



DON'T *do business WITHOUT IT*™

## EU-ZAHLUNGSDIENSTERICHTLINIE PSD2 – STRONG CUSTOMER AUTHENTICATION (SCA)

### Wichtige Fragen und Antworten für Firmenkreditkarteninhaber

Seit 14. September 2019 findet die sogenannte starke Kundensicherheit (SCA) Anwendung. Die neuen Regelungen bedeuten mehr Schutz und höhere Sicherheit durch:

- Zwei-Faktor-Authentifizierung,
- Zertifizierung von Drittienstleistern,
- einfachen Überblick über genutzte Zahlungsauslöse- und Kontoinformationsdienste.

Was ändert sich bei Online-Käufen, kontaktlosem Bezahlen und dem Zugriff auf Online-Kartenkonten?	3
Wo gelten die neuen Bestimmungen?	3
Wer ist generell von PSD2 betroffen?	3
Was ändert sich bei der Anmeldung im American Express Online-Kartenkonto?	3
Was ist die Zwei-Faktor-Authentifizierung/SCA?	4
Was ist ein Authentifizierungscode (One Time Passcode/OTP)?	4
Welche Firmenkreditkarten sind von diesen Änderungen betroffen?	4
Betrifft die starke Kundensicherheit (SCA) auch zentrale Zahlungslösungen wie z. B. Reisestellenkonten (BTAs)?	4
Gibt es Ausnahmen für Unternehmen bei der starken Kundensicherheit (SCA)?	4
Gibt es Ausnahmen von der zusätzlichen Authentifizierung?	5
Ist die starke Kundensicherheit (SCA) auch bei regelmäßig wiederkehrenden Zahlungen an Lieferanten erforderlich?	5
Ab welchem Betrag wird die zusätzliche Authentifizierung beim Online-Einkauf angewendet?	5
Warum müssen Karteninhaber ihre Kontaktdaten aktualisieren?	5
Wie können Firmenkreditkarteninhaber ihre hinterlegten Kontaktdaten prüfen/aktualisieren?	5
Können Karteninhaber auch ohne Mobilfunknummer einen Bestätigungscode für Online-Transaktionen erhalten?	6
Wie verwendet und speichert American Express persönliche Daten?	6
Was ändert sich bei kontaktlosen Zahlungen?	6
Was ändert sich bei Online-Zahlungen?	6
Warum werden Karteninhaber beim Online-Checkout manchmal nach einem Teil der PIN gefragt?	7
Ist es sicher, beim Online-Einkauf einen Teil der PIN einzugeben?	7
Wird online oder in einer E-Mail jemals die komplette PIN abgefragt?	7
Wie kann die PIN eingesehen oder geändert werden?	7
Was müssen Karteninhaber bei Online-Einkäufen und beim Einsatz an einem Kartenterminal beachten, wenn sie ihre PIN geändert haben?	8
Was ist die Express List von American Express?	8
Wann erscheint die Express List?	8
Wie können Karteninhaber ihre Express List einrichten?	8

American Express Europe S.A. – Austrian Branch, Kärntner Straße 21–23, 1010 Wien, Zweigniederlassung einer Aktiengesellschaft (Sociedad Anónima) nach spanischem Recht mit Sitz in Madrid. Anschrift: Avenida Partenón 12–14, 28042 Madrid, Spanien, eingetragen im Registro Mercantil de la Provincia de Madrid, Hoja M-257407, Tomo 15348, Folio 204. Firmenbuchgericht der Zweigniederlassung: Handelsgericht Wien, Firmenbuchnummer: FN 495241 x, UID-Nr.: ATU73547502.

American Express Europe S.A. hat eine Lizenz der Banco de España, Madrid, zur Erbringung von Zahlungsdienstleistungen (Referenznummer 6.837).



