

Visa. Und das Leben läuft leichter



Kurzanleitung für Beschäftigte im Handel

Kontaktlos bezahlen mit Visa

Was bedeutet kontaktloses Bezahlen?

Immer mehr Kunden können heute schon kontaktlos bezahlen! Statt ihre Kreditkarte in das Terminal einzustecken, halten sie hierfür ihre Karte oder ihr Smartphone in kurzem Abstand vor das Terminal.

Verbraucher können so Einkäufe im Wert von bis zu 25 € ohne Unterschrift oder Eingabe ihrer Geheimzahl (PIN) bezahlen. Für Zahlungen über 25 € bestätigt der Kunde die Transaktion durch PIN oder Unterschrift – die Zahlungsabwicklung erfolgt auch in diesem Fall kontaktlos.

Diese neue und innovative Art des Bezahleus bringt Vorteile für alle Beteiligten. Für Ihre Kunden entfällt die lästige Suche nach Kleingeld – sie genießen die Vorteile eines schnellen und unkomplizierten Einkaufs. Als Händler profitieren Sie von einer effizienteren Zahlungsabwicklung, kürzeren Wartezeiten an der Kasse und somit zufriedenen Kunden.

Woran erkenne ich, dass eine Visa Karte oder ein Mobilfunktelefon für eine Kontaktloszahlung einsetzbar sind?



Auf den Visa Kontaktloskarten befindet sich dieses Symbol meistens auf der Vorderseite der Karte. Es ist auch auf dem Display von Smartphones zu finden.

Wie verarbeite ich eine Kontaktloszahlung?

Wenn der Kunde im Besitz einer Visa Kontaktloskarte ist, fragen Sie ihn, ob er kontaktlos bezahlen möchte. Folgen Sie dann der folgenden Anleitung:

Schritt 1

Geben Sie über die Tastatur des Terminals den Zahlungsbetrag ein. Für „2,30 €“ tippen Sie beispielsweise „230“ ein. Bestätigen Sie den Betrag mit der grünen EINGABE-Taste.

Hinweis: Bei einer fehlerhaften Eingabe drücken Sie die gelbe ENTFERNEN-Taste und geben Sie den Betrag erneut ein.

Schritt 2



Im Display erscheint dieses Zeichen, das Ihnen die Akzeptanz von kontaktlosen Bezahlerfahren bestätigt.

Bitte Sie den Kunden, seine Visa Kontaktloskarte bzw. sein Smartphone über das Display des Lesegerätes zu halten.

Bitte beachten Sie, dass bei Beträgen über 25 € die Aufforderung erfolgt, dass der Kunde die Zahlung durch PIN oder Unterschrift bestätigen soll. Bitten Sie den Kunden entsprechend um die Eingabe seiner PIN oder Unterschrift.

Beträge unter 25 € erfordern in der Regel keine PIN-Eingabe oder Unterschrift des Kunden.

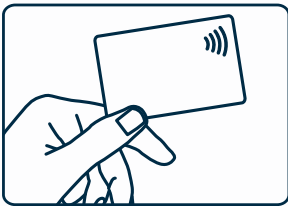
Aus Sicherheitsgründen werden Karteninhaber auch gelegentlich bei Beträgen unter 25 € zur Bestätigung der Transaktion um die Eingabe ihrer PIN oder Unterschrift gebeten.

Schritt 3

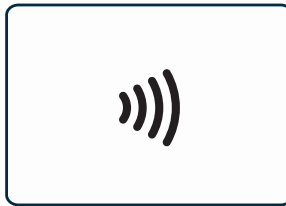
Das Lesegerät bestätigt die erfolgreiche Verarbeitung der Transaktion und Sie erhalten über das Terminal einen Zahlungsbeleg für Ihre Unterlagen. Sie können auch für den Kunden einen Beleg ausdrucken, wenn dieser es wünscht.

Was können Sie tun, wenn Probleme auftreten?

