten Transaktionen als auch die Möglichkeit, Zahlungsein- und -ausgänge des aktuellen Monats einzusehen. Weiterhin wird Ihnen eine Übersicht der Clearings und die Zusammensetzung derer auf Einzeltransaktionsebene zur Verfügung gestellt.
Ad-hoc	Übersicht aller abgewiesenen und durchgeführten Zahlungen innerhalb eines definierten Zeitraums.
Risk	Zeigt die relevanten Daten für eine Risikobewertung durch die Kartenorganisationen.
CIS	Zeigt Chargeback-Informationen und erlaubt deren Bearbeitung. Detaillierte Informationen zur Bearbeitung können Sie der Online-Hilfe entnehmen.
Document Center	Hier können Sie die für Sie bereitgestellten Dokumente (Clearing, Kontoauszug, Rechnung) auflisten lassen und als ZIP-Archiv herunterladen.

Abrechnungen bei EVO

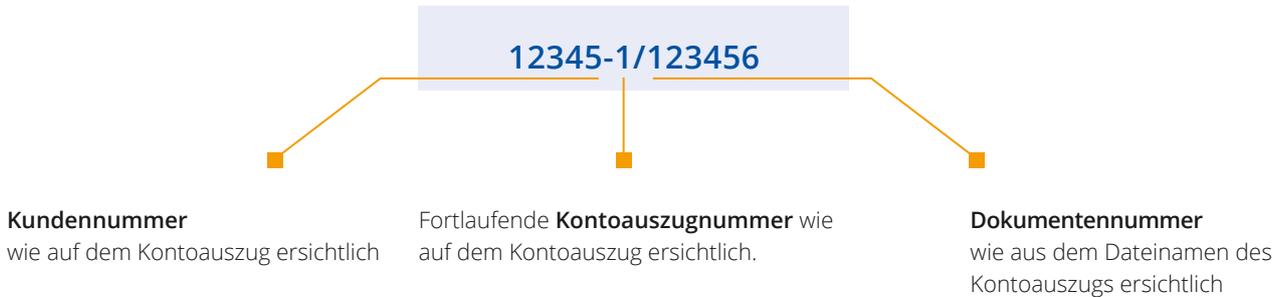
Wie wird abgerechnet und wie erhalten Sie Ihr Geld?

EVO stellt Ihnen die Abrechnungsdokumente elektronisch als PDF-Dokument zur Verfügung. Die Dokumente werden im BIS (Bereich „Document Center“) bereitgestellt. Personen mit BIS-Zugriff erhalten automatisch eine Benachrichtigung per E-Mail, die sie direkt zu dem jeweiligen Dokument führt.

Die bereitgestellten Abrechnungsdokumente stellen die von EVO abgewickelten Zahlungen zusammenfassend dar, geben Aufschluss über den Geldfluss und sind gesetzlich verbindliche Rechnungsdokumente. Um Ihnen ein größtmögliches Maß an Transparenz zu bieten, stellt EVO Ihnen drei Typen von Abrechnungsdokumenten zur Verfügung.

- > Eine **Transaktionsabrechnung** (in der Payment-Branche als Clearing bezeichnet) wird täglich erstellt, sofern Sie Kartentransaktionen erfolgreich durchgeführt haben. In diesem Dokument werden die Summen der Transaktionen nach Kartentypen getrennt aufgelistet.
- > Der tägliche **Kontoauszug** gibt Aufschluss über die neuen Kontobewegungen und enthält den Endsaldo der Transaktionsabrechnung.
- > Die **monatliche Rechnung** beinhaltet die Dienstleistungen von EVO, z. B. die monatliche Grundgebühr, Transaktionsgebühren und Chargeback-Bearbeitungskosten.

Wenn Sie eine Überweisung von EVO erhalten, hilft Ihnen der Verwendungszweck, die Zahlung zuzuordnen.



Auszahlungsmodell und Überweisungszeitpunkt

Auszahlungsmodell	Abrechnung von	Wird überwiesen
Täglich	Montag	Dienstag
	Dienstag	Mittwoch
	Mittwoch	Donnerstag
	Donnerstag	Freitag
	Freitag	Montag
Wöchentlich	Dienstag bis Montag Folgewoche	Dienstag Folgewoche
Monatlich	Erster bis letzter Tag des Monats	Erster Werktag nach Monatsende

Abrechnungszeitpunkt

Basis der Abrechnungen Ihnen gegenüber sind die von den Kartenorganisationen mit EVO abgerechneten Transaktionen. In der Regel erfolgt die Abrechnung am nächsten Werktag.