DON'T *do business WITHOUT IT*™

Können Karteninhaber die Auswahl in ihrer Express List ändern?	9
Wie können sich Karteninhaber für das Online-Kartenkonto registrieren?	9
Können wiederkehrende Zahlungsempfänger auf eine Express List gesetzt werden?	9
Was ist SafeKey?	9
Müssen sich Karteninhaber für American Express SafeKey® registrieren?	9
Müssen sich Zusatzkarteninhaber für American Express SafeKey® registrieren?	10
Was können Ursachen für fehlgeschlagene oder abgelehnte Transaktionen sein?	10
Können Karteninhaber einen neuen Bestätigungscode anfordern?	10
Wie schnell wird der Bestätigungscode übermittelt?	10
Wirkt sich die starke Kundensicherheitsauthentifizierung (SCA) auf das Begleichen von Rechnungen aus?	11
Sind Ersatzkarten betroffen?	11
Gibt es Festlegungen zur automatischen Abmeldung von Online-Kartenkonten/Online-Portalen bei Inaktivität?	11
Wie funktioniert die starke Kundensicherheitsauthentifizierung (SCA) bei hinterlegten Karten oder virtuellen Zahlungsmitteln, die bei Reisedienstleistern oder bei Buchungstools hinterlegt sind?	11
Ist auch bei direkten Online-Buchungen von Hotels immer eine zusätzliche Authentifizierung notwendig?	11
Was müssen Karteninhaber bei der Vorabautorisierung (Pre-Authorisation) für Hotelbuchungen beachten?	11
Das Reisebüro bucht direkt auf der Website eines Low-Cost-Carriers. Was passiert, wenn der Corporate Card Inhaber nicht erreichbar ist und die Transaktion nicht bestätigen kann?	12
Was passiert, wenn eine zweite (autorisierte) Person die Corporate Card eines Mitarbeiters nutzt, z. B. ein Sekretariat zur Buchung von Geschäftsreisen?	12
Sind Zahlungen/Leistungen eines Reisebüros von SCA ausgenommen?	12
Ändert sich die Haftung bei personenbezogenen Karten durch SCA?	12
Hat SCA Auswirkungen auf die zentrale Rechnungsstellung?	12
Können Monatsabrechnungen und Transaktionen weiterhin auch mobil eingesehen werden?	12



DON'T *do business WITHOUT IT*™

## Was ändert sich bei Online-Käufen, kontaktlosem Bezahlen und dem Zugriff auf Online-Kartenkonten?

Am 14. September 2019 ist ein wichtiger Teil der EU-Zahlungsdiensterichtlinie PSD2 in Kraft getreten. Dabei geht es um die zusätzlichen Sicherheitsauthentifizierungen u. a. für Online-Transaktionen, die sogenannte starke Kundauthentifizierung bzw. „Strong Customer Authentication“ (SCA). Die Erhöhung der Sicherheit im Zahlungsverkehr bedeutet, dass Kartenherausgeber die Identität eines Karteninhabers überprüfen müssen: bei Online-Einkäufen, beim kontaktlosen Bezahlen im Geschäft und beim Einloggen in sein Online-Kartenkonto.

### Wo gelten die neuen Bestimmungen?

Die PSD2-Vorschriften gelten für alle Kartenzahlungen mit American Express® Karten, die in EU-Ländern und im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) ausgegeben werden. Sie gelten auch für den Einsatz bei Akzeptanzpartnern im EWR.

EU-Länder: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn und Großbritannien.

Europäischer Wirtschaftsraum (EWR): Der EWR umfasst die EU-Länder sowie Island, Liechtenstein und Norwegen.

### Wer ist generell von PSD2 betroffen?

PSD2 wirkt sich auf alle am Kauf und Verkauf von Waren und Dienstleistungen in der EU Beteiligten aus. Das heißt: Verbraucher, Finanzinstitute und die Zahlungsbranche einschließlich Aggregatoren und Kontoinformationsdiensten sind von PSD2 betroffen.

## Was ändert sich bei der Anmeldung im American Express Online-Kartenkonto?

Karteninhaber erhalten zusätzlich eine Authentifizierungsanfrage, wenn sie auf ihr American Express Online-Kartenkonto zugreifen. Beim Einloggen in ihr American Express Online-Kartenkonto werden wie gewohnt Benutzername und Passwort benötigt. Gelegentlich sendet American Express eine zusätzliche Authentifizierungsanfrage an die in den Kontaktdaten hinterlegte Mobilfunknummer und/oder E-Mail-Adresse. Das kann der Fall sein, wenn Karteninhaber auf bestimmte Bereiche des Kontos zugreifen möchten, wie z. B. die Anzeige der PIN, oder wenn sie Änderungen vornehmen möchten.

Corporate Purchasing Card Inhaber und Nutzer unserer vPayment-Portale erhalten bereits heute beim Log-in eine Authentifizierungsanfrage.



