



## FAQ



### WICHTIGE FRAGEN ZUM THEMA 3D SECURE

**Auf den folgenden Seiten finden Sie die wichtigsten Antworten auf Fragen zu den neuen Sicherheitsstandards Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™**

#### **Inhalt**

Wichtige Fragen zum Thema 3D SECURE	1
Allgemeine Fragen	2
Registrierung	5
Fragen zum Veränderungsprozess	7
Einkaufen	8
Kontoverwaltung	10
Technik	11



## Allgemeine Fragen

Was ist 3D Secure (Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™)?

Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ bzw. 3D Secure (der "technische" Begriff für beide Verfahren) ist ein von Visa und MasterCard® entwickelter Sicherheitsstandard für Kreditkartenzahlungen, der die Gefahr des Kartenmissbrauchs durch Dritte bei Zahlungen im Internet erheblich reduziert. Mit diesem Service wird online Einkaufen im Internet also noch sicherer. Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ schützt Ihre Kreditkartenzahlung im Internet mit einer zusätzlichen Bestätigung Ihrer Identität und verhindert damit, dass Unbefugte mit Ihrer Kreditkarte oder mit Ihren Kreditkartendaten bezahlen können. Der Service ist einfach anzuwenden und gibt Ihnen als Kreditkarteninhaber die Möglichkeit, sicher und bequem Einkäufe im Internet zu tätigen.

Wie funktioniert das Bezahlen im Internet mit Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™?

Ihre Kreditkarte muss für diesen Service registriert sein. Bei der Anmeldung Ihrer Kreditkarte für Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ legen Sie einmalig Ihre Mobilfunknummer, an die zukünftig die E-Commerce-TAN übermittelt werden soll, sowie eine persönliche Begrüßung fest. Beim Einkauf im Internet wählen Sie die gewünschten Produkte oder Dienstleistungen aus, legen diese in den Warenkorb und geben nach Auswahl der Zahlungsart die Daten Ihrer Kreditkarte ein. Daraufhin werden Sie auf eine Seite Ihrer Bank weitergeleitet, auf der Sie die E-Commerce-TAN eingeben, die Sie für diese Transaktion per SMS auf Ihr Mobiltelefon erhalten haben. Zusätzlich wird Ihnen die von Ihnen eingetragene persönliche Begrüßung auf der Seite angezeigt. Sie erkennen daran, dass Sie sich auf einer Seite Ihrer Bank befinden. Ihre Bank verifiziert Ihre E-Commerce-TAN und gibt dann die Transaktion frei. Sowohl Händler als auch Karteninhaber haben nun die Gewissheit, dass die Identität gegenseitig verifiziert wurde.

Welche Informationen erhalte ich per SMS?

Die SMS enthält:

- den Händlernamen,
- Währung und Betrag der Transaktion und
- die für diese Daten berechnete E-Commerce-TAN.

Nur wenn die Daten aus der SMS denen der Transaktion entsprechen, die Sie freigeben möchten, geben Sie die E-Commerce-TAN während des Kaufvorgangs ein. Die Zeit bis zur Auslieferung der SMS hängt von verschiedenen Faktoren wie Netzbetreiber, Auslastung des Netzes etc. ab. In der Regel erfolgt die Zustellung innerhalb von 30 Sekunden bis zu einer Minute.

Beispiel:



Wie bin ich als  
Kreditkarteninhaber  
geschützt?

Die korrekte Eingabe der E-Commerce-TAN, die mit den passenden Transaktionsdaten an das von Ihnen registrierte Mobiltelefon gesendet wurden, weist Sie als rechtmäßigen Karteninhaber aus und der Kaufvorgang wird abgeschlossen.

Welche Vorteile habe ich  
von Verified by Visa /  
MasterCard®  
SecureCode™?

