Häufig gestellte Fragen zum 3D Secure Verfahren

Was benötige ich für die Registrierung?

Um sich für 3D Secure registrieren zu können benötigen Sie:

- Ihre Kreditkarte
- Ein Mobiltelefon für den Empfang der mobileTAN per SMS. Bei der Registrierung müssen Sie sich mit einer mobileTAN verifizieren.
- Ein gültiges Einmalpasswort

Was ist eine mobileTAN und wofür benötige ich diese?

Die mobileTAN ist ein zufälliger Geheimcode, der per SMS an Ihre Mobilnummer gesendet wird.
Bei der Registrierung zu 3D Secure wird Ihnen zur Identifizierung eine mobileTAN an Ihre Mobilnummer gesendet.
Bei der Bezahlung mit 3D Secure wird Ihnen ein mobileTAN an Ihre Mobiltelefonnummer gesendet. Mit dem 3D Secure Passwort und dem mobileTAN geben Sie die Internet Zahlung frei.

Was ist ein Einmalpasswort?

Das Einmalpasswort ist ein 8-stelliger, einmal verwendbarer Registrierungscode.
Mit dem Einmalpasswort kann die Registrierung zum 3D Secure Verfahren durchgeführt werden.

So kommen Sie zu einem Einmalpasswort:
Neukunden erhalten automatisch ein Einmalpasswort einige Tage nach Ausstellung der Kreditkarte entweder im e-banking als Nachricht in Ihrem Postfach oder per Post übermittelt.

Haben sie kein Einmalpasswort erhalten?
Eine kostenlose Nachbestellung ist unter pw.paylife.at/easybank möglich. Daraufhin erhalten Sie eine Gutschrift von 1 Cent auf Ihr Konto – das Einmalpasswort finden Sie im Buchungstext. Sobald Sie das Einmalpasswort erhalten haben, können Sie mit der Registrierung zu 3D Secure starten.

Ist Ihre Mobiltelefonnummer bekannt?
Geben Sie uns mit dem Änderungsformular Ihre aktuelle Mobiltelefonnummer bekannt. Für die Registrierung zu 3D Secure ist eine aktuelle Mobiltelefonnummer Voraussetzung. Das Änderungsformular finden Sie hier.

Achtung: Wenn Sie uns keine Mobiltelefonnummer bekannt gegeben haben oder diese nicht mehr aktuell ist, so ist die Registrierung zu 3D Secure nicht möglich.

Kann ich mein 3D Secure Passwort frei wählen?

Ja. Sie schützen Ihre Karte mit Ihrem ganz persönlichen 3D Secure Passwort. Dieses können Sie frei wählen.
Bei einer Online Zahlung geben Sie dieses Passwort ein und identifizieren sich so als der rechtmäßige Karteninhaber. Zur Freigabe der Zahlung erhalten Sie eine mobileTAN per SMS.

Kriterien für das 3D Secure Passwort
Sie können Ihr 3D Secure Passwort frei wählen, sofern es folgende Kriterien erfüllt:

- 6 – 12 Zeichen
- Mindestens ein Buchstabe (Klein- oder Großbuchstabe)
- Mindestens eine Ziffer (0-9)
- Keine Leerzeichen
- Sonderzeichen erlaubt

Bitte halten Sie Ihr 3D Secure Passwort geheim.

Kostet mich die Nutzung des 3D Secure Verfahrens etwas?

Nein. Die Registrierung und Nutzung von 3D Secure sind für Sie kostenlos.
Sie müssen sich nur einmalig für 3D Secure (Visa Secure bzw. Mastercard Identity Check) registrieren.

easybank AG 1100 Wien Wiedner Gürtel 11 www.easybank.at Tel.: 05 7005-500
Handelsgericht Wien FN 150466z BIC: EASYATW1 easy@easybank.at

Muss ich auf meinem Computer irgendetwas installieren, um 3D Secure nutzen zu können?

Nein. Es sind kein Software-Download oder Softwareinstallation notwendig.

Muss ich meine Kreditkarte bei jedem Online Einkauf neu registrieren?

Nein, Sie registrieren Ihre Karte einmalig für das 3D Secure Verfahren, das Sie für Ihre weiteren Online Einkäufe nutzen können.
Bitte halten Sie Ihr 3D Secure Passwort geheim.

