

FAQ für Privatkunden zum mobilen Bezahlen.

Version 2; Stand 04. 2018



Inhalt

1 Nutzungsvoraussetzungen	3
1.1 Wie kann ich die App „Mobiles Bezahlen“ nutzen?	3
1.2 Welche Voraussetzungen gelten, damit ich die App „Mobiles Bezahlen“ nutzen kann?.....	3
2 Bezahl-App	3
2.1 Wie installiere ich die App „Mobiles Bezahlen“?	3
2.2 Wie digitalisiere ich meine Karte/n?	3
2.3 Welche individuellen Einstellungen kann ich in der App vornehmen?.....	3
2.4 Kann ich die App auch mit meinem iPhone nutzen?.....	4
3 Bezahlvorgang	4
3.1 Wie bezahle ich kontaktlos?	4
3.2 In welchem Modus muss das Smartphone sein, damit ich bezahlen kann?	4
3.3 Mit welchen Karten kann ich mobil bezahlen?	4
3.4 Wie oft kann ich ohne Internetverbindung mit meinem Smartphone bezahlen?	4
3.5 Welche Sicherheitsstandards gelten für das mobile Bezahlen?	4
3.6 Ist eine Doppelbuchung möglich?.....	5
3.7 Welche Daten werden beim Bezahlvorgang übermittelt?	5
3.8 Ist eine Abbuchung im Vorbeigehen am Kassen-Terminal möglich?	5
3.9 Wie erfolgt die Abrechnung meiner mobilen Bezahlung (Bon, Abrechnungsauszug)?	5
4 Fragen & Kontakt	5
4.1 Wohin kann ich mich bei weiteren Fragen wenden?	5

1 Nutzungsvoraussetzungen

1.1 Wie kann ich die App „Mobiles Bezahlen“ nutzen?

Das Angebot zum mobilen Bezahlen mit der Sparkasse richtet sich an Privatkunden ab 18 Jahren, die am Online-Banking teilnehmen.

1.2 Welche Voraussetzungen gelten, damit ich die App „Mobiles Bezahlen“ nutzen kann?

- Online-Banking-Vertrag
- Sparkassen-Card (girocard) und/oder Sparkassen-Kreditkarte (Mastercard) muss digitalisiert sein
- Android-Betriebssystem ab 4.4
- NFC-Funktion ist auf dem Android-Smartphone aktiviert
- Kassen-Terminal akzeptiert Kontaktlos-Zahlung mit der Sparkassen-Card (girocard) und/oder der Sparkassen-Kreditkarte (Mastercard)

2 Bezahl-App

2.1 Wie installiere ich die App „Mobiles Bezahlen“?



Die App „Mobiles Bezahlen“ können Sie aus dem Google Play Store herunterladen und auf Ihrem Smartphone mit Betriebssystem Android installieren.

2.2 Wie digitalisiere ich meine Karte/n?

Nach dem Starten der App „Mobiles Bezahlen“ ist die einmalige Eingabe der Bankleitzahl erforderlich, um eine eindeutige Zuordnung zum Institut gewährleisten zu können. Die Kartendigitalisierung kann nun erfolgen.

1. Um Ihre Karte(n) digitalisiert hinzuzufügen, ist die Eingabe Ihrer persönlichen Online-Banking-Zugangsdaten notwendig.
2. Ihre digitalisierbaren Karten werden Ihnen in der App angezeigt. Wählen Sie die zu digitalisierende Karte aus und bestätigen Sie die Nutzungsvoraussetzungen und Hinweise zum mobilen Bezahlen.
3. Bestätigen können Sie Ihre Auswahl mittels TAN-Eingabe. Unmittelbar danach wird die digitalisierte Karte in der App für Sie bereitgestellt und Sie können damit bezahlen.

2.3 Welche individuellen Einstellungen kann ich in der App vornehmen?

Sie können selbst festlegen, ob zusätzliche Einstellungen beim Bezahlen mit der App berücksichtigt werden sollen.

Mögliche, individuelle Einstellungen:

- Das Display des Android-Smartphones muss vor dem Bezahlen entsperrt werden, um eine Zahlung auszulösen. Dies geschieht über Ihren normalen Entsperrvorgang, z. B. über Smartphone-PIN oder -Passwort, Fingerprint, Swipe etc.
- Die App „Mobiles Bezahlen“ muss vor dem Bezahlen gestartet und aufgerufen sein.
- Die App „Mobiles Bezahlen“ kann als Standard-Bezahl-App festgelegt werden.
- Die digitalisierte(n) Karte(n) kann/können temporär deaktiviert werden.
- Eine digitalisierte Karte kann als Standardkarte festgelegt werden.

2.4 Kann ich die App auch mit meinem iPhone nutzen?

Nein, das ist aktuell nicht möglich.

