

Die Freiheit brauchen wir!

Kreditkartenzahlung am Telefon

In Ländern wie den USA oder Kanada ist die Kreditkarte seit Jahren gängiges Zahlungsmittel, selbst für kleinste Beträge. In Deutschland kämpft sie sich immer noch mühsam hinter Bargeld und EC-Karte hervor. Kaum einer traut sich, zwei Liter Milch und ein Brot im Supermarkt damit zu bezahlen. Schon gar nicht geben die Deutschen ihre Kreditkartendaten gerne preis – weder im Internet noch am Telefon. Umso mehr überrascht „die Tatsache, dass die Möglichkeit per Kreditkarte zu bezahlen, ein Zeichen für die Seriosität des Händlers ist“, wie Frank Wagner, Chief Compliance Officer bei walter services, die eigenen Erfahrungen schildert. Das klingt nach Aufbruch – so, als ob Geldautomaten und Bankenschalter doch bald ausgedient haben könnten. Ergänzt wird der Vormarsch der virtuellen Bezahlmethoden durch Dienste wie PayPal¹ und – hoffentlich auch bald in Deutschland – Apple Pay². Und: Die letzte Bastion, nämlich „das Kleingeld für den Bus“, ist auch längst weg: Handytickets machen es möglich, immer und überall auf Knopfdruck ein Ticket als QR-Code zu generieren, welches am Monatsende abgerechnet wird – bargeldlos natürlich. Was dieser Trend für BPO³-Dienstleister und deren Prozesse zukünftig bedeutet, das fragen wir Frank Wagner von walter services. Der Dienstleister ist seit August dieses Jahres nach dem „Payment Card Industry Data Security Standard“ (PCI-DSS) zertifiziert und hat somit einen wichtigen Schritt getan, um den Kunden seiner Auftraggeber die Kreditkartenzahlung am Telefon anzubieten.

1: Betreiber eines Online-Bezahlsystems, der es ermöglicht, vor allem online gekaufte Artikel und Dienstleistungen nur durch Eingabe einer E-Mail-Adresse und eines Passwortes zu bezahlen. Ähnlich dem Zahlen mit einer Kreditkarte wird der verbuchte Betrag anschließend vom eigentlichen Bankkonto des Kunden durch PayPal eingezogen.

2: Bezahlssystem für iPhone-Nutzer, das es ermöglicht, mit der Kreditkarte zu zahlen, ohne die Kreditkartendaten preiszugeben, indem das Smartphone als Mittler für die Übertragung der Zahlungsdaten fungiert.

3: Engl. Abkürzung: Business Process Outsourcing: Auslagerung ganzer Geschäftsprozesse an externe Dienstleister.

SQUT: Welche Callcenter-Dienstleister können sich überhaupt in Sachen Billing für ihre Auftraggeber engagieren und welche Zertifizierungen sind notwendig und sinnvoll?

F. Wagner: Es ist wohl weniger eine Frage des Engagements, denn grundsätzlich hat nahezu jeder Dienstleister die Möglichkeit, sich in diesem Bereich zu engagieren – natürlich Kompetenz und Performance vorausgesetzt. Betrachtet man aktuelle Marktstudien zum Thema, so rückt eine ganz andere Frage zunehmend in den Vordergrund: Die Frage der IT-Sicherheit in Bezug auf Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit.

Immer mehr Menschen sind besorgt, dass ihre personenbezogenen Daten missbraucht werden, insbesondere im Online-Bereich. Ende 2014 sorgten sich beispielsweise 58 Prozent der Onliner vor dem Missbrauch ihrer Daten. Diese Sorge führt bei immer mehr Menschen zu entsprechenden Verhaltensänderungen, so zum Beispiel zum Verzicht auf Online-Shopping oder Online-Banking. Allein Ende 2014 gaben bereits 24 Prozent der Onliner den Verzicht auf Online-Shopping an und 29 Prozent den auf Online-Banking, gegenüber 2011 mit steigender Tendenz – eine besorgniserregende Entwicklung nicht nur für Unternehmen mit Geschäftsmodellen im Online-Bereich.

Im Kern ist es eine Frage des Vertrauens – Vertrauen in die Zuverlässigkeit und Sicherheit eines Anbieters und seiner Prozesse. Daher kommen aus unserer Sicht für Dienstleister aktuell drei Dinge zum Tragen: Erstens, der Einsatz und die Gewährleistung modernster

IT-Sicherheitsstandards zum Schutz vor Cyberkriminalität. Zweitens, Rechtssicherheit bzw. die Sicherstellung der aktuellen Datenschutz- und Datensicherheitsbestimmungen – vor dem Hintergrund des aktuellen EuGH-Urteils zum Safe Harbor-Abkommen kommt diesem Punkt nun eine besondere Bedeutung zu. Und drittens, die Erfüllung von vorgegebenen Industriestandards, wie zum Beispiel dem PCI-DSS für den Zahlungsverkehr mit Kreditkarten.

