DIE LEITFÄDEN
DER BANCA D'ITALIA

L'ECONOMIA PER TUTTI
BANCA D'ITALIA PER LA CULTURA FINANZIARIA

BEZAHLEN IM ONLINE-HANDEL

in einfachen Worten

DIE WICHTIGSTEN FRAGEN

DIE ZAHLUNGSINSTRUMENTE

DIE RECHTE DER KUNDEN

Online bezahlen
von A bis Z

Banca d'Italia
Via Nazionale, 91
00184 Roma
Tel. +39 06 47921
PEC: bancaditalia@pec.bancaditalia.it
e-mail: email@bancaditalia.it

ISSN 2499-0388 (Druck)
ISSN 2499-037X (online)

Grafik und Druck durch die Druck- und Verlagsabteilung der Banca d'Italia

Bezahlen im Online-Handel in einfachen Worten

Bei Einkäufen im Internet können wir zahlreiche Instrumente nutzen, um schnell und bequem zu bezahlen. Sie werden von diversen Intermediären angeboten. Um sicher einkaufen zu können, sollten wir wissen, wie diese Zahlungsinstrumente funktionieren, welchen Risiken wir womöglich ausgesetzt sind und wie wir uns bei Problemen absichern können.

Eine praktische, schnelle und sichere Art, online zu bezahlen

In diesem Leitfaden

Der Online-Handel _ _ _ _ _ _ _ 4

Nützliche Fragen vor dem Kauf _ _ _ 5

Die Instrumente für
Online-Zahlungen _ _ _ _ _ _ _ _ _ 7

Zahlungsinstrumente
achtsam nutzen _ _ _ _ _ _ _ _ 19

Betrug im Web:
So schützen Sie sich _ _ _ _ 21

Wie beantrage ich eine Erstattung? _ _ _ 23

Fragen? Beschwerden?
Das können Sie tun! _ _ _ _ _ _ _ 25

Online bezahlen von A bis Z _ _ _ 26

Der Online-Handel

Beim Online-Handel (oder *E-Commerce*) finden Einkauf und Verkauf von Gütern und Dienstleistungen im Internet auf elektronischen Handelsplattformen oder über Online-Versteigerungen statt.

Was ist eine elektronische Handelsplattform?

Eine elektronische Handelsplattform ist so etwas wie ein Geschäft, nur im Internet. Sie können Produkte anschauen, wählen, in den Einkaufswagen legen und erwerben.

Eine Plattform kann Produkte eines einzelnen Geschäfts anbieten oder Waren verschiedener Verkäufer, wie etwa bei Amazon oder eBay. Diese Plattformen funktionieren also wie ein Online-Einkaufscenter.

Die wichtigsten Elemente sind:

- der Katalog, also das 'Schaufenster' mit den Produkten;
- der elektronische Einkaufswagen, also der digitale Ort, an dem alle Produkte zusammengestellt sind, die Sie ausgewählt haben;
- der Zahlungsbereich, also der Teil der Webseite, wo Sie die Zahlungsart wählen und Ihre Daten sicher eingeben. Hier wird die gesamte Bestellung noch einmal aufgeführt, und alle zusätzlichen Kosten müssen klar benannt sein.

Nützliche Fragen vor dem Kauf

Welches ist das beste Zahlungsinstrument?

Keine Zahlungsweise ist an sich besser geeignet als andere. Das meistgenutzte Instrument ist aktuell die Zahlungskarte (Kreditkarte, Debitkarte oder Prepaid-Karte). Die Plattformen können aber auch andere Lösungen anbieten, zum Beispiel **Lastschriften, elektronische Geldbörsen** (*E-Wallet*) oder **Überweisungen** (auch über **geschlossene Kreisläufe** oder **Zahlungsauslösedienst**) (> Online bezahlen von A bis Z).

Egal, welches Instrument Sie nutzen – immer ist es wichtig zu wissen, welche Akteure an dem Prozess beteiligt sind und an wen Sie sich bei Problemen wenden können. Details dazu finden Sie auf Seite 23.

Kann ich wählen, wie ich bezahlen möchte?

Ja, aber nur unter den Optionen, die der Händler Ihnen anbietet.

Um bestimmte Zahlungsarten auf seiner Plattform anbieten zu können, schließt der Verkäufer Verträge mit einem oder mehreren Intermediären ab, die ihm diese Zahlungsinstrumente zur Verfügung stellen. Die Verträge sind für den Verkäufer ein Kostenfaktor. Einige Händler, besonders die kleineren, stellen daher eine geringere Auswahl an Zahlungsinstrumenten zur Verfügung.

Wer kann Zahlungsinstrumente anbieten?

Die **Anbieter von Zahlungsdiensten** (> Online bezahlen von A bis Z) sind speziell autorisierte und überwachte Intermediäre: die **Banken**, die **italienische Post**, die **Institute für elektronisches Geld** und die **Zahlungsinstitute**.

In diesem Leitfaden werden die Anbieter von Zahlungsdiensten der Einfachheit halber manchmal kurz als "Banken" bezeichnet. Die beschriebenen Instrumente können jedoch auch von anderen Intermediären zur Verfügung gestellt werden.

Wieviel kosten Online-Zahlungen?

Der Preis der Transaktion ist in den Vertragsbestimmungen zur Nutzung der einzelnen Zahlungsinstrumente festgesetzt. Die Kosten einer Überweisung finden sich zum Beispiel in den Dokumenten zum **Girokonto**, zum **Zahlungskonto** oder zum **Postbank-Konto** (> Online bezahlen von A bis Z).

Normalerweise gibt es in einem Vertrag sowohl Fixkosten (Jahresgebühr und Stempelsteuer) als auch variable Kosten, die von der Anzahl und Art Ihrer Kontobewegungen abhängen. Bei einigen Zahlungsinstrumenten gibt es besondere Kosten, zum Beispiel die Aufladekosten bei Prepaid-Karten.

Sie haben das Recht, jederzeit eine Kopie des Vertrags zu erhalten und über sämtliche Kosten der Zahlungsvorgänge informiert zu werden.

Zu wissen, welche und wie viele Zahlungsvorgänge Sie üblicherweise benötigen, hilft Ihnen, das Konto oder Zahlungsinstrument auszuwählen, das Ihren Bedürfnissen am besten entspricht.

Worauf sollte ich achten?

Es ist ratsam, Ihre Zahlungen unter Kontrolle zu halten und dazu häufig die Liste der Zahlungsvorgänge Ihres Kontos oder Ihrer Karte zu prüfen. So werden Sie schnell auf Vorgänge aufmerksam, die Sie nicht autorisiert haben oder die nicht korrekt abgewickelt wurden.

