



Benutzerhandbuch Händlerportal

Version 2.2

08.11.2022

giropay ist ein Zahlverfahren der paydirekt GmbH.

paydirekt GmbH / Stephanstr. 14-16 / 60313 Frankfurt am Main

Inhaltsverzeichnis

1	Benutzerzugang aktivieren	2
1.1	Richtlinien für Benutzername und Passwort	2
1.2	Einloggen	3
1.3	Benutzername vergessen	3
1.4	Passwort vergessen oder Nutzerzugang gesperrt	4
1.5	Passwort zurücksetzen	6
1.6	Ausloggen	7
2	Benutzer-Verwaltung	7
3	Neuen API-Key ausstellen	10
3.1	API-Key-Verwaltung	11
4	Logo-Verwaltung	12
5	Reporting	14
5.1	Transaktionsübersicht	15
5.2	Detailansicht einer Transaktion	16
5.3	Transaktionen suchen	17
5.4	Transaktionsjournal herunterladen	18
5.5	Anonymisierte Transaktionsdaten herunterladen	21
5.6	Dispute Report herunterladen	23
5.7	Report für offene Bestellungen herunterladen	25
6	Rückabwicklungen	27
6.1	Rückzahlung (Refund) veranlassen	27
6.2	Dispute Management	28
6.3	Capture auslösen	30
7	SEPA-Mandate	31
8	Funktionen außerhalb des Händlerportals	31
9	oneKlick	32
10	Abbildungsverzeichnis	33

Initiale Einstellungen für Ihren Start

1 Benutzerzugang aktivieren

Sobald Ihr Händlerantrag vollständig ist und von Ihrer Händlerbank geprüft wurde, erhält Ihr [Technischer Ansprechpartner](#) eine systemgenerierte E-Mail.

Hinweis: Bitte beachten Sie, dass die Absenderadresse noreply@giropay.de lautet und ggf. in Ihrem SPAM oder Junk Ordner eingehen könnte.

Klicken Sie auf den Link in der E-Mail und vergeben Sie einen Benutzernamen und ein sicheres Passwort für Ihren Händlerzugang. Wiederholen Sie die Eingabe Ihres Passworts und klicken Sie zur Bestätigung auf „**Benutzernamen und Passwort speichern**“.



Abbildung 1: Benutzernamen und Passwort vergeben

Wir empfehlen Ihnen nach der Aktivierung Ihres Accounts und Ihrem initialen Login, dem Administrator Ihres Hauses alle Rollen zuzuweisen. Hier erhalten Sie weitere Informationen für die [Benutzer-Verwaltung](#).

1.1 Richtlinien für Benutzername und Passwort

Hier erfahren Sie, welche Richtlinien für die Verwendung Ihres Benutzernamen und Passworts erfüllt werden müssen.

Benutzername

- Der Benutzername muss mindestens 8 Zeichen lang sein
- Der Benutzername darf maximal 50 Zeichen lang sein
- Der Benutzername darf nur Buchstaben, Zahlen und die Sonderzeichen `!.#$%&'*+,-/= ? ^ _ ` { | } ~ " () , ; < > @ [\]` enthalten

Passwort

- Das Passwort muss mindestens 8 Zeichen lang sein
- Das Passwort darf maximal 64 Zeichen lang sein
- Das Passwort darf nur Buchstaben, Zahlen und die Sonderzeichen @ # \$ % & - . _ ! ? enthalten
- Das Passwort muss mindestens einen Großbuchstaben, einen Kleinbuchstaben, eine Ziffer und ein Sonderzeichen enthalten

1.2 Einloggen

Nachdem Sie Ihren Account aktiviert haben, können Sie sich jederzeit über die Login-Seite: <https://www.paydirekt.de/merchant/login> mit Ihren Zugangsdaten einloggen.

Geben Sie hier Ihren Benutzernamen (1) und Ihr Passwort (2) ein und klicken Sie anschließend auf „**Einloggen**“ (3).



Abbildung 2: Einloggen im Händlerportal

Hinweis: Nach fünf Fehleingaben des Passworts wird der Benutzer gesperrt. Zur Entsperrung des Benutzers muss ein neues Passwort an Ihre hinterlegte E-Mail-Adresse gesendet werden. Verfolgen Sie hierzu die Hinweise unter: [Nutzerzugang gesperrt](#)

1.3 Benutzername vergessen

Wenn Sie Ihren Benutzernamen vergessen haben, können Sie sich diesen an Ihre hinterlegte E-Mail-Adresse zuschicken lassen. Rufen Sie dazu die Login-Seite <https://www.paydirekt.de/merchant/login> auf und klicken Sie auf das Fragezeichen hinter dem Eingabefeld für den Benutzernamen (1).



Abbildung 3: Benutzername anfordern

Geben Sie im Eingabefeld die E-Mail-Adresse (1) ein, mit der Sie bei giropay registriert sind, und klicken Sie auf „**Bestätigen**“ (2). Anschließend erhalten Sie eine E-Mail an Ihre registrierte E-Mail-Adresse. Öffnen Sie die E-Mail und folgen Sie den Anweisungen, um sich erneut anzumelden.

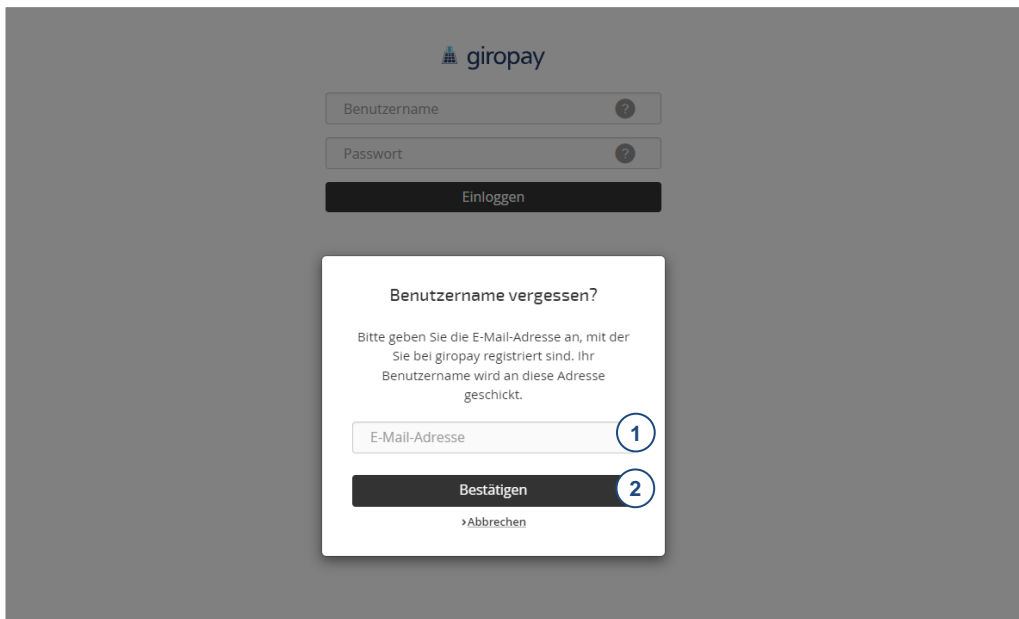


Abbildung 4: E-Mail-Adresse eingeben

1.4 Passwort vergessen oder Nutzerzugang gesperrt

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, oder Ihr Nutzerzugang gesperrt ist, können Sie sich durch Neuvergabe Ihres Passworts entsperren. Rufen Sie dazu die Login-Seite <https://www.paydirekt.de/merchant/login> auf und klicken Sie auf das Fragezeichen hinter dem Eingabefeld für das Passwort (1).



Abbildung 5: Passwort zurücksetzen

Geben Sie hier Ihren Benutzernamen (1) ein und klicken Sie auf „**Bestätigen**“ (2).

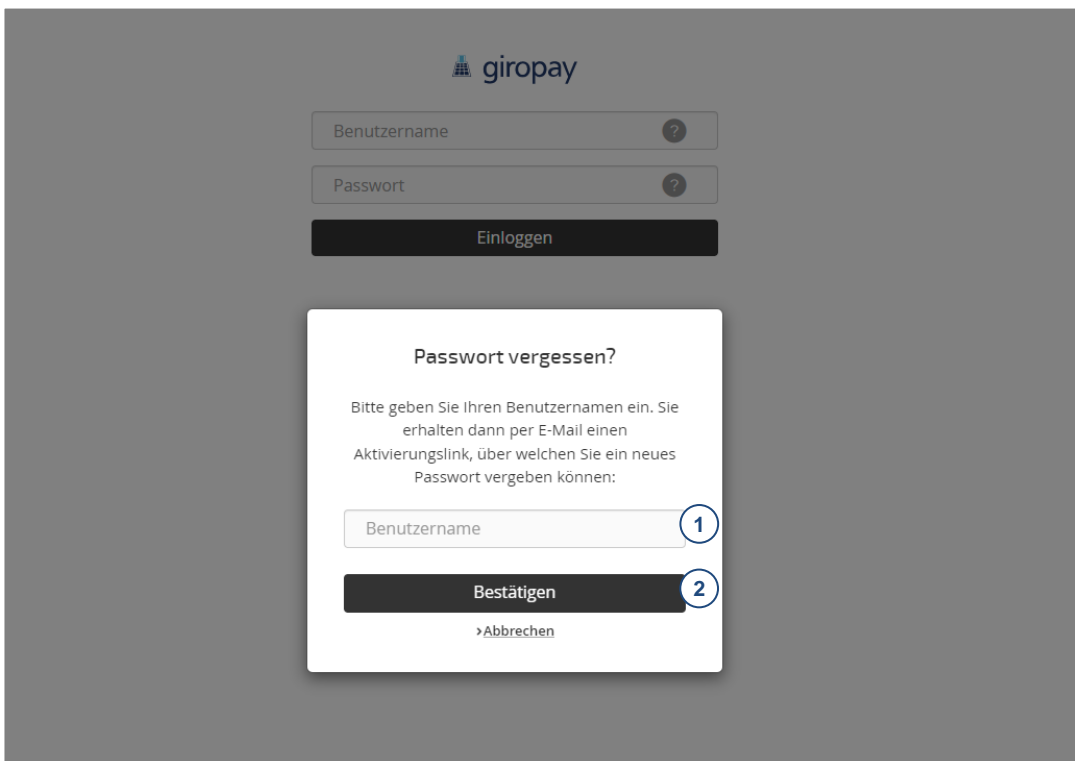


Abbildung 6: Benutzername eingeben und bestätigen

Anschließend erhalten Sie eine E-Mail mit einem Aktivierungslink an die E-Mail-Adresse, mit der Sie bei giropay registriert sind. Öffnen Sie die E-Mail, klicken Sie auf den Aktivierungslink und vergeben Sie ein neues Passwort. Beachten Sie unsere [Passwortrichtlinien](#).



Abbildung 7: Passwort vergeben

1.5 Passwort zurücksetzen

Um Ihr Passwort im eingeloggten Zustand zurückzusetzen, öffnen Sie in den Einstellungen den In-Place-Änderungsmodus in der **Zugang-Verwaltung** links oben hinter dem Passwort (1). Danach klicken Sie auf den Button „**Passwort zurücksetzen**“ (2).



Abbildung 8: In-Place Änderungsmodus



Abbildung 9: Passwort zurücksetzen

Anschließend erhalten Sie eine E-Mail mit einem Aktivierungslink an die E-Mail-Adresse, mit der Sie bei giropay registriert sind. Öffnen Sie die E-Mail und klicken Sie auf den Aktivierungslink um ein neues Passwort zu vergeben. Beachten Sie unsere [Richtlinien zur Vergabe eines neuen Passworts](#).

1.6 Ausloggen

Bitte verlassen Sie das Händlerportal aus Sicherheitsgründen immer über den Abmelde-Button (1) oben rechts.



Abbildung 10: Logout-Button

2 Benutzer-Verwaltung

Über die Benutzer-Verwaltung können Sie die verschiedenen Rollen der Benutzer Ihres Händlerzugangs steuern. Klicken Sie hierzu auf **Einstellungen** und navigieren Sie auf der linken Seite zu **Benutzer-Verwaltung**, um die aktiven Benutzer und ihre zugeordneten Rollen zu sehen, ändern oder zu löschen.