Sichere Internet-Zahlungen!  
Dieser für Sie kostenlose Service sichert Ihre Kreditkartenzahlungen im Internet vor unbefugtem Zugriff zusätzlich ab. Alle Daten (persönliche Daten, Bestellinformationen, Kreditkartendaten, E-Commerce-TAN) werden mittels SSL (Secure Socket Layer) verschlüsselt übertragen. Alle Beteiligten (Händler, Karteninhaber, etc.) werden als rechtmäßige Teilnehmer am jeweiligen Bezahlvorgang identifiziert.  
Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™-Zahlungen können nur bei zuvor registrierten Händlern vorgenommen werden. Diese Händler erkennen Sie an den Symbolen:



Hohe Flexibilität!

Sie können von jedem PC rund um die Uhr und weltweit im Internet einkaufen und sicher mit Ihrer Kreditkarte bezahlen. Sie müssen sich kein zusätzliches Passwort merken, denn die für die Transaktionsfreigabe erforderliche ECommerce-TAN wird für jede Transaktion auf Ihr Mobiltelefon übertragen.

Keine Software-Installation!

Für Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ benötigen Sie keine Software-Installation auf Ihrem PC. Die Anmeldung und Nutzung ist für Sie ganz unkompliziert.



Benötige ich zur Nutzung von Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ eine neue Kreditkarte?

Nein, Sie können Ihre vorhandene Kreditkarte nutzen und für diesen Service anmelden.

Wie kann ich meine Kreditkarte/-n für diesen Service anmelden?

Es gibt zwei Möglichkeiten der Registrierung:

1. Registrierung während des Bezahlvorganges bei Händlern, die Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ anbieten
2. Auf der Homepage Ihrer Bank

Zur Registrierung geben Sie bitte Ihre Kreditkartennummer, die Nummer des Abrechnungskontos sowie Ihr Geburtsdatum an. Anschließend hinterlegen Sie Ihre Mobiltelefonnummer sowie eine persönliche Begrüßung. Damit ist die Erstanmeldung abgeschlossen. Sie erhalten zur endgültigen Freigabe per Post einen Aktivierungscode, den Sie auf der Homepage Ihrer Bank eingeben. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte dem genannten Brief. Durch die Bestätigung auf dem Postweg ist sichergestellt, dass kein Dritter Ihre Karte ohne Ihr Wissen für das Verfahren registrieren kann.

Wenn Sie mehr als eine Kreditkarte für den Service anmelden möchten, wiederholen Sie den Vorgang für jede weitere Kreditkarte.

Welche Systemanforderungen stellt Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™?

Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ erfordert Microsoft Internet Explorer ab Version 5.5 oder Firefox ab Version 2. Auch andere Browser wie Opera, Chrome oder Safari haben im Test keine Probleme verursacht. Darüber hinaus müssen Sie je nach Umsetzung im Shop des Händlers beim Online-Einkauf Software deaktivieren, die die Anzeige von Pop-up-Fenstern verhindert. Diese würden ggf. zu Konflikten beim Bezahlvorgang führen.

Kann ich Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ von jedem Computer aus nutzen?

Da keine spezielle Software installiert werden muss, können Sie mit jedem Computer, der die Systemanforderungen erfüllt, online einkaufen. Beachten Sie bei allgemein zugänglichen Rechnern wie in Internet-Cafés oder Hotels grundsätzlich, dass sichergestellt ist, dass Ihre Kreditkartennummer und andere persönliche Daten vertraulich bleiben.



## Registrierung

Kann ich sofort nach der Registrierung einkaufen?

Bei der Registrierung während des Einkaufsvorgangs: Die Registrierung wird in den Systemen der Kartenorganisationen und im Kartenmanagementsystem Ihrer Bank sofort vorgenommen. Nach der Registrierung kann Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ zum Abschluss dieser Transaktion genutzt werden. Vor der Durchführung weiterer Transaktionen ist die Eingabe des per Post übermittelten Aktivierungscode erforderlich.

Die Registrierung über die Homepage der Bank nehmen Sie am besten gleich nach Erhalt der Karte vor, da zunächst der Erhalt des Briefs mit dem Aktivierungscode abgewartet werden muss, bevor Sie die Karte bei 3D-Secure-fähigen Händlern einsetzen können.

Welche Angaben sind für die Registrierung notwendig?