Dazu kann es sinnvoll sein, automatische Nachrichten wie *Sms-Alerts* einzurichten, die jede Ihrer Zahlungen anzeigen. Solche Vorsichtsmaßnahmen machen Betrügern das Leben schwer und erleichtern Erstattungen bei Betrugsfällen. Auf Seite 19 finden Sie eine Liste mit weiteren Ratschlägen.

Was tun bei Betrug?

Selbst achtsame Kunden können einem schlau eingefädelten Betrug zum Opfer fallen.

Geht es um eine Zahlung, können Sie den Vorgang beanstanden und eine Erstattung verlangen. Das gilt etwa für Cyber-Betrug, wie er auf Seite 21 beschrieben ist. Auf Seite 23 gehen wir im Detail auf den Verbraucherschutz ein.

Anders liegt der Fall bei Problemen mit dem Kaufvorgang: Wurde die Zahlung korrekt ausgeführt, können Sie gegen den Verkäufer vorgehen, aber nicht gegen den Intermediär. Eine Ausnahme von dieser allgemeinen Regel stellt der Chargeback dar, den wir auf Seite 24 vorstellen.

Die Instrumente für Online-Zahlungen

Die wichtigsten Zahlungsinstrumente im Online-Handel sind drei: **Zahlungskarten, Überweisungen** und **Lastschriften**.

Mit der Verbreitung des Online-Handels ist die Auswahl an Zahlungsweisen immer weiter gewachsen. Die elektronischen Handelsplattformen bieten immer öfter die Möglichkeit an, die drei wichtigsten Zahlungsinstrumente durch innovative Lösungen wie **elektronische Geldbörsen (E-Wallet)**, **Überweisungen in geschlossenen Kreisläufen** und Überweisungen durch **Zahlungsauslösedienst (Payment Initiation Service)** zu nutzen.

Die drei wichtigsten Zahlungsinstrumente

Die Zahlungskarte

Es gibt drei Sorten von Zahlungskarten:

- **Kreditkarte**: Das Gut wird mit einem Zahlungsaufschub gekauft. Das Geld muss also im Augenblick des Kaufs nicht auf dem Konto liegen, sondern erst später (meistens im Folgemonat); die Abbuchung vom Konto kann als einmalige Summe oder in Raten erfolgen. Bei Raten muss ein Ratenplan vorliegen, der die Zahlung von Zinsen vorsieht (*Revolving-Lösung*).

Achtung!

Bei Revolving-Zahlungen unterschreiben Sie einen Kreditvertrag, der meistens höhere Zinsen vorsieht als andere Finanzierungsformen.

- **Debitkarte**: Der Betrag wird umgehend abgebucht, sodass das Geld im Augenblick des Kaufes auf dem Konto liegen muss.

- **Prepaid-Karte**: Um Zahlungen durchzuführen, müssen Sie das Geld vorher auf die Karte laden (oder auf ein eventuell mit ihr verbundenes Konto). Es handelt sich hierbei um **elektronisches Geld** (> Online bezahlen von A bis Z).

Wie funktioniert eine Online-Zahlung mit einer Karte? Wenn Sie mit der Karte auf einer elektronischen Handelsplattform bezahlen, werden Sie auf eine dafür vorgesehene Seite weitergeleitet (auf den virtuellen **POS – point of sale**) (> Online bezahlen von A bis Z). Dort können Sie die Daten Ihrer Zahlungskarte eingeben und die Transaktion anweisen.

Während der POS in tatsächlichen Geschäften aus einem elektronischen Gerät besteht, ist er bei den Online-Plattformen eine Seite, auf der Sie Ihre Daten sicher eingeben können.

Die Akteure der Kreditkartennetzwerke

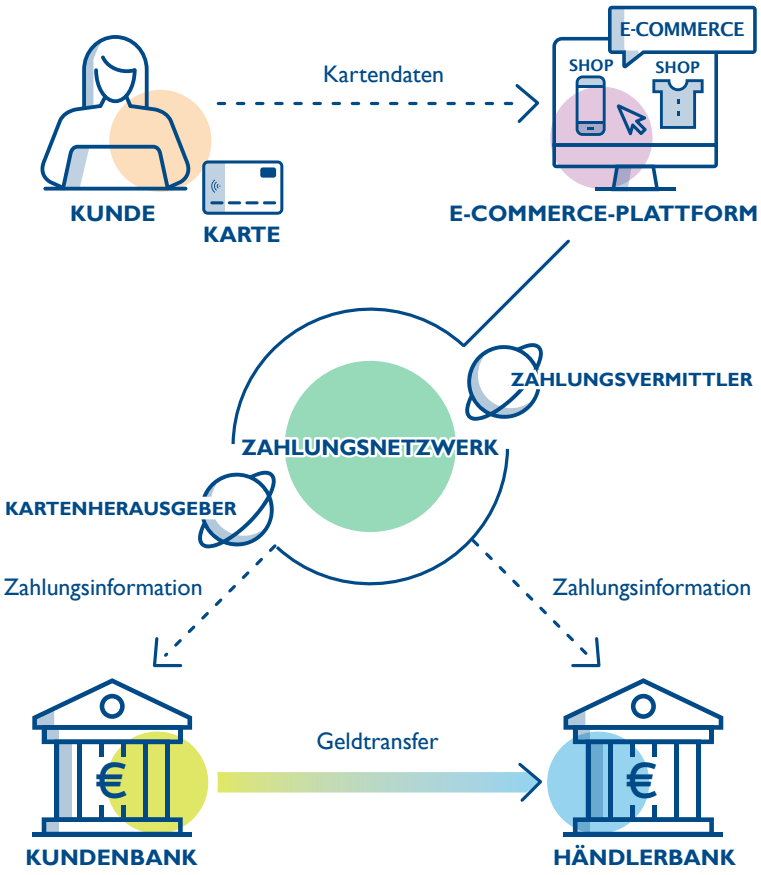
An einem Zahlungsvorgang sind verschiedene autorisierte Intermediäre beteiligt, die unterschiedliche Rollen haben.

Der **Zahlungsvermittler** (*Acquirer*) (> Online bezahlen von A bis Z) stellt dem Händler einen **point of sale (POS)** zur Verfügung, über den er die Zahlung annehmen und die sichere Übertragung der Zahlungsdaten garantieren kann.

Der **Kartenherausgeber** (*Issuer*) (> Online bezahlen von A bis Z) gibt Zahlungskarten für Kunden heraus.

Zahlungsvermittler und Kartenherausgeber sind durch einen Dritten verbunden, den Betreiber des **Zahlungskartennetzwerks** (> Online bezahlen von A bis Z), der die Regeln zum Funktionieren des Systems festlegt. Bei einigen Netzwerken fallen Systembetreiber, Kartenherausgeber und Zahlungsvermittler zusammen.