DON'T *do business WITHOUT IT*™

## Was ist die Zwei-Faktor-Authentifizierung/SCA?

Für die Umsetzung von PSD2 ist die Verwendung von zwei unabhängigen Validierungsquellen erforderlich. Dies wird durch eine Kombination von zwei der folgenden Kriterien sichergestellt (Zwei-Faktor-Authentifizierung):

- Etwas, das Sie wissen (z. B. PIN)
- Etwas, das Sie besitzen (z. B. Telefon)
- Etwas von Ihnen persönlich (z. B. Fingerabdruck)

Diese Vorgaben gelten nur für Transaktionen, bei denen sich sowohl der Zahlungsdienstleistende als auch der Zahlungsempfänger im EWR befindet.

## Was ist ein Authentifizierungscode (One Time Passcode/OTP)?

Dabei handelt es sich um einen 6-stelligen Code, der an die in den Kontaktdaten hinterlegte Mobilfunknummer und/oder E-Mail-Adresse gesendet wird. Diesen Authentifizierungscode (OTP) müssen die Karteninhaber beim Online-Einkauf in das vorgegebene SafeKey®-Feld eingeben, um ihre Identität zu bestätigen. Mittels SafeKey® kann die Person, die den Kauf tätigt, dann eindeutig als Karteninhaber authentifiziert werden.

## Welche Firmenkreditkarten sind von diesen Änderungen betroffen?

SCA (Strong Customer Authentication) muss für alle personenbezogenen Karten, wie beispielsweise Corporate Cards oder Corporate Meeting Cards, umgesetzt werden.

## Betrifft die starke Kundauthentifizierung (SCA) auch zentrale Zahlungslösungen wie z. B. Reisestellenkonten (BTAs)?

Die SCA-Regelungen zur Authentifizierung von Transaktionen betreffen nur personenbezogene Kartenprogramme. Virtuelle Zahlungslösungen wie z. B. Reisestellenkonten (BTAs), American Express vPayment sind davon ausgenommen.

Allerdings erhalten Corporate Purchasing Card Inhaber und Nutzer unserer vPayment-Portale ebenfalls Authentifizierungsanfragen beim Einloggen in die Online-Konten.

## Gibt es Ausnahmen für Unternehmen bei der starken Kundauthentifizierung (SCA)?

Eine branchenweite Herausforderung ist, Reibungsverluste bei Reisezahlungen von Unternehmen zu minimieren. Auf der anderen Seite arbeitet American Express aktiv daran, dass die Lösungen den Anforderungen aus PSD2/der Strong Customer Authentication (SCA) entsprechen. Nach wie vor sind unsere virtuellen Produkte ausgenommen von SCA. Zudem gehen wir davon aus, dass personenbezogene Karten, die in einem für sicher befundenen System vorgehalten werden, ebenfalls die Ausnahmekriterien erfüllen. Derzeit arbeiten wir mit der EBA (European Banking Authority) an den Ausnahmekriterien, um diese bis Dezember 2020 genau festzulegen.



DON'T *do business WITHOUT IT*™

## Gibt es Ausnahmen von der zusätzlichen Authentifizierung?

Nicht für alle Transaktionen ist eine zusätzliche Authentifizierung erforderlich. PSD2 sieht Ausnahmen bei bestimmten Arten von Transaktionen vor, wie z. B. bei schriftlichen und telefonischen Bestellungen oder bei als vertrauenswürdig eingestuften Empfängern. Karteninhaber können mit der Express List von American Express Händler speichern, bei denen sie häufig einkaufen und denen sie vertrauen. Dadurch erhalten sie zukünftig seltener Authentifizierungscodes, um die Transaktionen abzuschließen.

Weitere Informationen: [www.americanexpress.at/safekey](http://www.americanexpress.at/safekey)

## Ist die starke Kundauthentifizierung (SCA) auch bei regelmäßig wiederkehrenden Zahlungen an Lieferanten erforderlich?

SCA ist im Falle von regelmäßig wiederkehrenden Zahlungen nur bei der ersten Transaktion erforderlich, vorausgesetzt, der Händler ist vom Karteninhaber in der Express List als vertrauenswürdig eingestuft worden. Siehe auch „Gibt es Ausnahmen von der zusätzlichen Authentifizierung?“.

## Ab welchem Betrag wird die zusätzliche Authentifizierung beim Online-Einkauf angewendet?

Kartentransaktionen unter 30 Euro gelten derzeit als geringwertig und sind grundsätzlich von der Authentifizierung ausgenommen. Ansonsten liegen die Grenzen für die Risikobewertung bei 100, 250 bzw. 500 Euro. Wird eine Transaktion durch eine Echtzeit-Risikobewertung als risikoarm eingestuft, kann ebenfalls eine Ausnahmeregelung gelten. Die Grenzwerte werden vierteljährlich überprüft und können sich gegebenenfalls ändern.

