



### Allgemeine Fragen

#### Was ist 3D-Secure (Visa Secure / Mastercard® Identity Check™)?

Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ 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. Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ 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 Visa Secure / Mastercard® Identity Check™

Ihre Kreditkarte muss für diesen Service registriert sein. Beim Einkauf im Internet wählen Sie dann 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 TAN eingeben, die Sie für diese Transaktion per SMS bzw. in der VR SecureGo plus App auf Ihrem Mobiltelefon erhalten haben. Ihre Bank verifiziert Ihre TAN und gibt dann die Transaktion frei. Sowohl Händler als auch Karteninhaber haben nun die Gewissheit, dass die gegenseitige Identität verifiziert wurde.

#### Welche Informationen erhalte ich per SMS bzw. in der App?

Die Nachricht enthält:

- den Händlernamen
- Währung und Betrag der Transaktion
- die für diese Daten berechnete TAN

Nur wenn die Daten aus der Nachricht denen der Transaktion entsprechen, die Sie freigeben möchten, geben Sie die TAN während des Kaufvorgangs ein bzw. bestätigen die Zahlung direkt in der App.

#### Ich habe kein Smartphone. Kann ich Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ trotzdem nutzen?

Ja, Sie können neben der VR SecureGo plus App auch das SMS-Verfahren zur TAN-Zustellung auf Ihr Mobiltelefon wählen. Hier ist es erforderlich eine Wissensfrage als zusätzlichen Sicherheitsfaktor zu hinterlegen.

**Wie bin ich als  
Kreditkarteninhaber geschützt?**

Die korrekte Eingabe der TAN, die mit den passenden Transaktionsdaten an das von Ihnen registrierte Mobiltelefon gesendet wurde, weist Sie als rechtmäßigen Karteninhaber aus. Nur so kann der Kaufvorgang abgeschlossen werden.

**Welche Vorteile habe ich mit Visa  
Secure / Mastercard® Identity  
Check™?**

**Sichere Internet-Zahlungen!**

Dieser für Sie kostenlose Service sichert Ihre Kreditkartenzahlungen im Internet vor unbefugtem Zugriff zusätzlich ab. Alle Daten (persönliche Daten, Bestellinformationen, Kreditkartendaten, TAN) werden verschlüsselt übertragen. Alle Beteiligten (Händler, Karteninhaber, etc.) werden als rechtmäßige Teilnehmer am jeweiligen Bezahlvorgang identifiziert. Visa Secure / Mastercard® Identity Check™-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. Die für die Transaktionsfreigabe erforderliche TAN wird für jede Transaktion auf Ihr Mobiltelefon übertragen.

**Keine Software-Installation!**

Für Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ benötigen Sie keine Software-Installation auf Ihrem PC. Die Anmeldung und Nutzung ist für Sie ganz unkompliziert.

**Was ist eine  
„Kreditkarten-Kennung“?**

Die „Kreditkarten-Kennung“ dient bei Nutzung der VR SecureGo plus App als Identifizierung für die auf Ihrem Gerät installierte App.

**Was muss ich beim Wechsel von der VR-SecureCARD-App auf die neue VR SecureGo plus App beachten?**

Löschen Sie die VR-SecureCARD-App vorerst bitte noch nicht. Installieren Sie die VR SecureGo plus App auf Ihrem Smartphone/Tablet und richten Sie diese ein. Melden Sie sich jetzt mit Ihrer Kartenummer und der in der VR-SecureCARD-App zugestellten TAN an. Geben Sie nun die „Kreditkarten-Kennung“ Ihrer neuen VR SecureGo plus App ein. Bestätigen Sie die Eingabe mit der erhaltenen TAN. Haben Sie die Eingabe bestätigt, nutzen Sie ab sofort die VR SecureGo plus App. Falls Sie keine anderen, Karten mit der VR-SecureCARD-App nutzen, können Sie diese App nun löschen. Andernfalls führen Sie die genannten Schritte auch für jede weitere mit der VR-SecureCARD-App verbundene Karte durch.