Benötige ich zur Nutzung des 3D Secure Verfahrens eine neue Karte?

Nein, Sie können jede easybank Kreditkarte für 3D Secure registrieren.

Ich habe mehrere Kreditkarten. Muss ich jede Kreditkarte separat für 3D Secure registrieren?

Ja. Das System ist kartenbezogen und nicht personenbezogen. Deshalb müssen Sie jede Karte separat registrieren.

Brauche ich das 3D Secure Verfahren auch beim Bezahlen in Geschäften?

Nein, das 3D Secure Verfahren ist ein zusätzlicher Schutz für Ihre Karte bei Internet-Zahlungen.
Bezahlungen in Geschäften (am so genannten POS = Point of Sale) bestätigen Sie weiterhin mit der von Ihnen gewählten Zahlungsmethode, also mit Ihrer Unterschrift oder Ihrem PIN-Code.

Kann ich das 3D Secure Verfahren auch ohne Mobiltelefon nutzen?

Das ist nicht möglich.
Sie brauchen sowohl für die Registrierung als auch für den Bezahlvorgang ein Mobiltelefon.

Wo finde ich die Bedingungen für dieses Service?

Sie finden die gültigen Besonderen Bedingungen für easybank Kreditkarten hier auf www.easybank.at/agb.

Was tun, wenn …?

Fehlermeldung 403 – was tun?

Sollte bei Ihrer Registrierung diese Fehlermeldung erscheinen, versuchen Sie bitte zunächst, einen anderen Internet-Browser für die Registrierung zu verwenden.
Sollte der Fehler weiterhin auftreten, informieren Sie uns bitte unter folgender E-Mail Adresse: easy@easybank.at.
Senden Sie dabei nach Möglichkeit bitte folgende Angaben mit, die bei der Analyse helfen:

- Datum
- Uhrzeit

Die mobileTAN kommt nicht an – was tun?

Wenn die SMS mit der mobileTAN nicht ankommt, prüfen oder probieren Sie bitte Folgendes:

1. Ist die Mobiltelefonnummer korrekt? (Bitte prüfen Sie auch die Landes- und Betreibervorwahl)
2. Ist das Mobiltelefon bereit zum SMS-Empfang (Befindet sich das Mobiltelefon z.B. im Flugmodus kann es keine SMS empfangen)
3. Manchmal hilft es, das Telefon einmal aus- und wieder einzuschalten.

Wenn alle Daten stimmen, Sie aber weiterhin keine SMS erhalten, schicken Sie bitte ein E-Mail an easy@easybank.at

easybank AG 1100 Wien Wiedner Gürtel 11 www.easybank.at Tel.: 05 7005-500
Handelsgericht Wien FN 150466z BIC: EASYATW1 easy@easybank.at

Was passiert, wenn meine Kreditkarte ausgetauscht wird?

Es kommt darauf an, ob sich im Zuge des Kartentasuches die Kartennummer geändert hat.

Kartennummer unverändert
Erhalten Sie eine Folgekarte mit derselben Kartennummer, weil bei Ihrer alten Kreditkarte der Gültigkeitszeitraum abgelaufen ist, bleiben die Registrierungsdaten bestehen - Sie können Ihr bisheriges 3D Secure Passwort weiter nutzen.

Neue Kartennummer
Nach einer Kartensperre erhalten Sie eine neue Kartennummer. In diesem Fall muss die neue Kartennummer erneut für 3D Secure registriert werden - Sie müssen das 3D Secure Passwort neu festlegen.

3D Secure Passwort vergessen – was tun?

Wenn Sie Ihr 3D Secure Passwort nicht mehr wissen, können Sie eine Passwort-Erneuerung (Re-Registrierung) durchführen.
Sie brauchen dazu dieselben Daten wie für die erstmalige Registrierung.

Account aus Sicherheitsgründen gesperrt – was tun?

Wenn Sie 5x in Folge das falsche 3D Secure Passwort eingegeben haben, wird Ihr Account vorübergehend blockiert.
In diesem Fall rufen Sie bitte einfach die angezeigte Telefonnummer an und wir schalten Ihren Account nach einer kurzen Datenprüfung kostenlos wieder frei.

mobileTAN mehrmals falsch eingegeben und Konto gesperrt – was tun?

