

Chip&PIN: Fragen und Antworten

März 2010

F: Was ist die Chip&PIN Karte und wie unterscheidet sie sich von einer Magnetstreifenkarte?

A: In die Chip&PIN Karte ist ein Mikrochip eingebaut, der Ihre Kontodaten verschlüsselt. Dadurch können Ihre Daten nur sehr schwer kopiert oder dupliziert werden – der Zugang ist ohne die richtige PIN (Persönliche Identifikationsnummer) kaum möglich. Es handelt sich also um ein – im Vergleich zur Magnetstreifenkarte – sichereres Zahlungssystem.

F: Was bringt die Chip&PIN Technologie?

A: Die Chip&PIN Technologie wird zum weltweiten Sicherheitsstandard für Kartentransaktionen werden. Wir statten unserer Karten mit dieser Funktion aus, um Sie effektiver vor Betrug zu schützen, zum Beispiel bei Verlust oder Diebstahl Ihrer Karte.

F: Wie verwende ich meine neue Chip&PIN Karte?

A: Durch Ihre neue Chip&PIN Karte sind Sie noch besser vor Kartenmissbrauch geschützt. Setzen Sie sie einfach überall dort ein, wo Karten von American Express akzeptiert werden. Wenn der Händler einen chipgestützten Terminal hat, dann gehen Sie wie unten beschrieben vor. Wenn dies nicht der Fall ist, dann nutzen Sie Ihre Karte wie gewohnt (Unterschrift im Handel, Sicherheitscode bei Internet-Transaktionen).

- 1) Ihre Chip&PIN Karte wird in den chipgestützten Terminal eingesteckt.
- 2) Geben Sie Ihre vierstellige PIN ein, um die Transaktion zu autorisieren. Die PIN ersetzt Ihre Unterschrift.
- 3) Sobald die Transaktion erfolgreich abgeschlossen ist, erhalten Sie einen Beleg.

Wichtig: Bei Einkäufen per Internet, E-Mail oder Telefon wird man Sie niemals nach Ihrer PIN fragen. Führen Sie Ihre Transaktionen auch hier einfach wie gewohnt durch.

F: Was kann ich tun, wenn ich meine PIN vergessen habe?

A: Wenn Sie Ihre PIN vergessen haben, versuchen Sie bitte nicht, sie zu erraten – denn nach drei Falscheingaben in Folge wird die Karte (aus Sicherheitsgründen) gesperrt. In dem Fall muss eine neue Karte ausgestellt werden. Stattdessen können Sie Ihre PIN unter www.americanexpress.de/konto-online einsehen. Oder Sie rufen unseren Kundenservice an, Sie bekommen dann Ihre PIN erneut per Post zugeschickt. Die Telefonnummer des Kundenservice finden Sie auf der Rückseite Ihrer Karte.

F: Wie kann ich meine PIN am besten schützen?

A: Decken Sie die Tastatur mit Ihrer Hand ab, während Sie die PIN eingeben. Schreiben Sie Ihre PIN nicht auf, auch nicht „getarnt“. Teilen Sie Ihre PIN niemals einer anderen Person mit. Und denken Sie daran: American Express, die Polizei und der Verkäufer werden Sie niemals nach Ihrer PIN fragen!

F: Wie erhalte ich meine PIN?

A: Vor Ablauf der Gültigkeit einer bestehenden Karte informieren wir den Karteninhaber per Brief und bieten an, eine Wunsch-PIN online unter "Mein Konto" oder telefonisch selbst wählen. Wird keine Wunsch-PIN gewählt, wird der Karte eine per Zufallsprinzip generierte PIN zugewiesen. Diese schicken wir vor Erhalt der Chip&PIN Karte per Post zu. Wichtig: Sobald Ihnen einmal eine PIN zugewiesen wurde, können Sie diese nicht mehr ändern (da im Chip einprogrammiert). Wenn Sie selbst eine PIN wählen, wird Ihnen die PIN nicht noch einmal per Post zugeschickt. Sie können Ihre PIN unter www.americanexpress.de/konto-online jederzeit online einsehen.