Zahlung **mit Karte** auf E-Commerce-Plattform



Die Netzwerke der Zahlungskarten

Auf jeder Karte befindet sich mindestens ein Logo eines Zahlungsnetzwerks (manchmal auch mehrere). Die Logos zeigen an, dass die Karte in allen Geschäften (real und online) akzeptiert wird, die zu diesen Netzwerken gehören.

Die bekanntesten Kreditkarten-Netzwerke sind Visa, Mastercard, American Express und Diners. Die am stärksten verbreiteten Debitkarten-Netzwerke sind in Italien Bancomat PagoBancomat, Postamat, Visa Debit und Maestro.

Das raten wir Ihnen

Was tun, wenn der Zahlungsvorgang nach Eingabe der Kartendaten "steckenbleibt"?

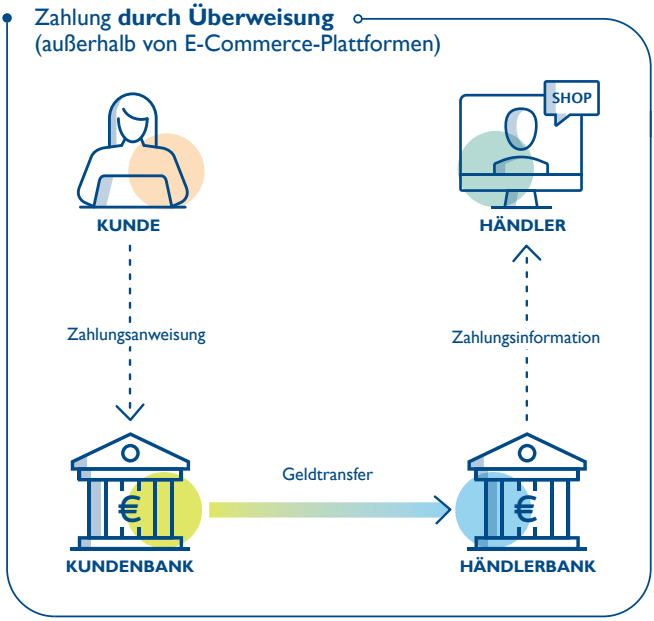
Es ist sinnvoll, die Zahlung nicht gleich zu wiederholen, um eine doppelte Abbuchung zu vermeiden. Wenn möglich, lassen Sie etwas Zeit verstreichen und kontrollieren Sie mit dem Kartenherausgeber den Ausgang des Zahlungsvorgangs. Dazu können Sie die kostenfreie Nummer der Bank anrufen oder online den Kontoauszug kontrollieren.

Die Überweisung

Eine Überweisung ist der Auftrag, einem anderen Subjekt einen Geldbetrag zu übertragen. Die Zahlung wird binnen einem Arbeitstag ausgeführt (binnen zwei Tagen, wenn die Überweisung am Schalter erfolgt). Bei einer Sofortüberweisung wird sie innerhalb von Sekunden gutgeschrieben.

In den meisten Fällen ist es bisher nicht möglich, auf *E-Commerce-Plattformen* direkt per Überweisung zu bezahlen. Es ist vielmehr erforderlich, das eigene **Homebanking** zu nutzen (> Online bezahlen von A bis Z) und der Bank einen Überweisungsauftrag für das durch die **IBAN** (> Online bezahlen von A bis Z) identifizierte Konto des Händlers zu schicken. Der Händler versendet die Ware erst, wenn er überprüft hat, dass der vereinbarte Betrag auf dem Konto eingegangen ist.

In bestimmten Fällen ist es möglich, direkt von der *E-Commerce-Plattform* aus per Überweisung zu bezahlen: Auf Seite 12 wird die von My Bank angebotene Lösung vorgestellt, auf Seite 16 der Zahlungsauslösedienst. In Zukunft könnte sich die Möglichkeit durchsetzen, Sofortüberweisungen auch auf *E-Commerce-Plattformen* zu nutzen.



Abkommen unter Banken: die Lösung *My Bank*

Unter den Zahlungsoptionen könnten Sie auf das Logo *My Bank* stoßen. Worum handelt es sich?

My Bank bezieht sich auf eine Vereinbarung zwischen Banken, die es dem Verkäufer ermöglicht, umgehend die Bestätigung der Zahlung per Überweisung zu erhalten. Dazu muss die Kundenbank dem *My Bank* - Abkommen beigetreten sein und die E-Commerce-Plattform muss diese Zahlungslösung anbieten.

Achtung!

Die Zahlung durch eine direkte Überweisung an den Händler, also außerhalb von *E-Commerce-Plattformen*, kann riskant sein! Deshalb sollten Sie einen Händler nur dann per Online-Überweisung bezahlen, wenn Sie ihn für zuverlässig halten!

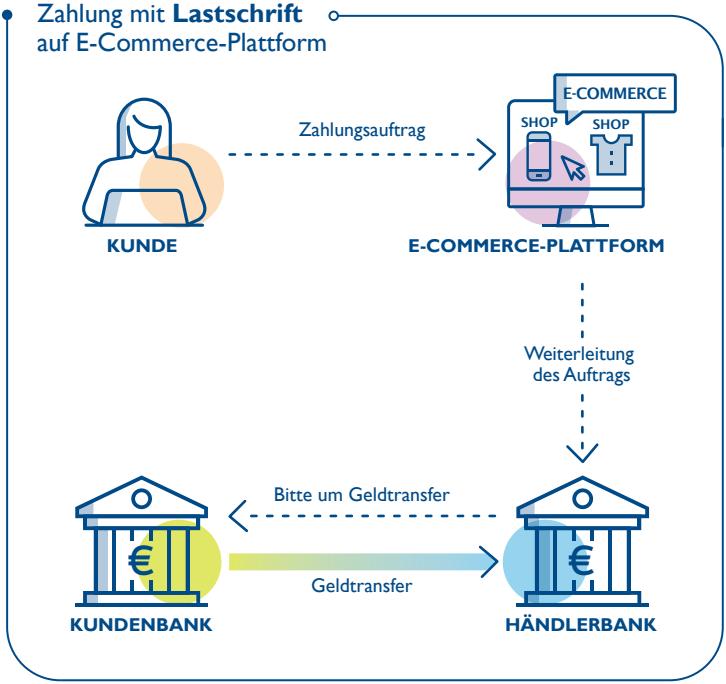
Die Lastschrift

Die Lastschrift – früher RID (Rapporto Interbancario Diretto) genannt – wird mit einem Auftrag ausgeführt, der das Gegenteil einer Überweisung ist: Hier weist der Händler, nachdem er vom Kunden ermächtigt wurde, den Intermediär an, Geld vom Kundenkonto auf sein eigenes Konto zu überweisen.