Je nach Währung, Typ und Herkunftsland der Karte kann die Abrechnung durch die Kartenorganisationen eine längere Laufzeit haben.

Beispiele für eine Transaktionsabrechnung

Ihre künftigen Abrechnungen erfassen folgende Dokumente:

- > Anschreiben
- > Mandantenübersicht
- > Mandantendetails
- > Kartendetails

Im **Anschreiben** werden die von Ihnen getätigten Umsätze, aufgliedert nach Vorgangstyp (Forderung, Chargeback, Gutschriften), wert- und mengenmäßig in Summe ausgewiesen. Zusätzlich werden das berechnete Disagio und der Auszahlungsbetrag (Transaktionsbeträge abzüglich Disagio) ausgewiesen.

EVO PAYMENTS INTERNATIONAL

EVO Payments International GmbH
Care Service
Evo Brandstrasse Straße 10-12
50668 Köln

Max Muster GmbH
Musterstraße 1
12345 Musterstadt

9. Oktober 2015

Clearing Rechnung Nr. EVO-2015CL00123456
Kundennr. 12345
Kunden USt.-IdNr. DE123456789

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Rahmen der Abwicklung von Kartenzahlungen wurde am 09.10.2015 folgender Zahlungsbetrag Ihrem Zahlungskonto verfügbar gemacht:

Umsatz aus 47 Forderungen	999,98 EUR
Disaglobetrag	-34,90 EUR
Zahlungsbetrag	959,08 EUR

Der Sicherheitsseinbehalt hat sich in dieser Abrechnung wie folgt verändert:
Sicherheitsleistung Einbehalt -99,40 EUR

Diese Abrechnung ist unverzüglich zu überprüfen. Etwaige Einwände sind der EVO unverzüglich, spätestens aber binnen einer Frist von sechs (6) Wochen nach Erteilung der Abrechnung mitzuteilen. Die rechtzeitige Absendung der Einwendungen reicht zur Fristwahrung aus. Nach Ablauf der Frist gilt die Abrechnung als genehmigt.

Bitte an unsere Kundenbetreuung oder direkt an Ihren Sales

Mandantenübersicht: Max Muster GmbH (12345)
Clearing Rechnung: EVO-2015CL00123456 per 09.10.2015

Mandant / VU-Nr. / Brand	Transaktionsumsatz	Disagio	MwSt.	MwSt.-Betrag	Zahlungsbetrag
Max Muster GmbH (67891)					
100100100 Visa	392,99 EUR	11,60 EUR	19%	2,20 EUR	379,19 EUR
100100200 MasterCard	600,99 EUR	17,73 EUR	19%	3,37 EUR	579,89 EUR
Gesamtbetrag	993,98 EUR	29,33 EUR		5,57 EUR	959,08 EUR

Die **Mandantenübersicht** stellt die über die unterschiedlichen Karten-Brands getätigten Umsätze und die jeweils dabei entstandenen Gebühren/ Disagios summiert dar.

Card Details: Max Muster GmbH (12345)
Clearing Rechnung: EVO-2015CL00123456 per 09.10.2015