Die Einstellungen bieten Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Zugang-Verwaltung
- Benutzer-Verwaltung
- Api-Key-Verwaltung
- Logo-Verwaltung
- Transaktionen anzeigen / suchen
- Transaktionsjournal herunterladen
- Rückzahlungen veranlassen
- SEPA Mandate anzeigen
- Autorisierungen anzeigen
- Autorisierungen widerrufen

Welche Einstellungen ein Benutzer sieht, hängt von den zugewiesenen Rollen unter Benutzer-Verwaltung.

Ein Benutzer kann folgende Rolle zugeordnet bekommen:

Rolle	Beschreibung
Owner	giropay legt einen Benutzer mit der Rolle Owner an. Nur giropay kann einen Owner ändern, oder die Rolle einem anderen Mitarbeiter des Händlers zuordnen. Ein Owner kann alle verfügbaren Einstellungen vornehmen. Pro Händlerportalzugang gibt es genau einen Owner. Ein Owner kann alle verfügbaren Einstellungen vornehmen.
Nutzeradministrator	Benutzer mit der Rolle Nutzeradministrator können in den Einstellungen Zugänge verwalten, Benutzer verwalten, Autorisierungen (optional) und Dokumente (SEPA-Mandate) einsehen. Diese Rolle kann aktive Autorisierungen widerrufen.
Techniker	Benutzer mit der Rolle Techniker können in den Einstellungen Zugänge verwalten, Logos verwalten, Api-Keys verwalten und die Autorisierungen (optional) einsehen.
Reporting	Benutzer mit der Rolle Reporting können in den Einstellungen Zugänge verwalten, Transaktionen einsehen, Transaktionsjournale herunterladen, und die Autorisierungen (optional) einsehen.
Rückabwicklung	Benutzer mit der Rolle Rückabwicklung sehen in den Einstellungen die Zugang-Verwaltung, die Transaktionen, können Rückzahlungen veranlassen und die Autorisierungen (optional) einsehen.

Tabellarische Übersicht der Rollen und ihrer Rechte:

Rechte / Rollen	Owner	Nutzeradministrator	Techniker	Reporting	Rückabwicklung
Zugang-Verwaltung	x	x	x	x	x
Benutzer-Verwaltung	x	x	-	-	-
Api-Key-Verwaltung	x	-	x	-	-
Logo-Verwaltung	x	-	x	-	-
Transaktionen anzeigen / suchen	x	-	-	x	x
Transaktionsjournal herunterladen	x	-	-	x	-
Rückzahlungen veranlassen	x	-	-	-	x
SEPA Mandate anzeigen	x	-	-	-	-
Autorisierungen anzeigen	x	x	x	x	x
Autorisierungen widerrufen	x	x	-	-	-

Ihre aktiven Benutzer mit den jeweiligen Rollen werden in den Einstellungen unter Benutzer-Verwaltung (1) angezeigt.

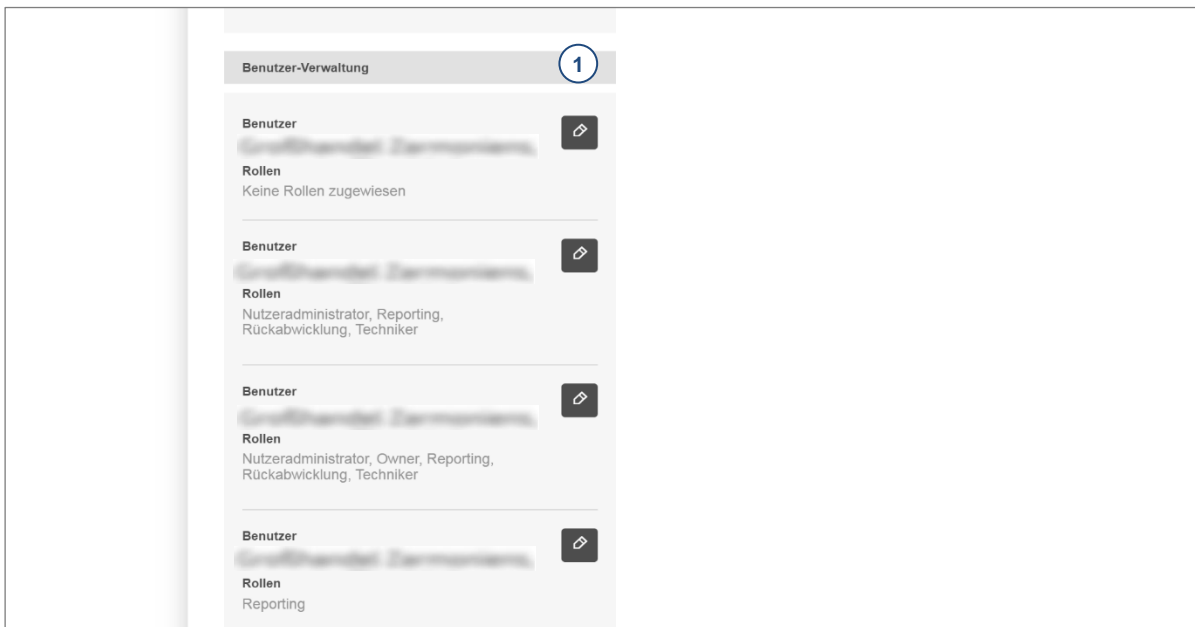


Abbildung 11: Benutzer-Verwaltung

Klicken Sie auf „**Neuen Benutzer hinzufügen**“, um weitere Nutzer zu Ihrem Händlerzugang anzulegen.

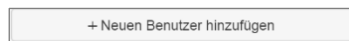
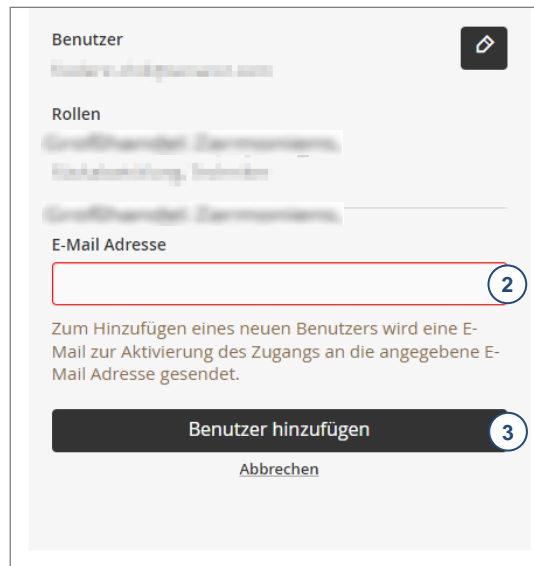


Abbildung 12: Neuen Benutzer hinzufügen

Geben Sie hier die E-Mail-Adresse des neu anzulegenden Benutzers ein (2) und klicken Sie auf „**Benutzer hinzufügen**“ (3).



Benutzer

Rollen

E-Mail Adresse

Zum Hinzufügen eines neuen Benutzers wird eine E-Mail zur Aktivierung des Zugangs an die angegebene E-Mail Adresse gesendet.

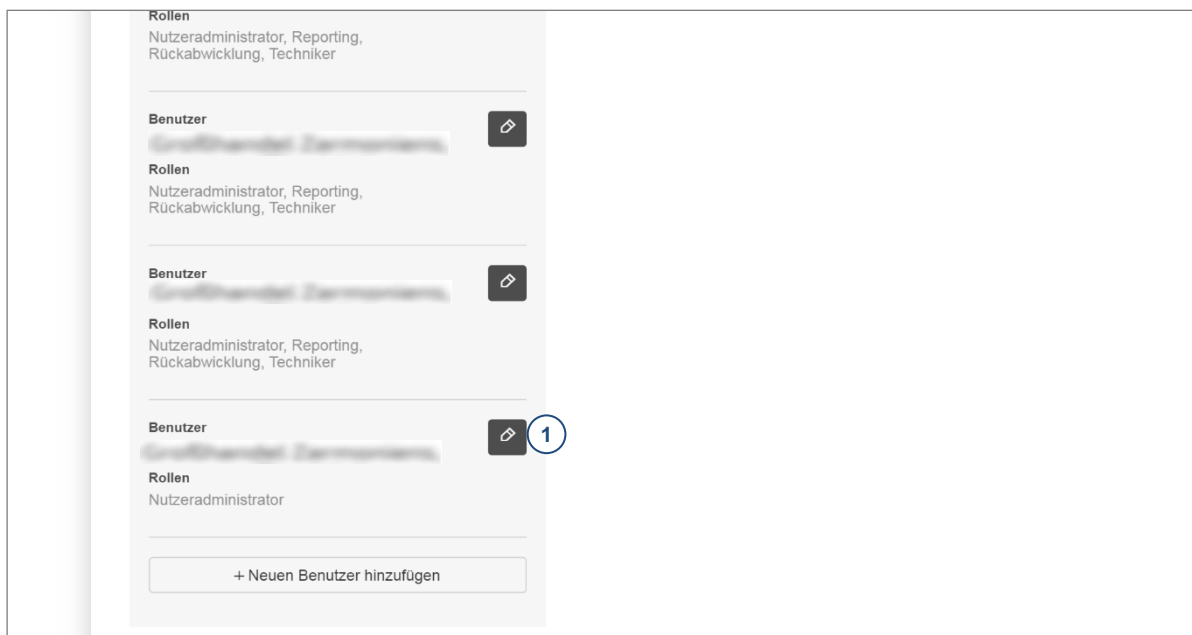
Benutzer hinzufügen

Abbrechen

Abbildung 13: E-Mail eingeben und Benutzer hinzufügen

Anschließend wird eine E-Mail mit einem Aktivierungslink an diese E-Mail-Adresse gesendet. Durch Klick auf den Aktivierungslink öffnet sich ein Browserfenster. Nun kann sich der User einen Benutzernamen und ein Passwort vergeben. Bitte beachten Sie dabei die [Richtlinien zur Vergabe eines Benutzernamen oder Passwort](#).

Um die Rollen eines Benutzers Ihres Händlerportals zu verwalten, klicken Sie in den Einstellungen auf den Änderungsbutton (1) neben dem jeweiligen Benutzer.



Rollen

Nutzeradministrator, Reporting, Rückabwicklung, Techniker

Benutzer

Rollen

Nutzeradministrator, Reporting, Rückabwicklung, Techniker

Benutzer

Rollen

Nutzeradministrator, Reporting, Rückabwicklung, Techniker

Benutzer

Rollen

Nutzeradministrator

+ Neuen Benutzer hinzufügen

Abbildung 14: Rollen ändern

Nun können Sie die Rollen dieses Benutzers an- und abwählen (2). Um die Änderungen zu übernehmen, klicken Sie auf „**Änderungen übernehmen**“ (3). Die Änderungen in den Rollen-Berechtigungen sind ab dem nächsten Login für den jeweiligen Benutzer sichtbar.

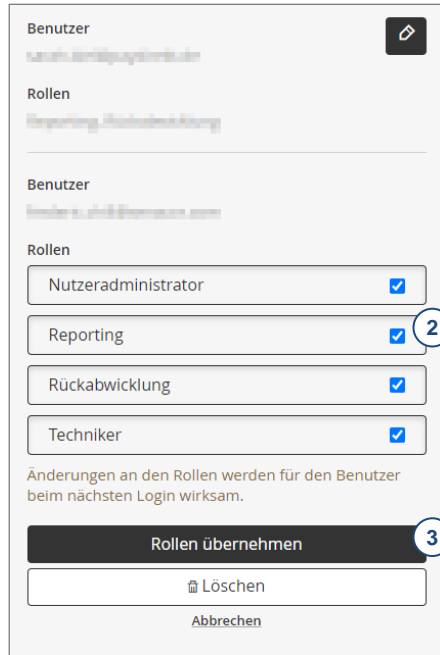


Abbildung 15: Rollen verwalten

3 Neuen API-Key ausstellen

Um einen neuen API-Key zu generieren, gehen Sie in Ihren Einstellungen ganz nach unten und klicken Sie auf den Button „**Neuen API-Key ausstellen**“.