Die Kreditkartennummer, die Nummer des Abrechnungskontos (nicht das Kartenkonto) und das Geburtsdatum des Kreditkarteninhabers sowie die Mobilfunknummer.

Registrierung über die Homepage Ihrer Bank

Sie haben die Möglichkeit, sich über den Internetauftritt Ihrer Bank für dieses Verfahren zu registrieren. In dieser gesicherten Umgebung (SSL gesicherte Verschlüsselung) geben Sie Ihre Kartennummer, die Nummer des Abrechnungskontos und Ihr Geburtsdatum ein und hinterlegen anschließend Ihre Mobilfunknummer und Ihre persönliche Begrüßungsnachricht.

Alternative: Registrierung während des Bezahlvorganges bei einem Händler, der Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ anbietet

Während des Einkaufsprozesses werden Sie aufgefordert sich zu registrieren. Der Registrierungsprozess läuft analog zur Registrierung auf den Seiten Ihrer Bank ab. Vor der Nutzung bei weiteren 3D-Secure-fähigen Händlern muss zum Abschluss der Registrierung der per Post versendete Aktivierungscode eingegeben werden.

Was ist eine persönliche Begrüßung?

Während des Registrierungsvorganges erstellen Sie eine persönliche, individuelle Begrüßung. Zukünftig wird bei jedem Online-Kaufvorgang (bei teilnehmenden Händlern), den Sie tätigen, ein Eingabefenster angezeigt, in dem Sie zur Eingabe der E-Commerce-TAN aufgefordert werden. In diesem Fenster wird auch Ihre persönliche Begrüßung angezeigt. Durch die persönliche Begrüßung können Sie erkennen und sicher sein, dass Sie mit dem richtigen Server, nämlich dem Ihrer Bank kommunizieren.

Wenn die im Eingabefenster angezeigte persönliche Begrüßung nicht richtig ist, sollten Sie die Transaktion abbrechen und sich sofort mit dem Karteninhaberservice bzw. Ihrer Bank in Verbindung setzen.



Wieso muss ich meine Mobiltelefonnummer nochmals registrieren, obwohl ich sie bei meiner Bank doch schon für die mobile TAN/ Transaktionssignale hinterlegt habe?

Zum einen darf die für andere Verfahren hinterlegte Nummer nicht ohne Ihr Einverständnis für die Kontaktaufnahme im Rahmen neuer Verfahren genutzt werden, zu denen Sie nicht Ihr Einverständnis erklärt haben.  
Zum anderen erfolgt die Abwicklung der Kreditkartenzahlungen nicht über die Kernbankanwendung Ihrer Bank, so dass im Rahmen der Kreditkartenabwicklung nicht auf die dort gespeicherte Mobilfunknummer zurückgegriffen werden kann.

Entstehen mir durch die Übermittlung der SMS Kosten?

Seitens der Bank ist der Versand der SMS mit der E-Commerce-TAN kostenfrei.  
Der Empfang von Kurzmitteilungen ist in der Regel ebenfalls sowohl im Heimatnetz als auch beim Auslands-Roaming kostenfrei. Tarifmodelle, bei denen der Empfang kostenpflichtig ist, sind uns nicht bekannt. Bitte klären Sie ggf. mit Ihrem Mobilfunkanbieter, ob dieser Ihnen den Empfang von SMS-Nachrichten in Ihrem Tarif in Rechnung stellt.

Was ist, wenn ich mehrere Kreditkarten habe?

Sie müssen jede Kreditkarte separat anmelden. Das System ist kartenbezogen aufgebaut. Eine Betrachtungsweise auf Kundenebene ist leider nicht möglich.

Sie brauchen Hilfe oder haben weitere Fragen?

Wenn Sie während der Registrierung Fragen haben oder Hilfe benötigen, können Sie die Service-Hotline anrufen. Tel-Nr.: 01805/585252, Auswahl 4 (0,14 Euro/Min. aus dem Festnetz der Deutschen Telekom, Mobilfunkhöchstpreis im Inland 0,42 Euro/Minute).