„EINE FRAGE
DES VERTRAUENS“

SQUT: Was sagt speziell der PCI-DSS über ein zertifiziertes Unternehmen aus?

F. Wagner: Kurz zusammengefasst sagt er aus, dass dieses Unternehmen die Datenschutz- und Datensicherheitsstandards des PCI Standards Council erfüllt und dies auch regelmäßig überprüft wird, sodass man als Kunde diesem Unternehmen die für den Zahlungsverkehr notwendigen Zahlungs- und Kontodaten anvertrauen kann.

Für Unternehmen, die ihren Kunden die Option der Kreditkartenzahlung bieten oder bieten wollen, ist eine PCI-DSS-Zertifizierung zwingend erforderlich. Für den Fall, dass das Billing über einen Dienstleister ausgeführt wird, so ist dieser dazu verpflichtet. Grundlage der Zertifizierung ist eine aufwändige Prüfung des Unternehmens, welche sich in Abhängigkeit vom Transaktionsvolumen in verschiedene Levels gliedert. Regelmäßige Kontrollen sorgen anschließend für Nachhaltigkeit in der Einhaltung des Standards.

Beim Zahlungsverfahren mit Kreditkarte läuft ohne das



PCI-DSS-Zertifikat heute gar nichts mehr. Ein Grund dafür ist sicherlich, dass die weltweit wichtigsten Kreditkartenorganisationen, wie Mastercard, American Express und Visa, die Gründer des Council sind.

SQUT: Laut der „EHI Online-Payment-Studie 2013“ zahlen mittlerweile schon 20,5 Prozent der Kunden ihre Einkäufe mit ihrer Kreditkarte. Das ist auf den gesamten Handel bezogen. Wie viel davon fällt tatsächlich auf Telesales ab?

F. Wagner: Ich bin mir nicht sicher, ob eine solche Zahl für den deutschen Markt jemals erhoben wurde – zumindest ist sie mir nicht bekannt. Für den Online-Handel ermittelte eine Befragung im April dieses Jahres einen Anteil von etwa 29 Prozent. Ich denke aber, dass eine solche Statuszahl eindimensional ist, da sie nicht die Entwicklung mit in die Betrachtung einbezieht. Und gerade in diesem Punkt ergibt sich bei der Kreditkarte als Zahlungsmittel ein sehr dynamisches Bild. Allein in Deutschland lag 2014 die Anzahl der ausgegebenen Kreditkarten bei rund 31 Millionen, die Anzahl der Transaktionen bei rund 750 Millionen und der getätigte Umsatz bei rund 95 Milliarden Euro. Im Vergleich dazu: 2010 lagen die Anzahl der ausgegebenen Kreditkarten gerade mal bei etwa 25 Millionen und der Umsatz bei 43,5 Milliarden Euro. Diese Entwicklungsdynamik unterstreicht die heutige und wohl auch zunehmende Bedeutung der Kreditkarte im Zahlungsverkehr.

SQUT: Welche Rolle spielen Kreditkarten im Vergleich zu anderen virtuellen Bezahlmethoden wie PayPal oder ClickandBuy?

F. Wagner: Auch wenn die Kreditkarte im Vergleich zu PayPal oder dem Lastschriftverfahren nicht an erster Stelle steht, so zählt sie heute dennoch zu den führenden Zahlungswegen im Online-Handel. Und, wie gesagt, es ist sehr wahrscheinlich, dass sie auch in Zukunft noch weiter an Gewicht zunehmen wird.

SQUT: Welchen Investitionen steht ein BPO-Dienstleister, also ein modernes Callcenter, gegenüber, um Themen wie Schutz kritischer Daten, sichere Bezahlmethoden und Dokumentation personenbezogener Daten im Sinne aller zu realisieren?

F. Wagner: Naja, die Themen Datenschutz und Datensicherheit und die damit in Zusammenhang stehenden gesetzlichen Bestimmungen sind ja nicht wirklich neu und einzuhalten waren sie ja auch schon gestern. Von daher müssten Schutz und Sicherheit eigentlich bei jedem

Dienstleister Deutschlands gewährleistet sein. Soweit die Theorie. In der Realität ist es um Schutz und Sicherheit leider nicht immer gut bestellt. So stieg beispielsweise die Cyberkriminalitätsrate – mit kleineren Unterbrechungen – unaufhaltsam an: Von bundesweit rund 10.000 polizeilich erfassten Fällen im Jahr 2000 auf rund 50.000 Fälle im Jahr 2014. Auch die Anzahl der Datensatzverluste gibt Anlass zur Sorge – allein 2014 gingen weltweit 2,1 Mrd. Datensätze verloren. Von daher gibt es hier und da, unabhängig von der Schadensursache, doch noch einiges an der Sicherheitslage zu optimieren.