Lastschriften werden hauptsächlich verwendet, um automatisch regelmäßige Zahlungen mit festem Fälligkeitsdatum abzuwickeln, z.B. für Rechnungen von Versorgungsunternehmen (Strom, Gas, Telefon usw.) oder für Kreditraten.

Das Lastschriftverfahren kann aber auch zur direkten Bezahlung auf E-Commerce-Webseiten verwendet werden. Befindet es sich unter den Zahlungsoptionen, können Sie per Lastschrift bezahlen, indem Sie Ihre Kontodaten (IBAN-Code) eingeben und die Anweisung mit einem Klick bestätigen.

Die Abbuchungsanforderung enthält einen Zahlungsauftrag, mit dem Sie den Händler ermächtigen, die vereinbarte Summe von Ihrem Konto abbuchen zu lassen.



Andere Zahlungslösungen

Die elektronische Geldbörse (*E-wallet*)

Die elektronische Geldbörse ist ein ‚Behälter' – in der Regel eine Anwendung, die auf das Smartphone heruntergeladen wird – in dem Sie Ihre Zahlungsinstrumente, z. B. Zahlungskarten, speichern können. Beim Bezahlen greifen Sie auf diese elektronische Geldbörse zu und wählen aus, welches der gespeicherten Instrumente Sie verwenden möchten, um die Transaktion zu starten.

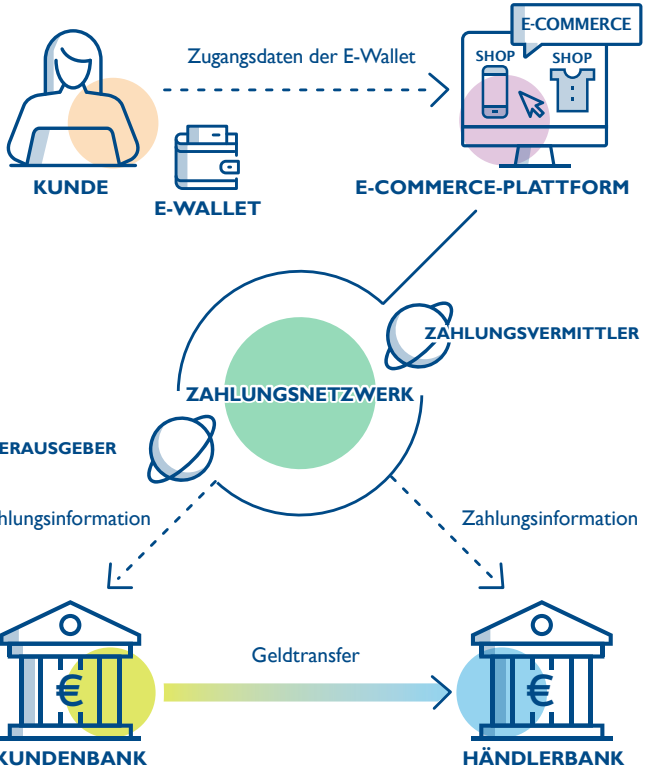
Der Betreiber der E-Wallet tritt nie an die Stelle des Kartenherausgebers und gelangt nie in Besitz der Kundengelder.

Betreiber von *E-Wallets* sind zum Beispiel Google Pay, BancomatPay, Amazon Pay, Apple Pay e Samsung Pay.

Das raten wir Ihnen

Haben Sie Zweifel an der Zuverlässigkeit eines *E-Wallet*-Betreibers, so wenden Sie sich an den Herausgeber des Zahlungsinstruments, das Sie mit der elektronischen Geldbörse verknüpfen möchten, um weitere Informationen zu erhalten.

Zahlung mit **E-Wallet** auf E-Commerce-Plattform

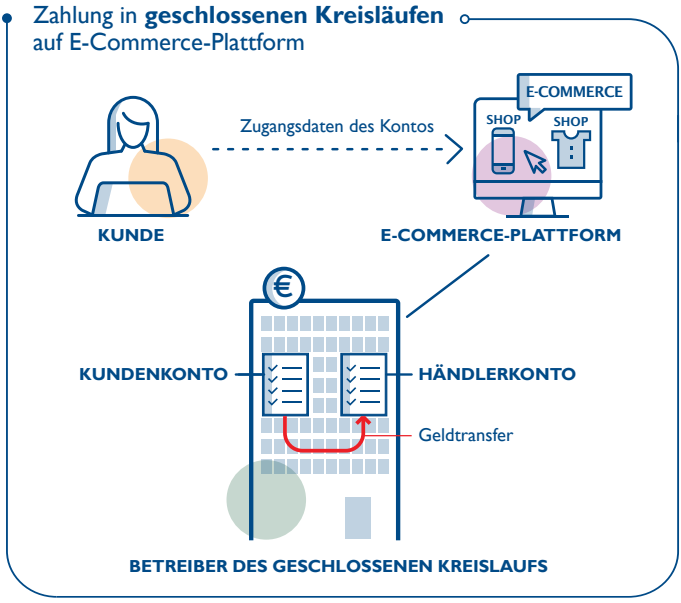


Überweisungen in geschlossenen Kreisläufen

Im normalen Zahlungsverkehr haben Personen, an die wir Geld überweisen, Kontos bei verschiedenen Vermittlern. Das Zahlungsverkehrssystem wird als "offen" bezeichnet, jeder kommuniziert mit jedem. Überweisungen in geschlossenen Kreisläufen bilden eine Ausnahme: Soll Geld vom Konto eines Kunden auf das Konto eines Händlers überwiesen werden, müssen beide denselben Intermediär haben, der den Kreislauf betreibt.

Die Zahlung erfolgt wie bei einer herkömmlichen Überweisung (siehe Seite 11). Die Zahlungsinformationen zirkulieren jedoch nicht im allgemeinen Zahlungssystem, an das die verschiedenen Intermediäre angeschlossen sind, sondern verbleiben in einem geschlossenen Kreislauf, ähnlich wie bei der Überweisung von Geldern zwischen Kunden derselben Bank. Dabei reicht eine einfache interne Registrierung der Zahlung. Je größer die Zahl der Kunden des Kreislaufs ist, desto größer sind die Vorteile für Händler und Kunden.

Die Zahlungen erfolgen von einem Computer oder Smartphone aus über Apps, die online heruntergeladen werden können. Beispiele für Anbieter von geschlossenen Kreisläufen sind Paypal und Satispay. Sie bieten Konten mit **elektronischem Geld** an (> Online bezahlen von A bis Z).



