

Ihre Transaktionen verwalten



Inhaltsverzeichnis

1. Datenerfassung (Zahlungsanforderungen)

2. Delete and refund payments

2.1 Eine Zahlung stornieren

2.2 Erstattung einer Zahlung (Gutschrift)

3. Durchführung besonderer Transaktionen bei Autorisierungsaktivitäten

3.1 Stornierung einer Autorisierung

3.2 Erneuerung einer Autorisierung

3.3 Durchführung einer manuellen Autorisierung

4. Teil- und Mehrfachausführungen

4.1 Teilausführungen (Teilverwaltung)

4.2 Mehrfachausführungen (Mehrfachverwaltung)

5. Eine Transaktion löschen

1. Datenerfassung (Zahlungsanforderungen)

Wenn Ihre Zahlungen im Rahmen des Verfahrens „Datenerfassung durch den Händler (manuell oder automatisch)“ verarbeitet werden, müssen Sie reagieren, wenn der Status Ihrer Transaktion „5 - Genehmigt“ ist (s. dazu auch Bereich „Globale Transaktionsparameter“, Abschnitt „Standarddatenerfassungsprozedur (Standardzahlungsprozedur)“ in der Rubrik „Technische Informationen“ Ihres Kontos). Eine Genehmigung (Autorisierung) ist lediglich eine Reservierung des Betrags auf der Karte/dem Konto Ihres Kunden oder ein Abgleich gegen eine Sperrliste. Es stellt jedoch noch KEINE Zahlung dar.

Um eine Zahlung manuell zu erfassen, suchen Sie die Transaktion zunächst mit Hilfe des Auswahl-Bildschirms „Transaktionsansicht“, klicken Sie dann auf die Schaltfläche „Zahlung bestätigen“ am Ende der Auftragsdetailseite und bestätigen Sie die Zahlung.

Es erscheint dann eine neue Zeile in den Transaktionsdetails - mit dem Status „91 - Zahlung im Wartezustand“. Sobald wir von Ihrem Acquirer die Bestätigung über die Datenerfassung erhalten haben, ändert sich der Status in Status „9 - Zahlung beantragt“. Dieser Status bedeutet, dass wir Ihren Acquirer gebeten haben, das Geld, das reserviert oder gegen eine Sperrliste geprüft wurde, auf Ihr Bankkonto zu überweisen. Da es Ihr Acquirer ist, der die Überweisung des Geldes auf Ihr Bankkonto vornimmt, können wir nicht sagen, wann genau das Geld auf Ihrem Konto eingeht.

Automatisierte Ausführungen bevorzugt?

- [Batch](#): Senden Sie in Feld 10 den Operation Code SAS
- [DirectLink](#): senden Sie Operation=SAS

2. Delete and refund payments

2.1 Eine Zahlung stornieren

Es handelt sich dabei um die Stornierung einer Zahlungsanforderung, die an den Acquirer gesendet wurde. Die Stornierung einer Zahlung ist nur im Falle von Kreditkartenzahlungen möglich. Eine Zahlungsstornierung bedeutet, dass das Geld in der Regel noch nicht vom Bankkonto des Kunden abgerufen wurde (weder eine Belastung noch eine Gutschrift auf dem Bankkonto des Kunden erfolgt ist).

Einschränkungen: In Übereinstimmung mit der Konfiguration Ihres Kontos kann eine Zahlung am Tag der Datenerfassung bis zum Cutover-Zeitpunkt storniert werden. Die Cutover-Zeit ist der Zeitpunkt, an dem wir alle Zahlungsanforderungen an den Acquirer senden. Die Cutover-Zeit kann von Acquirer zu Acquirer variieren. In der Regel ist es jedoch 16.00 oder 24.00 Uhr MEZ. Sollte der Kunde seine Meinung ändern, nachdem diese Frist abgelaufen ist, müssen Sie eine Erstattung veranlassen, um das Geld zurückzuzahlen (Gutschrift).

Wie? Um eine Zahlung zu stornieren, suchen Sie die Transaktion mit Hilfe des Auswahlbildschirms über „Transaktionsansicht“. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Zahlung löschen“ - diese befindet sich am Ende der Auftragsdetailseite und bestätigen Sie die Stornierung.

Automatisierte Ausführungen bevorzugt?

- [Batch](#): Senden Sie in Feld 10 den Operation Code DES
- [DirectLink](#): senden Sie OPERATION=DES

2.2 Erstattung einer Zahlung (Gutschrift)

Eine Erstattung bedeutet, dass das Geld zunächst belastet worden ist und später dem Bankkonto des Karteninhabers wieder gutgeschrieben wurde. Beide Finanzbewegungen erscheinen auf dem Kontoauszug des Karteninhabers.

