

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	4
Einkaufen	5
Kontoverwaltung	8
Technik	9



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 neuer, 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 einem persönlichen Passwort und soll damit verhindern, 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 ein Passwort 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 Ihr persönliches Passwort eingeben. Zusätzlich wird Ihnen die von Ihnen vergebene persönliche Begrüßung auf der Seite zur Passworteingabe angezeigt. Sie erkennen daran, dass Sie sich auf einer Seite Ihrer Bank befinden. Ihre Bank verifiziert Ihr Passwort und gibt dann die Transaktion frei. Sowohl Händler als auch Karteninhaber haben nun die Gewissheit, dass die gegenseitige Identität verifiziert wurde.

Wie sind Sie als Kreditkarteninhaber geschützt?

Die korrekte Eingabe des Passwortes während eines Online-Bezahlvorgangs, das bei der Registrierung durch Sie festgelegt wurde, weist Sie als rechtmäßigen Karteninhaber aus und der Kaufvorgang wird abgeschlossen. Geben Sie ein falsches Passwort ein, wird der Kaufvorgang nicht autorisiert.



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, Passwort) 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 oder jedem anderen Internet-Zugangsgerät aus rund um die Uhr und weltweit im Internet einkaufen und sicher mit Ihrer Kreditkarte bezahlen.

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:

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

Zur Registrierung geben Sie bitte Ihre Kreditkartennummer, die Abrechnungskonto-Nr. sowie Ihr Geburtsdatum an. Anschließend vergeben Sie sich ein persönliches Passwort sowie eine persönliche Begrüßung. Damit ist die Erstanmeldung abgeschlossen.

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



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. Darüber hinaus müssen Sie evtl. beim Onlineeinkauf Software deaktivieren, die die Anzeige von Popup-Fenstern verhindert. Diese würde 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.

Registrierung

Können Sie sofort nach der Registrierung einkaufen?

Ja. Die Registrierung wird in den Systemen der Kartenorganisationen und im Kartenmanagementsystem Ihrer Bank sofort vorgenommen. Nach der Registrierung kann Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ sofort genutzt werden.

Welche Angaben sind für die Registrierung notwendig?

Die Kreditkartennummer, die Abrechnungskonto-Nr. und das Geburtsdatum des Kreditkarteninhabers sind für die Registrierung erforderlich.

Registrierung über die Homepage Ihrer Bank

Sie haben die Möglichkeit, sich über den Internetauftritt Ihrer Bank für diese Verfahren zu registrieren und dabei ein persönliches Passwort festzulegen. In dieser gesicherten Umgebung (SSL gesicherte Verschlüsselung) geben Sie Ihre Kartennummer, die Abrechnungskonto-Nr. und Ihr Geburtsdatum ein und vergeben anschließend Ihr Verified by Visa-Passwort bzw. den MasterCard® SecureCode™ 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 der Registrierung auf den Seiten Ihrer Bank ab. Ihnen wird bei einem Online-Einkauf die Möglichkeit gegeben, den Registrierungsprozess zu verschieben, ab dem zweiten Mal ist ein Einkauf ohne vorherige Registrierung bei einem teilnehmenden Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™-Händler nicht mehr möglich.



Was ist eine persönliche Begrüßung?

Während des Registrierungsprozesses erstellen Sie eine persönliche, individuelle Begrüßung. Zukünftig wird bei jedem Online-Kaufvorgang (bei teilnehmenden Händlern), der getätigt wird, ein Eingabe-Fenster angezeigt, in dem Sie zur Eingabe des Passwortes / SecureCodes aufgefordert werden. In diesem Fenster wird auch Ihre persönliche Begrüßung angezeigt. Durch die persönliche Begrüßung können Sie sicher sein, dass Sie mit dem richtigen Server Ihrer Bank kommunizieren.

Wenn die im Eingabe-Fenster angezeigte persönliche Begrüßung nicht richtig ist, sollten Sie Ihr Passwort bzw. Ihren SecureCode nicht eingeben, die Transaktion abbrechen und sich sofort mit dem Karteninhaberservice bzw. Ihrer Bank in Verbindung setzen.

Was ist, wenn ich mehrere Kreditkarten habe?

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

Können Sie dasselbe Passwort für alle Karten erstellen?

Grundsätzlich ja, aber es ist empfehlenswert, für jede Kreditkarte ein eigenes Passwort anzulegen, um den möglichen Missbrauch durch Dritte zu reduzieren. Das Passwort muss zwischen 6 und 10 Zeichen enthalten, davon mindestens eine Ziffer.

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 0,42 EUR/Minute).

Einkaufen

Wie benutze ich mein Verified by Visa-Passwort bzw. meinen MasterCard® SecureCode™?

