

Fragen & Antworten zu EKS-Net

Was ist EKS-Net?

EKS-Net ist ein online gestütztes System zur Erfassung, Verwaltung, Auswertung und Prävention von Schäden mit Zahlungskarten und wurde bundesweit für Banken und Sparkassen im Jahr 2006 eingeführt.

Warum wurde EKS-Net eingeführt?

Mit EKS-Net etablierte die EURO Kartensysteme bundesweit ein zeitgemäßes System, das neben der Verbesserung der Schadenserfassung und der Schadensbearbeitung auch die Prävention optimiert und die Vermeidung von Schäden erreicht.

Muss ein Institut EKS-Net nutzen?

Nein, eine generelle Verpflichtung zur Nutzung des EKS-Net besteht nicht. Allerdings müssen Institute, die am girocard- und GA-System teilnehmen, gemäß der girocard- und Geldautomatenvereinbarung gegenüber der als von der Kreditwirtschaft beauftragten Stelle die Angaben machen, die erforderlich sind, um die regulatorische geforderten Meldepflichten gegenüber dem Eurosystem zu erfüllen. Bei der „von der Kreditwirtschaft beauftragten Stelle“ handelt es sich um die EURO Kartensysteme GmbH, die neben der Erfassung und Auswertung der Daten im Auftrag der Deutschen Kreditwirtschaft unter anderem auch die Bearbeitung- und Abwicklung von Schäden aus Verfügungen mit ge-oder verfälschten Debitkarten übernimmt. Zur Erfüllung dieser Aufgaben bietet die EURO Kartensysteme GmbH das EKS-Net an.

Ist mit der Anmeldung von Mitarbeitern die zwangsweise und generelle Nutzung des Systems verbunden?

Grundsätzlich bleibt die Teilnahme an EKS-Net jedem Institut freigestellt. Institute können in Ausnahmefällen weiterhin, auch wenn einzelne Mitarbeiter bereits bei EKS-Net angemeldet sind, Schadensmeldungen per Fax oder verschlüsselter Mail einreichen. In diesem Fall wird dann allerdings jeder Vorgang zwei Mal erfasst: Einmal von Seiten des Instituts und ein weiteres Mal vom Sicherheitsmanagement Zahlungskarten der EURO Kartensysteme. Die Hauptvorteile der sofortigen Erfassung von Schäden in EKS-Net auf Seiten der Institute sind: Schadensmeldungen stehen dann sofort als Ausdruck zur Verfügung und können vom Karteninhaber umgehend unterschrieben werden. Zudem stehen Schadensmeldungen online

zur Ansicht zur Verfügung. Institute können dadurch jederzeit den Bearbeitungsstatus einsehen, Auswertungen tätigen, auf Statistiken zugreifen und erhalten Erstattungsbeträge schneller. Durch EKS-Net beschleunigen sich u. a. auch die Durchführung von Rückbelastungen (Chargebacks) und die Abwicklung mit den Versicherern der Institute.

Wichtiger Hinweis:

In Zeiten von Corona ist das Arbeiten in vielen Unternehmen auf Homeoffice umgestellt worden. Auch die EURO Kartensysteme ist keine Ausnahme, ein Großteil der Kolleginnen und Kollegen arbeiten mobil. Es kann daher vorkommen, dass die Bearbeitung der eingehenden Post länger dauert, bis sie in die Fachabteilungen weitergereicht wird. Aus diesem Grund möchten wir auf die längere Bearbeitungszeiten hinweisen und bitten die Post betreffend Schadensfälle und sonstige Dokumente in EKS-Net möglichst per Fax an die Nummer 069/ 979-453555 oder per verschlüsselter Mail an eks-net@eurokartensysteme.de zu senden.

Entstehen durch EKS-Net Mehrkosten, beispielsweise durch Anschaffung von Hardware, Installation von Software oder Schulungen?

Nein. Das System ist webbasiert, das heißt, es ist von jedem aktuellen PC mit Internetanschluss ohne die Installation von Zusatzanwendungen nach kurzer Einarbeitung und ohne Schulung nutzbar. Bei Fragen hilft die integrierte Hilfeoption, bzw. ein Handbuch oder die telefonische Hotline der EURO Kartensysteme unter 069 / 979 45 48 82.

Gibt es eine Auflistung der konkreten Daten, die von den Banken im EKS-Net erfasst werden müssen?

Die Inhalte der einzugebenden Daten sind identisch mit den noch wenig verwendeten papierhaften Schadensmeldungsformularen. Dies gilt sowohl für die Verlust-/Diebstahl- als auch für die Kartenfälschungsfälle. Einziger Unterschied: Zusätzlich zu den bisher abgefragten Daten wird die End-to-End-ID der Transaktion erfragt. Durch die End-to-End-ID werden die Transaktionsdetails einfach und schnell in den Autorisierungssystemen der Prozessoren automatisch zugeordnet. Diese Transaktionsdetails werden für die weitere Bearbeitung wie zum Beispiel für die Einmeldung in Fraud and Loss Database (vormals SAFE) oder TC-40, aber auch für Chargebacks (Rückbelastungen) sowie für statistische Auswertungen benötigt. Außerdem besteht für die Erfassung der Verlust-/Diebstahlsfälle eine vereinfachte Erfassung, d. h. es müssen nur eine minimale Anzahl von Daten zwingend erfasst werden, die meisten Felder sind optional. Die optionalen Felder sind entsprechend gekennzeichnet, sie sind rosa hinterlegt. Die Kartenfälschungsfälle sollten nach Möglichkeit sehr ausführlich erfasst werden, dies hilft

den Sachbearbeitern bei der Bearbeitung der Fälle, besonders bei der Ermittlung des POCs (Point of Compromise).

