

Karten-Sperr-Notruf: Nicht nur für Bankkarten

Von Klaus Schnurbus und Daniel Holub



Gestartet ist der Sperr-Notruf 116 116 mit Hindernissen. Gegründet wurde der Sperr e.V., Berlin, bereits 2002. Im Dezember 2004 hatte die Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post ihm die Rufnummer 116 116 zugesprochen. Schon bald nach der Aufnahme des Probebetriebs im Mai 2005 musste die Sperr-Notruf GmbH jedoch Insolvenz anmelden, weil es nicht gelungen war, die Kreditwirtschaft für die Finanzierung unter einen Hut zu bekommen. Seit Dezember 2005 wurde der Betrieb des Notrufs jedoch von der Servodata übernommen – und seitdem sind stetig wachsende Erfolge zu vermelden. Der Einsatzbereich ist nicht auf Zahlungskarten begrenzt. Auch die künftige elektronische Gesundheitskarte soll über die einprägsame Nummer gesperrt werden können. Red.

Aufgrund der Vielzahl unterschiedlicher Karten und einer daraus resultierenden Unübersichtlichkeit von Sperr-Hotlines, wurde 2004 durch das Bundesinnenministerium der Karten-Sperr-Notruf initiiert. Die durch die Bundesnetzagentur bereitgestellte und mit Auflagen belegte Sonderrufnummer 116 116 wurde dem Sperr e.V. – Verein zur Förderung der Sicherheit in der Informationsgesellschaft zugeteilt und wird durch die Servodata

GmbH, Frankfurt am Main, seit Ende 2005 operativ betrieben.

Der Sperr-Notruf ist die bundesweit einheitliche Notfallnummer zum Sperren von Karten und elektronischen Berechtigungen. Damit wird dem Verbraucher ein zentrales Portal zur zuverlässigen und schnellen Sperrabwicklung eröffnet. Ein einziger Anruf zur Sperrung verschiedener Karten und elektronischer Berechtigungen, kostenfrei im Inland, international erreichbar, unterbrechungsfreier Betrieb, faxfähig für Hör- und Sprachgeschädigte sowie ein diskriminierungsfreier Zugang für alle Herausgeber sind die besonderen Kennzeichen.

Als Notfall-Rufnummer etabliert

Durch diese unmittelbare und unkomplizierte Hilfe im Ernstfall des Kartenverlustes schließt der Sperr-Notruf eine Sicherheitslücke. Mit mehr als 450 000 Sperranfragen 2006 und 750 000 Sperranfragen 2007 hat er sich als deutsche Notfallnummer etabliert.

Die Euro Kartensysteme GmbH stellt fest: „Der leicht merkbare und bekannte Sperr-

Zu den Autoren

Klaus Schnurbus und **Daniel Holub**,
SERVODATA GmbH, Frankfurt am Main.

Notruf 116 116 trägt entscheidend zum Rückgang der Missbrauchsschäden im Kartenmarkt bei und steigert das Vertrauen in den bargeldlosen Zahlungsverkehr.“

Nicht nur für Bankkarten

Mittlerweile lassen sich über die leicht einprägsame Notfallnummer mehr als 90 Prozent aller Bank- und Zahlungskarten sowie unterschiedliche Mitarbeiterausweise sperren.

Darüber hinaus können seit Juli 2007 die SIM-Karten der Congstar GmbH, der neuen Zweitmarke der Deutschen Telekom, gesperrt werden. Congstar ist der erste Mobilfunkanbieter, der seinen Kunden das Sperren über die leichte Ziffernfolge ermöglicht. Damit unterstreicht Congstar den innovativen und kundenorientierten Vermarktungsansatz.

Die Konzeption des Sperr-Notrufes sieht vor, Karten und elektronische Berechtigungen aus allen Branchen und von unterschiedlichen Herausgebern einzubinden. Weitere sperrbare Medien sind beispielsweise die neue Gesundheitskarte, Mitarbeiter- oder Dienstaussweise, Zugangsberechtigungen, Online Accounts oder weitere SIM-Karten.