**Was muss ich beim Wechsel meines Smartphones/Tablets bezüglich der Weiternutzung der bisherigen VR-SecureCARD-App beachten?**

Löschen Sie die VR-SecureCARD-App vorerst bitte noch nicht. Installieren Sie die VR SecureGo plus App auf Ihrem Smartphone/Tablet und richten Sie diese ein. Melden Sie sich jetzt mit Ihrer Kartenummer und der in der VR-SecureCARD-App zugestellten TAN an. Geben Sie nun die „Kreditkarten-Kennung“ Ihrer neuen VR SecureGo plus App ein. Bestätigen Sie die Eingabe mit der erhaltenen TAN. Anschließend nutzen Sie Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ auf Ihrem neuen Gerät mit der VR SecureGo plus App.

**Ich finde die VR-SecureCARD-App nicht mehr im App Store, um Sie auf meinem Gerät zu installieren.**

Nachfolger der VR-SecureCARD-App ist seit dem 25.11.2020 die VR SecureGo plus App. Installieren Sie diese auf Ihrem Smartphone/Tablet und wechseln Sie Ihre Kennung für Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ wie beschrieben.

**Ich habe mein Smartphone/Tablet verloren, es wurde gestohlen oder ich habe die App gelöscht? Was kann ich tun?**

In diesem Fall ist eine neue Registrierung erforderlich. Fordern Sie Ihren Aktivierungscode nach Eingabe der Kreditkartenummer an. Diesen erhalten Sie per Post oder in das elektronische Postfach Ihres Online-Bankings. Liegt Ihnen der Aktivierungscode bereits vor, können Sie die Registrierung abschließen und je nach Wunsch das App- oder SMS-Verfahren auswählen.

**Benötige ich zur Nutzung von Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ eine neue Kreditkarte?**

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

**Kann ich Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ 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 Internetcafés oder Hotels, aber grundsätzlich, dass nicht sichergestellt ist, dass Ihre Kreditkartenummer und andere persönlichen Daten vertraulich bleiben.

## Registrierung

### Kann ich sofort nach der Registrierung einkaufen?

Wenn Sie Ihren Aktivierungscode erhalten und damit die Registrierung abgeschlossen haben, können Sie Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ sofort nutzen. Ihr Aktivierungscode wird Ihnen automatisch nach der Beantragung Ihrer Kreditkarte per Post oder im elektronischen Postfach Ihres Online-Bankings zugestellt. Sollten Sie einen neuen Code anfordern müssen und nicht die Zustellung Ihrer monatlichen Umsatzaufstellung ins elektronische Postfach nutzen, berücksichtigen Sie bitte die Postlaufzeit zwischen Anforderung und Erhalt des Aktivierungscode. Erst dann können Sie die Registrierung abschließen. Wir empfehlen daher, Ihre Kreditkarte am besten sofort nach Erhalt für Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ zu registrieren.

### Registrierung über die Homepage Ihrer Bank

Sie haben die Möglichkeit, sich über den Internetauftritt Ihrer Bank für Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ zu registrieren. Dazu klicken Sie einfach auf den Button „Registrierung“.

Fordern Sie Ihren Aktivierungscode nach Eingabe der Kreditkartennummer an, sofern er Ihnen nicht bereits automatisch nach der Zustellung Ihrer Karte zugeschickt wurde. Liegt Ihnen der Aktivierungscode bereits vor, können Sie die Registrierung abschließen.

### Entstehen mir Kosten für die Übermittlung der SMS oder der Nachricht in die VR SecureGo plus App?

Seitens der Bank wird der Versand der SMS mit der TAN nicht bepreist.

Der Empfang von Kurzmitteilungen ist in der Regel im Heimatnetz wie auch beim Auslands-Roaming kostenfrei. Bitte klären Sie ggf. mit Ihrem Mobilfunkanbieter, ob dieser Ihnen den Empfang von SMS-Nachrichten in Ihrem Tarif in Rechnung stellt.

Für die Nutzung der VR SecureGo plus App zum Empfang von Nachrichten benötigen Sie eine Datenverbindung, die nach den Konditionen Ihres Mobilfunkbetreibers oder des WLAN's, in dem Ihr Endgerät angemeldet ist, kostenpflichtig sein kann.