Vorgangstyp	Brand	Region	Kartentyp	Kartengruppe	Card system qualifier	Anzahl
Forderung	MasterCard	Inter-country (Non-EEA)	Credit-Consumer	MCC-MCC	Inter-EEA Base	4
Forderung	MasterCard	Inter-country (Non-EEA)	Credit-Consumer	MCC-MCC	Inter-EEA Base	1
Forderung	MasterCard	Inter-country (Non-EEA)	Credit-Consumer	MCC-MCC	Inter-EEA Base	1
Forderung	MasterCard	Inter-country (Non-EEA)	Credit-Consumer	MCC-MCC	Inter-EEA Base	2
Forderung	MasterCard	Inter-country (Non-EEA)	Credit-Consumer	MCC-MCC	Inter-EEA Base	1
Forderung	MasterCard	Inter-regional	Credit-Consumer	MCC-MCC	Inter-Regional International Consumer Standard	1
Forderung	MasterCard	Inter-country	Credit-Consumer	MCC-MCC	Germany Base	5
Forderung	MasterCard	Inter-country	Credit-Consumer	MCC-MCC	Germany Base	1
Forderung	MasterCard	Inter-country	Credit-Consumer	MCC-MCC	Germany Base	2
Forderung	MasterCard	Inter-country	Credit-Consumer	MCC-MCC	Germany Base	6
Forderung	MasterCard	Inter-country	Credit-Consumer	MCC-MCC	Germany Base	1
Forderung	MasterCard	Inter-country	Credit-Consumer	MCC-MCC	Germany Base	1
Forderung	Visa	Domestic	Credit-Consumer	C-P	Germany Standard/Non Electronic or Reclassified	4
Forderung	Visa	Domestic	Credit-Consumer	C-P	Germany Standard/Non Electronic or Reclassified	5
Forderung	Visa	Domestic	Credit-Consumer	C-P	Germany Standard/Non Electronic or Reclassified	4
Forderung	Visa	Domestic	Credit-Consumer	E-P	Germany Standard/Non Electronic or Reclassified	2
Forderung	Visa	Inter-regional (EEA)	Credit-Consumer	C-P	Visa Europe EEA Standard/Non Electronic or Reclassified	1
Forderung	Visa	Inter-regional (EEA)	Credit-Consumer	C-P	Visa Europe EEA Standard/Non Electronic or Reclassified	1
Forderung	Visa	Inter-regional (Non-EEA)	Credit-Consumer	C-P	Visa Europe EEA Standard/Non Electronic or Reclassified	4
Summen						47

Mandantendetails: Max Muster GmbH (12345)
VU-Nr. / Brand / CI-Nr.: 100100100 / Visa / EVO-2015CL00123456 per 09.10.2015

Forderungen	Anzahl	Kartengruppe	Transaktionsbetrag	Kurs*	Systemgebührenbetrag	Kurs*	Nettoabrechnungsbetrag	Disagiomt	Disagio
09.10.15	4	Credit-Consumer	129,00 EUR	1,0000	129,00 EUR	1,0000	129,00 EUR	2,95%	3,79 EUR
09.10.15	1	Credit-Consumer	16,00 EUR	1,0000	16,00 EUR	1,0000	16,00 EUR	2,95%	0,47 EUR
08.10.15	16	Credit-Consumer	248,99 EUR	1,0000	248,99 EUR	1,0000	248,99 EUR	2,95%	7,35 EUR
Summen	21		393,99 EUR		393,99 EUR		393,99 EUR		11,61 EUR

Summe Brand	Anzahl	Transaktionsumsatz	Disagio	MwSt.	MwSt.-Betrag	Zahlungsbetrag
Visa	21	392,99 EUR	11,60 EUR	19%	2,20 EUR	379,19 EUR

Die **Mandantendetails** stellen die getätigten Umsätze und die jeweils entstandenen Gebühren/das Disagio gruppiert nach Vorgangstyp auf Tagesbasis dar. Die Darstellung erfolgt getrennt nach Karten-Brands (z. B. Visa, MasterCard).

Die **Kartendetails** liefern Informationen darüber, welche Kartentypen von Ihren Kunden im Abrechnungszeitraum eingesetzt wurden.

Beispiele für einen Kontoauszug

Der Kontoauszug gibt Aufschluss über Ihre neuen Kontobewegungen und enthält den Endsaldo der Abrechnung. Bestandteile sind Ihr Verrechnungskonto und ggf. das Rolling-Reserve-Konto.

Das **Verrechnungskonto** stellt die Veränderung Ihres Kontostandes dar. Es fließen ein der Endsaldo der Clearing-Abrechnung und ggf. die Veränderung des Sicherheitseinbehaltes.