Bezahlen in geschlossenen Kreisläufen, wenn Sie kein Konto beim Kreislaufbetreiber haben

Akzeptiert ein Online-Händler nur Zahlungen über einen geschlossenen Kreislauf wie Paypal, müssen Kunden in der Regel ein Konto bei dem Kreislauf-Betreiber unterhalten.

Es gibt jedoch Ausnahmen! Manchmal akzeptiert der Betreiber des geschlossenen Kreislaufs, dass Kunden mit Zahlungskarten bezahlen, die nicht mit einem Konto des Kreislaufs verbunden sind. Der Betreiber sorgt dann dafür, das Geld an den Händler weiterzuleiten. Der Kreislauf-Betreiber, nicht der Händler, erhält also die Zahlung. Bei Problemen wenden Sie sich an den Kartenherausgeber oder an die Bank, bei der Sie ein Konto haben.

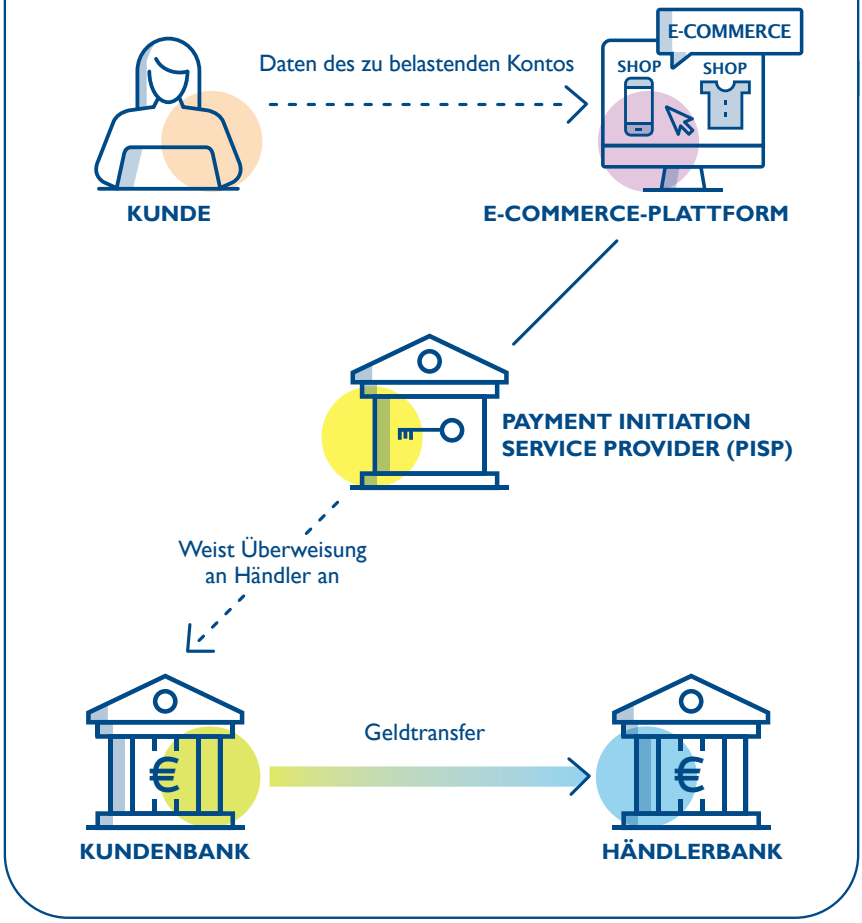
Überweisungen durch einen Zahlungsauslösedienst (PIS)

Ein PIS (*Payment Initiation Service*) ist ein Dienst, der es Ihnen ermöglicht, online per Überweisung zu bezahlen. Dabei fungiert er als Brücke zwischen der E-Commerce-Plattform und der Kundenbank. In der Praxis ermöglicht der Dienst einen autorisierten Vermittler, den so genannten PISP (*Payment Information Service Provider*), im Namen des Kunden eine Überweisung an einen Händler zu veranlassen, um Waren oder Dienstleistungen zu erwerben.

Im Vergleich zu Online-Überweisungen, bei denen die Kunden selbst den Zahlungsauftrag erteilen und sich dafür in ihr Homebanking einloggen, sind Überweisungen über PISP in die E-Commerce-Plattform integriert, was die Transaktion vereinfacht.

Damit der PISP die Zahlung einleiten kann, müssen Sie die Konto- und Zugangsdaten Ihres Online-Kontos angeben.

Zahlung **mit PISP** auf E-Commerce-Plattform



Sicherheitsvorkehrungen bei Zahlungen

Infolge der auf europäischer Ebene eingeführten Sicherheitsvorkehrungen müssen alle Kunden bei Zahlungen nun eine so genannte **starke Kundenauthentifizierung** (*Strong Customer Authentication*, SCA) verwenden (> Online-Bezahlen von A bis Z).

Dieses Verfahren stützt sich auf die Nutzung von mindestens zwei der folgenden voneinander unabhängigen Elemente:

- etwas, das nur der Kunde/die Kundin kennt (Passwort oder PIN)
- etwas, das er/sie besitzt (Token oder Smartphone)
- etwas, das ihn/sie auszeichnet (z.B. digitaler Fingerabdruck).

Ein Beispiel für eine SCA ist die Anforderung eines Passworts (Wissenselement) und eines numerischen Codes, der aus Zufallszahlen besteht und von einem Smartphone oder Token generiert wird (Besitzelement).

Normalerweise müssen die Intermediäre dieses Authentifizierungsverfahren immer anwenden, aber es gibt Ausnahmen, z.B. bei Zahlungen von Kleinbeträgen.

Bei Online-Zahlungen gibt es eine zusätzliche Kontrolle: Neben dem Kunden werden auch der Betrag der Zahlung und der Begünstigte durch ein Verfahren authentifiziert, mit dem die Bank alle Zahlungsinformationen absichert.

Zahlungsinstrumente achtsam nutzen

Die Nutzer von Zahlungsinstrumenten sind verpflichtet, ihre Instrumente (z.B. Zahlungskarten) und Zugangsdaten (Besitzercode, Passwort, PIN) sorgfältig aufzubewahren. Sie müssen den Intermediär unverzüglich benachrichtigen, wenn ihre Instrumente gestohlen werden oder verloren gehen oder wenn sie unautorisierte Belastungen ihres Kontos bemerken.

Durch die Einhaltung dieser Regeln vermeiden oder begrenzen Sie Verluste durch Diebstahl oder Betrug und es ist leichter, die gestohlenen Beträge erstattet zu bekommen.