## Warum müssen Karteninhaber ihre Kontaktdaten aktualisieren?

Seit dem 14. September 2019 ist für die Nutzer von Online-Kartenkonten und bei Online-Einkäufen für alle Inhaber von Corporate Cards sowie Corporate Meeting Cards eine Zwei-Faktor-Authentifizierung erforderlich. Die Regelung gilt für die Person, auf die die Karte ausgestellt ist und die den Kauf tätigt. Werden die Anforderungen nicht erfüllt, muss der Kartenherausgeber die Transaktionen ablehnen. Deshalb ist es wichtig, dass wir über aktuelle E-Mail-Adressen und Mobilfunknummern der Karteninhaber verfügen, um ihnen für die Transaktion einen einmaligen Authentifizierungscode (One Time Passcode/OTP) zu senden.

## Wie können Firmenkreditkarteninhaber ihre hinterlegten Kontaktdaten prüfen/aktualisieren?

Kreditkartenunternehmen benötigen eine aktuelle E-Mail-Adresse, Mobilfunknummer und Anschrift von Karteninhabern, um Transaktionen zeitnah genehmigen zu können.

- Die aktuelle E-Mail-Adresse können Firmenkreditkarteninhaber online auf [www.americanexpress.at/konto-online](http://www.americanexpress.at/konto-online) hinterlegen oder ändern.
- Die Mobilfunknummer können sie telefonisch beim Kundenservice verifizieren. Die Telefonnummer des Kundenservice befindet sich auf der Kartenrückseite.
- Änderungen der Wohnanschrift können Sie ebenfalls telefonisch an den Kundenservice übermitteln.



DON'T *do business WITHOUT IT*™

## Können Karteninhaber auch ohne Mobilfunknummer einen Bestätigungscode für Online-Transaktionen erhalten?

Den Bestätigungscode senden wir auch per E-Mail zu. Karteninhaber können den Service also auch ohne Einbeziehung eines Mobilgerätes nutzen, etwa über ihren Desktop-Computer oder Laptop. Wichtig ist, dass die aktuelle E-Mail-Adresse in den Kontaktdaten hinterlegt ist.

## Wie verwendet und speichert American Express persönliche Daten?

American Express ist der Schutz von persönlichen Daten sehr wichtig. Wir erheben und speichern die Daten gemäß unserer [Datenschutzerklärung](#).

## Was ändert sich bei kontaktlosen Zahlungen?

In den meisten Fällen können Karteninhaber wie gewohnt kontaktlos bezahlen. Gelegentlich werden sie jedoch darum gebeten, ihre PIN einzugeben. Dann werden die Karteninhaber über das Terminal dazu aufgefordert, ihre Karte in den Kartenleser zu stecken und ihre Karten-PIN einzugeben.

Falls die Karten-PIN vergessen wurde, kann sie von Karteninhabern in ihrem persönlichen Online-Kartenkonto unter [www.americanexpress.at/konto-online](http://www.americanexpress.at/konto-online) eingesehen oder auch geändert werden.

## Was ändert sich bei Online-Zahlungen?

Bei Online-Zahlungen wird SafeKey® beim Bezahlvorgang angezeigt. American Express SafeKey® ist eine Sicherheitslösung, die die globalen Industriestandards nutzt, um Online-Betrug im Internet zu entdecken und zu reduzieren.

SafeKey® bestätigt, dass es wirklich der Karteninhaber ist, der den Kauf durchführt. Karteninhaber erhalten einen Authentifizierungscode (One Time Passcode/OTP) an ihre Mobilfunknummer oder E-Mail-Adresse, bevor sie ihre Online-Zahlungen abschließen.

Wenn der Händler die SCA-Vorgaben nicht einhält, werden die Transaktionen abgelehnt.



DON'T *do business WITHOUT IT*™

## Warum werden Karteninhaber beim Online-Checkout manchmal nach einem Teil der PIN gefragt?

Aufgrund von Änderungen beim Online-Checkout müssen Karteninhaber möglicherweise einen Teil Ihrer Karten-PIN eingeben, um ihre Identität zu bestätigen. Das kann häufiger der Fall sein. Grund dafür ist die neue Richtlinie. Sie schreibt vor, dass Banken, Zahlungsdienstleister und Online-Shops zusätzliche Sicherheitsauthentifizierungen durchführen müssen, um Kunden vor Betrug zu schützen.

