

## **Fragen und Antworten der Volksbanken und Raiffeisenbanken zum Thema Akzeptanz von Chipkarten:**

*Stand: 7. Januar 2010*

### **Was ist passiert?**

In den ersten Tagen des Jahres 2010 ist es stellenweise zu Problemen beim Einsatz von girocard-Karten (ec-Karten) und Kreditkarten der deutschen Kreditwirtschaft im In- und Ausland an Geldautomaten und Händlerterminals (Point-of-Sale) gekommen. An den Geräten werden die Transaktionen mit fehlerhaften Karten mit dem Hinweis auf einen „Kartenlesefehler“ abgelehnt, sofern die Kartendaten über die Chiptechnologie verarbeitet werden. Grund für die Akzeptanzprobleme ist ein Programmierfehler bei den Chips auf bestimmten Karten. Eine durch Lieferanten programmierte Software der betroffenen Karten ist nicht in der Lage, die neue Jahreszahl 2010 korrekt zu verarbeiten. Die Akzeptanz der betroffenen girocard-Karten im Inland konnte bereits weitgehend wieder hergestellt werden. Seit dem Abend des 4. Januar 2010 funktionierten girocard-Karten wieder an allen deutschen Geldautomaten. Auch der größte Teil der Händler-Terminals im Inland kann die betroffenen girocard-Karten bereits wieder fehlerfrei verarbeiten. Die Akzeptanz wird hier zügig aufgestockt. Voraussichtlich werden die mit fehlerhaftem Chip versehenen ec-Karten spätestens bis Montag 11. Januar 2010 auch an den Händlerterminals wieder vollständig einsetzbar sein.

### **Wie sieht es bei den Volksbanken und Raiffeisenbanken aus? Welche Karten sind dort betroffen?**

Ihre Kreditkarten können die Kunden von Volksbanken und Raiffeisenbanken weiterhin ohne jegliche Einschränkungen nutzen; sie sind vom Chip-Vorfall nicht berührt. Bei den meisten Volksbanken Raiffeisenbanken funktionieren auch alle VR-BankCards völlig problemlos. Bei Kunden von bestimmten Volksbanken und Raiffeisenbanken waren bzw. sind ausschließlich stellenweise VR-BankCards betroffen – hier aber nur diejenigen Karten, die einen EMV-Chip eines bestimmten Produktionstyps tragen. Die Mehrzahl der im Umlauf befindlichen Karten sind von dem Akzeptanzproblem jedoch nicht betroffen.

### **Was funktioniert beim Bezahlen mit der VR-BankCard im Handel, was funktioniert nicht?**

Ein großer Teil der Händler-Terminals (POS-Terminals) im Inland kann die betroffenen VR-BankCard-Karten bereits heute fehlerfrei verarbeiten. Die deutsche Kreditwirtschaft arbeitet weiter mit Hochdruck an der Funktionstüchtigkeit aller Karten an allen POS-Terminals. So wird die vollständige Akzeptanz der betroffenen VR-BankCard-Karten an Bezahlterminals des Handels im Inland in den kommenden Tagen schrittweise durch eine neue Konfiguration der Terminals wiederhergestellt werden. Das Bezahlen mit der Kreditkarte funktioniert bei Kunden der Volksbanken und Raiffeisenbanken davon unberührt weiterhin ohne jegliche Einschränkungen.

### **Welche alternativen Möglichkeiten haben Kunden der Volksbanken und Raiffeisenbanken, wenn ihre VR-BankCard nicht funktioniert?**

Kunden von Volksbanken und Raiffeisenbanken können auf ihre Kreditkarte ausweichen, also damit am Geldautomaten oder am Bankschalter Geld abheben sowie im Handel bezahlen. In Notfällen wird Kunden, die sich bereits im Ausland befinden und dringend Bargeld benötigen, empfohlen mit ihrer Hausbank Kontakt aufzunehmen und eine Eilüberweisung zu veranlassen. Betroffene Kunden, die planen ins Ausland zu reisen und nicht über eine Kreditkarte verfügen, sollten sich an Ihren Berater wenden!

### **Hat das aktuelle Chip-Problem irgendwelche Auswirkungen auf die Sicherheit meiner Karte?**

Nein, ein Sicherheitsrisiko bestand zu keinem Zeitpunkt! Beim vorliegenden Chip-Problem handelt es sich ausschließlich um einen Programmierfehler des Herstellers, wodurch der Jahreswechsel auf 2010 nicht korrekt erkannt wurde.

### **Woran kann ich erkennen, ob meine VR-BankCard funktioniert?**

Betroffen sind Zahlungskarten, bei denen Chipprogrammierungen eines bestimmten Anbieters verwendet wurden. Bei Genossenschaftsbanken reduziert sich das Problem ausschließlich auf ec-Karten (VR-BankCards); Kreditkarten von Volksbanken und Raiffeisenbanken sind – obwohl sie einen Chip tragen – davon nicht berührt und funktionieren reibungslos. Optisch lässt es sich nicht erkennen ob die ec-Karte einen fehlerhaften Chip enthält, daher empfiehlt es sich, dies bei der betreffenden Bank zu erfragen.

### **Was tut die deutsche Kreditwirtschaft, um das Problem weiter zu beheben?**

Die deutsche Kreditwirtschaft arbeitet weiter mit Hochdruck an der vollen Funktionstüchtigkeit aller Karten und versucht, einen Kartenaustausch zu vermeiden. Derzeit wird geprüft, ob eine Neukonfiguration der von einem Programmierfehler betroffenen Chips möglich ist. Die Voraussetzungen für ein solches Softwareupdate müssen allerdings noch geschaffen werden. Zur Behebung eventueller Probleme beim Einsatz von Karten im Ausland arbeitet die deutsche Kreditwirtschaft eng mit den zuständigen, internationalen Zahlungssystemen zusammen. Das Auftreten des Fehlers im Ausland hängt von den dort eingesetzten Terminals ab.

Die deutschen Banken und Sparkassen veranlassen alles Notwendige, um die durch die fehlerhafte Chipsoftware verursachten Akzeptanzprobleme zu begrenzen und so schnell wie möglich wieder einen reibungslosen Betrieb der Kartenzahlungssysteme zu gewährleisten.

### **Wenn ich eine schadhafte Karte besitze, was mache ich damit; muss sie ausgetauscht werden?**

Zurzeit wird geprüft, wie die volle Funktionsfähigkeit der betreffenden VR-BankCard-Karten wieder hergestellt werden kann. Falls die Karte ausgetauscht werden muss, informieren wir die betroffenen Kunden.