Bei der Registrierung werden meine Daten (Geburtsdatum, Abrechnungskonto) als fehlerhaft moniert.

In einigen Konstellationen (Zusatzkarte, Privatkarte mit Abrechnung über ein anderes Konto) sind ggf. die Daten des Inhabers des Abrechnungskontos einzugeben. Bitte informieren Sie sich bei dem Berater Ihrer kartenausgebenden Volksbank Raiffeisenbank, welche Daten zu Ihrer Karte im System hinterlegt sind.

Ich besitze eine Prepaid-Karte, weiß aber mein bei der Beantragung angegebenes Abrechnungskonto nicht.

Bitte informieren Sie sich bei dem Berater Ihrer kartenausgebenden Volksbank Raiffeisenbank, welche Daten zu Ihrer Karte im System hinterlegt sind, sofern Sie Ihre Kopie des Kartenantrags nicht zur Hand haben.



## Fragen zum Veränderungsprozess

- Wie kann ich von 3D Secure mit Passwort auf die E-Commerce-TAN wechseln?
- Karteninhaber, die bereits ein 3D-Secure-Passwort verwenden, erhalten während einer Übergangsfrist die Möglichkeit, sich innerhalb der Benutzerverwaltung vereinfacht selbst auf das SMS-Verfahren umzustellen. Nach Ende dieser Übergangsfrist ist eine komplette Neuregistrierung erforderlich. Die vereinfachte Umstellung erfolgt in einem Schritt, d. h. die Aktivierung der Mobilfunknummer mittels des per Brief übersandten Aktivierungscodes ist nicht erforderlich.
- Wie kann ich von 3D Secure mit Passwort auf die E-Commerce-TAN wechseln, wenn ich mein Passwort vergessen habe?
- Wenden Sie sich an die Service-Hotline Tel-Nr.: 01805/585252, Auswahl 4 (0,14 Euro/Min. aus dem Festnetz der Deutschen Telekom, Mobilfunkhöchstpreis im Inland 0,42 Euro/Minute). Wir setzen Ihre Kreditkarte so zurück, dass Sie sich dann über eine Neuregistrierung für E-Commerce-TAN anmelden können.



## Einkaufen

Wie benutze ich Verified by Visa bzw. MasterCard® SecureCode™?

Wenn Sie einen Einkauf bei einem teilnehmenden Händler tätigen, wird ein Fenster angezeigt, in dem Sie zur Eingabe Ihrer Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ E-Commerce-TAN aufgefordert werden. Nachdem Sie die Details Ihrer Bestellung geprüft haben und sich überzeugt haben, dass der persönliche Begrüßungstext korrekt ist, vergleichen Sie bitte, ob die in der SMS angezeigten Transaktionsdaten der von Ihnen gewünschten Zahlung entsprechen. Wenn alle Daten stimmen, geben Sie die E-Commerce-TAN aus der SMS-Nachricht im angezeigten Fenster ein, um die Transaktion freizugeben.

Ich habe meine Kreditkarte/-n noch nicht registriert, beim Bezahlen bei einem Online-Händler werde ich aber aufgefordert, meine Kreditkarte zu registrieren. Was muss ich tun?

Bitte klicken Sie auf "registrieren". Sie werden dann zur Registrierung Ihrer Kreditkarte auf eine gesicherte Seite Ihrer Bank geleitet. Dort geben Sie bitte die Nummer des Abrechnungskontos sowie Ihr Geburtsdatum an. Anschließend hinterlegen Sie Ihre Mobilfunknummer sowie eine persönliche Begrüßung. Damit ist die Registrierung abgeschlossen und der Bezahlvorgang wird fortgesetzt. Auch wenn Sie sonst im Internet seitens Ihrer Bank nirgends zur Angabe von Daten aufgefordert werden, handelt es sich bei der Registrierung während eines Bezahlvorgangs im Internet um die einzige Ausnahme von dieser Regel.

Ab dem zweiten Bezahlvorgang bei einem für Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ registrierten Online-Händler muss der per Brief erhaltene Aktivierungscode auf der Homepage Ihrer Bank eingegeben worden sein (näheres erläutert das Schreiben, mit dem Sie den Aktivierungscode erhalten), um das Verfahren uneingeschränkt nutzen zu können.