Für die Bestätigung der Identität gibt es folgende Möglichkeiten:

- Die Karteninhaber geben dafür den Authentifizierungs-/Bestätigungscode ein, den sie per SMS oder E-Mail erhalten.
- Gelegentlich werden Karteninhaber darum gebeten, eine zusätzliche Information anzugeben. Dann müssen sie einen Teil ihrer PIN eingeben. Diese kann von Karteninhabern in ihrem persönlichen Online-Kartenkonto unter [www.americanexpress.at/konto-online](http://www.americanexpress.at/konto-online) sowie über die Amex App eingesehen oder auch geändert werden. Wichtig: Sie werden nie darum gebeten die komplette PIN einzugeben.

Karteninhaber können Websites, auf denen sie häufig einkaufen und denen sie vertrauen, in ihrer Express List speichern. Dann brauchen Sie nicht jedes Mal zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen zu durchlaufen.

## Ist es sicher, beim Online-Einkauf einen Teil der PIN einzugeben?

Ja. Karteninhaber werden beim Online-Checkout jedoch nie aufgefordert, die vollständigen vier Ziffern einzugeben. Nur in SafeKey werden sie danach gefragt. Allerdings werden hier die Ziffern ausgeblendet, sobald die Zahl eingegeben ist. Die PIN wird in SafeKey verschlüsselt und von American Express überprüft.

## Wird online oder in einer E-Mail jemals die komplette PIN abgefragt?

Seriöse Websites fragen nie nach der vollständigen PIN. Außerdem werden Karteninhaber niemals per E-Mail oder am Telefon nach der PIN gefragt. Wenn sie eine solche E-Mail erhalten, sollten Karteninhaber diese an American Express an [spof@americanexpress.de](mailto:spof@americanexpress.de) weiterleiten. Zudem sollten sie nie ihre Konto- bzw. Kartennummer an eine unbekannte Person oder ein unbekanntes Unternehmen weitergeben.

Wenn Karteninhaber ihre PIN trotz aller Vorsichtsmaßnahmen an eine nicht bekannte Person oder Firma weitergegeben haben, sollten sie diese sofort ändern. Zusätzlich können sie eine Ersatzkarte anfordern. Die Telefonnummer für die Bestellung steht auf der Rückseite der Karte

## Wie kann die PIN eingesehen oder geändert werden?

Karteninhaber können die PIN in ihrem persönlichen Online-Kartenkonto unter [www.americanexpress.at/konto-online](http://www.americanexpress.at/konto-online) sowie über die Amex App einsehen und ändern.



DON'T *do business WITHOUT IT*™

## Was müssen Karteninhaber bei Online-Einkäufen und beim Einsatz an einem Kartenterminal beachten, wenn sie ihre PIN geändert haben?

Wenn die PIN im Online-Kartenkonto geändert wurde, kann sie bei **Online-Einkäufen** sofort verwendet werden.

Bevor sie jedoch an einem **Kartenterminal** genutzt werden kann, muss zunächst die alte PIN noch einmal eingegeben werden. Dadurch wird die neue PIN an den Chip in der Karte übermittelt.

## Was ist die Express List von American Express?

Die Express List ist ein Service, den wir American Express Karteninhabern anbieten. Die Liste enthält vertrauenswürdige Händler, bei denen der Karteninhaber bereits häufig eingekauft hat. Aus dieser Liste kann der Karteninhaber die Händler auswählen, die zu seiner Express List hinzugefügt werden sollen. Indem Karteninhaber einen vertrauenswürdigen Händler zu ihrer Express List hinzufügen, erlauben sie uns, ihre Identität oder die ordnungsgemäße Verwendung ihrer Karte zu überprüfen, ohne ihnen einen Bestätigungscode zu senden. Wenn Karteninhaber einen vertrauenswürdigen Händler ihrer Express List hinzufügen, erhalten sie beim Einkauf in dessen Online-Shop keine Bestätigungscode, außer es gibt andere nicht PSD2-begründete Verdachtsmomente zu dieser Transaktion.

Die Express List kann von Karteninhabern in ihrem persönlichen Online-Kartenkonto unter [www.americanexpress.at/konto-online](http://www.americanexpress.at/konto-online) im Bereich „Kontoverwaltung“ eingesehen und bearbeitet werden.