Einige Vorsichtsmaßnahmen sind immer hilfreich:

Überprüfen Sie, ob Sie Ihr Zahlungsmittel dabeihaben

Vergewissern Sie sich regelmäßig, dass Sie Ihre Karte oder das Smartphone, auf dem Ihre Zahlungsmittel registriert sind, nicht verloren haben. Wird der Verlust oder Diebstahl eines Zahlungsinstruments nicht rechtzeitig gemeldet, kann dies zu einem Selbstbehalt oder sogar zum Verlust des Erstattungsanspruchs führen. Siehe Seite 23 für weitere Erläuterungen.

Überprüfen Sie häufig Ihre Kontobewegungen

Durch häufiges Überprüfen der Transaktionen Ihrer Karte oder Ihres Kontos werden Sie schnell auf nicht autorisierte Zahlungen aufmerksam, sodass Sie diese umgehend melden können. Es ist sinnvoll, **Alerts über SMS oder App** zu aktivieren, die Sie in Echtzeit über alle getätigten Zahlungen informieren.

Schützen Sie Ihre Zugangsdaten

Geben Sie nicht der Versuchung nach, dieselben Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) für alle Websites zu verwenden, auf denen eine Registrierung erforderlich ist, oder die "automatische Speicherung" von Passwörtern in Browsern zuzulassen. Ein solches Verhalten macht Sie anfälliger für Cyberangriffe, wie sie auf Seite 21 beschrieben werden.

Vergewissern Sie sich, dass Sie in einem sicheren Netzwerk surfen

Am besten vermeiden Sie Zahlungen, wenn Sie sich in einem öffentlichen oder offenen WLAN befinden und wenn Sie von gemeinsam genutzten Computern aus surfen oder an unsicheren Orten wie Hotels und Internetcafés.

Vergewissern Sie sich, dass Sie die IBAN korrekt eingegeben haben

Um das Fehlerrisiko zu reduzieren, ist es sinnvoll, die eingegebene IBAN vor der Bestätigung der Überweisung sorgfältig zu überprüfen. Der Intermediär haftet nicht für die fehlerhafte Ausführung von Zahlungen, wenn die vom Kunden eingegebene IBAN falsch ist.

Ein Fehler bei der Eingabe der IBAN kann dazu führen, dass die Zahlung an eine falsche Person erfolgt und nicht mehr zurückgefordert werden kann.

Bemerken Sie einen Fehler, können Sie sich trotzdem an den Intermediär wenden: Er ist verpflichtet, alle zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, um das irrtümlich überwiesene Geld zurückzuerhalten.

Betrug im Web: So schützen Sie sich

Im Falle von Betrug ist es möglich, eine Erstattung zu beantragen. Wenn Sie jedoch Opfer von allgemein bekannten oder leicht erkennbaren Betrügereien geworden sind, haben Sie möglicherweise keinen Anspruch darauf.

Die wichtigsten Betrugsmaschen im Internet zu kennen, ist der beste Weg, nicht in eine Falle zu tappen.

Phishing

Phishing ist ein Betrugsversuch per E-Mail. Dabei versuchen die Betrüger, sich vertrauliche Informationen wie Anmeldedaten, Zugangscodes oder Daten einer Zahlungskarte zu beschaffen.

In der Regel erhalten Sie eine E-Mail mit verlockenden Informationen, bekannten Logos und einem Link zu einer Webseite, die einer bekannten Website ähnelt (Ihre eigene Online-Bank, ein Kurierunternehmen, eine E-Commerce-Plattform, eine institutionelle Einrichtung). Dort werden Sie aufgefordert, vertrauliche Daten einzugeben.

In offiziellen Mitteilungen – egal ob über E-Mail, SMS oder einen Telefonanruf – fordert Ihre Bank Sie jedoch niemals auf, Anmeldedaten einzugeben, vertrauliche Informationen zu übermitteln oder einen Anhang zu öffnen.

Phishing-Varianten: Vishing und Smishing

Smishing (Kombination von ‚SMS' und ‚Phishing') ist ein Betrug per SMS. Dabei werden Sie aufgefordert, umgehend einen Link anzuklicken oder eine Telefonnummer anzurufen und vertrauliche Daten mitzuteilen, um Strafen oder die Sperrung eines Dienstes zu vermeiden.

Vishing (Kombination von ‚Voice' und ‚Phishing') ist ein Betrug per Telefon: Ein Betrüger ruft Sie an, z. B. von einer Nummer aus, die wie der Kundendienst Ihrer Bank wirkt, und versucht, Sie zur Herausgabe von persönlichen Informationen, Bankdaten oder Zugangsdaten zu bewegen.

Achtung!

Dank einer Technik, die ‚**Spoofing**' genannt wird, verschleiern Betrüger den Ursprung einer E-Mail, einer Textnachricht oder eines Anrufs. Es sieht dann so aus, als sei der Absender der Kommunikation Ihr Intermediär.

Selbst wenn der Anruf scheinbar von der gebührenfreien Nummer Ihrer Bank kommt und die SMS oder E-Mail im Ordner der offiziellen Kommunikationen Ihrer Bank erscheint, handelt es sich immer um Betrug, wenn in der Nachricht persönliche Daten abgefragt werden!

Malware

Bei Malware handelt es sich um Programme, die in anderen Dateien (Anhängen, Fotos, Videos usw.) versteckt sind und die wir selbst unbemerkt auf unseren PC oder unser Smartphone herunterladen. Diese Programme zielen darauf ab, elektronische Geräte zu beschädigen oder Unbefugten Zugang zum System zu verschaffen und vertrauliche Daten wie Bankdaten zu stehlen.

Trauen Sie der Sache nicht, wenn…

…der Ton der E-Mail ein Gefühl von Dringlichkeit erweckt, ohne Details zu nennen. Typische Beispiele sind der Ablauf eines Passworts, ein Paket im Lager, Abbuchungen oder Überweisungen auf Online-Konten, die Schließung eines Accounts;

…der Absender das Opfer nie mit Vor- und Nachnamen anspricht, sondern stattdessen allgemeine Formulierungen wie "Sehr geehrter Benutzer" oder "Sehr geehrter Kunde" verwendet;

…der Text grammatikalische Fehler aufweist oder automatisch übersetzt zu sein scheint (Phishing-E-Mails kommen auch aus dem Ausland);

…die E-Mail einen Link zu Ihrem Homebanking-Service enthält;

…auf der Website Pop-ups erscheinen (Fenster, die von selbst aufgehen);

…der Anruf von einer gebührenfreien Nummer Ihrer Bank zu kommen scheint und persönliche Daten abgefragt werden.

Ein Betrug ist sehr wahrscheinlich!