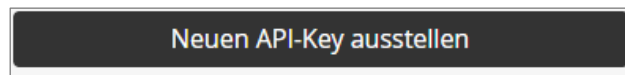


Abbildung 16: Neuen API-Key ausstellen

Es öffnet sich ein Dialog mit dem neuen API-Key und dem zugehörigen Secret-Key. Der API-Key ist automatisch aktiv.

Hinweis: Notieren oder kopieren Sie sich den Secret-Key, da Sie diesen kein zweites Mal abrufen können.

Beachten Sie außerdem, dass der API-Key noch in der Schnittstelle zu giropay installiert werden muss.



Abbildung 17: API-Key und Secret-Key

Sobald Sie den Button „**Schließen**“ klicken, gelangen Sie zurück zu Ihren Einstellungen und können den Secret-Key kein zweites Mal abrufen.

3.1 API-Key-Verwaltung

Mit Hilfe der API-Key-Verwaltung steuern Sie, welcher API-Key für welchen Shop verwendet wird (erforderliche Rolle: „[Owner](#)“ oder „[Techniker](#)“). Die API-Keys dienen zur Authentisierung der Shops bei der Verwendung der giropay API.

Hinweis **Bitte beachten Sie, dass die API-Key-Verwaltung nur von Experten genutzt werden sollte und bei fehlerhafter Bedienung ggf. keine Transaktionen mehr ausgeführt werden können. Jede Änderung an einem API-Key muss in der Schnittstelle zu giropay erneut angepasst werden. Eine erfolgreiche Authentisierung bei der Verwendung der giropay API ist nur mit einem aktiven API-Key möglich ist.**

Über die API-Key-Verwaltung werden Ihnen alle jemals generierten API-Keys Ihrer Shops, sowie deren Status angezeigt:

Feld	Beschreibung
Shopname	Ihr Shopname (wird nur einmal ganz oben angezeigt)
Shop-ID	Ihre Shop-ID
Shop-URL	Ihre Shop-URL
Erstellt	Datum, an dem der API-Key erstellt wurde
API-Key	API-Key (16-Byte-Zahl) in hexadezimaler Darstellung
Status	Status des API-Keys (aktiv, inaktiv, gelöscht)

Scrollen Sie in den Einstellungen zu einem API-Key, um diesen zu **aktivieren** (1), zu **deaktivieren** (2) oder zu **löschen** (3). Ein deaktivierter API-Key kann in der API-Verwaltung wieder aktiviert werden. Ein gelöschter API-Key hingegen kann nicht mehr aktiviert werden.

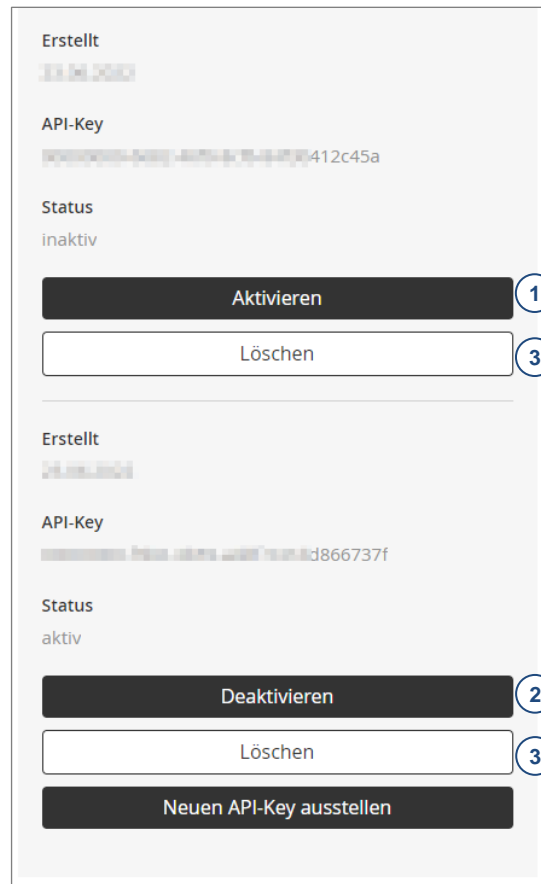


Abbildung 18: API-Keys aktivieren, deaktivieren oder löschen

4 Logo-Verwaltung

Mit Hilfe der Logo-Verwaltung legen Sie fest, welches Logo für welchen Shop angezeigt wird (erforderliche Rolle: „[Techniker](#)“). Die Logos werden wie folgt verwendet:

- Transaktionsübersicht im Käufer- und Händlerportal
- Im Bezahlvorgang
- Zahlungsinitierungsstrecke
- Vorgangsübersicht im Portal (Web und App)
- die Standard E-Mail-Kommunikation mit dem Käufer (z.B. Bestätigung einer Bestellung, Abbuchung einer Zahlung etc.)

Die Logo-Verwaltung (1) befindet sich auf der linken Seitenhälfte unter den [Einstellungen](#).

In der Logo-Verwaltung wird Ihnen für jeden Shop ein eigener Abschnitt mit dem Namen des Shops und dem zugehörigen Logo in drei verschiedenen Auflösungen untereinander in einer Vorschauansicht angezeigt. Zu jedem Shop gehören immer drei verschiedene Auflösungen des Logos, da die optimale Anzeige auf verschiedenen Displaytypen unterschiedliche Auflösungen erforderlich macht. Sofern Sie noch kein Logo für einen Shop hinterlegt haben, wird anstelle des Shop-Logos ein neutrales Platzhalterlogo in jeder der drei Auflösungen angezeigt.

Auflösung	Verwendung
280 x 100 px	Dieses Logo wird auf Retina-Displays in der Vorgangsübersicht im Portal angezeigt
140 x 50 px	Dieses Logo wird auf Non-Retina-Displays in der Vorgangsübersicht im Portal angezeigt
160 x 70 px	Dieses Logo wird im Web-Browser auf Mobilgeräten in der Vorgangsübersicht im Portal angezeigt

Sie können die Logos Ihres Shops über den In-Place-Änderungsmodus (1) anpassen, indem Sie im Änderungsmodus ein neues Logo hochladen.

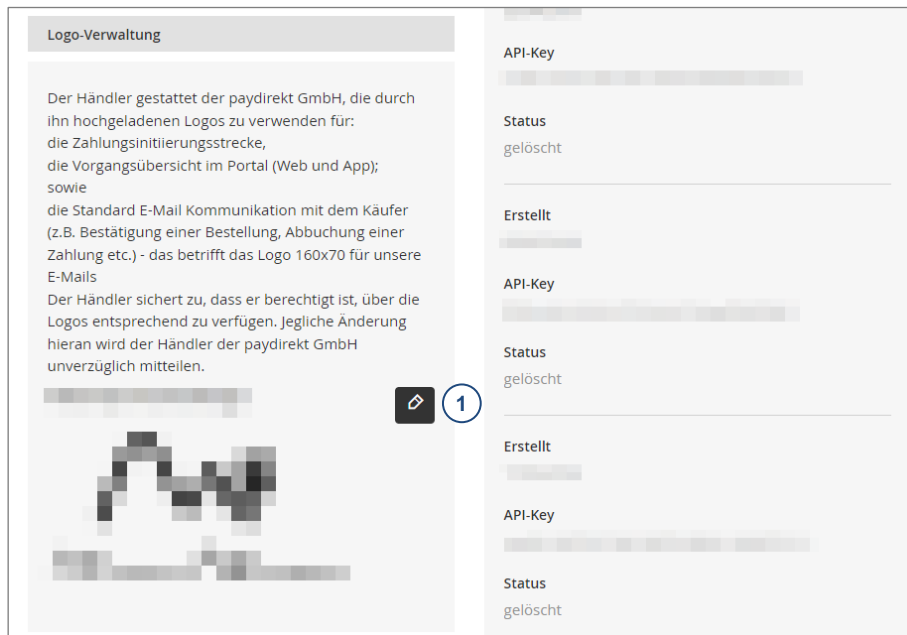


Abbildung 19: Änderungsmodus für Shop-Logo aufrufen

Beim Wechsel in den Änderungsmodus wird das Logo in allen drei Auflösungen gleichzeitig für den Shop änderbar. Um das Platzhalterlogo oder ein bereits von Ihnen hinterlegtes Logo durch ein neues Logo zu ersetzen, klicken Sie jetzt auf die Button „Durchsuchen“ (2) neben dem Logo und wählen Sie in dem daraufhin erscheinenden Datei-Dialog eine Datei mit dem Logo in der entsprechenden Auflösung aus.

Hinweis: Bitte beachten Sie, dass nur Logos im PNG-Format hochgeladen werden können und dass das Logo immer in allen drei Auflösungen vorhanden sein muss – dies wird beim Hochladen bzw. beim Verlassen des Änderungsmodus überprüft. Die Vorschau des Logos in der jeweiligen Auflösung aktualisiert sich unmittelbar, nachdem die neue Datei hochgeladen wurde.

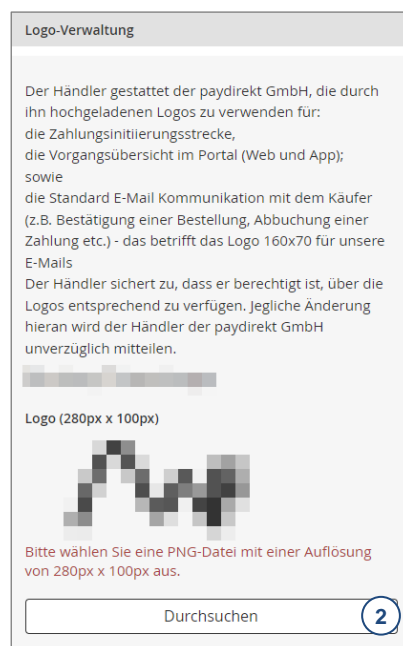


Abbildung 20: Änderung des Shop-Logos durchführen

Wenn Sie mit den vorgenommenen Änderungen zufrieden sind, speichern Sie Ihre Änderungen mit Klick auf „**Änderungen speichern**“ (3). Sofern Sie die Änderungen nicht speichern möchten, klicken Sie den Button „Abbrechen“.

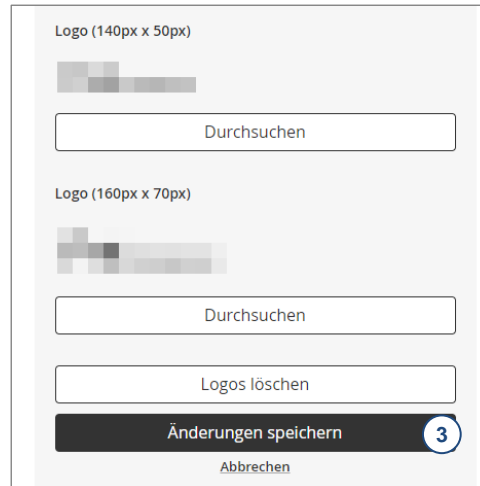


Abbildung 21: Änderung des Shop-Logos speichern

5 Reporting

Das Händlerportal bietet Ihnen die Möglichkeit, die Transaktionen Ihrer Shops als CSV-Datei herunterzuladen (erforderliche Rolle: „[Reporting](#)“).

Hinweis: Alternativ zum Download im Händlerportal können Reports auch über die giropay REST-API (Siehe Dokumentation für Händler (<https://www.giropay.de/haendler/merchant-api.pdf#reports>)) angefordert werden.

Konkret haben Sie folgende Möglichkeiten:

- [Transaktionen anzeigen](#)
- [Details einer Transaktion anzeigen](#)
- [Transaktionen suchen](#)
- [Herunterladen des Transaktionsjournals](#)
- [Herunterladen des Reports mit anonymisierten Transaktionsdaten](#)

Nachdem Sie sich erfolgreich eingeloggt haben, werden Ihnen automatisch Ihre [Transaktionen](#) angezeigt. Sofern Rückzahlungsanfragen (Disputes) eingemeldet wurden, wird die aktuelle Anzahl eingemeldeter Anfragen oberhalb der Transaktionen eingeblendet (1).