Falls das Terminal die Visa Kontaktloskarte nicht erkennt, kann einer der folgenden Gründe vorliegen:



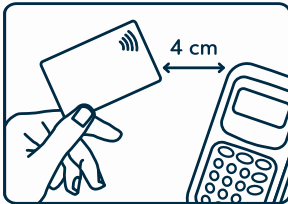
✓ Richtig



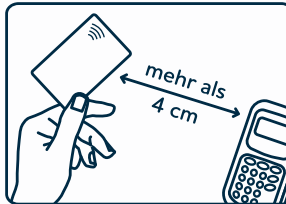
Kontaktlossymbol

Handelt es sich um eine Visa Kontaktloskarte?

Prüfen Sie, ob die Visa Karte mit einem Kontaktlossymbol ausgestattet ist.



✓ Richtig



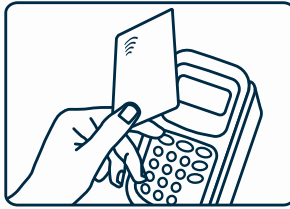
✗ Falsch

Ist der Abstand zwischen Karte und Lesegerät zu groß?

Der Abstand zwischen Karte bzw. Smartphone und dem Display des Lesegerätes sollte nicht größer als 4 cm sein.



✓ Richtig



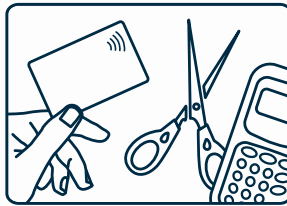
✗ Falsch

Wird die Karte gerade vor das Lesegerät gehalten?

Stellen Sie sicher, dass die Karte nicht schräg vor das Lesegerät gehalten wird.



✓ Richtig



✗ Falsch

Befinden sich metallische Gegenstände in der Nähe des Lesegerätes?

Diese können das Funksignal stören. Entfernen Sie die Gegenstände und versuchen Sie es erneut.



✓ Richtig



✗ Falsch

Verfügt der Kunde über mehr als eine Kontaktloskarte?

Stellen Sie sicher, dass nur eine Karte vor das Lesegerät gehalten wird. Eventuell befinden sich in der Brieftasche des Kunden mehrere Kontaktloskarten. Das Terminal weiß in diesen Fällen nicht, welche Karte zum Bezahlen genutzt werden soll.

Sollte die Transaktion dennoch nicht verarbeitet werden, können Sie eine reguläre Transaktion veranlassen, indem Sie die Karte in das Terminal einstecken.

Häufig gestellte Fragen

Kann ich über das Kontaktloslesegerät eine Gutschrift veranlassen?

Ja, Sie können mit Hilfe des kontaktlosen Lesegerätes eine Gutschrift vornehmen oder Sie wenden Ihren üblichen Prozess zur Abwicklung von Gutschriften an.

Kann ich im Rahmen des kontaktlosen Bezahlers auch Cash Back anbieten?

Ja, wenn Sie als Händler Cash Back anbieten, können Sie die Cash Back-Funktion auch über das kontaktlose Lesegerät zur Verfügung stellen.

Kann ich im Rahmen des kontaktlosen Bezahlers auch den Service der automatischen Währungsumrechnung anbieten?

Nein, wenn Sie für eine Transaktion die automatische Währungsumrechnung anbieten möchten, müssen Sie die Karte in den Smart Card Leser des Terminals einführen. Eine derartige Transaktion erfordert die Interaktion mit dem Karteninhaber und wird wie eine herkömmliche kontaktbehaftete Transaktion durchgeführt.

Kann ich Visa Kontaktloskarten akzeptieren, die nicht in Deutschland ausgegeben wurden?

Ja, Sie können Kontaktloszahlungen mit allen Visa Karten abwickeln, die über das Kontaktlossymbol verfügen.

Was passiert, wenn eine Kontaktloszahlung abgelehnt wird?

Sie erhalten über das Terminal eine Information, dass die Zahlung abgelehnt wurde. Überprüfen Sie zunächst, dass keiner der beschriebenen Problemfälle vorliegt. Probieren Sie nun eine reguläre Transaktion durchzuführen, indem Sie die Karte in das Terminal stecken. Sollte die Karte abgelehnt werden, bitten Sie den Kunden, mit einer anderen Visa Karte oder einem anderen Zahlungsmittel zu bezahlen.