Was bedeutet es, wenn beim Online-Shopping kein Fenster mit der Eingabeaufforderung für Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ angezeigt wird?

Sie sollten sich vergewissern, dass Ihre Karte registriert ist, dass der Händler am Programm teilnimmt (Online-Händler beschreiben dies meist unter den akzeptierten Zahlungsarten) oder dass jegliche Software deaktiviert ist, die die Anzeige von Eingabefenstern verhindert.

Wenn Sie auch keine SMS mit den Transaktionsdaten und Ihrer E-Commerce-TAN erhalten haben, unterstützt der Händler die Verfahren vermutlich nicht. In diesem Fall wird der Umsatz ohne die zusätzliche Sicherheit von Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ abgewickelt.

Wie weiß ein Online-Händler, dass die Kreditkarte durch Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ geschützt ist?

Der Online-Händler stellt eine Anfrage an den Server der Kartenorganisation (MasterCard-/ VISA-Server) und prüft, ob es sich um einen Kartennummernkreis handelt, der durch das Kreditinstitut freigeschaltet wurde. Ist dies der Fall, öffnet sich automatisch das Fenster der kartenausgebenden Bank zur Eingabe der E-Commerce-TAN. Nach deren Eingabe erhält der Händler eine Rückmeldung über die erfolgte Prüfung und der Bezahlvorgang im Shop des Händlers wird abgeschlossen.





Kann ich bei Händlern einkaufen, die nicht an Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ teilnehmen?

Ja, der Kaufvorgang kann wie gewohnt durchgeführt werden. Es wird keine Verified by Visa- / MasterCard® SecureCode™-Überprüfung durchgeführt.

Was passiert, wenn eine Kreditkarte ungültig wird oder die Karte verloren geht?

Da sich durch Ausgabe einer neuen Karte die Kartenummer ändert, wird für Sie eine Neuregistrierung erforderlich. Erhalten Sie allerdings eine Folgekarte, weil bei Ihrer alten Karte der Gültigkeitszeitraum abgelaufen ist, so bleibt Ihre Registrierung weiterhin bestehen.

Was können Sie tun, wenn Sie Ihr Kennwort/ Ihren SecureCode vergessen haben?

Sie können sich auf der Registrierungsseite über den Link "Passwort vergessen" und anschließend "neu registrieren" wieder registrieren.

Was passiert, wenn sich meine Mobilfunknummer geändert hat?

Haben Sie Ihre alte SIM noch aktiv in einem Mobiltelefon im Einsatz, so können Sie sich bei der Kontoverwaltung anmelden und Ihre neue Mobilfunknummer hinterlegen. Ab sofort erhalten Sie Ihre E-Commerce-TAN auf die neue Nummer. Haben Sie Ihre alte SIM nicht mehr aktiv in einem Mobiltelefon im Einsatz, so rufen Sie die Service-Hotline (Tel-Nr.: 01805/585252, Auswahl 4 (0,14 Euro/Min. aus dem Festnetz der Deutschen Telekom, Mobilfunkhöchstpreis im Inland 0,42 Euro/Minute)) an. Wir ändern Ihre Mobilfunknummer für Sie.

Werden verloren/ gestohlen gemeldete Karten auch für Verified by Visa / MasterCard® SecureCode gesperrt?

Ja, die Sperrung erfolgt automatisch auch für Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™. Haben Sie bei der Sperrung gleich eine Ersatzkarte beantragt, so müssen Sie die Ersatzkarte für diesen Service neu registrieren.

Wie muss ich mit meinem Verified by Visa-Kennwort / MasterCard® SecureCode™ umgehen?