Disputes Ok 1

In den letzten 24 Std. wurde ein neuer Dispute eingemeldet.

[Transaktionen](#) [Dokumente](#) [Autorisierungen](#) ⚙️ ↩️

Transaktionssuche Als CSV-Datei herunterladen

Offen

		80,15 €	Bestellung	MerchRef1234	▼
		91,79 €	Bestellung (gesichert)	BNr57422123	customer52196430 ▼
		25,00 €	Bestellung	MerchRef1234	▼
		84,29 €	Bestellung (gesichert)	BNr77580158	customer34382447 ▼

Abbildung 22: Transaktionsübersicht

Wenn Sie sich auf einer anderen Seite des Portals befinden können Sie jederzeit mit einem Klick zur Transaktionsübersicht navigieren. Klicken Sie dazu auf der Seite oben links auf „**Transaktionen**“ (1).

[Transaktionen](#) 1 [Dokumente](#) [Autorisierungen](#) ⚙️ ↩️

Zugang-Verwaltung

Passwort

Api-Key-Verwaltung

Shop-ID:

Erstellt

Abbildung 23: Aufruf Transaktionsübersicht von einer anderen Seite innerhalb des Portals

5.1 Transaktionsübersicht

Sobald Sie sich in Ihrem Händlerportal erfolgreich eingeloggt haben, werden Ihnen alle Transaktionen Ihrer verknüpften Shops angezeigt. Weitere Transaktionen werden automatisch nachgeladen, wenn Sie auf der Seite nach unten scrollen.

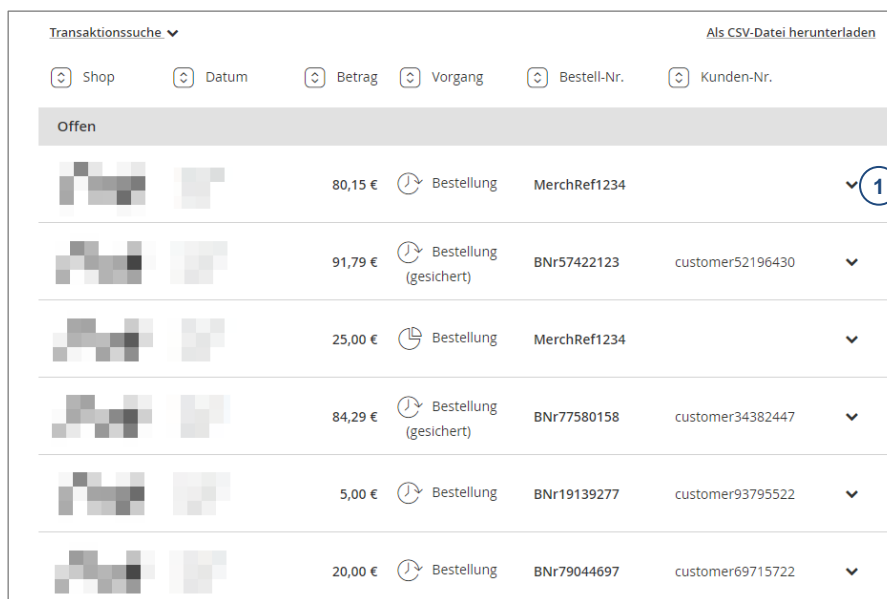
Für jede Transaktion werden folgende Informationen angezeigt:

Feldbezeichnung	API-Feld	Beschreibung
-----------------	----------	--------------

Shop	shopName	Name des Shops
Datum	transactionDate	Datum und Uhrzeit der Transaktion
Betrag	totalAmount	Gesamtbetrag der Transaktion
Vorgang	type	Art der Transaktion: Einmalzahlung (Direct Sale), Teilzahlung, Vorbestellung (Order), Dispute, Rückzahlung (Refund), Storniert (geschlossene Order ohne Teilzahlungen)
Bestell-Nr.	merchantOrderReferenceNumber	Bestellnummer aus dem Shop
Kunden-Nr.	merchantCustomerNumber	Kundennummer aus dem Shop

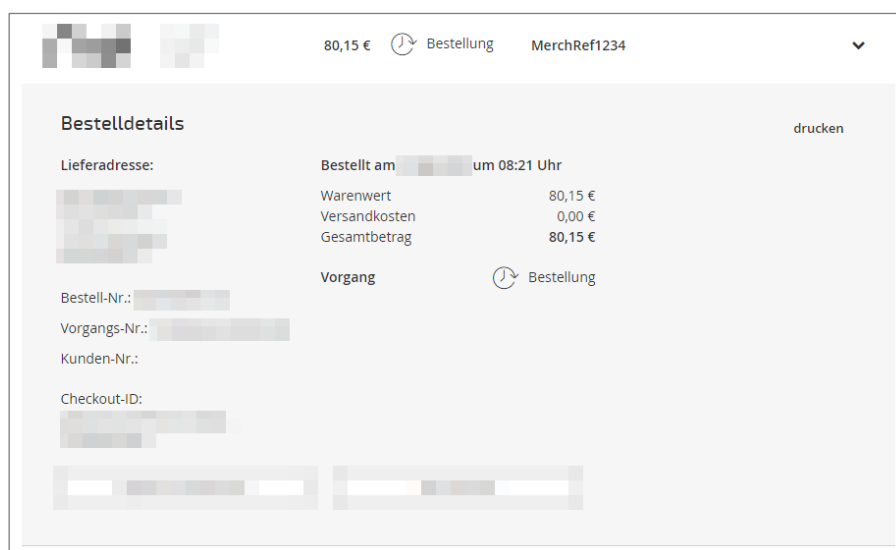
5.2 Detailansicht einer Transaktion

Zu jeder Transaktion, die in der Transaktionsübersicht angezeigt wird, können Sie durch einen Klick auf den Pfeil (1) hinter der Transaktion eine Detailansicht ein-/ausblenden.



Transaktionssuche		Als CSV-Datei herunterladen			
Shop	Datum	Betrag	Vorgang	Bestell-Nr.	Kunden-Nr.
Offen					
[Shop]	[Datum]	80,15 €	Bestellung	MerchRef1234	▼ (1)
[Shop]	[Datum]	91,79 €	Bestellung (gesichert)	BNr57422123	customer52196430 ▼
[Shop]	[Datum]	25,00 €	Bestellung	MerchRef1234	▼
[Shop]	[Datum]	84,29 €	Bestellung (gesichert)	BNr77580158	customer34382447 ▼
[Shop]	[Datum]	5,00 €	Bestellung	BNr19139277	customer93795522 ▼
[Shop]	[Datum]	20,00 €	Bestellung	BNr79044697	customer69715722 ▼

Abbildung 24: Detailansicht zu einer Transaktion aufrufen



Bestelldetails		drukken
Lieferadresse:	Bestell am [Shop] um 08:21 Uhr	
	Warenwert	80,15 €
	Versandkosten	0,00 €
	Gesamtbetrag	80,15 €
Bestell-Nr.:	Vorgang	Bestellung
Vorgangs-Nr.:		
Kunden-Nr.:		
Checkout-ID:		

Abbildung 25: Detailansicht einer Transaktion

Die Detailsicht für eine Transaktion umfasst folgende Informationen:

Feldbezeichnung	API-Feld	Beschreibung
Lieferadresse	shippingAddress	Zur Ausgangstransaktion erfasste Lieferadresse
Bestell-Nr.	merchantOrderReferenceNumber	Bestellnummer aus dem Shop
Vorgangs-Nr.	correlationId	giropay Vorgangsnummer
Kunden-Nr.	merchantCustomerNumber	Kundennummer aus dem Shop
Bezahlt mit „Shopname“	shopName	Shopname
Rechnungs-Nr.	merchantInvoiceReferenceNumber	Händler-interne, eindeutige Rechnungsnummer für diesen Kauf bzw. Zahlvorgang. Wird dem Händler in der Transaktionsübersicht angezeigt.
Voraussichtliches Versanddatum	expectedShippingDate	Erwartetes Versanddatum
Logistikdienstleister	logisticsProvider	Paket-Dienstleister
Sendungsnummer	trackingNumber	Sendungsnummer
Checkout-ID	checkoutId	Eindeutige ID für den Checkout-Vorgang
Bestelldatum und -uhrzeit	transactionDate	Datum und Uhrzeit der Transaktion
Warenwert	orderAmount	Der Warenwert der Bestellung, ohne Versandkosten. Dieser Wert wird nicht für Berechnungen verwendet, sondern dient nur zur Information.
Versandkosten	shippingAmount	Die wahrscheinlichen Versandkosten der Bestellung für einen Standard-Versand nach Deutschland. Dieser Wert kann später durch eine andere Versandoption durch den Kunden verändert werden. Wenn keine callbackUrlCheckDestinations übergeben wurde, sind die Versandkosten final.
Gesamtbetrag	totalAmount	Übermittelte Summe aus Warenwert und Versandkosten
Vorgang	type	Typ der Transaktion: Einmalzahlung (Direct Sale), Teilzahlung, Vorbestellung (Order), Dispute, Rückzahlung (Refund), Storniert (geschlossene Order ohne Teilzahlungen)
PaymentInformation-Id	paymentInformationID	Payment Information ID aus dem Zahlungsverkehr
Bank	buyerBankName	Bank zum Konto des Kunden

Hinweis: Die angezeigten Felder sind dynamisch und variieren in Abhängigkeit des Transaktion-Typs. Detailinformationen erhalten Sie in der [giropay REST-API Dokumentation](#).

Durch einen Klick auf „**drucken**“ (rechts oben) können Sie einzelne Bestellungen direkt im PDF-Format ausdrucken.

5.3 Transaktionen suchen

Um die Transaktionssuche zu nutzen, klicken Sie auf „[Transaktionssuche](#)“ (1) in der Transaktionsübersicht. Sie haben nun die Möglichkeit, die Transaktionen nach bestimmten Parametern zu sortieren (2), oder einen einzelnen Vorgang anhand der Bestellnummer zu suchen (3). Rechts können Sie die Anzeige auf bestimmte Vorgangsorten einschränken (4). Mit „[Alle Eingaben zurücksetzen](#)“ (5) werden alle Felder des Suchformulars zurückgesetzt. Durch Betätigung der Button „[Suchen](#)“ (6) wird die Transaktionsliste nach den gewählten Kriterien gefiltert.

Abbildung 26: Transaktionen suchen

5.4 Transaktionsjournal herunterladen

Im Händlerportal klicken Sie zunächst in der Transaktionsübersicht auf den Link „**Als CSV-Datei herunterladen**“ (1).

Shop	Datum	Betrag	Vorgang	Bestell-Nr.	Kunden-Nr.
Offen		80,15 €	Bestellung	MerchRef1234	
		91,79 €	Bestellung (gesichert)	BNr57422123	customer52196430
		25,00 €	Bestellung	MerchRef1234	
		84,29 €	Bestellung (gesichert)	BNr77580158	customer34382447
		5,00 €	Bestellung	BNr19139277	customer93795522
		20,00 €	Bestellung	BNr79044697	customer69715722

Abbildung 27: Transaktionen als CSV-Datei herunterladen

Daraufhin öffnet sich ein Formular, auf der Sie eingeben, für welchen Zeitraum (1) Sie die Transaktionsdaten herunterladen möchten. Anschließend klicken Sie auf den Button „**Transaktionsjournal herunterladen**“ (2), um den Download des Reports zu starten.