Weitere nützliche Tipps finden Sie auf dem Portal CERTFin (https://www.certfin.it/educational/).

Wie beantrage ich eine Erstattung?

Bemerken Sie eine Zahlung, die Sie nicht autorisiert haben oder die nicht den vereinbarten Betrag aufweist, können Sie von Ihrem Intermediär eine Erstattung verlangen. Im Folgenden finden Sie eine praktische Tabelle, aus der hervorgeht, an wen Sie sich je nach verwendetem Zahlungsmittel wenden müssen.

Genutztes Instrument	**Wenden Sie sich an**
Zahlungskarte	Herausgeber der Karte
Überweisung	Intermediär, bei dem Sie Ihr Konto unterhalten
Lastschrift	Intermediär, bei dem Sie Ihr Konto unterhalten
Elektronische Geldbörse (*E-Wallet*)	Herausgeber des Zahlungsinstruments, das in der E-Wallet gespeichert ist
Überweisung in geschlossenem Kreislauf	Intermediär, der den Kreislauf betreibt
Überweisung durch Zahlungsauslösedienst (PIS)	Intermediär, bei dem Sie das Konto unterhalten

Die Transaktion muss so schnell wie möglich angefochten werden, spätestens jedoch **13 Monate** nach dem Datum der Zahlung. Das ist im Vertrag mit der Bank festgelegt. Auch wenn für die Erstattung 13 Monate zur Verfügung stehen, müssen Sie der Bank den Diebstahl, den Verlust oder die nicht autorisierte Transaktion melden, sobald Sie davon Kenntnis erlangen.

Eine zeitnahe Benachrichtigung verhindert weitere Betrügereien und beweist Ihre Sorgfalt.

Haben Sie sorgfältig gehandelt und die vertraglichen Regeln befolgt, haben Sie Anspruch auf Rückerstattung der gestohlenen Beträge. Bei Zahlungen, die vor der Anzeige des Diebstahls oder Verlusts erfolgt sind, wird jedoch ein Selbstbehalt von 50€ abgezogen.

Bei Diebstahl oder Verlust des Zahlungsinstruments kann eine verspätete Meldung in schwerwiegenden Fällen dazu führen, dass Sie keinen Anspruch auf Erstattung haben.

Sobald der Intermediär die Beanstandung der Transaktion erhalten hat, muss er Ihnen den Betrag innerhalb von höchstens einem Tag erstatten. Er kann die Erstattung jedoch wieder zurückfordern, wenn er feststellt, dass Sie keinen Anspruch darauf hatten.

Erfolgt der Zahlungsvorgang ohne **starke Kundenauthentifizierung (SCA)** (siehe Kasten auf S. 18) werden Sie immer entschädigt, außer wenn Ihnen Betrug nachgewiesen werden kann.

Ein Sonderfall: die Lastschrift

Wird der Zahlungsvorgang auf Initiative des Begünstigten ausgelöst, gilt ein erweiterter Schutz: Auch bei genehmigten Zahlungen ist es möglich, innerhalb von **8 Wochen** eine Erstattung zu beantragen, wenn der Betrag nicht im Voraus festgelegt wurde.

Der *Chargeback*: ein besonderer Schutz

Zusätzlich zu den gesetzlich vorgesehenen Schutzvorrichtungen können Kunden von Zahlungskarten in den Genuss eines zusätzlichen Schutzes kommen, wenn das Karten-Netzwerk dies vorsieht: Beim *Chargeback* können Sie die Erstattung einer Zahlung auch dann verlangen, wenn es Streit um die Leistung des Verkäufers gibt (z. B. bei Nichtlieferung oder Produktmängeln).

Der *Chargeback* ist ein vertraglich festgelegter Schutz und nicht mit den im vorhergehenden Absatz beschriebenen Rechtsbehelfen bei nicht autorisierten Zahlungen zu verwechseln: Die Bedingungen und Fristen sind in diesem Fall nicht gesetzlich, sondern in den Regeln des Zahlungsnetzwerks festgelegt.

Fragen? Beschwerden? Das können Sie tun!

Zur Klärung von Fragen oder für sonstige Informationen können Sie sich an das *Callcenter* des Intermediärs wenden. Aufschluss dazu gibt die Tabelle auf Seite 23. Nützliche Kontakte finden Sie außerdem am Ende dieses Leitfadens.

Eine schriftliche Beschwerde können Sie bei dem Intermediär abgeben oder ihm per Einschreiben oder E-Mail zukommen lassen. Informationen, wie Beschwerden einzureichen sind, finden sich in der Regel auf der Website des Intermediärs.

Die Beschwerdestelle des Intermediärs muss binnen 15 Arbeitstagen antworten. Ist sie nicht dazu in der Lage, muss sie Ihnen in jedem Fall die Gründe für die Verzögerung mitteilen und eine Frist angeben, binnen der Sie eine endgültige Antwort erwarten können (in keinem Fall mehr als 35 Arbeitstage).

Sind Sie nicht zufrieden oder haben Sie keine Antwort erhalten, können Sie beim Banken-Schiedsrichter ABF (Arbitro Bancario Finanziario) Einspruch erheben.

Der ABF ist ein System zur Beilegung von Streitigkeiten und eine einfache, schnelle und kostengünstige Alternative zu einem Gerichtsverfahren. Das Verfahren wird in schriftlicher Form durchgeführt, auch online. Sie benötigen dazu keinen Anwalt.

Weitere Informationen finden Sie auf der ABF-Website (https://www.arbitrobancariofinanziario.it/). Dort sind, nach Beschwerdegegenstand geordnet, auch die Entscheidungen des Schiedsrichters sowie die Berichte über die Tätigkeit des ABF veröffentlicht.

Möchten Sie ein unregelmäßiges oder unangemessenes Verhalten einer Bank oder eines anderen Finanzunternehmens melden, können Sie auch – ebenfalls kostenlos und ohne die Hilfe eines Anwalts – eine Beschwerde bei der Banca d'Italia einreichen.

Für die Banca d'Italia sind solche Beschwerden eine Informationsquelle für die Ausübung ihrer Aufsichtstätigkeit. In das Vertragsverhältnis zwischen Intermediär und Kunde eingreifen kann die Banca d'Italia jedoch nicht.

Beschwerden können auch online (https://servizionline.bancaditalia.it/) eingereicht werden. Informationen finden Sie auf der Website der Banca d'Italia: https://www. bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti/index.html.

Online bezahlen von A bis Z

> Anbieter von Zahlungsdiensten

Banken, Poste Italiane, E-Geld-Institute und Zahlungsinstitute. Die Alben mit den in Italien zugelassenen Zahlungsdienstleistern finden Sie auf der Webseite der Banca d'Italia.

