

## FAQs



### **Das Vorteilsprogramm der Sparkasse**

Das Prinzip des Programms ist einfach: Die Sparkassen-Kunden zahlen mit ihrer Sparkassen-Card (Debitkarte) bei Ihnen und erhalten am Monatsende den mit Ihnen vereinbarten Vorteil als sogenannten Treuebonus automatisch auf ihr Konto gutgeschrieben – ohne Aufwand für Sie und den Kunden.

### **Welche Voraussetzungen gibt es?**

Das einzige, was Sie brauchen, ist ein Cash-Terminal – und auch das bieten wir Ihnen gerne über unsere Fachberater aus dem Bereich Electronic Banking an. Die Teilnahme am Vorteilsprogramm ist unabhängig davon, ob das Cash-Terminal und/oder das Verrechnungskonto von der Sparkasse Kraichgau zur Verfügung gestellt werden. Es werden keine weiteren Geräte benötigt.

### **Gibt es monatliche Kosten / Einrichtungsgebühren o. ä.?**

Nein, Sie „zahlen“ ausschließlich den vereinbarten Nachlass/Treuebonus pro Kunde, wenn bei Ihnen ein Umsatz über das Cash-Terminal mit einer Sparkassen-Card (Debitkarte) getätigt wird. Sie wählen einen Nachlass/Treuebonus (ab 3 %), der an den Kunden fließt. Zusätzlich wird Ihnen eine umsatzabhängige Servicegebühr für die Einbindung und den Betrieb des Loyalty-Programms belastet, die sich in der Bandbreite zwischen 0,55% und 1,25% bewegt. Die Details zu den Konditionen stellen wir Ihnen sehr gerne in einem persönlichen Gespräch vor.

### **Muss ich auf etwas bei der Zahlung achten? Muss ich meine Mitarbeiter schulen?**

Nein, die Abwicklung läuft komplett automatisiert ohne Schulung der Mitarbeiter oder technische Voraussetzungen (Ausnahme Cash-Terminal).

### **Welche Kunden bekommt die Nachlässe?**

Alle Privatkunden der Sparkasse Kraichgau, die mit ihrer Sparkassen-Card (Debitkarte) an Ihrem Cash-Terminal bezahlen. Grundsätzlich werden alle Privatkunden der Sparkasse freigeschaltet. Weiteres Kundenpotenzial erschließt sich aus den Privatkunden anderer teilnehmender Sparkassen.

### **Wie erhalten die Kunden den Treuebonus?**

Den teilnehmenden Sparkassen-Kunden werden alle bestätigten Treueboni zum Monatsultimo über eine Gutschrift auf dem Sparkassen-Girokonto ausgezahlt. Treueboni, die ab ca. 7 Tage vor Monatsende generiert wurden, werden erst im Folgemonat verarbeitet. Die verzögerte Treuebonus-Auszahlung ist hier der Datenaufbereitung und Ihrer Möglichkeit der Treuebonus-Stornierung (bspw. bei Umtausch) geschuldet.

Anzeige der Treuebonus-Auszahlung auf dem Kontoauszug: **Ihre Gutschrift aus der Sparkassen-Vorteilswelt: Ihre Sparkasse Kraichgau. Viel Spaß beim weiteren Einkauf!**

Es werden alle Treueboni von Partnern gesammelt und im Folgemonat in einem Betrag ausgezahlt. Durch Anmeldung im Vorteilskonto kann der Privatkunde alle Einzeltransaktionen sehen.

### **Gibt es ein Mindesttreuebonus?**

Ja, damit die Kunden einen greifbaren Mehrwert wahrnehmen können, wird erst ab **1,00 Euro** bestätigtem Treuebonus je Kunde ausgezahlt. Kleinere Beträge werden kumuliert – sobald die Grenze von **1,00 Euro** erreicht wird, fließt Anfang des Folgemonats der Treuebonus auf das Girokonto.