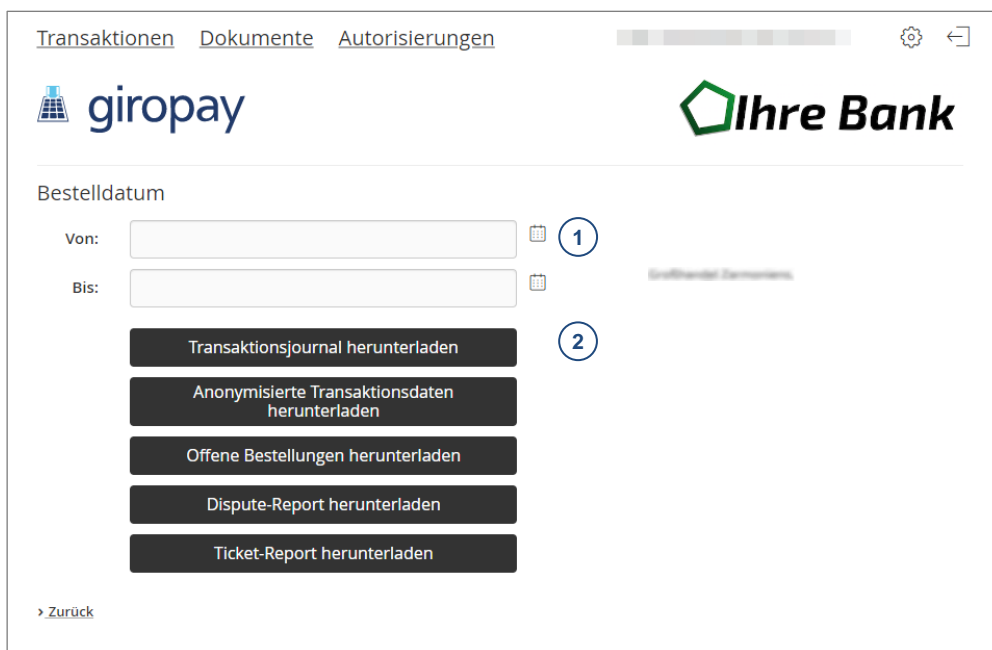


Abbildung 28: Transaktionsjournal herunterladen

Der Dateiname des Transaktionsreports setzt sich dabei aus folgenden Feldern zusammen:

- Transaktionshistorie
- Gewählter Zeitraum
- Zeitstempel des Downloads

Die Felder werden jeweils durch ein Komma separiert.

Der Report enthält folgende Felder:

Feldbezeichnung	API-Feld	Datentyp	Beschreibung
Shop	shopName	String	Name des Shops bei dem die Transaktion getätigt wurde
Bestelldatum	transactionDate	String	Datum der Transaktion bzw. der Bestellung
Fälligkeitsdatum	valueDate	String	Fälligkeitsdatum der Transaktion ([ISO 8601], max. 28 Zeichen)
Betrag	transactionAmount	Number	Transaktionsbetrag. Leer, wenn es sich um eine nicht zahlungsrelevante Transaktion handelt
Vorgang	type	String	Typ der Transaktion als Text: ORDER_OPEN: Auftrag noch nicht erfasst ORDER_PARTIALLY_CAPTURED: Auftrag noch nicht vollständig erfasst ORDER_FULLY_CAPTURED: Auftrag vollständig erfasst ORDER_CANCELED: Auftrag ohne Erfassung, Stornierung CAPTURE_DIRECT_SALE: Zahlung durch Direktverkauf CAPTURE_ORDER: Erfassung ohne Bestellung REFUND: Rückerstattung OVERCAPTURE: Über-Erfassung der Transaktion
Bestellnummer	merchantReference	String	Bestellnummer des Händlers (max. 20 Zeichen)
Transaktionsreferenz	merchantTransaction-ReferenceNumber	String	Für CAPTURE_ORDER und REFUND: Händler-interne, eindeutige Referenznummer der Transaktion. Leer falls keine Referenznummer vergeben wird
Händler-IBAN	merchantIban	String	IBAN des Händlerkontos
Käufer-BIC	buyerBic	String	BIC des Käuferkontos
Transaktions-ID	transactionID	String	Eindeutige ID für diese Transaktion (UUID). Der Wert wird durch das paydirekt-System vergeben
Rückerstattungsgrund	refundreason	String	MERCHANT_TECHNICAL_PROBLEM: Technisches Problem bei Abwicklung. MERCHANT_CAN_NOT_DELIVER_GOODS: Händler kann Ware nicht liefern. REFUND_OBLIGINGNESS: Rücküberweisung wegen Kulanz. TECHNICAL_PROBLEM: Technisches Problem bei Abwicklung/Rückabwicklung. MERCHANT_CAN_NOT_PROOF_SHIPMENT: Händler kann Versandbeleg nicht vorweisen (Dispute). REFUND_ON_BEHALF_OF_MERCHANT: Rückabwicklung im Auftrag des Händlers. REFUND_NOT_ON_BEHALF_OF_MERCHANT: Rückabwicklung ohne Auftrag des Händlers. REFUND_MERCHANT_FRAUD: Rückabwicklung wegen Händlerfraud.
Gesichert bis:	validityDate	String	Nur bei gesicherter Vorbestellung: Datum, an welchem der Garantzeitraum abläuft
Kundennummer	merchantCustomerNumber	String	Vom Händler für den Checkout optional übergebene Kundennummer
Rechnungsnummer	merchantInvoiceReferenceNumber	String	Händler-interne, eindeutige Rechnungsnummer für diesen Kauf- bzw. Zahlvorgang.
Reconciliation-Nummer	merchantReconciliationReferenceNumber	String	Diese wird bei Direct-Sales in den Verwendungszweck der Händlerzahlung eingefügt. Bei Vorbestellungen wird stattdessen die bei Anlage der Captures gesetzte merchantReconciliationReferenceNumber verwendet.

5.5 Anonymisierte Transaktionsdaten herunterladen

Dieser Report enthält umfangreiche Daten zu den getätigten Transaktionen. Im Händlerportal klicken Sie zunächst in der [Transaktionsübersicht](#) auf den Link „Als CSV-Datei herunterladen“.

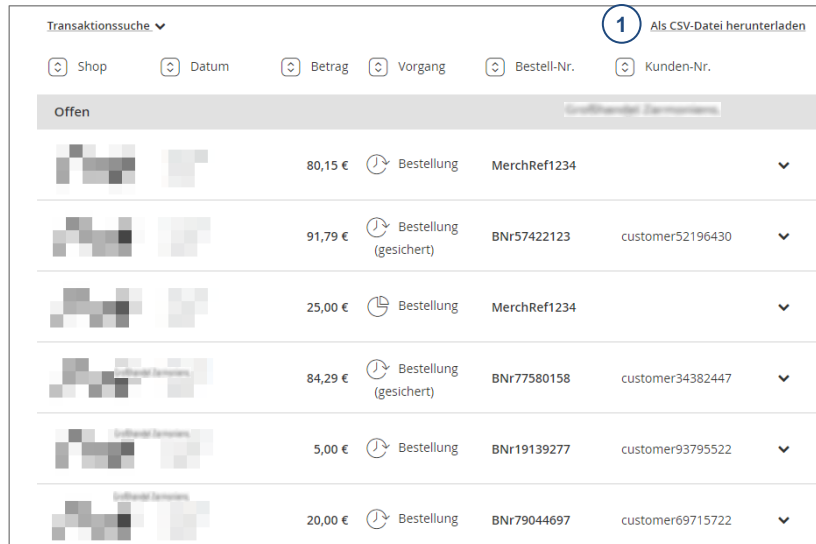


Abbildung 29: Transaktionen als CSV-Datei herunterladen

Daraufhin öffnet sich ein Formular, auf der Sie eingeben, für welchen Zeitraum (1) Sie die Transaktionsdaten herunterladen möchten. Anschließend klicken Sie auf den Button „Anonymisierte Transaktionsdaten herunterladen“ (2), um den Download des Reports zu starten.

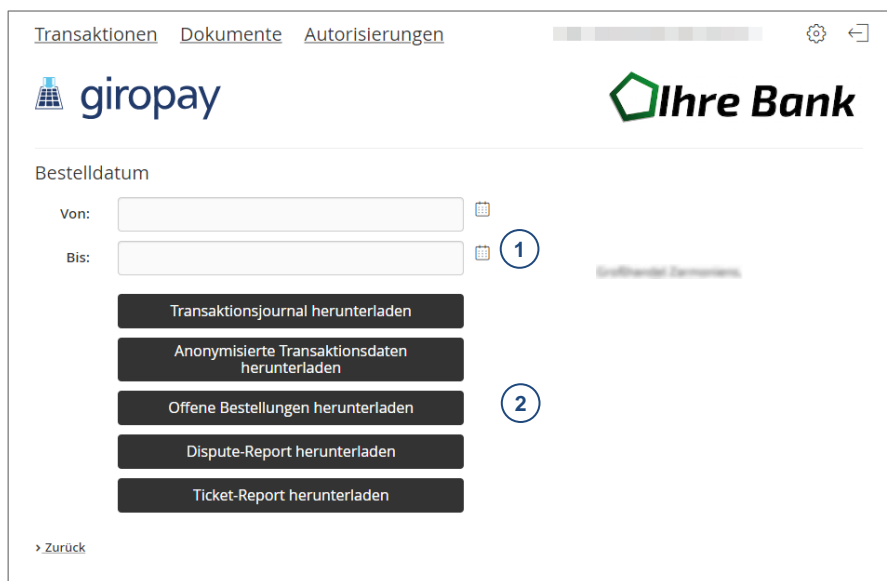


Abbildung 30: Anonymisierte Transaktionsdaten herunterladen

Der Dateiname des Transaktionsreports setzt sich dabei aus folgenden Feldern zusammen:

- merchant-transactions
- anonymous
- Gewählter Zeitraum
- Zeitstempel des Downloads

Die Felder werden jeweils durch ein Komma separiert.

Die Transaktionsdaten enthalten die folgenden Felder:

Feld	API-Feld	Datentyp	Beschreibung
Vorgangsnummer	correlationId	String	Eindeutige, kurze ID für diesen Vorgang (max. 36 Zeichen)
Referenznummer des Checkouts	endToEndReferenceNumber	String	End-To-End-Referenznummer (max. 35 Zeichen)
Transaktionstyp	transactionTypeld	Number	Typ der Transaktion (max. 3 Zeichen): 1: Einmalzahlung (Direct Sale) 2: Zahlungsrückabwicklung (Refund) 3: Vorbestellung (Order) 4: Abgebrochene Zahlung 5: Abgerufene Teilbuchung (Capture)
Bestelldatum	transactionDate	String	Datum der Durchführung der Transaktion bzw. Bestellung ([ISO 8601], max. 28 Zeichen)
Fälligkeitsdatum	valueDate	String	Fälligkeitsdatum der Transaktion ([ISO 8601], max. 28 Zeichen)
Händlervertrags-ID	contractId	String	Vertragsreferenz (Vertrag zwischen Händler und Konzentratoren bzw. Käuferbank) (max. 36 Zeichen)
Händler-ID	merchantId	String	ID des Händlers (max. 36 Zeichen)
Händlername	merchantName	String	Firmenname des Händlers (max. 100 Zeichen)
Händler IBAN	merchantIban	String	IBAN des Händlerkontos (max. 36 Zeichen)
Bestellnummer	merchantReference	String	Bestellnummer des Händlers (max. 20 Zeichen)
Transaktionsreferenz-Nr.	merchantTransactionReferenceNumber	String	Händler-interne Referenznummer für diesen Capture- oder Refundvorgang. Entspricht je nach Transaktionstyp der bei Anlage übergebenen merchantCaptureReferenceNumber oder der merchantRefundReferenceNumber.
Händlerbank-ID	merchantBankId	String	ID der Händlerbank (max. 36 Zeichen)
Käuferbank-ID	buyerBankId	String	ID der Käuferbank (max. 36 Zeichen)
Käuferbank-Name	buyerBankName	String	Kurzname der Bank des Käufers
Betrag	transactionAmount	Number	Transaktionsbetrag. Leer, wenn es sich um eine nicht zahlungsrelevante Transaktion handelt
Währung	transactionCurrency	String	Währung des Transaktionsbetrags ([ISO 4217], max. 3 Zeichen). Leer, wenn es sich um eine nicht zahlungsrelevante Transaktion handelt
Intermediär-ID	bankIntermediaryId	String	ID des bankseitigen Vermittlers/Konzentrators (max. 36 Zeichen). Leer falls kein Vermittler bzw. Konzentratoren eingesetzt wird
Intermediär-Name	bankIntermediaryName	String	Firmenname des Konzentratoren (max. 100 Zeichen). Leer falls kein Konzentratoren eingesetzt wird
ShopID	shopId	String	ID des Shops (max. 36 Zeichen)
Shop	shopName	String	Für den Shop vergebene Bezeichnung (max. 100 Zeichen)
Status Altersverifikation	ageVerificationStatus	Number	Status der Altersverifikation: nicht erfolgt, angenommen, abgelehnt
Merchant Category Code	MCC	String	Merchant Category Code (max. 4 Zeichen)
Detail Business Indicator	DBI	String	Detail Business Indicator (max. 4 Zeichen)
paydirektExpress	paydirektExpress	String	Indikator, ob paydirekt Express verwendet wurde („y“ oder „n“) ¹⁾
Checkout-ID	checkoutId	String	ID des Checkouts
Rechnungsnummer (Einmalzahlung)	checkoutInvoiceNr	String	Rechnungsnummer für Bestellung oder Einmalzahlung
Rechnungsnummer (Teilzahlung)	captureInvoiceNr	String	Rechnungsnummer für Teilzahlung
Reconciliation-Nummer	merchantReconciliationReferenceNumber	String	Die bei Anlage des Checkouts oder Captures vom Händler übergebene merchantReconciliationReferenceNumber
Zahlungsinformation	paymentInformationId	String	Payment Information ID ²⁾ aus dem Zahlungsverkehr
Rückzahlungsgrund	refundReason	String	Der bei der Refundanlage angegebene reason.
Garanzzeitraum	validityDate	String	Garanzzeitraum für die gesicherte Vorbestellung (ORDER_SECURED). Captures innerhalb dieses Zeitraums sind für den Händler garantiert

) Die Express-Zahlung befindet sich im Evaluierungsprozess zur Deaktivierung.