Wenn Sie einen Einkauf bei einem teilnehmenden Händler tätigen, wird ein zusätzliches Browser-Fenster angezeigt, in dem Sie zur Eingabe Ihres Verified by Visa-Passwortes / MasterCard® SecureCode™ aufgefordert werden. Nachdem Sie die Details Ihrer Bestellung geprüft haben und der persönliche Begrüßungstext korrekt ist, geben Sie einfach Ihr Verified by Visa-Passwortes / MasterCard® SecureCode™ ein und schließen den Kaufvorgang ab.



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 sichere Seite Ihrer Bank geleitet. Dort geben Sie bitte Ihre Kreditkartennummer, die Abrechnungskonto-Nr. sowie Ihr Geburtsdatum an. Anschließend vergeben Sie sich ein persönliches Passwort 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!

Dieses Verfahren können Sie nur ein Mal ablehnen. Lehnen Sie die erste Registrierung Ihrer Kreditkarte ab, so wird der Bezahlvorgang dennoch fortgesetzt, allerdings ohne die zusätzliche Sicherheit von Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™.

Ab dem zweiten Bezahlvorgang bei einem für Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ registrierten Online-Händler muss die Registrierung Ihrer Karte erfolgen, sonst kann der Bezahlvorgang nicht durchgeführt werden.

Was bedeutet es, wenn beim Online-Shopping kein Fenster mit der Eingabeaufforderung für das Kennwort bzw. den 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 Eingabe-Fenstern verhindert.

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 zur Eingabe des Kennwortes.



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

Ja, der Kaufvorgang kann wie gewohnt durchgeführt werden. Es wird nicht nach dem Kennwort/SecureCode gefragt.

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

Da sich durch eine Neukarte 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 Ihr Passwort 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 ich mein Verified by Visa Passwort / MasterCard® SecureCode™ falsch eingegeben habe?

Sie können Ihren SecureCode 4 mal falsch eingeben. Danach wird ihre Kreditkarte automatisch für Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™ gesperrt. Zur Reaktivierung nutzen Sie einfach auf der Registrierungsseite die Funktion "Passwort vergessen". Nach erfolgter neuer Registrierung können Sie ein neues, ab sofort gültiges Passwort vergeben.

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?

Geben Sie Ihre Kennwörter grundsätzlich nur beim Kaufvorgang auf der Händler-Website oder in der Kontoverwaltung auf der Internetseite Ihrer Volksbank Raiffeisenbank ein.

Halten Sie Ihre Kennwörter geheim und speichern/notieren Sie diese nirgends (z.B. in Formularmanagern Ihres Internet Browsers oder auf einer Klebenotiz am Monitor), denn nur Sie sollten Ihr Kennwort kennen.

Per Telefon oder Email werden wir Sie weder zur Registrierung auffordern, noch Sie nach Ihrem Kennwort fragen!

Kontoverwaltung

Wie greifen Sie auf die Kontoverwaltung zu?

Von dem Internetauftritt Ihrer Bank besteht die Möglichkeit, über „Verified by Visa / MasterCard® SecureCode™“ direkt in die „Kontoverwaltung“ zu wechseln. Um Änderungen vorzunehmen ist eine Registrierung erforderlich, hierfür sind die Kartenummer und das Passwort einzugeben.

Welche Funktionen bietet die Kontoverwaltung?

Die Kontoverwaltung ermöglicht, den SecureCode 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.

Sie haben Ihr Passwort bzw. Ihren SecureCode vergessen. Was ist zu tun?

Auch in der Kontoverwaltung besteht die Möglichkeit, über den Button „Passwort / SecureCode vergessen“ den Registrierungsprozess neu zu durchlaufen.

Wie ändern Sie Ihr Passwort bzw. Ihren SecureCode?

Rufen Sie die Funktion „Kontoverwaltung“ auf. Dort können Sie eine Passwort / SecureCode-Änderung durchführen. Dies kann beliebig oft geschehen, sofern Folgendes berücksichtigt wird: Das Passwort bzw. der SecureCode muss zwischen 6 und 10 Zeichen enthalten, davon mindestens eine Ziffer. Das Passwort bzw. der SecureCode und die persönliche Begrüßung dürfen nicht übereinstimmen.



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 durchgeführt wird.

Technik

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

Je nach Konfiguration des Internetshops kann die sichere Seite zur Kennwortabfrage über ein Pop-Up, eine Einbindung in das Layout des Shops per IFRAME 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 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 IFRAME vom Server secure.arcot.com zugelassen werden soll, bestätigen Sie dies bitte.

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

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 das eingegebene Kennwort 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“.