Das Verified by Visa-Kennwort / MasterCard® SecureCode™ ist ein zusätzliches Sicherheitsmerkmal Ihrer Kreditkarte. Es ist als solches zu behandeln und nur im Rahmen von Kreditkarten-Transaktionen bei teilnehmenden Händlern oder für den Zugang zum Verwaltungsbereich des Verified by Visa-Kennworts / MasterCard® SecureCode™ auf den Seiten Ihrer Bank zu nutzen. Per Telefon oder E-Mail werden wir Sie weder zur Registrierung auffordern noch nach Ihrem Kennwort fragen! Bei entsprechenden Aufforderungen zur Preisgabe Ihrer Kreditkartendaten in E-Mails handelt es sich um so genannte Phishing-Mails, bei denen Betrüger versuchen, an Kunden- bzw. Kreditkartendaten und Sicherheitsmerkmale zu gelangen, mit denen dann Missbrauch betrieben werden kann.



## Kontoverwaltung

Wie greifen Sie auf die Kontoverwaltung zu?

Auf den Internetseiten Ihrer Bank besteht die Möglichkeit, über "Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™" direkt in die "Kontoverwaltung" zu wechseln. Um Änderungen vorzunehmen ist eine Anmeldung erforderlich. Hierfür geben Sie die Kartenummer und die übermittelte E-Commerce-TAN ein.

Welche Funktionen bietet die Kontoverwaltung?

Die Kontoverwaltung ermöglicht, die hinterlegte Mobilfunknummer sowie die persönliche Begrüßung zu ändern. Darüber hinaus können Sie Ihr Profil löschen und nehmen damit nicht mehr an Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ teil.

Wie ändern Sie Ihre persönliche Begrüßung?

Rufen Sie die Funktion "Kontoverwaltung" auf. Dort können Sie Ihre persönliche Begrüßung ändern. Anforderung an die persönliche Begrüßung: Diese muss zwischen 1 und 30 Zeichen lang sein und darf nicht mit dem Passwort identisch sein.

Wie können Sie Ihr Profil löschen bzw. Ihre Registrierung deaktivieren?

Bitte rufen Sie die Funktion "Kontoverwaltung" auf. Danach klicken Sie bitte auf die Schaltfläche "Profil löschen". Jetzt sind Sie von diesem Service abgemeldet. Hinweis: Ab diesem Zeitpunkt können Sie bei Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ teilnehmenden Händlern nicht mehr einkaufen, ohne dass vorab eine erneute Registrierung erforderlich wird.

## Technik

Wie wird das Kennwort während des Kaufvorgangs abgefragt? Ich komme beim Einkauf nicht weiter.

Je nach Konfiguration des Internetshops kann die gesicherte Seite zur Abfrage der E-Commerce-TAN über ein Pop-up, eine Einbindung in das Layout des Shops per I-Frame oder durch ein "Überlagern" per Layer erfolgen.

Die technische Art der Darstellung wird vom Shop vorgegeben, die Abfrageseite aber immer über einen Server des Dienstleisters Arcot Ihrer Volksbank Raiffeisenbank ausgeliefert.

Wenn Sie während des Kaufvorgangs keine Abfrage erhalten, prüfen Sie bitte, ob Sie Pop-ups in Ihrem Browser zugelassen haben. Sollten Sie eine Abfrage erhalten, ob ein I-Frame vom Server [secure6.arcot.com](https://secure6.arcot.com) zugelassen werden soll, bestätigen Sie dies bitte.

Wer ist die Firma Arcot, von der die Formulare zur Eingabe und Registrierung von Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ kommen?

Arcot ist der technische Dienstleister, der von Ihrer Volksbank Raiffeisenbank mit dem Betrieb von Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ beauftragt wurde. Arcot prüft bei der Registrierung, ob die von Ihnen gemachten Angaben mit denen übereinstimmen, die zu Ihrer Kreditkarte gespeichert sind. Beim Zahlungsvorgang im Internetshop prüft Arcot im Auftrag der Volksbank Raiffeisenbank, ob die eingegebene E-Commerce-TAN korrekt ist und die Bestellung zur Genehmigung weitergeleitet werden kann.

Weitere Informationen zu Arcot, Datenschutz und den gespeicherten Daten siehe auch Ziffer 6 der "Sonderbedingungen für die gesicherte Authentifizierung bei Kreditkartenzahlungen im Internet".