> Bank

Intermediär, der Spargelder einsammelt, Kredite vergibt und Zahlungsdienste anbietet.

> Debitkarte

Karte für Zahlungen oder Geldabhebungen, bei der die Abbuchung vom Konto umgehend erfolgt.

> Elektronische Geldbörse (E-Wallet)

Behälter, der Zahlungsinstrumente auf einem Computer oder Smartphone speichert.

> Elektronisches Geld

Geldwert, der elektronisch auf Prepaid-Karten oder E-Geld-Konten gespeichert ist und mit dem Zahlungen durchgeführt werden können. Elektronisches Geld kann von Banken, Poste Italiane und E-Geld-Instituten (IMEL) ausgegeben werden.

> Geschlossener Kreislauf

Zahlungssystem für die Übertragung von Geld zwischen Kunden desselben Intermediärs, der das System auch betreibt.

> Girokonto

Bei einer Bank eröffnetes Konto zum Sammeln von Spargeldern und zur Durchführung von Zahlungen.

> Homebanking (oder Internetbanking)

Dienst, mit dem die Kunden einer Bank Transaktionen durchführen können, indem sie sich aus der Ferne mit ihrem Konto verbinden. Der Zugang zu den Diensten erfolgt über persönliche Zugangscodes.

> IBAN (International Bank Account Number)

Alphanumerischer Code, der ein Giro- oder Zahlungskonto zweifelsfrei ausweist. In Italien besteht er aus 27 Zeichen.

> Institut für elektronisches Geld (Istituto di moneta elettronica - IMEL)

Intermediär, der wie die Banken und die Italienische Post elektronisches Geld herausgeben darf. Kann auch andere Zahlungsdienste anbieten.

> Kartenherausgeber (*Issuer*)

Intermediär, der eine Zahlungskarte herausgibt. Muss nicht die Bank sein, bei der Sie ein Konto unterhalten.

> Kreditkarte

Karte für Zahlungen oder Geldabhebungen, bei der die Abbuchung vom Konto verzögert erfolgt.

> Lastschrift

Zahlung, bei welcher der Zahlungsempfänger nach vorheriger Ermächtigung durch den Zahlenden die Abbuchung einer Summe vom Konto des Zahlenden beantragt.

> Nicht autorisierte Transaktion

Transaktion, die ohne Zustimmung des Eigentümers des Zahlungsinstruments erfolgt.

> POS (Point of Sale)

Echtes oder virtuelles Gerät, das in Geschäften oder auf Websiten für den elektronischen Handel verwendet wird und Zahlungen mit Kredit-, Debit- und Prepaid-Karten ermöglicht.

> Postbank-Konto

Konto der Italienischen Post zum Sammeln von Spargeldern und zur Durchführung von Zahlungen.

> Prepaid-Karte

Nicht unbedingt mit einem Konto verbundene Zahlungskarte, und auf die eine Geldsumme aufgeladen wurde (elektronisches Geld).

> Starke Kundenauthentifizierung (Strong Customer Authentication - SCA)

Verfahren, das sich auf die Nutzung von mindestens zwei Sicherheitsfaktoren stützt, um den Zugang zu einem Online-Zahlungskonto zu erhalten oder Zahlungen online per Überweisung oder Zahlungskarte durchzuführen.

> Überweisung

Zahlung, mit der eine Geldsumme von einem Konto auf ein anderes Konto übertragen wird.

> Zahlungsauslösedienst (PISP - Payment Initiation Service Provider)

Dienst, der von einem spezialisierten Zahlungsinstitut angeboten wird und es erlaubt, auf einer elektronischen Handelsplattform eine Zahlungsanweisung per Überweisung durchzuführen.

> Zahlungsinstitut

Intermediär, der Zahlungsdienste anbieten darf.

> Zahlungskartennetzwerk

Korpus von Regeln und Verfahren, mit denen Zahlungen per Zahlungskarte erfolgen.

> Zahlungskonto

Bei einem Intermediär eröffnetes Konto zur Durchführung von Zahlungen. Anders als das Girokonto kann es auch bei Akteuren eröffnet werden, die keine Bank sind, z.B. bei Instituten für elektronisches Geld und Zahlungsinstitute.

> Zahlungsvermittler (*Acquirer*)

Intermediär, der einen Händler mit einem Zahlungskartennetzwerk verbindet und ihm erlaubt, Zahlungen über einen POS entgegenzunehmen.

Notizen

Notizen

Notizen

Notizen

Privatkunden und Familien
Grüne Nummer **800.57.57.57**
and **+39 02 33408973**
Sind Sie noch nicht Kunde?
Grüne Nummer **800.32.32.85**

Business Kunden
Internet Bank
Nummer **848.88.00.88**
Im Ausland **+39 02 33408967**

Corporate Internet Bank
Nummer **848.690.300**
Im Ausland **+39 045 8064628**
Sind Sie noch nicht Kunde?
Grüne Nummer **800.88.11.77**

Corporate Kunden
UniWeb
Nummer **199.100.952**
Im Ausland **+39 045 8064628**

Unico Online
Nummer **199.240.003**

Private Banking Kunden
Grüne Nummer **800.710.710**
Im Ausland **+39 02 33408963**

Zur Beilegung von Streitfällen im Bankenbereich hat der Kunde die Möglichkeit, eine schriftliche Beschwerde wie folgt einzureichen:

UniCredit S.p.A. Customer Satisfaction & Claims Italy
Via Del Lavoro 42 40127 Bologna
Nummer: +39 051.6407285 **Fax:** +39 051.6407229
Email: **Reclami@unicredit.eu**
Email PEC: Reclami@PEC.UniCredit.eu

Sede Sociale e Direzione Generale: Piazza Gae Aulenti, 3 - Tower A - 20154 Milano.
Capitale Sociale 21.453.835.025,48 € interamente versato
Banca iscritta all'Albo delle Banche e Capogruppo del Gruppo Bancario UniCredit
Albo dei Gruppi Bancari: cod. 2008.1
Cod. ABI 02008.1
Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi, Codice Fiscale e P. IVA n° 00348170101 Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia.

Die Banca d'Italia ist die Zentralbank der Italienischen Republik

Zu ihren Zielen gehört es,

– für die Transparenz von Banken- und Finanzdiensten zu sorgen
– die Finanzkenntnisse der Bürger zu verbessern
– ihnen zu helfen, die gängigsten Produkte zu verstehen und bewusste Entscheidungen zu treffen.

Die Leitfäden *In einfachen Worten* sind ein Ausdruck dieses Engagements.

www.bancaditalia.it

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Dieser Leitfaden wurde im Mai 2021 aktualisiert