Neue Karteninhaber erhalten eine per Zufallsprinzip generierte PIN mit separater Post zugesendet.

F: Kann ich nicht einfach meine Magnetstreifenkarte behalten?

A: Nein. Die Chip&PIN Karte bietet zusätzliche Sicherheit, die Umstellung auf Chip&PIN-Technologie führt zur Einhaltung der neuesten Sicherheitsstandards.

F: Wo kann ich meine American Express Chip&PIN Karte einsetzen?

A: Sie können Ihre American Express Chip&PIN Karte überall dort einsetzen, wo American Express akzeptiert wird. Das gilt auch für Einzelhändler, die nicht über chipgestützte Terminals verfügen. Denn Chip&PIN Karten werden weiterhin einen Magnetstreifen auf der Rückseite haben – die Karte wird dann wie gewohnt durchgezogen und Sie unterschreiben.

F: Was passiert, wenn ein Einzelhändler keinen Chip&PIN Terminal hat?

A: Jeder Einzelhändler, der noch keine chipgestützten Terminals einsetzt, kann die Karte trotzdem akzeptieren: Er zieht sie wie gewohnt durch das Lesegerät und lässt Sie den Beleg unterschreiben.

F: Was passiert, wenn ein Einzelhändler sich weigert, meine Karte zu akzeptieren?

A: Wenn ein Einzelhändler durch das American Express Logo als Akzeptanzstelle gekennzeichnet ist, sollten Sie Ihre Karte problemlos einsetzen können. Sollten Sie hierbei jedoch auf Schwierigkeiten stoßen, teilen Sie uns bitte die genauen Umstände telefonisch oder schriftlich mit. So können wir den entsprechenden Händler direkt kontaktieren.

F: Warum haben manche American Express Karten Chip&PIN und andere nicht?

A: Wir werden die Chip&PIN Technologie im Laufe der nächsten Jahre schrittweise bei allen Karten einführen. Sie bekommen bei Ablauf Ihrer aktuellen Karte eine neue Chip&PIN Karte zugeschickt.

F: Ich habe gerade meine neue Karte erhalten. Warum hat sie keine Chip&PIN Technologie?

A: Nicht alle unsere Karten verfügen bereits über die Chip&PIN Technologie (Starttermin Deutschland: 21. Juni 2010). Sobald die Technologie für Ihre Karte verfügbar ist, bekommen Sie bei Ablauf Ihrer aktuellen Karte automatisch eine neue Chip&PIN Karte ausgestellt.

F: Wann brauche ich meine PIN und wann nicht?

A: Verwenden Sie Ihre PIN, wenn der Händler über einen chipgestützten Terminal verfügt und die American Express Chip&PIN Karte akzeptiert. Ist dies nicht der Fall, unterschreiben Sie wie gewohnt den Beleg. Wichtig: Bei Einkäufen per Internet, E-Mail oder Telefon wird man Sie niemals nach Ihrer PIN fragen!

F: Sind die bisherigen Magnetstreifenkarten nicht mehr sicher?

A: Ihre jetzige Magnetstreifenkarte ist sicher. Sie können Sie weiterhin nutzen, bis wir Ihnen eine neue Chip&PIN Karte ausstellen. Es handelt sich bei der Chip&PIN Technologie um eine neuere, fortschrittlichere Zahlungsmethode, das heißt, dass ein gutes System weiter verbessert wird.

F: Wann bekomme ich meine American Express Chip&PIN Karte?

A: Wir werden die Chip&PIN Technologie im Laufe der nächsten Jahre schrittweise einführen. Sobald Ihre aktuelle Magnetstreifenkarte abgelaufen ist, erhalten Sie Ihre neue Karte mit Chip&PIN.

F: Kann ich meine Chip&PIN Karte schon früher beantragen?