Eventuelle diesbezügliche Aktivitäten werden Ihnen von Ihrer Sparkasse entsprechend kommuniziert.

3 Bezahlvorgang

3.1 Wie bezahle ich kontaktlos?



Für Sie ändert sich lediglich das „Trägermedium“: Statt mit der physischen Karte kontaktlos zu bezahlen, nutzen Sie bei der mobilen Zahlungsmethode das Smartphone zum Bezahlen.

1. In der Regel muss lediglich das Display Ihres Smartphones zum Bezahlen aktiviert sein.
2. Halten Sie das Smartphone im Abstand von wenigen Zentimetern an das Terminal und warten Sie ein kurzes akustisches oder optisches Bestätigungssignal ab – fertig!
3. Transaktionen bis 25 Euro verlangen in der Regel keine PIN-Eingabe. Bei Beträgen ab 25 Euro bestätigen Sie Ihre Zahlung mit der Eingabe Ihrer bekannten Karten-PIN am Kassenterminal. Das Kassenterminal zeigt die angestoßene Zahlung an.

Hinweis: Das NFC-Symbol, an das Sie Ihr Smartphone halten müssen, befindet sich in der Regel an der Seite des Kassenterminals oder auch direkt auf dem Display.

3.2 In welchem Modus muss das Smartphone sein, damit ich bezahlen kann?

In der Regel muss lediglich das Display des Android-Smartphones aktiviert sein. Weiterhin können Sie – ganz nach persönlichem Sicherheitsempfinden – individuelle Einstellungen in der App vornehmen. Beispielsweise, dass das Android-Smartphone für den Bezahlvorgang entsperrt werden muss oder die App gestartet und aufgerufen ist.

3.3 Mit welchen Karten kann ich mobil bezahlen?

Mit der Sparkassen-Card (girocard) und/oder Sparkassen-Kreditkarte (Mastercard) ist das mobile Bezahlen möglich. Die Visa-Kreditkarten werden in Kürze berücksichtigt.

3.4 Wie oft kann ich ohne Internetverbindung mit meinem Smartphone bezahlen?

Sie können bis zu zehn Mal pro digitaler Karte ohne Internetverbindung bezahlen. Bei einer erneuten Internetverbindung wird die Anzahl der möglichen Transaktionen ohne Internetverbindung zurückgesetzt. Sie erhalten rechtzeitig eine Push-Nachricht, sollten nur noch wenige Zahlungen möglich sein und eine erneute Online-Verbindung erforderlich werden.

3.5 Welche Sicherheitsstandards gelten für das mobile Bezahlen?

Es gelten die gleichen hohen Sicherheitsstandards, die beim kontaktlosen

Bezahlen mit der Sparkassen-Card oder der Sparkassen-Kreditkarte zum Einsatz kommen.

3.6 Ist eine Doppelbuchung möglich?

Eine Doppelbuchung ist ausgeschlossen. Jede Transaktion muss im Kassen-Terminal einzeln ausgeführt werden. Das heißt, der Bezahlvorgang wird aktiv initiiert, damit Sie bezahlen können. Befinden sich zwei Smartphones im Terminalbereich, wird die Zahlung gestoppt.

3.7 Welche Daten werden beim Bezahlvorgang übermittelt?

Bei der Abwicklung einer Zahlungstransaktion werden über eine kontaktlose Schnittstelle Daten übermittelt, die zur Abwicklung der Kartentransaktionen notwendig sind. Die Transaktionsdaten enthalten keine persönlichen Daten, wie etwa Ihren Namen oder Adresse.

3.8 Ist eine Abbuchung im Vorbeigehen am Kassen-Terminal möglich?

Das kontaktlose Bezahlen funktioniert nur, wenn der Abstand zwischen Smartphone und Kassen-Terminal wenige Zentimeter beträgt. Ein Abbuchen „im Vorbeigehen“ ist somit nahezu unmöglich.

3.9 Wie erfolgt die Abrechnung meiner mobilen Bezahlung (Bon, Abrechnungsauszug)?

Beim Bezahlen mit der Bezahl-App der Sparkassen-Finanzgruppe handelt es sich um eine gewöhnliche Kartenzahlung. Je nach gewählter Kartenart erfolgt die Abrechnung also direkt von Ihrem Girokonto (bei Bezahlung mit der digitalisierten Sparkassen-Card (girocard)) bzw. Ihrem Kreditkartenkonto (bei Bezahlung mit der digitalisierten Sparkassen-Kreditkarte (Mastercard)).

4 Fragen & Kontakt

4.1 Wohin kann ich mich bei weiteren Fragen wenden?

Die zentrale Service-Hotline ist für Sie rund um die Uhr telefonisch und per E-Mail erreichbar. Die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse finden Sie direkt unter der Rubrik „Kontakt“ in der Bezahl-App.