Einschränkungen:

- Diese Funktion muss für Ihr Konto aktiviert werden (muss von unser Vertriebsteam aktiviert).
- Zudem müssen Ihr Acquirer sowie die zu Grunde liegende Zahlungsmethode Erstattungen ermöglichen.
- Erstattungen für die spezifische Zahlungsmethode sollte möglich sein. Die Verfügbarkeit der Erstattungsfunktion hängt von Ihrem gewählten Vertragstyp ab.

Falls Ihr Konto die Erstattungsfunktion nicht unterstützt oder Ihr Acquirer keine automatischen Erstattungen zulässt, müssen diese direkt von Ihrem Acquirer ausgeführt werden.

Wie eine Erstattung vorzunehmen?

1. Suchen Sie zunächst die Transaktion, die Sie erstatten möchten. Dies geschieht mit Hilfe des Auswahlbildschirms unter „Vorgänge > Transaktionsansicht“.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Erstattung“, die am Ende der Seite gezeigt wird. Sie können auch einen Grund für die Erstattung angeben.

Automatisierte Ausführungen bevorzugt?

- [Batch](#): Senden Sie in Feld 10 den Operation Code RFS
- [DirectLink](#): senden Sie OPERATION=RFS

Wurde mehr als der gezahlte Betrag erstattet?

Bei Kreditkarten besteht die Möglichkeit, einen höheren als den ursprünglich gezahlten Betrag gutschreiben. Allerdings müssen Sie die oben genannten Einschränkungen berücksichtigen, ebenso wie die Frage, ob Ihr Kreditkarten-Acquirer die Option „Erstattungsbetrag überschreiten“ unterstützt.

Außerdem [Partial maintenance](#) muss die Option in Ihrem Konto aktiviert sein, damit Sie den Originalbetrag in der Transaktionsübersicht ändern können.

Wenn Sie diese Funktionalität nutzen wollen, kontaktieren Sie bitte unser Vertriebsteam.

3. Durchführung besonderer Transaktionen bei Autorisierungsaktivitäten

Die Durchführung einer Autorisierungsanfrage beinhaltet, dass die Gültigkeit der Karte/des Kontos sowie der damit verbundene Verfügungsrahmen überprüft wird. Jeder Acquirer kann im Rahmen einer Autorisierungsanfrage für einen festgelegten Zeitraum und für einen speziellen Händler einen bestimmten Geldbetrag auf dem Kartenkonto des Kunden reservieren.

Neben Autorisierungsanfragen ermöglicht Ihnen unser System auch die Stornierung und Erneuerung von Autorisierungen sowie die Durchführung manueller Autorisierungen. Die beiden letzten Funktionen sind nur im Falle von Kreditkarten möglich.

3.1 Stornierung einer Autorisierung

Immer dann, wenn eine Transaktion autorisiert ist, bedeutet es, dass der Acquirer einen bestimmten Geldbetrag auf der Karte/dem Konto des Kunden reserviert hat (oder die Anfrage mit einer Sperrliste abgeglichen wurde). Dieser reservierte Betrag ist dann an Sie zu zahlen, wenn die Zahlung angefordert wird. Obwohl es Ihnen unsere Systemplattform ermöglicht, eine Autorisierung zu stornieren, unterstützen nicht alle Acquirer diese Art von Operation.

Um eine Autorisierung mit Hilfe unserer Systemplattform zu stornieren, suchen Sie die Transaktion auf dem Auswahlbildschirm über „Transaktionsansicht“. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Genehmigung stornieren“ am Ende der Auftragsdetailseite. Wir werden die Stornierung der Autorisierung in jedem Fall abbilden, auch wenn der Acquirer diese Operation nicht unterstützt.

Automatisierte Ausführungen bevorzugt?

- [Batch](#): Senden Sie in Feld 10 den Operation Code DES
- [DirectLink](#): Senden Sie OPERATION=DES

3.2 Erneuerung einer Autorisierung

Der Gültigkeitszeitraum für eine Autorisierung ist abhängig vom Acquirer. Den genauen Autorisierungszeitraum finden Sie in dem Vertrag, den Sie mit Ihrem Acquirer abgeschlossen haben. Wenn der Autorisierung nicht eine Buchung innerhalb dieser Periode folgt, kann die Gültigkeit der Autorisierung verfallen.

Auch ohne eine gültige Autorisierung können Sie die Zahlung anfordern. Die Zahlung könnte jedoch verweigert werden (z.B. wenn keine ausreichende Deckung auf der Karte/dem Konto vorhanden ist).