## Wann erscheint die Express List?

Die Express List ist eine Standardfunktion in American Express SafeKey®. SafeKey® erkennt auf Basis der bisherigen Kaufhistorie Websites bzw. Online-Shops, auf bzw. in denen ein Karteninhaber häufig eingekauft hat. Diese können Karteninhaber ihrer persönlichen Express List hinzufügen. Damit müssen Karteninhaber seltener Bestätigungscode eingeben, um eine Transaktion abzuschließen. Gleichzeitig sind die Karteninhaber durch die Verwendung der neuesten 3D-Sicherheitstechnologien für SafeKey® beim Einkauf vor Betrug geschützt. Die Express List kann unter [www.americanexpress.at/konto-online](http://www.americanexpress.at/konto-online) im Bereich „Kontoverwaltung“ verwaltet werden.

## Wie können Karteninhaber ihre Express List einrichten?

Karteninhaber können ihre Express List beim nächsten Online-Einkauf mit SafeKey® oder unter [www.americanexpress.at/konto-online](http://www.americanexpress.at/konto-online) einrichten:

1. Mit Benutzernamen und Passwort anmelden und zum Bereich „Kontoverwaltung“ gehen.
2. „Express List verwalten“ anklicken.
3. Karteninhaber können einzelne Websites auswählen oder über „Alle auswählen“ alle Websites hinzufügen, auf denen sie bereits eingekauft haben (derzeit maximal 100).



DON'T *do business WITHOUT IT*™

## Können Karteninhaber die Auswahl in ihrer Express List ändern?

Während des nächsten Online-Einkaufs können Karteninhaber, wenn sie den SafeKey®-Bildschirm sehen, auf „Express List verwalten“ gehen, um die Auswahl zu bearbeiten.

Karteninhaber können die Auswahl ihrer Express List ebenfalls direkt im Online-Kartenkonto ändern.

## Wie können sich Karteninhaber für das Online-Kartenkonto registrieren?

Auf der American Express Website unter [www.americanexpress.at/konto-online](http://www.americanexpress.at/konto-online) können sich Karteninhaber für das Online-Kartenkonto registrieren.

## Können wiederkehrende Zahlungsempfänger auf eine Express List gesetzt werden?

Ja. Mit Express List können American Express Karteninhaber Händler speichern, bei denen sie häufig einkaufen und denen sie vertrauen. Wird ein Händler der Express List hinzugefügt, können wir die Identität oder die Berechtigung des Karteninhabers prüfen, ohne einen Code zu senden. Karteninhaber erhalten also beim Einkauf bei diesen Händlern weniger Authentifizierungscodes und sind trotzdem geschützt. Express List ist eine Standardfunktion in SafeKey®.

Weitere Informationen: [www.americanexpress.at/safekey](http://www.americanexpress.at/safekey)

## Was ist SafeKey?

SafeKey® läuft bei Online-Zahlungen im Hintergrund. Die Sicherheitslösung nutzt globale Industriestandards, um Online-Betrug im Internet zu entdecken und zu reduzieren. Es wird bei Bezahlvorgängen deshalb öfter angezeigt. SafeKey® bestätigt während des Online-Checkouts, dass es wirklich der Karteninhaber ist, der den Kauf durchführt.

Karteninhaber erhalten einen Authentifizierungscode (One Time Passcode/OTP) an ihre Mobilfunknummer oder E-Mail-Adresse, bevor sie ihre Online-Zahlungen abschließen. Wichtig: Karteninhaber müssen ihre aktuellen Kontaktdaten hinterlegt haben.

Gelegentlich werden Karteninhaber darum gebeten, eine zusätzliche Information anzugeben. Dann müssen sie einen Teil ihrer PIN eingeben. Diese kann von Karteninhabern in ihrem persönlichen Online-Kartenkonto unter [www.americanexpress.at/konto-online](http://www.americanexpress.at/konto-online) sowie über die Amex App eingesehen oder auch geändert werden.

## Müssen sich Karteninhaber für American Express SafeKey® registrieren?

Karteninhaber sind automatisch bei American Express SafeKey® angemeldet. Sie müssen nichts unternehmen. Es muss nur sichergestellt sein, dass die aktuelle Mobilfunknummer und/oder E-Mail-Adresse für alle Karten einschließlich Zusatzkarten\* bei American Express hinterlegt sind/ist. Zusatzkarteninhaber benötigen einen eigenen Online-Account.

\* Betrifft nur die American Express Business Card.



DON'T *do business WITHOUT IT*™

## Müssen sich Zusatzkarteninhaber für American Express SafeKey® registrieren?

Nein, Zusatzkarteninhaber sind automatisch bei American Express SafeKey® angemeldet. Aber Zusatzkarteninhaber müssen sich einen eigenen Online-Account einrichten.