“) Die Payment Information ID ermöglicht die Reconciliation, d.h. die Zuordnung einzelner giropay Transaktionen zu einer Sammelbuchung auf Ihrem Bankkonto.

5.6 Dispute Report herunterladen

Dieser Report enthält Daten zu den Disputes der getätigten Transaktionen. Im Händlerportal klicken Sie zunächst in der [Transaktionsübersicht](#) auf den Link „**Als CSV-Datei herunterladen**“.

Transaktionssuche ▾ 1 Als CSV-Datei herunterladen

Shop Datum Betrag Vorgang Bestell-Nr. Kunden-Nr.

Offen

		80,15 €	Bestellung	MerchRef1234		▾
		91,79 €	Bestellung (gesichert)	BNr57422123	customer52196430	▾
		25,00 €	Bestellung	MerchRef1234		▾
		84,29 €	Bestellung (gesichert)	BNr77580158	customer34382447	▾
		5,00 €	Bestellung	BNr19139277	customer93795522	▾
		20,00 €	Bestellung	BNr79044697	customer69715722	▾

Abbildung 31: Transaktionen als CSV-Datei herunterladen

Daraufhin öffnet sich ein Formular, auf der Sie eingeben, für welchen Zeitraum (1) Sie die Transaktionsdaten herunterladen möchten. Anschließend klicken Sie auf den Button „**Dispute-Report herunterladen**“ (2), um den Download des Reports zu starten.

Transaktionen Dokumente Autorisierungen

Bestelldatum

Von: 1

Bis:

Transaktionsjournal herunterladen

Anonymisierte Transaktionsdaten herunterladen

Offene Bestellungen herunterladen

Dispute-Report herunterladen 2

Ticket-Report herunterladen

> Zurück

Abbildung 32: Dispute-Report herunterladen

Der Dateiname des Transaktionsreports setzt sich dabei aus folgenden Feldern zusammen:

- merchant-disputes
- Gewählter Zeitraum
- Zeitstempel des Downloads

Die Felder werden jeweils durch ein Komma separiert.

Die Transaktionsdaten enthalten die folgenden Daten:

Feldbezeichnung	API-Feld	Datentyp	Beschreibung
Vorgangsnummer	correlationId	String	Eindeutige, kurze ID für diesen Vorgang (max. 36 Zeichen)
Referenznummer des Checkouts	endToEndReferenceNumber	String	End-To-End-Referenznummer (max. 35 Zeichen)
Transaktionstyp	transactionTypeld	Number	Typ der Transaktion (max. 3 Zeichen): 1: Einmalzahlung (Direct Sale) 2: Zahlungsrückabwicklung (Refund) 3: Vorbestellung (Order) 4: Abgebrochene Zahlung 5: Abgerufene Teilbuchung (Capture)
Bestelldatum	transactionDate	String	Datum der Durchführung der Transaktion bzw. Bestellung ([ISO 8601], max. 28 Zeichen)
Fälligkeitsdatum	valueDate	String	Fälligkeitsdatum der Transaktion ([ISO 8601], max. 28 Zeichen)
Händlervertrags-ID	contractId	String	Vertragsreferenz (Vertrag zwischen Händler und Konzentrador bzw. Käuferbank) (max. 36 Zeichen)
Händler-ID	merchantId	String	ID des Händlers (max. 36 Zeichen)
Händlername	merchantName	String	Firmenname des Händlers (max. 100 Zeichen)
Händler IBAN	merchantIban	String	IBAN des Händlerkontos (max. 36 Zeichen)
Bestellnummer	merchantReference	String	Bestellnummer des Händlers (max. 20 Zeichen)
Transaktionsreferenz-Nr.	merchantTransactionReferenceNumber	String	Händler-interne Referenznummer für diesen Capture- oder Refundvorgang. Entspricht je nach Transaktionstyp der bei Anlage übergebenen merchantCaptureReferenceNumber oder der merchantRefundReferenceNumber.
Händlerbank-ID	merchantBankId	String	ID der Händlerbank (max. 36 Zeichen)
Käuferbank-ID	buyerBankId	String	ID der Käuferbank (max. 36 Zeichen)
Käuferbank-Name	buyerBankName	String	Kurzname der Bank des Käufers
Betrag	transactionAmount	Number	Transaktionsbetrag. Leer, wenn es sich um eine nicht zahlungsrelevante Transaktion handelt
Währung	transactionCurrency	String	Währung des Transaktionsbetrags ([ISO 4217], max. 3 Zeichen). Leer, wenn es sich um eine nicht zahlungsrelevante Transaktion handelt
Intermediär-ID	bankIntermediaryId	String	ID des bankseitigen Vermittlers/Konzentrators (max. 36 Zeichen). Leer falls kein Vermittler bzw. Konzentrador eingesetzt wird
Intermediär-Name	bankIntermediaryName	String	Firmenname des Konzentrators (max. 100 Zeichen). Leer falls kein Konzentrador eingesetzt wird
ShopID	shopId	String	ID des Shops (max. 36 Zeichen)
Shop	shopName	String	Für den Shop vergebene Bezeichnung (max. 100 Zeichen)
Status Altersverifikation	ageVerificationStatus	Number	Status der Altersverifikation: nicht erfolgt, angenommen, abgelehnt
Merchant Category Code	MCC	String	Merchant Category Code (max. 4 Zeichen)
Detail Business Indicator	DBI	String	Detail Business Indicator (max. 4 Zeichen)
paydirektExpress	paydirektExpress	String	Indikator, ob paydirekt Express verwendet wurde („y“ oder „n“) ¹⁾
Checkout-ID	checkoutId	String	ID des Checkouts

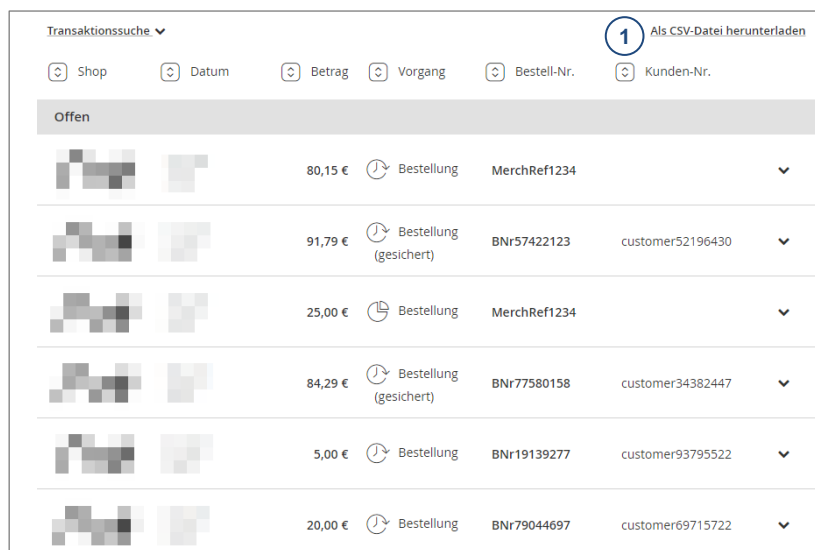
Rechnungsnummer (Einmalzahlung)	checkoutInvoiceNr	String	Rechnungsnummer für Bestellung oder Einmalzahlung
Rechnungsnummer (Teilzahlung)	captureInvoiceNr	String	Rechnungsnummer für Teilzahlung
Zahlungsinformation	paymentInformationId	String	Payment Information ID ^{*)} aus dem Zahlungsverkehr
Rückzahlungsgrund	refundReason	String	Der bei der Refundanlage angegebene reason.
Enddatum des Disputes	disputeClosingTimestamp	Number	Enddatum des Disputes
Bearbeitungshinweis des Disputes	disputeNote	String	Bearbeitungshinweis (optional)
Garanzzeitraum	validityDate	String	Nur bei gesicherter Vorbestellung: Datum, an welchem der Garanzzeitraum abläuft

^{*)} Die Express-Zahlung befindet sich im Evaluierungsprozess zur Deaktivierung.

^{**)} Die Payment Information ID ermöglicht die Reconciliation, d.h. die Zuordnung einzelner giropay Transaktionen zu einer Sammelbuchung auf Ihrem Bankkonto.

5.7 Report für offene Bestellungen herunterladen

Dieser Report enthält Daten zu offenen Bestellungen, bei denen noch kein Final Capture ausgelöst wurde. Im Händlerportal klicken Sie zunächst in der Transaktionsübersicht auf den Link „**Als CSV-Datei herunterladen**“.



Transaktionssuche					
Shop	Datum	Betrag	Vorgang	Bestell-Nr.	Kunden-Nr.
Offen					
[Shop]	[Datum]	80,15 €	Bestellung	MerchRef1234	
[Shop]	[Datum]	91,79 €	Bestellung (gesichert)	BNr57422123	customer52196430
[Shop]	[Datum]	25,00 €	Bestellung	MerchRef1234	
[Shop]	[Datum]	84,29 €	Bestellung (gesichert)	BNr77580158	customer34382447
[Shop]	[Datum]	5,00 €	Bestellung	BNr19139277	customer93795522
[Shop]	[Datum]	20,00 €	Bestellung	BNr79044697	customer69715722

Abbildung 33: Transaktionen als CSV-Datei herunterladen

Daraufhin öffnet sich ein Formular, auf der Sie eingeben, für welchen Zeitraum (1) Sie die Transaktionsdaten herunterladen möchten. Anschließend klicken Sie auf den Button „**Offene Bestellungen herunterladen**“ (2), um den Download des Reports zu starten.