In diesem Fall rufen Sie bitte einfach die angezeigte Telefonnummer an und wir schalten Ihren Account nach einer kurzen Datenprüfung kostenlos wieder frei.

Mobiltelefon verloren – was tun?

Sie können uns die Änderung der Mobiltelefonnummer schriftlich bekannt geben.
Dazu benötigen wir den ausgefüllten und unterschriebenen Änderungsauftrag.

Bezahlung mit 3D Secure

Wo kann ich mit 3D Secure bezahlen?

Bei allen Online Shops, die das 3D Secure Verfahren nutzen.
Diese Händler erkennen Sie am Logo: Visa Secure bzw. Mastercard Identity Check.

Wie funktioniert das Bezahlen mit 3D Secure?

Im Online Shop erkennen Sie am Logo, ob das 3D Secure Verfahren angeboten wird.

So funktioniert eine Bezahlung:
1. Bei der Bestellung wählen Sie die Zahlungsweise Kreditkarte und geben die Kartendaten ein - dadurch wird eine Überprüfung ausgelöst und auf Ihrem Bildschirm öffnet sich eine weitere Eingabemaske.
2. Diese enthält Informationen zum Bezahlvorgang (Händlername, Zahlungsbetrag…). Ist alles korrekt?
3. Dann geben Sie zunächst Ihr 3D Secure Passwort ein und bestätigen die Transaktion zusätzlich mit der mobileTAN, die Sie währenddessen auf Ihr Mobiltelefon erhalten haben.

Sowohl Sie als Karteninhaber als auch der Händler haben nun die Gewissheit, dass die Identität gegenseitig verifiziert wurde.

Hinweis: Der Händler erfährt Ihr 3D Secure Passwort nicht - er erhält nur die Information, ob die Zahlung durchgeführt werden kann.

easybank AG 1100 Wien Wiedner Gürtel 11 www.easybank.at Tel.: 05 7005-500
Handelsgericht Wien FN 150466z BIC: EASYATW1 easy@easybank.at

Wie lange ist eine mobileTAN gültig?

Jede mobileTAN ist nur für eine bestimmte Transaktion/Session verwendbar und bleibt für ca. 60 Sekunden gültig.
Ist die mobileTAN abgelaufen, können Sie eine neue mobileTAN anfordern.

Kostet mich die Zusendung der mobileTAN via SMS etwas?

Seitens easybank AG ist der Versand der SMS für Sie kostenlos.
Die Tarife für den Empfang der SMS im Heimatnetz und im Ausland sind bei Ihrem Mobilfunkanbieter zu erfragen.

Daten verwalten

Kann ich das 3D Secure Passwort nachträglich ändern?

Ja, **easybank Karteninhaber können ihr 3D Secure Passwort über die Registrierungswebsite ändern.**
Dazu müssen Sie Ihre Kreditkartennummer eingeben und sich mit dem bestehenden 3D Secure Passwort und der Eingabe einer mobileTAN authentifizieren. Im Anschluss können Sie ein neues 3D Secure Passwort definieren.

Sicherheit

Ist die Datenübertragung sicher?

Für den Schutz Ihrer sensiblen Daten (Persönliche Daten, Kreditkartendaten, 3D Secure Passwort, etc.) erfolgt die Datenübertragung verschlüsselt mittels SSL.

Wie sicher ist es mit dem 3D Secure Verfahren zu bezahlen?

Das 3D Secure Verfahren ist das derzeit sicherste Verfahren für Zahlungen im Internet mit Kreditkarten.
Bei Online Zahlungen mit dem 3D Secure Verfahren identifizieren Sie sich durch Eingabe Ihres selbst gewählten 3D Secure Passwortes und zusätzlich durch Eingabe einer via SMS zugesandten mobileTAN als rechtmäßiger Karteninhaber.

Wie kann ich sicher im Internet einkaufen?

Geben Sie Ihre Kartendaten im Internet nie an, wenn keine sicheren Systeme angeboten werden. Bestellen Sie in solchen Fällen bitte auf einem anderen Weg, z.B. per Fax oder Telefon.