## Was können Ursachen für fehlgeschlagene oder abgelehnte Transaktionen sein?

Die neue Richtlinie schreibt vor, dass Banken, Zahlungsdienstleister und Online-Shops zusätzliche Sicherheitsauthentifizierungen durchführen müssen, um Kunden vor Betrug zu schützen. Die sogenannte starke Kundauthentifizierung bzw. „Strong Customer Authentication“ (SCA) ist eine Zwei-Faktor-Authentifizierung. Sie dient dazu, die Sicherheit im Zahlungsverkehr zu erhöhen. Dieses Verfahren gilt bei Online-Einkäufen, beim kontaktlosen Bezahlen und beim Karteneinsatz vor Ort/im Handel.

Fehlgeschlagene oder abgelehnte Transaktionen können verschiedene Ursachen haben. Beispielsweise kann eine Transaktion bei fehlerhafter Eingabe des BestätigungsCodes (OTP = One Time Passcode) nicht abgeschlossen werden. Karteninhaber werden dann in der Regel auf die Bezahlseite des Online-Händlers zurückgeleitet. Für die korrekte Eingabe des OTP haben sie drei Versuche.

Bei technischen Problemen – wie z. B. bei Abbruch des Verbindungsbaus zwischen Online-Händler und Kartenherausgeber – verliert ein OTP unmittelbar seine Gültigkeit.

Sofern keine Ausnahmeregelung vorliegt, sind Kartenherausgeber verpflichtet die Zwei-Faktor-Authentifizierung durchzuführen. Wenn ein Händler die SCA-Vorgaben nicht einhält, wird die Transaktion abgelehnt. Das kann zu Unterbrechungen beim Bezahlen führen. Deshalb fordern wir die Händler in der gesamten EU bzw. im EWR auf, ihre Strukturen an die SCA-Anforderungen anzupassen und die technischen Voraussetzungen dafür zu schaffen. Das gilt vor allem für die Aktivierung von SafeKey® für alle Online-Transaktionen.

## Können Karteninhaber einen neuen Bestätigungscode anfordern?

Karteninhaber sollten sicherstellen, dass ihr Mobiltelefon bzw. ihr E-Mail-Account verfügbar ist, bevor sie eine Transaktion bei einem teilnehmenden SafeKey®-Händler starten. Ein Bestätigungscode ist zehn Minuten gültig. Während dieser Zeit können Karteninhaber beliebig oft einen neuen Bestätigungscode anfordern.

Karteninhaber sollten den Bestätigungscode nach erfolgreichem Abschluss der Transaktion löschen.

## Wie schnell wird der Bestätigungscode übermittelt?

Karteninhaber erhalten sofort einen Bestätigungscode an die bei American Express hinterlegte Mobilfunknummer und/oder E-Mail-Adresse. Nachdem die Kartendaten an den Vertragspartner/Lieferanten übermittelt wurden, ist der Bestätigungscode zehn Minuten gültig. Sollte die Transaktion nicht innerhalb dieser zehn Minuten abgeschlossen sein, muss sie erneut gestartet werden.



DON'T *do business WITHOUT IT*™

## Wirkt sich die starke Kundauthentifizierung (SCA) auf das Begleichen von Rechnungen aus?

Nein, es gibt keine Änderungen in der Zahlungsweise der Rechnungen.

## Sind Ersatzkarten betroffen?

SCA gilt für alle im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) ausgestellten American Express Karten, somit auch für künftige Ersatzkarten.

## Gibt es Festlegungen zur automatischen Abmeldung von Online-Kartenkonten/Online-Portalen bei Inaktivität?

Nach der Authentifizierung darf die Zeitspanne ohne Aktivität fünf Minuten nicht überschreiten. Das betrifft alle Online-Portale (z. B. vPayment) einschließlich des Online-Kartenkontos für Karteninhaber.

## Wie funktioniert die starke Kundauthentifizierung (SCA) bei hinterlegten Karten oder virtuellen Zahlungsmitteln, die bei Reisedienstleistern oder bei Buchungstools hinterlegt sind?