### **Wie funktioniert die Abrechnung des Treuebonus für den Partner?**

Der Partner lädt sein „Beitragskonto“ bei paycentive für die Treuebonus-Auszahlungen an die Endkunden auf. Die an die Endkunden ausgezahlten Vergünstigungen werden mit dem Beitragsguthaben des Partners verrechnet. Das Beitragskonto wird mit der Freischaltung des Partners für das paycentive-Programm mit einem Betrag ab 100 Euro aufgeladen. Die Aufladung erfolgt via SEPA-Lastschrift vom Konto des Partners. Unterschreitet das Beitragsguthaben die Deckungsgrenze (mind. 5 Euro) findet eine erneute Aufladung durch Lastschrift statt. Sollte aufgrund erhöhter Nutzung ein höherer Aufladebetrag erforderlich sein, wird paycentive diesen entsprechend anpassen, so dass grundsätzlich max. eine Aufladung pro Monat erfolgt. Der Partner wird über eine Anpassung des Aufladebetrags informiert.

### **Was ist das Partner-Portal?**

Das Partnerportal liefert alle wichtigen Informationen rund um die Teilnahme am Vorteilsprogramm auf einen Blick. Sie erhalten Ihren persönlichen Zugang in einem Willkommen-Schreiben nach Vertragschluss von unserem Partner paycentive. Sie können sich anschließend dort einloggen und folgende Bereiche verwalten:

- Kampagnenmanagement
- Ihre Rechnungen, Ihr Guthaben, Ihre Stammdaten
- Verwaltung Treuebonus-Transaktionen
- Analysen (Kundenentwicklung je Tag/Zeitraum), Umsatz-/Transaktionsentwicklung, Treuebonus-Verlauf Kundenstruktur und Kundenperformance

### **Kann der Partner den Kundentreuebonus stornieren?**

Im Falle eines Umtauschs ist es möglich, innerhalb der Kulanzfrist (i.d.R. 7 Tage) eine Treuebonus-Transaktion im Partner-Portal (Bereich: Transaktionen) zu stornieren oder diese anzupassen, sofern nur ein Teil der Ware retourniert wurde. Der Treuebonus-Betrag bleibt bei allen Umsätzen für einige Tage (i.d.R. 7 Tage) im Status „vorgemerkt“. Nach Ablauf der Frist ändert sich der Status auf „genehmigt“. Die Frist kann für bestimmte Branchen auf Anfrage verlängert werden.

### **Kann man den Kundentreuebonus anpassen?**

Ja, der gewährte Treuebonus kann angepasst werden.

Bitte beachten Sie dabei, dass der vereinbarte Treuebonus vielfältig kommuniziert wird. Eine Änderung bedeutet, dass beispielsweise Plakate, Broschüren, Flyer und weitere Werbemittel nicht mehr aktuell sind. Nach Absprache können Sie aber den Treuebonus für die gezielte Steuerung Ihres Saisongeschäftes und eigene Marketingaktivitäten nutzen. Bitte sprechen Sie das Vertragsmanagement der paycentive AG, [partner@paycentive.de](mailto:partner@paycentive.de), 05251 - 685 85 37, an.

### **Kann ich eine Abrechnung erhalten?**

Selbstverständlich können Sie in Ihrem Partner-Portal zu jeder Beitragsaufladung eine Einzelrechnung erhalten. Diese laden Sie einfach als PDF herunter. Zudem ist es möglich einen Monatsauszug zu erhalten. Dieser gibt Ihnen vollständige Transparenz über den Beitragsstand am Monatsanfang, sämtliche Zu- und Abgänge, sowie den Stand am Monatsende. Zudem werden alle Einzeltransaktionen aufgelistet.

### **Können Waren(-gruppen) oder andere Rabatte ausgeschlossen werden? Gibt es eine Mindestsumme, ab der der Nachlass gewährt werden kann?**

Generell darf das Angebot nicht dem Rabattgesetz unterliegen (Tabak, Bücher, Zeitschriften, rezeptpflichtige Medikamente). Darüber hinaus gibt es keine weiteren Einschränkungen und der Nachlass wird immer auf den kompletten Kartenumsatz gewährt.

**Wie lange läuft der Vertrag mit paycentive und welche Kündigungsfrist gibt es?**

Die Laufzeit der Partnervereinbarung ist 12 Monate. Die Verträge haben eine Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Laufzeitende.