Bevor Sie eine Zahlung anfordern, können Sie die Autorisierung im Rahmen Ihrer Back-Office-Option erneuern. Das heißt, Sie bitten den Acquirer, den Geldbetrag noch einmal für Sie zu reservieren. Es ist jedoch möglich, dass der Karteninhaber seine Karte in der Zwischenzeit erneut eingesetzt hat und der Verfügungsrahmen nicht mehr ausreicht, um Ihre Zahlung zu begleichen.

Um eine Transaktion zu erneuern, suchen Sie die Transaktion im Auswahlbildschirm über „Transaktionsansicht“. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Genehmigung wiederholen“ am Ende der Auftragsdetailseite (sollte dieser Button nicht gleich zur Verfügung stehen, gehen Sie zunächst auf die Schaltfläche „Fortgeschritten“).

Falls die Originalautorisierung mit dem 3-D Secure-Protokoll eingegangen ist, treffen die Original 3-D Secure-Bedingungen möglicherweise nicht mehr auf die erneuerte Autorisierung zu.

In Übereinstimmung mit den Verfahrensregeln von VISA International und MasterCard International muss sich der Kunde bei jeder Autorisierung ausweisen, um von der 3-D Secure-Garantie zu profitieren. Die 3-D Secure-Regeln für eine Zahlungsgarantie werden ausschließlich zwischen Händler und Acquirer vereinbart. Bitte wenden Sie sich an Ihren Acquirer, wenn Sie weitere Informationen dazu benötigen.

[Kontaktieren Sie uns](#), um die Optionen zu aktivieren.

Automatisierte Ausführungen bevorzugt?

- [Batch](#): Senden Sie in Feld 10 den Operation Code REN
- [DirectLink](#): senden Sie OPERATION=REN

3.3 Durchführung einer manuellen Autorisierung

Manchmal ist es der Fall, dass ein Acquirer eine Autorisierung nicht automatisch ausführt, z.B. dann, wenn Sie Ihr genehmigtes Transaktionslimit erreicht haben. In dem Fall verweigert der Acquirer die Autorisierung und sendet Ihnen eine Mitteilung, in der er Sie bittet, sich an das Acquirer Call-Center zu wenden. Wenn Sie den Acquirer kontaktieren und er entscheidet, eine Autorisierung durchzuführen, teilt er Ihnen möglicherweise den Autorisierungscode telefonisch mit.

Sie können den Autorisierungscode, den Ihnen Ihr Acquirer telefonisch (oder per Fax etc.) mitgeteilt hat, in Ihr Back-Office-Menü eingeben. Wählen Sie die Transaktion über den Auswahlbildschirm „Transaktionsansicht“. Wenn Sie die Transaktionsdetails aufrufen, sehen Sie am Ende der Seite einen Button „Manuelle Autorisierung“ (sollte diese Schaltfläche nicht sofort verfügbar sein, klicken Sie zunächst auf die Schaltfläche „Fortgeschritten“). Geben Sie dann den Autorisierungscode, den Sie vom Acquirer erhalten haben, in das Feld neben dem Button „Manuelle Genehmigung“ ein und klicken Sie auf „Manuelle Genehmigung“.

Der Händler trägt die volle Verantwortung für die manuelle Eingabe des Autorisierungscode, auch wenn die Transaktion anschließend den Status 9 aufweist und keine wirkliche Zahlung ausgeführt wird.

Wenn Sie mit Ihrem Acquirer einen 3-D Secure-Vertrag abgeschlossen haben, können sich die 3-D Secure-Bedingungen für reguläre Autorisierungen, die unter dem 3-D Secure-Protokoll abgewickelt wurden, von den Bedingungen manueller Autorisierungen unterscheiden. In Übereinstimmung mit den Verfahrensregeln von VISA International und MasterCard International muss sich der Kunde bei jeder Autorisierung ausweisen, um von der 3-D Secure-Garantie zu profitieren. Die 3-D Secure-Regeln für eine Zahlungsgarantie werden ausschließlich zwischen Händler und Acquirer vereinbart. Bitte wenden Sie sich an Ihren Acquirer, wenn Sie weitere Informationen dazu benötigen.

4. Teil- und Mehrfachausführungen

Im Rahmen von „Teilausführungen“ (Teilverwaltung) können Sie Datenerfassungen, Autorisierungsstornierungen sowie Erstattungen für einen geringeren Betrag als den Original-Auftragsbetrag durchführen.

„Mehrfachausführungen“ (Mehrfachverwaltung) ermöglichen Ihnen die Durchführung von Datenerfassungen, Autorisierungsstornierungen und Erstattungen in mehreren Schritten („Mehrfachausführungen“ und „Teilausführungen“ sind verschiedene Optionen).

Die Verfügbarkeit dieser beiden Funktionen hängt von Ihrem gewählten Vertragstyp ab sowie davon, ob Ihr Acquirer diese Operationen erlaubt. [Kontaktieren Sie uns](#), um die Optionen zu aktivieren.