Sichere Systeme
Die Bezahlung über das 3D Secure Verfahren (Mastercard Identity Check und Visa Secure) ist der derzeitig sicherste Standard um im Internet einzukaufen.

Das Verbindungsprotokoll "https" (Hyper Text Transfer Protocol Secure) in der Webadresse des Händlers dient dem Zweck, die Daten des Karteninhabers und seine personalisierten Sicherheitsmerkmale für die Zwecke der Datenübertragung zu verschlüsseln und so vor der Ausspähung und missbräuchlichen Verwendung durch Dritte zu schützen (Tipp: zusätzlich zu „https“ auf das Schlosssymbol in der Webadresse des Händlers achten).

Geben Sie Ihre Kartendaten nur dann bekannt, wenn Sie tatsächlich etwas bezahlen wollen. Unentgeltliche Online-Services (z.B. „Free Mail“, „Free Homepage“, „Free Membership“) haben keinen Grund, nach Ihren Kartendaten zu fragen.

Lesen Sie die Geschäftsbedingungen (AGB) des Unternehmens genau und achten Sie hier besonders auf Angaben zu periodischen Abbuchungen und Dauerschuldverhältnissen (z.B. Abonnements).

Sollte der Händler von Ihnen einen dreistelligen Code verlangen, so handelt es sich dabei um die Kartenprüfnummer, kurz CVV2 bei Ihrer Visa und CVC2 bei Ihrer Mastercard. Diese drei Ziffern finden Sie im weißen Feld neben dem Unterschriftsfeld auf der Rückseite Ihrer Kreditkarte. Diesen Code dürfen Sie dem Händler geben, er wird für die Überprüfung der Zahlung benötigt.

easybank AG 1100 Wien Wiedner Gürtel 11 www.easybank.at Tel.: 05 7005-500
Handelsgericht Wien FN 150466z BIC: EASYATW1 easy@easybank.at

Werden verloren/gestohlen gemeldete Karten auch für das 3D Secure Verfahren gesperrt?

Nein, es erfolgt keine gesonderte Sperre des 3D Secure Passwortes. Nach der herkömmlichen Kartensperre sind keine Zahlungen mehr möglich, weder im Internet noch in Geschäften.

Neue Registrierung für Ersatzkarte
Die bisherige Registrierung zu 3D Secure gilt nur für die bisherige, gesperrte Kartennummer. Wenn Sie eine Ersatzkarte beantragt haben, müssen Sie deshalb für die Ersatzkarte erneut die Registrierung zu 3D Secure durchführen.

Was kann ich tun, um meine Karte vor missbräuchlicher Verwendung zu schützen?

- Schützen Sie Ihre Sicherheitsmerkmale (3D Secure Passwort) vor dem Zugriff Dritter und halten diese geheim.
- Geben Sie Ihr persönliches 3D Secure Passwort nur ein, wenn Sie gerade eine Zahlung tätigen möchten.
- Achten Sie bei der mittels SMS zugesandten mobileTAN auf den Text und geben Sie die mobileTAN nur ein, wenn Sie eine entsprechende Zahlung tätigen möchten oder zur Bestätigung einer Änderung, die Sie gerade durchführen wollen.
- Kontrollieren Sie regelmäßig Ihre Umsätze und beeinspruchen Sie Umsätze unverzüglich nach Feststellung, sollten diese nicht von Ihnen getätigt worden sein.
- Schützen Sie sich vor Phishing. Erhalten Sie per E-Mail die Aufforderung Kartendaten bekannt zu geben, handelt es sich höchstwahrscheinlich um ein „Phishing“ (Password fishing) E-Mail, welches darauf abzielt, Kartendaten auszuspähen. Bitte seien Sie achtsam und geben Sie im Zweifel keine sensiblen Daten bekannt. Seriöse Unternehmen fragen generell niemals per E-Mail nach Passwörtern, PINs etc. oder nach deren Aktualisierung.

easybank AG 1100 Wien Wiedner Gürtel 11 www.easybank.at Tel.: 05 7005-500
Handelsgericht Wien FN 150466z BIC: EASYATW1 easy@easybank.at