Zwei Ziele stehen bei dem sensiblen, sicherheits- und haftungsrelevantem Thema „Sperr“ im Vordergrund.

Teilnehmer am Sperr-Notruf

Herausgeber	ec-/Maestro-, Bank-, Spar- und Kundenkarte	Kreditkarten	andere Medien
Sparkassen und Landesbanken	Ja	Ja	elektronische Signaturen
Volks- und Raiffeisenbanken	Ja	Ja	
Sparda-Banken	Ja	Ja	
Deutsche Apotheker- und Ärztebank	Ja	Nein	
Volkswagen Bank inklusive Tochterbanken	Ja	Ja	
Bank 1 Saar	Ja	Ja	
BB Bank	Ja	Ja	
PSD-Banken	Ja	Ja	
Lufthansa Airplus	–	Ja	
Euro Kartensysteme GmbH	–	X	Mitarbeiterausweis
Private Banken ¹⁾	X	X	
Visa International ²⁾	–	X	
Mastercard International ²⁾	–	X	
American Express ²⁾	X	X	
JCB Card ²⁾	–	X	
Congstar	–	–	SIM-Karte
Bosch Communication Center	–	–	Mitarbeiterausweis
Arvato Direct Services	–	–	Mitarbeiterausweis
Card-Process	–	–	Mitarbeiterausweis
GAD	–	–	Mitarbeiterausweis

¹⁾ Vereinzelt private Banken bieten ihren Kunden den Sperr-Notruf 116 116 noch nicht an. Erkundigen Sie sich bitte direkt bei Ihrer Bank ob Sie Ihre Karte über den Sperr-Notruf sperren können.

²⁾ Für ausländische Karteninhaber steht ein englischsprachiger Dialog zur Verfügung.

Erstens, dem Anrufer muss eine stressauflösende und unkomplizierte Hilfe unverzüglich eröffnet werden.

Zweitens sind vom Kartenherausgeber durch eine schnelle Sperrung Schäden und Missbräuche abzuwenden. Beispielsweise können bei Mitarbeiterausweisen nicht nur Mitarbeiter, sondern auch Finder der Ausweise die Sperrung veranlassen und so zur Gebäude- und Betriebssicherheit beitragen.

Mehr Bekanntheit durch „Info-Cooper“

Bei der Kommunikation findet der Sperr-Notruf in der Polizei, den Verbraucherzentralen und den Medien große Unterstützung und Befürwortung diese hilfreiche Notfallnummer weiter zu etablieren. Die eigentliche Kommunikation erfolgt aller-

dings durch die teilnehmenden Kartenherausgeber.

Zur Unterstützung der Kartenherausgeber und um die Bekanntheit zu fördern wurde jetzt vom Betreiber des Sperr-Notrufes der „116 116-Info-Cooper“ in den Dienst gestellt. Ein Mini Cooper mit dem Schriftzug „Sperr-Notruf 116 116“ als mobiler Infor-

mationsträger ist ein innovatives Beispiel, wie ein sicherheitsrelevantes und im Fall der Fälle stressbehaftetes Thema positiv und sympathisch zum Kartenherausgeber und in die Öffentlichkeit transportiert werden kann. Die Parallelen zwischen dem Sperr-Notruf und dem Info-Cooper sind klar: kompakt, schnell, sicher und einprägsam.

Der „Info-Cooper“ des Sperr-Notrufs



Seinen ersten offiziellen Einsatz, mit einer durchweg sehr positiven Resonanz, hatte der „Info-Cooper“ am 25. September 2007 bei der dritten Sicherheitskonferenz von kartensicherheit.de in Frankfurt am Main. Weitere Einsatzorte werden öffentliche Plätze mit hohem Publikumsverkehr, Veranstaltungen oder Messen und Kongresse, wie die E.B.I.F European Banking & Insurance Fair vom 20. bis 22. November in Frankfurt am Main sein.