Ist die Teilausführungsoption für Ihr Konto aktiviert, sehen Sie neben dem Maintenance-Button am Ende der Auftragsdetailseite Textfelder, in die Sie den Betrag eingeben können.

Wenn die Option „Mehrfachausführung“ für Ihr Konto aktiviert ist, sehen Sie neben den Textfeldern, in die Sie einen Betrag eingeben können, eine „Letzte“-Checkbox.

4.1 Teilausführungen (Teilverwaltung)

Zur Durchführung einer Datenerfassung/Erstattung/Autorisierungsstornierung für einen Teilbetrag, müssen Sie auf die Seite mit den Transaktionsdetails gehen. Dort finden Sie am Ende der Seite die Schaltfläche "Zahlung bestätigen"/ "Erstattung"/"Autorisierung stornieren". Gehen Sie wie folgt vor:

1. Geben Sie im Feld neben dem jeweiligen Button den Teilbetrag ein (standardmäßig ist der Gesamtbetrag voreingestellt).
2. Klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche und bestätigen Sie den Vorgang.

Automatisierte Ausführungen bevorzugt?

Datenerfassungen

- [Batch](#): Senden Sie in Feld 10 den Operation Code SAS
- [DirectLink](#): senden Sie OPERATION=SAS

Erstattung

- [Batch](#): Senden Sie in Feld 10 den Operation Code RFS
- [DirectLink](#): senden Sie OPERATION=RFS

Autorisierung stornieren

- [Batch](#): Senden Sie in Feld 10 den Operation Code DES
- [DirectLink](#): senden Sie OPERATION=DES

4.2 Mehrfachausführungen (Mehrfachverwaltung)

Um bei der Mehrfachausführung von Datenerfassungen/Erstattungen oder Autorisierungsstornierungen die Transaktion für weitere Maintenance-Aktivitäten offen zu halten, gehen Sie auf die Seite mit den Transaktionsdetails, dort finden Sie am Ende der Seite die Schaltfläche "Zahlung bestätigen(Datenerfassung)"/ "Erstattung"/"Autorisierung stornieren".

1. Geben Sie im Feld neben dem jeweiligen Button den Teilbetrag ein (standardmäßig ist der Gesamtbetrag voreingestellt).
2. Aktivieren Sie die Checkbox „Letzte“, wenn dies der letzte Vorgang ist, den Sie für diese Transaktion durchführen möchten. Oder deaktivieren Sie die Checkbox „Letzte“, wenn Sie anschließend einen weiteren Vorgang im Zusammenhang mit dieser Transaktion abwickeln möchten (z.B. 50.00 € für Waren anfordern, die Sie bereits an den Kunden versendet haben und den verbleibenden

Transaktionsbetrag anfordern, wenn Sie die restlichen Waren versenden).

3. Klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche und bestätigen Sie den Vorgang.

Automatisierte Ausführungen bevorzugt?

Datenerfassungen

- [Batch](#): Senden Sie in Feld 10 den Operation Code SAL (nicht letzte) oder SAS (letzte)
- [DirectLink](#): OPERATION=SAL (nicht letzte) oder OPERATION=SAS (letzte) Gutschrift

Erstattung

- [Batch](#): Senden Sie in Feld 10 den Operation Code RFD (nicht letzte) oder RFS (letzte)
- [DirectLink](#): senden Sie OPERATION= RFD (nicht letzte) oder OPERATION= RFS (letzte)

Autorisierung stornieren

- [Batch](#): Batch: Senden Sie in Feld 10 den Operation Code DEL (nicht letzte) oder DES (letzte)
- [DirectLink](#): senden Sie OPERATION= DEL (nicht letzte) oder OPERATION= DES (letzte)

5. Eine Transaktion löschen

Gemäß den neuen DSGVO-Anforderungen können Sie mit einer neuen Schaltfläche alle Informationen zu einer bestimmten Transaktion endgültig löschen. Die Informationen werden 90 Tage ab dem ursprünglichen Transaktionsdatum gelöscht. Ist die Transaktion älter als 90 Tage, werden die Daten innerhalb von 24 Arbeitsstunden gelöscht. Nach dem Löschen können diese Informationen nicht wiederhergestellt werden und erscheinen nicht in MI-Berichten. Stellen Sie daher sicher, dass Sie alle Berichte ausführen, in denen diese Transaktionsinformationen vorhanden sein müssen, bevor Sie Daten löschen.

Eine Transaktion löschen:

1. Gehen Sie zum Menü OPERATIONS > VIEW TRANSACTIONS und suchen Sie die Schaltfläche „Set to“ neben „Purge date“.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche. Ein Fenster erscheint und fragt Sie, ob Sie diese Aktion bestätigen oder abbrechen möchten.