Die Financial Conduct Authority hat in ihrem PSD2-Leitfaden anerkannt, dass hinterlegte oder virtuelle Firmenkarten, wie sie beispielsweise in einem zugangskontrollierten Reisemanagement oder in Einkaufssystemen von Unternehmen verwendet werden, in den Anwendungsbereich der Unternehmensfreistellung fallen würden, sofern bestimmte Kriterien erfüllt sind. Wir gehen davon aus, dass die nationalen Regulierungsbehörden eine ähnliche Ansicht vertreten werden. American Express beabsichtigt, sich auf die Unternehmensfreistellung für Transaktionen über diese Produkte zu stützen, und arbeitet hier eng mit der EBA (European Banking Authority) und der NCA (National Competent Authority) zusammen, um diese Position zu bestätigen.

## Ist auch bei direkten Online-Buchungen von Hotels immer eine zusätzliche Authentifizierung notwendig?

Ja. Sobald ein Karteninhaber ein Hotel online bucht, kann er einen Authentifizierungscode (One Time Passcode/OTP) erhalten.

## Was müssen Karteninhaber bei der Vorabautorisierung (Pre-Authorisation) für Hotelbuchungen beachten?

Wenn ein Corporate Card Inhaber beispielsweise eine Hotelreservierung telefonisch vornimmt, ist keine zusätzliche Authentifizierung erforderlich. Erfolgt die Buchung allerdings durch den Travel-Agent über ein Online-Portal oder über die Website des Hotels im Namen des Corporate Card Inhabers, finden die SCA-Regelungen Anwendung und die Transaktion muss bestätigt werden. Kann der Karteninhaber die Authentifizierungsanfrage nicht bestätigen, wird die Buchung möglicherweise gestrichen.

Das trifft nicht zu, wenn der Travel-Agent die klassischen Reservierungswege der Global Distribution Systems (GDS) nutzt.



DON'T *do business WITHOUT IT*™

## **Das Reisebüro bucht direkt auf der Website eines Low-Cost-Carriers. Was passiert, wenn der Corporate Card Inhaber nicht erreichbar ist und die Transaktion nicht bestätigen kann?**

Der Karteninhaber muss die Authentifizierungsanfrage persönlich bestätigen. Wird die Buchung beispielsweise vom Reisebüro oder einer dritten Person vorgenommen und der Karteninhaber kann zum Zeitpunkt der Reservierung/Buchung nicht direkt auf die Authentifizierungsanfrage reagieren, kann die Buchung möglicherweise nicht durchgeführt werden. Wichtig: Personenbezogene Karten sind nicht übertragbar.

## **Was passiert, wenn eine zweite (autorisierte) Person die Corporate Card eines Mitarbeiters nutzt, z. B. ein Sekretariat zur Buchung von Geschäftsreisen?**

Bei Transaktionen, für die die starke Kundauthentifizierung (SCA) gilt, erhält ausschließlich der Karteninhaber die Authentifizierungsanfrage. Erfolgt keine Rückmeldung, wird die Transaktion nicht durchgeführt bzw. sie wird abgelehnt. Auch wenn er nicht selbst bucht, kann der Karteninhaber die Transaktion über den mit der Authentifizierungsanfrage eingehenden Link autorisieren. Sie können die Anzahl dieser Abfragen durch die Einrichtung einer Express List (Liste mit vertrauenswürdigen Händlern, die regelmäßig frequentiert werden) vermeiden bzw. deren Anzahl reduzieren. Siehe auch „Was ist die Express List von American Express?“.

Weitere Informationen: [www.americanexpress.at/safekey](http://www.americanexpress.at/safekey)

## **Sind Zahlungen/Leistungen eines Reisebüros von SCA ausgenommen?**

Reisebüroleistungen wie beispielsweise die Transaction-Fee (TAF) und Eigenleistungen sind derzeit von SCA ausgenommen.

## **Ändert sich die Haftung bei personenbezogenen Karten durch SCA?**

Nein. SCA hat keinen Einfluss auf die vertragliche Haftungsvereinbarung.

## **Hat SCA Auswirkungen auf die zentrale Rechnungsstellung?**

Nein. Die Art der Rechnungsstellung (online oder papierbasiert, monatlich oder 14-täglich, zentral oder individuell) bleibt von den SCA-Anforderungen unberührt.

## **Können Monatsabrechnungen und Transaktionen weiterhin auch mobil eingesehen werden?**

Ja. Das geht mit der Amex App für Apple und Android oder auf [www.americanexpress.at/konto-online](http://www.americanexpress.at/konto-online)

Gegebenenfalls erhalten Karteninhaber zusätzlich eine Authentifizierungsanfrage, wenn sie online auf ihr Konto zugreifen.

Stand: Januar 2021