EVO [®] PAYMENTS INTERNATIONAL	
Mandant Nr.:	Max Muster GmbH (12345)
Kontoauszug Nr.:	8 per 09.10.2015
Verrechnungskonto	
Anfangssaldo	EUR 2.980,41
Clearingabrechnung EVO-2015CL00123456 vom 09.10.2015	959,08
Regelmäßiger Sicherheitseinbehalt Veränderung	-99,40
Kontostand vor Auszahlung	3.840,09
Auszahlung(-) / Kontoausgleich (+)	0,00
Schlussaldo	3.840,09
Rolling Reserve Konto	
Regelmäßiger Sicherheitseinbehalt Vortrag	EUR 775,50
- davon bereits einbehalten	775,50
Regelmäßiger Sicherheitseinbehalt Veränderung	99,40
- davon bereits einbehalten	99,40
Regelmäßiger Sicherheitseinbehalt neuer Stand	874,90
- davon bereits einbehalten	874,90

EVO Payments International GmbH • Kontoauszug Nr. 8 per 09.10.2015 für Kundennummer 12345 - Seite 2 von 2
Payment Solution Partner of Leading Financial Institutions

Das **Rolling-Reserve-Konto** stellt die Veränderung Ihres regelmäßigen Sicherheitseinbehaltes dar.

Rollierender Sicherheitseinbehalt – die Rolling Reserve – ist ein regelmäßiger Einbehalt von Sicherheitsbeträgen. Hierbei wird ein prozentualer Wert vertraglich vereinbart, der bei jedem Clearing – auf das abgerechnete Transaktionsvolumen bezogen – für ein halbes Jahr einbehalten wird. Derart einbehaltene Beträge werden nach dem rollierenden Prinzip nach Ablauf eines halben Jahres wieder ausgezahlt.

Beispiele für eine monatliche Rechnung

Die monatliche Rechnung beinhaltet die Dienstleistungen, die von EVO für Sie erbracht werden. Sie setzt sich zusammen aus:

- > Anschreiben
- > Mandantenübersicht
- > Sollten Sie mehrere Mandanten haben, beziehen sich Anschreiben und Mandantenübersicht auf alle Mandanten. Zusätzlich erhalten Sie auf weiteren Seiten eine Produktübersicht sowie eine Produktübersicht je Mandant.

Das **Anschreiben** gibt Ihnen einen Überblick über den gesamten Rechnungsbetrag inklusive der ggf. anfallenden Mehrwertsteuer.

EVO PAYMENTS INTERNATIONAL

EVO Payments International GmbH
Client Service
Klosterstr. 10-12 · 50668 Köln
T: 0221 96577 777
F: 0221 96577 8777
support@evo-payments.com
www.evo-payments.eu

Sitz in Köln
HRB-Nr.: 78863, Amtsgericht Köln
VSt-Nr.: DE24276246
Deutsche Bank AG
IBAN: DE38 3707 0500 0045 1780 00
BIC: COBA3333

Geschäftsführung
Dietmar Willich,
Thomas Henkel,
Michael Beckhach,
Mark Spangenberg

Max Muster GmbH
Musterstraße 1
12345 Musterstadt

4. August 2015

Rechnungsnummer: EVO-2015I/00012345
Rechnungsdatum: 31.07.2015
Ihre Kundennummer: 12345
Ihre USt.-IdNr.: DE123456789

Sehr geehrte Damen und Herren,
die im Zeitraum 01.07.2015 - 31.07.2015 für Ihr Unternehmen erbrachten Dienstleistungen berechnen wir Ihnen wie folgt:

Dienstleistungen aus Detailübersicht (Nettobetrag)	566,55 EUR
zzgl. MwSt.-Betrag	0,00 EUR
Zu zahlender Betrag (Brutto)	566,55 EUR

Der Rechnungsbetrag ist fällig sofort nach Rechnungseingang ohne Abzug.

Ergänzende Informationen zu dieser Rechnung finden Sie auf den folgenden Seiten in der Detailübersicht.
Diese Abrechnung ist unverzüglich zu überprüfen. Etwaige Einwände sind der EVO unverzüglich, spätestens aber binnen einer Frist von sechs (6) Wochen nach Erteilung der Abrechnung mitzuteilen. Die rechtzeitige Absendung der Einwendungen reicht zur Fristwahrung aus. Nach Ablauf der Frist gilt die Abrechnung als genehmigt.

Für Rückfragen wenden Sie sich bitte an unsere Kundenbetreuung oder direkt an Ihren Sales Manager.