### 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 Tel.-Nr.: 0721 / 1209-66001 anrufen.

**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 setzen Sie sich mit dem Berater Ihrer kartenausgebenden Volksbank Raiffeisenbank in Verbindung, welche Daten zu Ihrer Karte im System hinterlegt sind.

## **Einkaufen**

**Wie benutze ich Visa Secure bzw. Mastercard® Identity Check™?**

Wenn Sie einen Einkauf bei einem teilnehmenden Händler tätigen, wird ein Fenster angezeigt, in dem Sie zur Eingabe Ihrer Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ - TAN aufgefordert werden. Nachdem Sie die Details Ihrer Bestellung geprüft haben vergleichen Sie bitte, ob die in der SMS bzw. in der VR SecureGo plus App angezeigten Transaktionsdaten der von Ihnen gewünschten Zahlung entsprechen. Wenn alle Daten stimmen, geben Sie die TAN aus der SMS bzw. VR SecureGo plus App im angezeigten Fenster ein, um die Transaktion freizugeben.

**Was bedeutet es, wenn beim Online-Shopping kein Fenster mit der Eingabeaufforderung für Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ 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.

Wenn Sie auch keine Nachricht mit den Transaktionsdaten und Ihrer TAN erhalten haben, unterstützt der Händler die Verfahren vermutlich noch nicht. In diesem Fall wird der Umsatz übergangsweise ohne die zusätzliche Sicherheit von Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ abgewickelt. Es gibt aber auch Arten von Zahlungen, bei denen es generell möglich ist, auf eine Nutzung von Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ zu verzichten.

**Wie weiß ein Online-Händler, dass die Kreditkarte durch Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ 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 bei Nutzung des SMS-Verfahrens automatisch ein TAN-Eingabe-Fenster der kartenausgebenden Bank. Wenn Sie die App nutzen, bestätigen Sie die Zahlung direkt in der App. Nach der Eingabe der TAN bzw. der Freigabe in der App erhält der Händler eine Benachrichtigung über die erfolgte Prüfung und der Bezahlvorgang im Shop des Händlers wird abgeschlossen.

**Kann ich bei Händlern einkaufen, die nicht an Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ teilnehmen?**

Seit 2021 sind Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ im Europäischen Wirtschaftsraum beim Online-Shopping mit der Kreditkarte verpflichtend.

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

Da sich durch eine Neukarte die Kartennummer 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 kann ich tun, wenn ich mein Kennwort / meinen 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 TAN auf die neue Nummer. Haben Sie Ihre alte SIM nicht mehr aktiv in einem Mobiltelefon im Einsatz, können Sie die Service-Hotline Tel.-Nr.: 0721 / 1209-66001 anrufen.

**Werden verloren/gestohlen gemeldete Karten auch für Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ gesperrt?**

Ja, die Sperrung erfolgt automatisch auch für Visa Secure / Mastercard® Identity Check™. Haben Sie bei der Sperrung gleich eine Ersatzkarte beantragt, so müssen Sie die Ersatzkarte für diesen Service neu registrieren.

**Wie muss ich mit meinen Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ Daten umgehen?**

**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-Versuche, bei denen Betrüger versuchen, an Kunden-, Kreditkartendaten und Sicherheitsmerkmale zu gelangen, mit denen dann Missbrauch betrieben werden kann.**

## **Kontoverwaltung**

### **Wie kann ich auf die Kontoverwaltung zugreifen?**

Von dem Internetauftritt Ihrer Bank besteht die Möglichkeit, über „Visa Secure / Mastercard® Identity Check™“ über den Button „Login“ direkt in die „Kontoverwaltung“ zu wechseln. Um Änderungen vorzunehmen ist eine Anmeldung erforderlich, hierfür sind die Kartenummer und die übermittelte TAN einzugeben.

### **Welche Funktionen bietet die Kontoverwaltung?**

Die Kontoverwaltung ermöglicht, die hinterlegte Mobilfunknummer, die Wissensfrage als zusätzlichen Sicherheitsfaktor oder die „Kreditkarten-Kennung“ zu ändern. Darüber hinaus können Sie zwischen den Verfahren wechseln oder Ihr Profil löschen und damit nicht mehr an Visa Secure / Mastercard® Identity Check™ teilnehmen.