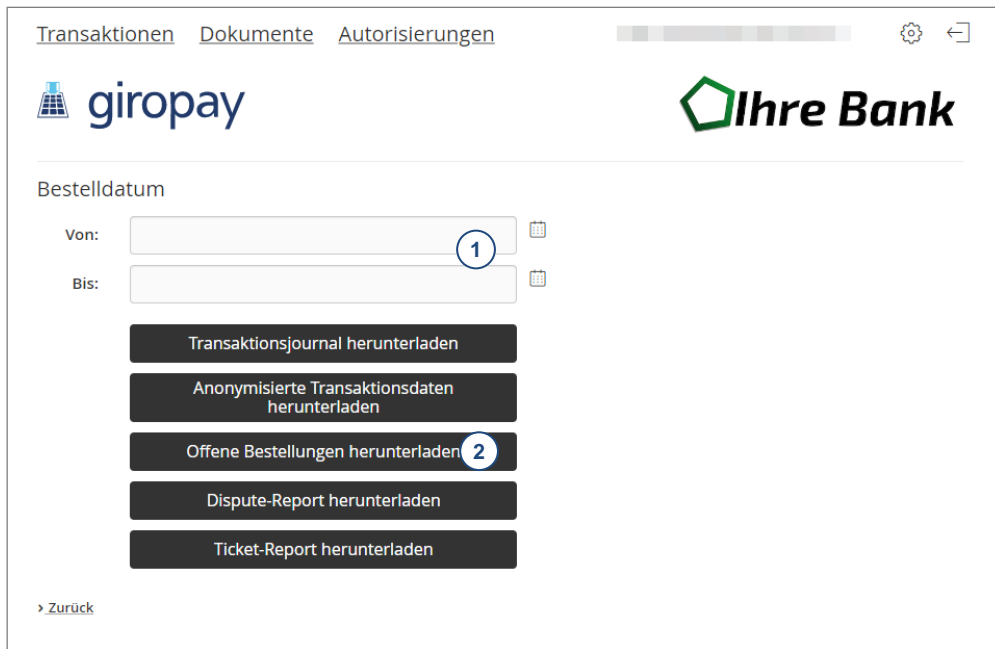


Abbildung 34: Offene Bestellungen herunterladen

Der Dateiname des Transaktionsreports setzt sich dabei aus folgenden Feldern zusammen:

- Merchant-Open-Orders
- Gewählter Zeitraum
- Zeitstempel des Downloads

Die Felder werden jeweils durch ein Komma separiert.

Die Transaktionsdaten enthalten die folgenden Daten:

Feldbezeichnung	API-Feld	Datentyp	Beschreibung
Shop	shopName	String	Für den Shop vergebene Bezeichnung (max. 100 Zeichen)
Bestelldatum	transactionDate	String	Datum der Durchführung der Transaktion bzw. Bestellung ([ISO 8601], max. 28 Zeichen)
Fälligkeitsdatum	valueDate	String	Fälligkeitsdatum der Transaktion ([ISO 8601], max. 28 Zeichen)
Betrag	transactionAmount	Number	Transaktionsbetrag. Leer, wenn es sich um eine nicht zahlungsrelevante Transaktion handelt
Vorgang	type	String	Bestellung, Zahlung, Teilzahlung, Rückabwicklung (im Frontend angezeigt). Art der Transaktion: Einmalzahlung (Direct Sale), Teilzahlung, Vorbestellung (Order), Dispute, Rückzahlung (Refund), Storniert (geschlossene Order ohne Teilzahlungen)
Bestellnummer	merchantOrderReferenceNumber	String	Bestellnummer aus dem Shop
Transaktionsreferenz	merchantTransactionReferenceNumber	String	Händler-interne Referenznummer für diesen Capture- oder Refundvorgang. Entspricht je nach Transaktionstyp der bei Anlage übergebenen merchantCaptureReferenceNumber oder der merchantRefundReferenceNumber.
Händler-IBAN	merchantIban	String	IBAN des Händlerkontos (max. 36 Zeichen)
Käufer-BIC	buyerBic	String	BIC des Käuferkontos
Transaktions-ID	transactionID	String	Eindeutige ID für diese Transaktion (UUID). Der Wert wird durch das paydirekt-System vergeben
Zahlungsinformation	paymentInformationId*	String	Payment Information ID aus dem Zahlungsverkehr
Anbieter	-	String	immer „pd“
Verbleibender Restbetrag	-	Number	Verbleibender Restbetrag
Garanzzeitraum	validityDate	String	Nur bei gesicherter Vorbestellung: Datum, an welchem der Garanzzeitraum abläuft

6 Rückabwicklungen

Hinweis: Alternativ zur Rückabwicklung im Händlerportal können Rückerstattungen auch über die Händler-API angestoßen werden (vgl. hierzu giropay REST-API unter <https://www.giropay.de/haendler/merchant-api.pdf#Refund>). Hier können auch Refundref. Nr. vergeben werden

6.1 Rückzahlung (Refund) veranlassen

Um eine Rückzahlung für eine bestimmte Transaktion zu veranlassen, klicken Sie zunächst in der Detailansicht der Transaktion auf den Button „Rückzahlung veranlassen“ (1) (erforderliche Rolle: „[Rückabwicklung](#)“).

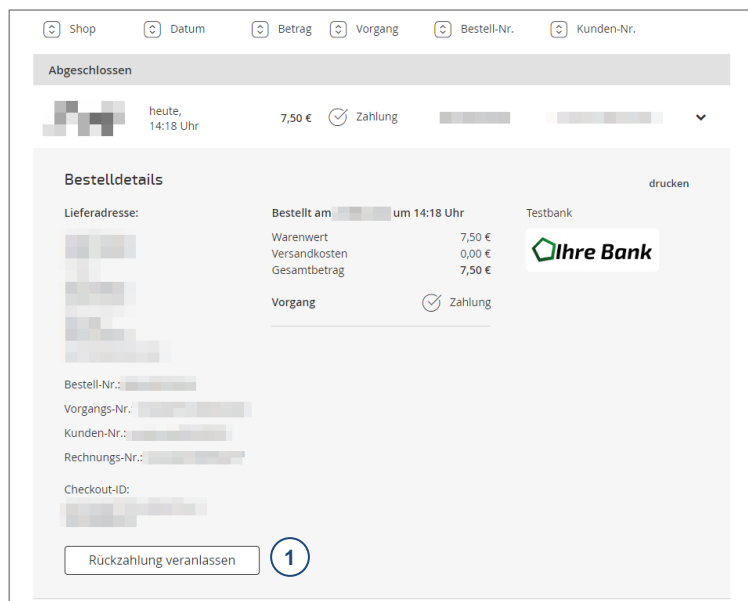


Abbildung 35: Aufruf der Seite zum Veranlassen einer Rückzahlung (Refund)

Daraufhin öffnet sich ein Formular, auf der Sie den Rückzahlungsbetrag (1) erfassen und die Rückzahlung durchführen können.

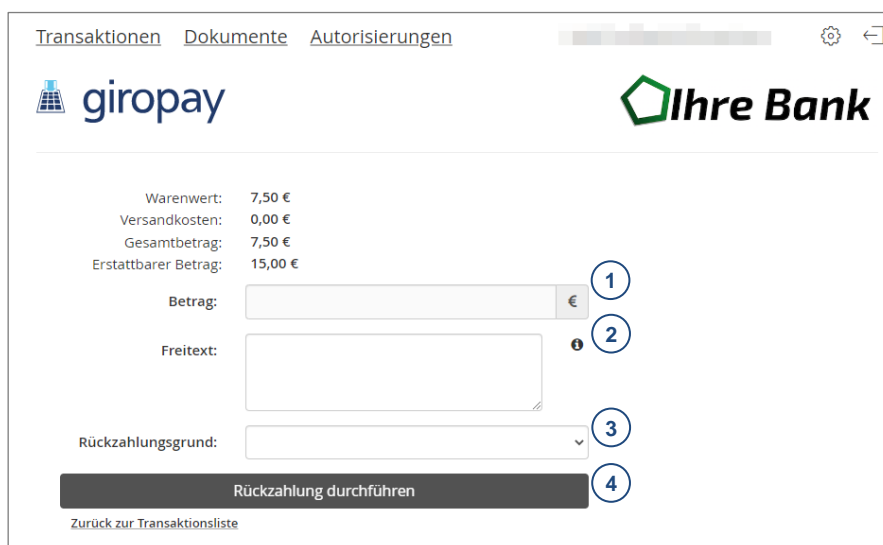


Abbildung 36: Betrag und Freitext eingeben und Rückzahlung (Refund) durchführen

Darüber hinaus können Sie auf dieser Seite auch einen Freitext (2) eingeben, der die standardmäßig im Verwendungszweck der Rückzahlung angezeigten Informationen ergänzt. Des Weiteren muss einer der folgenden Rückzahlungsgründe (3) gewählt werden:

- Technisches Problem bei Abwicklung
- Händler kann Ware nicht liefern
- Rücküberweisung wegen Kulanz
- Rücküberweisung wegen Warenrücksendung

Hinweis: Der Rückzahlungsgrund kann optional auch im API-Key mitgesendet werden. (vgl. hierzu <https://www.giropay.de/haendler/merchant-api.pdf#Refund>)

Im Verwendungszweck der Rückzahlung werden folgende Informationen angezeigt: Shopname, Bestelldatum, Bestellnummer und Vorgangsnummer. Klicken Sie anschließend auf den Button „**Rückzahlung durchführen**“ (4), um die Rückzahlung auszulösen. Die Felder „Betrag“ und „Freitext“ sind frei beschreibbar, so dass auch Rückerstattungen von Teilbeträgen und individuelle Texte jederzeit möglich sind. Daraufhin wird der eingegebene Betrag geprüft, wobei folgende 3 Fälle, abhängig von der Höhe des Betrags, eintreten können:

Bedingung	Folgeaktion
Die Summe aller Rückzahlungen überschreitet nicht die Summe aller erfolgreich durchgeführten Teilbuchungen. Beispiel: • Urspr. Zahlungsbetrag des Käufers: 10 € • Summe aller bish. Rückzahlungen: 5 € • Max. weitere Rückzahlung: 5 €	Die Rückzahlung wird durchgeführt
Die Summe aller Rückzahlungen überschreitet die Summe aller erfolgreich durchgeführten Teilbuchungen, ist jedoch höchstens doppelt so hoch wie die Summe aller erfolgreich durchgeführten Teilbuchungen. Beispiel: • Urspr. Zahlungsbetrag des Käufers: 10 € • Summe aller bish. Rückzahlungen: 10 € • Max. weitere Rückzahlung: 10 €	Es wird eine Warnung angezeigt, dass der rückzahlende Betrag die Summe der Teilbuchungen überschreitet. Um die Rückzahlung dennoch durchzuführen, klicken Sie auf „Weiter“
Die Summe aller Rückzahlungen ist auf maximal 200% der bisher getätigten Zahlungen limitiert. Beispiel: • Urspr. Zahlungsbetrag des Käufers: 10 € • Summe aller bish. Rückzahlungen: 20 € • Max. weitere Rückzahlung: 0 €	Die Rückzahlung kann nicht durchgeführt werden. Eine entsprechende Fehlermeldung weist Sie darauf hin

6.2 Dispute Management

Ihre Kunden haben die Möglichkeit, giropay ein Problem zu melden, sofern diese keine Ware erhalten haben, und ggf. vom giropay Käuferschutz Gebrauch zu machen. In einem solchen Fall wird sich giropay direkt mit Ihnen in Verbindung setzen und

- die Vorlage eines durch ein Logistikunternehmen ausgestellten Versandbelegs erfragen, der den Versand der als nicht geliefert reklamierten Ware durch den Händler an die Lieferadresse des Käufers belegt, die Sie als Händler zuvor zusammen mit den Transaktionsdaten zwecks Ausführung der betreffenden giropay Zahlung übermittelt haben.

Der Versandbeleg des Logistikunternehmens muss mindestens folgende Angaben enthalten:

- Name und Adresse des Händlers als Versender
- Benennung des Logistikunternehmens als Aussteller des Versandbelegs
- Angaben, die die Zuordnung des Versandbelegs zu der als nicht versandt reklamierten Bestellung ermöglichen
- Datum der Ausstellung des Versandbelegs
- die Lieferadresse (d.h. Name und Adresse des Empfängers)

oder

- die Vorlage anderer Unterlagen erfragen, die belegen, dass Sie nach Maßgabe der zugrundeliegenden Bestellung die als nicht geliefert reklamierten Ware nicht zu versenden haben, der Anspruch des Zahlers

auf Lieferung der reklamierten Ware nicht fällig ist, die für die Bestellung geltende Lieferfrist noch nicht abgelaufen ist oder die als nicht geliefert reklamierten Waren nicht mit giropay bezahlt wurden.

Neben dem bereits erwähnten Hinweistext zu aktuell eingemeldeten Disputes (1) werden außerdem die Transaktionen, die von dem Disput betroffen sind, in der Transaktionsliste mit einem Dispute-Flag gekennzeichnet. Diese Kennzeichnung wird im Händlerportal für alle Rollen, die Transaktionen sehen dürfen, sichtbar, sobald ein Kunde einen Dispute eröffnet hat. Erfasst werden nur Disputes wegen nicht erhaltener Ware. Dabei stehen gelbe Dispute-Flags für einen angemeldeten Dispute (3) und graue Dispute-Flags für einen geschlossenen Dispute (2).