Mit freundlichen Grüßen
EVO Payments International

Payment Solution Partner of Leading Financial Institutions

mbH (12345)
012345 / 01.07.2015 - 31.07.2015

Menge	Nettobetrag	MwSt.-Betrag	Bruttobetrag
19	123,50 EUR	0,00 EUR	123,50 EUR
1,208	84,56 EUR	0,00 EUR	84,56 EUR
1,057	73,99 EUR	0,00 EUR	73,99 EUR
69	3,45 EUR	0,00 EUR	3,45 EUR
2,981	149,05 EUR	0,00 EUR	149,05 EUR
58	2,90 EUR	0,00 EUR	2,90 EUR
2,578	128,90 EUR	0,00 EUR	128,90 EUR
4	0,20 EUR	0,00 EUR	0,20 EUR
	566,55 EUR	0,00 EUR	566,55 EUR

Nettobetrag	MwSt.-Betrag	Bruttobetrag
566,55 EUR	0,00 EUR	566,55 EUR

EVO Payments International GmbH • Rechnung Nr. EVO-2015I/00012345 per 31.07.2015 für Kundennummer 12345 • Seite 2 von 21
Payment Solution Partner of Leading Financial Institutions

Die **Mandantenübersicht** gibt Ihnen einen Überblick über die für Sie erbrachten Dienstleistungen. Dies können sein:

- > Chargeback-Bearbeitung: Gebühren für eingegangene und bearbeitete Chargebacks
- > Gutschriften: Kosten für eingereichte Gutschriften, getrennt nach MasterCard und Visa.
- > Monatliche Bereitstellung Online-Acceptance Visa/MasterCard: monatliche Grundgebühr für die Kartenakzeptanz
- > Umsatzeinreichung: Kosten für erfolgreich durchgeführte Transaktionen
- > Umsatzeinreichung nicht erfolgreich: Kosten für nicht erfolgreich durchgeführte Transaktionen
- > Überweisung Ausland Standard: Gebühren für eine Auslandsüberweisung
- > Vorautorisierung: Kosten je autorisierte Transaktion



Wie bearbeiten Sie Rückbelastungen?

Die Gründe für einen Chargeback sind vielseitig. Das online-basierte Chargeback Information System (CIS) von EVO bietet entscheidende Vorteile bei der Vermeidung von Zahlungsausfällen im kartengestützten Zahlungsverkehr. Eventuell notwendige Eingriffe durch den Händler, z. B. bei Beleganforderungen, können direkt online erfolgen. Das CIS bietet Ihnen:

- > Automatische E-Mail-Benachrichtigung bei Eingang neuer Chargebacks
- > Darstellung der Chargeback-Informationen mit Filtermöglichkeiten
- > Detailansicht der Chargeback-Nachrichten mit allen notwendigen Informationen zu der jeweiligen Ursprungstransaktion
- > Interaktive Widerspruchsmöglichkeiten
- > Darstellung des aktuellen Bearbeitungsstands

Das CIS ist Teil des Business Information System (BIS) und wird über die BIS-Webseite aufgerufen:

<https://BIS.EVOpayments.eu>



Höhere Umsätze

... durch eine Palette von traditionellen und innovativen Zahlungsmethoden, die optimal auf den jeweiligen Bedarf abgestimmt ist.

Geringere Verluste

... mit einer idealen Kombination aus Zahlungs- und Betrugsabwehrmethoden.

Liquiditätsoptimierung

... dank diverser Zahlungsarten, flexibler Auszahlungszyklen sowie verschiedener Transaktions- und Auszahlungswährungen.

Schlanke Prozesse

... mit einem Full-Service-Angebot für alle Vertriebskanäle (E-Commerce, MOTO, POS), umfangreichem Online-Berichtswesen und der Übernahme des gesamten Debitorenmanagements.

Keine PCI DSS-Probleme

... durch innovative Lösungen für eine sichere Zahlungsabwicklung.

Kompetente Beratung

... durch ein zentrales Serviceteam.



www.EVOpayments.com
info@EVOpayments.com

Dieses Dokument dient lediglich zu Informationszwecken. Die gemachten Angaben sind unverbindlich und beziehen sich auf den Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokuments. Spätere Änderungen und Korrekturen bleiben vorbehalten, insbesondere Angebote. Die Vervielfältigung und Verbreitung bedarf unserer vorherigen schriftlichen Einwilligung.

Copyright © November 2015, EVO Payments International GmbH. Alle Rechte bleiben dem Urheber vorbehalten.