A: Die Umstellung auf die Chip&PIN Technologie ist ein automatisierter Prozess, der mehrere Jahre in Anspruch nehmen wird. Sie brauchen also keine neue Karte beantragen. Alle Karteninhaber werden mit einer neuen Chip&PIN Karte ausgestattet und rechtzeitig über den Zeitpunkt der Ausgabe informiert. Bitte nutzen Sie bis dahin weiterhin Ihre aktuelle American Express Karte.

F: Erhalte ich mit jeder neuen Chip&PIN Karte auch eine neue PIN?

A: Nein. Sobald Sie einen PIN für Ihre Chip&PIN Karte ausgewählt oder erhalten haben, steht diese unveränderlich fest – selbst wenn sie gesperrt wird. In diesem Fall werden wir Ihnen eine neue Karte ausstellen. Ihre PIN wird dieselbe bleiben. Die PIN ändert sich allerdings, wenn Sie das Kartenprodukt wechseln (z. B. Corporate Grün auf Corporate Platinum).

F: Was soll ich tun, wenn meine PIN gesperrt wurde?

A: Ihre PIN wird nach drei aufeinander folgenden, fehlerhaften Eingabeversuchen gesperrt. In diesem Fall kontaktieren Sie bitte den Kundenservice unter der Nummer, die auf der Rückseite Ihrer Karte angegeben ist.

F: Was soll ich tun, wenn meine Chip&PIN Karte verloren geht oder gestohlen wird?

A: Rufen Sie umgehend unseren Kundenservice unter 0180 3 002 650 (9 Cent pro Minute, max. 42 Cent von deutschen Mobilfunkanbietern) an und melden Sie den Verlust oder Diebstahl.

F: Was soll ich tun, wenn ich vermute, dass jemand meine PIN herausgefunden hat?

A: Wenn Sie glauben, dass Ihre PIN nicht mehr sicher ist, dann kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice. Die Telefonnummer ist auf der Rückseite Ihrer Karte angegeben.

F: Kann ich dieselbe PIN für alle meine American Express Chip&PIN Karten verwenden?

A: Wir empfehlen Ihnen, aus Sicherheitsgründen verschiedene PINs für Ihre Karten zu verwenden.

F: Brauche ich eine separate PIN für jede meiner Zusatzkarten?

A: Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir Ihnen, verschiedene PINs für alle Ihre Chip&PIN Karten zu wählen. Die Entscheidung liegt jedoch bei Ihnen.

F: Kann ich meine PIN ändern?

A: Nein. Sobald Ihnen einmal eine PIN zugewiesen wurde, können Sie diese nicht mehr ändern. Selbst wenn Sie eine neue Karte erhalten, bleibt die PIN dieselbe.

F: Wie verwende ich meine PIN, um Bargeld abzuheben?

A: Wenn Sie schon für den Express Cash Service angemeldet sind, können Sie Ihre PIN nutzen, um Bargeld abzuheben. Andernfalls rufen Sie bitte unseren Kundenservice an und lassen Sie sich bitte für Express Cash registrieren. Die Nummer finden Sie auf der Rückseite Ihrer Karte.

F: Werde ich automatisch für Express Cash angemeldet, wenn ich vorher bereits für Express Cash registriert war?

A: Ja. Wenn Sie vorher bereits angemeldet waren, müssen Sie sich nicht erneut anmelden.

F: Wenn ich bereits eine PIN habe, um Bargeld abzuheben, brauche ich dann noch eine andere PIN?

A: Sobald Ihre aktuelle Magnetstreifenkarte abläuft, senden wir Ihnen eine neue Chip&PIN Karte zu. Zu diesem Zeitpunkt haben Sie die Möglichkeit, eine neue PIN für Bargeldabhebungen und Zahlungen zu wählen.

F: Kann ich meine Chip&PIN Karte im Ausland nutzen?

A: Ja, Sie können Ihre Chip&PIN Karte auch im Ausland nutzen. Je nach Umstellung der Terminals im jeweiligen Markt müssen Sie dort den Beleg unterzeichnen, statt die PIN einzugeben.