



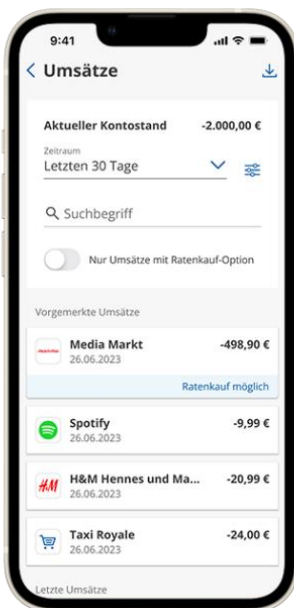
Pressemitteilung

Barclays erhöht mit Mastercard und Ethoca Transparenz bei Kreditkartenumsätzen

- **Direktbank führt „Consumer Clarity Service“ der Mastercard-Tochter Ethoca ein**
- **Logos und Markennamen der Händler erhöhen Transparenz für Kund:innen**

Hamburg/Frankfurt, 2. November 2023 – Die in Hamburg ansässige Direktbank Barclays verbessert gemeinsam mit Mastercard das digitale Kundenerlebnis in der Barclays Privatkunden App und im Online-Banking. Dank der Technologie der Mastercard-Tochter Ethoca sehen Kund:innen in der Umsatzanzeige ab sofort die Logos und Markennamen der meisten Händler:innen, bei denen sie eingekauft haben. Die Umsätze sind so leichter zuzuordnen und fehlerhafte Rückbuchungen werden reduziert. Barclays ist eine der ersten Banken in Deutschland, die die Ethoca-Technologie verwenden.

„Die Kombination aus Kreditkarte und App verschafft Kundinnen und Kunden finanziellen Spielraum mit maximaler Transparenz und Kontrolle. Unsere Banking-App prägt daher das digitale Kundenerlebnis sehr stark. Mit Innovationen wie dieser wollen wir dieses Erlebnis kontinuierlich verbessern“, so Tobias Grieß, CEO von Barclays Consumer Bank Europe.



Die Neuerung ist ab sofort für alle Inhaber:innen einer Barclays Kreditkarte sichtbar. Dies gilt sowohl für gebuchte als auch vorgemerkte Umsätze in der Barclays Privatkunden App und im Online-Banking.

Laut einer Studie der Datos Insights (zuvor Aite Group) ist jede vierte Reklamation durch Kund:innen auf unzureichende Transparenz und unklare Darstellungen der Umsätze im Online-Banking zurückzuführen.¹ Mit dem neuen Feature erhalten Inhaber:innen einer Barclays Kreditkarte mehr Transparenz und Sicherheit beim Einkaufen und können auf einen Blick ihre Umsätze besser zuordnen. Erfahrungen aus anderen Märkten, in denen

¹ Quelle: [Untersuchung von Datos Insights](#)



Pressemitteilung

die Schnittstelle bereits im Einsatz ist, zeigen, dass Kundenserviceanfragen zu Transaktionen sowie Rückbuchungen verringert werden können.

„Wir freuen uns, gemeinsam mit unserem Tochterunternehmen Ethoca und unserem Partner Barclays diese digitale Banking-Innovation in Deutschland anbieten zu können. Sie verbessert die User-Experience und entlastet gleichzeitig die Service-Mitarbeiter:innen der Bank“, so Dr. Peter Robejsek, Geschäftsführer Mastercard Deutschland.

Digitaler Assistent und Anruffunktion in der App verbessern Service

Neben der Anzeige zusätzlicher Transaktionsdaten hat Barclays weitere Funktionen ergänzt, die den Service und das Kundenerlebnis verbessern. Ein neuer digitaler Assistent beantwortet innerhalb der Barclays Privatkunden App Fragen rund um Themen wie Rückzahlungsoptionen, Kartensperre oder PIN-Änderungen. Ein Großteil aller Anfragen können damit nun digital in der App gelöst werden. Bei komplexen Fragestellungen ist der telefonische Kundenservice natürlich weiterhin verfügbar. Über die Anruffunktion in der App erreichen Kundinnen und Kunden diesen dank der automatisierten Legitimation schneller und sparen so wertvolle Zeit.





Pressemitteilung

Medienkontakte:

Barclays Consumer Bank Europe

Sascha Nottmeier, Senior Communications Manager

Telefon: +49 151 4126 0082

E-Mail: sascha.nottmeier@barclays.com

www.barclays.de

Mastercard

Juliane Schmitz-Engels, Head of Communications Mastercard Germany and Switzerland

Telefon: +49 172 1880 720

E-Mail: juliane.schmitz-engels@mastercard.com

Über Mastercard, www.mastercard.de:

Mastercard ist ein globales Technologieunternehmen im Zahlungsverkehr. Unser Ziel ist es, eine inklusive, digitale Wirtschaft voranzutreiben, von der alle profitieren und in der immer und überall sichere, einfache und smarte Zahlungen durchgeführt werden können. Mit sicheren Daten und Netzwerken, starken Partnerschaften und Leidenschaft helfen unsere innovativen Produkte und Lösungen Einzelpersonen, Finanzinstituten, Regierungen und Unternehmen, ihr volles Potenzial auszuschöpfen – in mehr als 210 Ländern und Territorien.

Über Barclays Consumer Bank Europe:

Barclays ist im Privatkundengeschäft bereits seit mehr als 30 Jahren erfolgreich in Deutschland aktiv und zählt zu den führenden Anbietern von Kreditkarten mit echter Kreditfunktion. Darüber hinaus bietet der Finanzdienstleister Online-Kredite sowie Ratenkauf-Finanzierungen über Amazon.de an. Die Hamburger Niederlassung der Barclays Bank Ireland PLC betreut mit über 700 Mitarbeiter:innen mehr als zwei Millionen Kund:innen. Weitere Informationen finden Sie unter www.barclays.de.