Welcher Vertrag bzw. welche Verträge zwischen unserem Institut und der EURO Kartensysteme bilden die Grundlage für EKS-Net oder werden von der Einführung von EKS-Net berührt? Ergeben sich aus der Nutzung von EKS-Net für die Institute neue vertragliche Vereinbarungen?

Durch die Einführung von EKS-Net ergeben sich keine neuen vertraglichen Vereinbarungen mit den Instituten. Die EURO Kartensysteme ist von der deutschen Kreditwirtschaft mit der Zentralen Debit-Schadensbekämpfung beauftragt, die u. a. auch die Bearbeitung des gemeinschaftlichen Debit-Schadenspools für ge- und verfälschte Karten beinhaltet. Mit EKS-Net wurden die entscheidenden Voraussetzungen getroffen, um nicht nur die Vernetzung aller Beteiligten zu verbessern, sondern auch durch beschleunigte Arbeitsprozesse die Kosten für die Debit-Schadensbekämpfung zu reduzieren. Zudem erhöhen wir mit EKS-Net die Transparenz und stärken ganz entscheidend die Prävention.

Was geschieht, wenn EKS-Net aus technischen Gründen nicht zur Verfügung steht?

EKS-Net wurde als redundantes System ausgelegt. Mit Ausfällen außer durch Wartungen, die meist außerhalb der üblichen Geschäftszeiten erfolgen, ist daher so gut wie nicht zu rechnen. Bei der Planung des Systems wurde auf hohe Verfügbarkeit und einwandfreie Funktionalität sehr hohen Wert gelegt.

Warum kann nur ein Administrator für EKS-Net angemeldet werden? Da Passwörter nicht weitergegeben werden dürfen, sollte zumindest die Möglichkeit bestehen, einen zweiten Administrator bestimmen zu können.

Das Administrations-System von EKS-Net sieht vor, einen Hauptadministrator zu bestimmen. Dieser kann allerdings einer oder mehreren weiteren Personen die gleichen Rechte einräumen, so dass auch in Abwesenheit des Hauptadministrators Benutzer für EKS-Net angelegt und Rechte und Rollen vergeben werden können. Das System ist revisionstechnisch geprüft, was bedeutet, dass jede Eingabe nachvollzogen werden kann. Praktisch heißt das: Jeder Nutzer kann immer eindeutig zugeordnet werden. Schließlich kann aus EKS-Net heraus auch ein Geldfluss (Erstattungen aus den Pools) angestoßen werden.

Wie erfolgt die Information bezüglich Updates oder die Inhalte der Updates an die EKS-Net-Nutzer? Können Institute auch Verbesserungsvorschläge einbringen?

Updates und Neuigkeiten werden an den Fachlichen Ansprechpartner Ihres Hauses per E-Mail kommuniziert. Selbstverständlich können Sie uns Verbesserungsvorschläge einreichen. Über eks-net@euokartensysteme.de können Sie uns hierfür jederzeit kontaktieren.

Können für EKS-Net auch mehrere Fachliche Ansprechpartner im System berücksichtigt werden?

Ja. Der Fachliche Ansprechpartner soll im Institut die Kommunikation zu EKS-Net (Schadensmeldungen, Erstattungen, GA-Manipulationen, Sicherheitsmitteilungen, Sicherheitsanfragen) sicherstellen und auch klären, wer die Systemadministration im Institut vornimmt.

Wie wird man Administrator für EKS-Net?

Sofern wir bereits das ausgefüllte Formular zur Meldung eines Administrators Ihres Hauses vorliegen haben, erhält der Administrator eine Zugangsberechtigung zur Administrations-Seite, auf der er die künftigen Nutzer Ihres Hauses für EKS-Net mit den unterschiedlichen Berechtigungen anlegen kann. Zudem erhält der Administrator ein Handbuch. Sperrt der Administrator seinen Zugang versehentlich durch mehrere Falscheingaben oder durch ein Verstreichen der 6 Monatsfrist zum Einloggen vor Sperrung, kann er die Hotline (0221 – 5490520, Mo bis Fr, 9 bis 17 Uhr) kontaktieren.

Wozu benötigen Sie die Informationen zu Erstattungskonto/CpD Konto?

In EKS-Net werden Debit-Schadensmeldungen (Kartenfälschung und Lost/Stolen) und GA-Manipulationen erfasst sowie die Bearbeitung und die Erstattung für Systemschäden mit ge- und verfälschten Karten vorgenommen. Aus diesem Grund benötigt das Sicherheitsmanagement Zahlungskarten von jedem Institut die Benennung eines Erstattungs-/CpD-Kontos (Stammdatenformular).

Können andere Institute unsere Daten abfragen?

Nein, die Abfrage institutsfremder Daten ist nicht möglich.

Gibt es für EKS-Net eine Hotline für Institutsmitarbeiter?

Unter der Rufnummer 069 / 979 45 4882, Mo bis Fr, 9 bis 16 Uhr stehen die Mitarbeiter der EURO Kartensysteme Ihnen gerne zur Verfügung. Die in EKS-Net integrierte Hilfefunktion hilft auch in vielen Fällen weiter.

Weitere Fragen zu EKS-Net?

Schreiben Sie uns an eks-net@eurokartensysteme.de.