Es ist aber nicht ganz einfach, die einzelnen Investitionsobjekte zu benennen und zu konkretisieren, da vieles beispielsweise von der Architektur und dem aktuellen Zustand der bestehenden IT-Infrastruktur im Unternehmen abhängt. Bei walter services genießt das Thema Sicherheit einen sehr hohen Stellenwert, sodass wir uns im vergangenen Jahr dazu entschlossen haben, eine vollständig neue und moderne IT-Infrastruktur über alle Standorte hin-

weg zu installieren und diese zeitgleich mit den absolut modernsten Sicherheitsstandards zu versehen. Selbstverständlich werden diese Standards sukzessive weiterentwickelt und immer dem neuesten Stand der Technik angepasst. Darüber hinaus wurde bei walter services eigens ein Compliance Management, mit mir als Chief Compliance Officer, installiert. Eine zentrale Aufgabe meines

„UM SCHUTZ UND SICHERHEIT LEIDER NICHT IMMER GUT BESTELLT“

Bereichs ist die Sicherstellung von Datenschutz und Datensicherheit innerhalb des Unternehmens und auf allen Ebenen. Unser Beitritt zur „Allianz für Cyber-Sicherheit“ des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik und der damit verbundene Wissens- und Erfahrungstransfer runden das Bild ab.

SQUT: Welche rechtlichen Hürden gibt es und welche Rolle spielen dabei Kreditkarten und deren Kreditinstitute?

F. Wagner: Als einer der größten Customer Services-Anbieter Deutschlands gehört der Umgang mit personenbezogenen Daten für uns zum Tagesgeschäft und damit auch die Gewährleistung der Sicherheit und der Schutz dieser Daten. Unsere Auftraggeber und ihre Kunden vertrauen darauf, dass wir ihren Daten diese Sicherheit und diesen Schutz bieten. Von daher sehen wir hier absolut keine rechtlichen Hürden, sondern vielmehr eine gute Orientierung und einen guten Maßstab, den es zu übertreffen gilt. Bei dem etwa im Versand- und Online-Handel weit verbreiteten Angebot, den Rechnungsbetrag mit der Kreditkarte zu begleichen, sind die Anforderungen des PCI Standards Council zu erfüllen. Dieses aus einer

Selbstregulierung der Kreditkartenunternehmen hervorgegangene Regelwerk stellt den weltweiten Standard für die Nutzung der Kreditkarte als Zahlungsmittel dar.

SQUT: Kreditkartennummer, PINs, Passwörter – wie ist die momentane Akzeptanz der Kunden gegenüber der Weitergabe solcher Daten bzw. ist diese überhaupt notwendig?

F. Wagner: Selbst wenn man bei der Beantwortung der Frage den rechtlichen Sachverhalt außen vor ließe, so bleibt die Frage, ob man ein gewünschtes Verhalten auch ohne Akzeptanz erzielen kann. Auf freiwilliger Basis, sicherlich nein.

Um die Akzeptanz selbst ist es derzeit nicht zum Besten bestellt. Wie ich eingangs bereits erwähnte, weisen viele Marktstudien darauf hin, dass die Sorge vor Missbrauch dominiert, das Vertrauen gesunken ist und am Ende bei einigen Studienteilnehmern zu Verhaltensänderungen geführt hat. Es gilt also für uns alle, dieses Vertrauen zurückzugewinnen.

SQUT: Wie funktioniert also der Verkauf am Telefon in Zukunft? Kann der angerufene Kunde einen PIN eingeben, den der Agent durchgibt und damit eine Transaktion auslösen?

F. Wagner: Hier gibt es zahlreiche technische und organisatorische Möglichkeiten. Aber welcher Weg auch immer das Rennen machen wird: Entscheiden wird letztlich der Kunde. Sein Vertrauen in die Zuverlässigkeit und Sicherheit des Zahlungswegs und sein Vertrauen in die Unternehmen sowie den mit ihnen verbundenen Dienstleistern wird darüber entscheiden. Das ist das eherne Gesetz des Marktes. Und das ist auch gut so.

Eine Kernfrage stellt sich bei all diesen Themen: Ist die klassische Währung und der klassische Weg, Geld von A nach B zu transferieren, überhaupt noch zukunftssicher? Wie lange brauchen wir noch Geldtransporte mit gepanzerten Fahrzeugen und bewaffneten Fahrern? Das ist ein Thema, das wir an dieser Stelle in einem Jahr noch einmal diskutieren werden. ■



Frank Wagner

Frank Wagner ist Chief Compliance Officer und Datenschutzbeauftragter bei walter services