Der Dispute wird in folgenden Fällen mit unterschiedlichen Meldungen in der Transaktionsanzeige geschlossen:

- Bei einem Refund (REFUNDED)
- Wenn das zugehörige OTRS-Ticket geschlossen wird (CLOSED)
- Automatisch nach Ablauf von 10 Tagen (EXPIRED)


Disputes 1


In den letzten 24 Std. wurden 2 neue Disputes eingemeldet.

Ok

[Transaktionen](#)
[Dokumente](#)
[Autorisierungen](#)

[Blurred]
⚙️
←





Transaktionssuche ▼ Als CSV-Datei herunterladen

Shop
Datum
Betrag
Vorgang
Bestell-Nr.
Kunden-Nr.

Abgeschlossen						
[Blurred]	[Blurred]	7,50 €	✔️	Zahlung	BNr99939936	customer86245038 ▼
[Blurred]	[Blurred]	7,50 €	✔️	Zahlung 2	BNr40252770	customer33823171 ▼
[Blurred]	[Blurred]	7,50 €	✔️	Zahlung 3	BNr45736979	customer66021044 ▼
[Blurred]	[Blurred]	30,00 €	✔️	Zahlung	BNr35159382	customer28901622 ▼

Abbildung 37: Dispute-Anzeige

6.3 Capture auslösen

Um ein Capture auf eine Order auszulösen, klicken Sie zunächst in der Detailansicht der Transaktion auf den Button „**Capture auslösen**“ (1) (erforderliche Rolle: [Rückabwicklung](#)“).

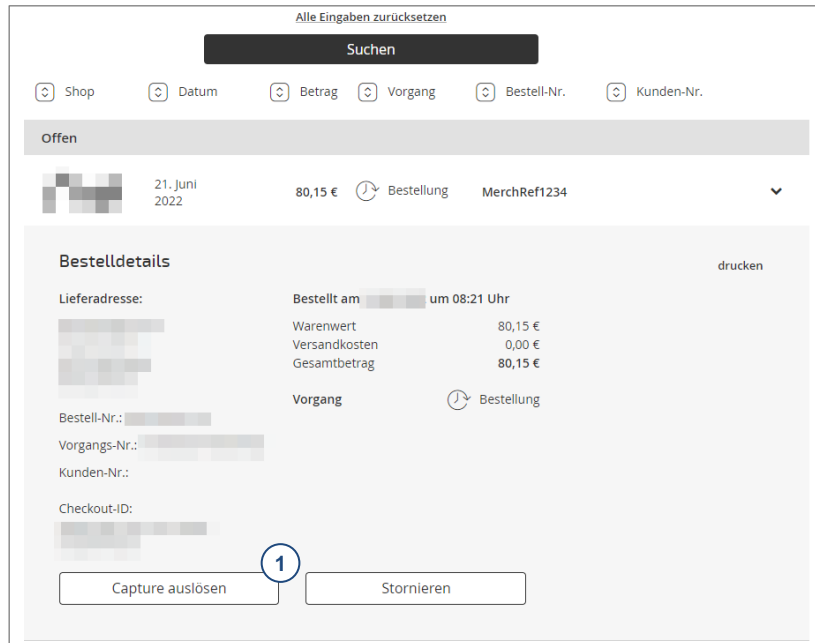


Abbildung 38: Capture veranlassen

Daraufhin öffnet sich eine Eingabemaske, auf dem Sie den Capture-Betrag (2) eingeben können. Der maximale Capture-Betrag entspricht dem Gesamtbetrag (eventuell plus Overcapturezuschlag). Außerdem werden Ihnen hier der Gesamt- und bestehende Restbetrag angezeigt (1).

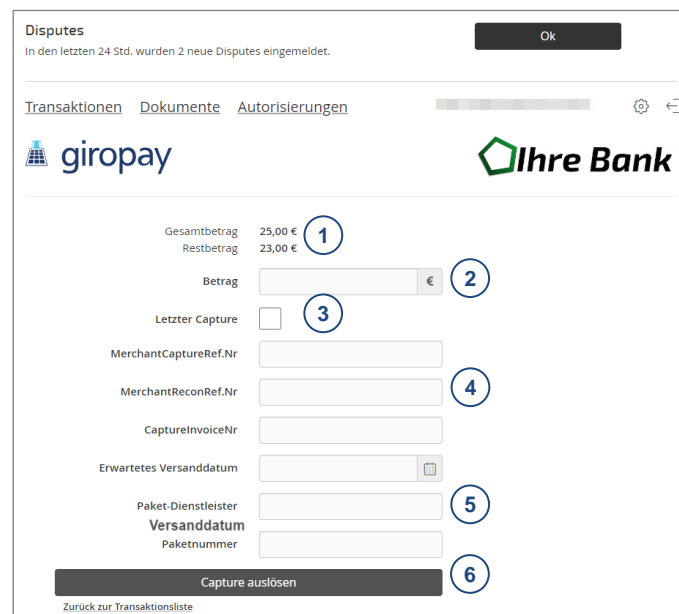


Abbildung 39: Capture auslösen

Darüber hinaus können Sie optional „Letzter Capture“ anwählen (3), sowie die Referenznummern MerchantCaptureRef.-Nummer, MerchantReconRef.-Nummer und CaptureInvoice-Nummer erfassen (4). Des Weiteren können optional Versanddetails (erwartetes Versanddatum, Paket-Dienstleister und Paketnummer) erfasst werden (5).

7 SEPA-Mandate

Das Händlerportal bietet Ihnen die Möglichkeit Ihre SEPA-Mandate als PDF-Datei herunterzuladen. Navigieren Sie hierzu auf den Reiter „Dokumente“ (1) und klicken Sie anschließend auf „als PDF herunterladen“ (2).

Folgende Informationen werden Ihnen in der Datei angezeigt:

- Gläubiger-Identifikationsnummer
- Bank
- IBAN
- Mandatsreferenz
- Gültig ab
- Gültig bis

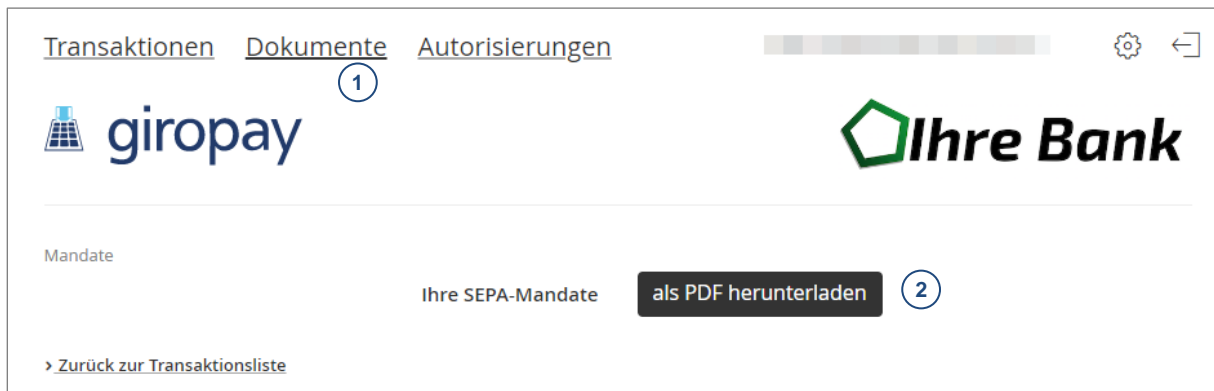


Abbildung 40: SEPA-Mandate herunterladen

8 Funktionen außerhalb des Händlerportals

Zusätzlich zu den Self-Services, die im Händlerportal angeboten werden, gibt es eine Reihe von Funktionen, die zwar Ihr Händlerprofil betreffen, jedoch nicht über das Portal selbst aufgerufen werden können:

Funktion	Beschreibung
Händlerprofil anlegen	Anlegen eines Händlerprofils zur Teilnahme an giropay
Händlerprofil aktivieren	Freischalten des Zugriffs auf das giropay Händlerportal
Händlerprofil bearbeiten	Ändern der in einem Händlerprofil hinterlegten Daten, z.B. Adresse, Ansprechpartner
Händlerprofil löschen	Löschen eines Händlerprofils
Händlerzugang sperren / entsperren	Sperren / Entsperrern des Zugangs eines Händlers zum giropay Händlerportal
Händlerkonto anlegen	Anlegen eines Händlerkontos
Händlerkonto zu Shop zuordnen	Zuordnen eines Händlerkontos als Konto für Zahlungen und / oder Rückzahlungen (Refunds)
Händlerkonto sperren / entsperren	Sperren / Entsperrern eines Händler-Kontos für die Nutzung in giropay
Händlerkonto löschen	Löschen / Entfernen eines Händlerkontos

Unsere Servicemitarbeiter beraten Sie gerne über

Sie haben Fragen hierzu? Unsere Servicemitarbeiter beraten Sie gerne. Hier geht es zu unseren [Kontaktmöglichkeiten](#).

9 oneKlick

Bitte beachten Sie, dass die Funktion oneKlick unter dem Reiter **Autorisierungen** nicht allen Händlern zugänglich ist und eine technische Implementierung benötigt. Sollten Sie Interesse an der Funktion haben, können Sie sich gerne direkt an giropay wenden.

Unsere Servicemitarbeiter beraten Sie gerne. Hier geht es zu unseren [Kontaktmöglichkeiten](#).

10 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Benutzernamen und Passwort vergeben	2
Abbildung 2: Einloggen im Händlerportal	3
Abbildung 3: Benutzername anfordern	4
Abbildung 4: E-Mail-Adresse eingeben	4
Abbildung 5: Passwort zurücksetzen	5
Abbildung 6: Benutzername eingeben und bestätigen	5
Abbildung 7: Passwort vergeben	6
Abbildung 8: In-Place Änderungsmodus	6
Abbildung 9: Passwort zurücksetzen	6
Abbildung 10: Logout-Button	7
Abbildung 11: Benutzer-Verwaltung.....	8
Abbildung 12: Neuen Benutzer hinzufügen	8
Abbildung 13: E-Mail eingeben und Benutzer hinzufügen	9
Abbildung 14: Rollen ändern.....	9
Abbildung 15: Rollen verwalten	10
Abbildung 16: Neuen API-Key ausstellen	10
Abbildung 17: API-Key und Secret-Key	11
Abbildung 18: API-Keys aktivieren, deaktivieren oder löschen.....	12
Abbildung 19: Änderungsmodus für Shop-Logo aufrufen	13
Abbildung 20: Änderung des Shop-Logos durchführen	13
Abbildung 21: Änderung des Shop-Logos speichern	14
Abbildung 22: Transaktionsübersicht	15
Abbildung 23: Aufruf Transaktionsübersicht von einer anderen Seite innerhalb des Portals	15
Abbildung 24: Detailansicht zu einer Transaktion aufrufen	16
Abbildung 25: Detailansicht einer Transaktion	16
Abbildung 26: Transaktionen suchen	18
Abbildung 27: Transaktionen als CSV-Datei herunterladen	18
Abbildung 28: Transaktionsjournal herunterladen	19
Abbildung 29: Transaktionen als CSV-Datei herunterladen	21
Abbildung 30: Anonymisierte Transaktionsdaten herunterladen	21
Abbildung 31: Transaktionen als CSV-Datei herunterladen	23
Abbildung 32: Dispute-Report herunterladen	23
Abbildung 33: Transaktionen als CSV-Datei herunterladen	25
Abbildung 34: Offene Bestellungen herunterladen	26
Abbildung 35: Aufruf der Seite zum Veranlassen einer Rückzahlung (Refund)	27
Abbildung 36: Betrag und Freitext eingeben und Rückzahlung (Refund) durchführen	27
Abbildung 37: Dispute-Anzeige	29
Abbildung 38: Capture veranlassen	30
Abbildung 39: Capture auslösen	30
Abbildung 40: SEPA-Mandate herunterladen	31