Volksbank Mittelhessen

Sicher zahlen im Internet

Wichtige Tipps und Informationen zu Onlinezahlungen mit Ihrem VR-NetKey

Über welche Wege kommunizieren wir mit Ihnen, wenn es um Zahlungssicherheit im Internet geht?

- OnlineBanking – Hinweise, Banner, PopUps: Für wichtige Mitteilungen von uns an unsere Onlinekunden.
- OnlineBanking – Elektronisches Postfach: Für die sichere Online-Kommunikation zwischen Ihnen und Ihrer Bank.
- per Post

Bitte beachten Sie, dass Nachrichten im Namen der Bank, die in Bezug auf die Nutzung der Internetzahlungsdienste über andere Wege versandt werden, nicht zuverlässig und nicht vertrauenswürdig sind!

Wie können Sie sich vorbeugend schützen und Schäden verhindern?

- Geben Sie die Webadresse Ihrer Bank immer von Hand ein, niemals über den Link in einer E-Mail.
- Nutzen Sie die automatischen Updates und stellen Sie die Sicherheitsoptionen Ihres Browsers mindestens auf „Mittel“.
- Speichern Sie keine persönlichen Zugangsdaten auf Ihrem Computer.
- Benutzen Sie möglichst immer Ihren eigenen Computer, denn fremde Rechner können Sicherheitslücken aufweisen.
- Starten Sie den Browser neu, bevor Sie das OnlineBanking aufrufen.
- Prüfen Sie das „Vorhängeschloss“ der gesicherten https-Internetseite. Klicken Sie hierzu auf das Schloss-Symbol in der Adresszeile Ihres Internet-Browsers. Aussteller des Zertifikates muss Ihre Bank sein.
- Gleichen Sie Ihre Kontoumsätze vor und nach jeder Transaktion ab.
- Fragen Sie sich immer, wann eine Dateneingabe sinnvoll ist.
- Folgen Sie keinen Links, die Sie auffordern, Ihr Passwort oder Ihre PIN einzugeben.
- Öffnen Sie keine E-Mail-Anhänge, wenn Sie diese nicht angefordert haben.
- Beachten Sie unsere aktuellen Sicherheitshinweise und Warnmeldungen.
- Ändern Sie regelmäßig Ihre PIN.
- Verwenden Sie für Ihre PIN keine leicht nachvollziehbaren Zahlen- oder Buchstabenkombinationen.
- Seien Sie wachsam und kontaktieren Sie uns bei einem Verdacht direkt.
- Schützen Sie Ihren Computer, Ihr Smartphone oder Tablet mit einem Antivirenprogramm und einer Firewall und achten Sie auf regelmäßige Updates.
- Prüfen Sie nach Zustellung einer TAN bzw. nach Aufforderung einer Auftragsfreigabe vor deren Eingabe immer die angezeigten Auftragsdaten durch Abgleich mit den Originaldaten, zum Beispiel in einer Rechnung. Überprüfen Sie vor allem die IBAN des Empfängers und den Betrag.

Bitte beachten Sie zudem folgende Hinweise:

- Geben Sie niemals Ihre Zugangsdaten zum Online-Banking an Dritte weiter.
- Ihre Bank wird Sie niemals nach persönlichen Daten wie Passwörtern, PINs und TANs fragen – weder schriftlich, telefonisch noch per Internet oder E-Mail.
- Auch erhalten Sie niemals die Aufforderung durch uns, einen Testauftrag durchzuführen.
- Weitere Informationen zur Sicherheit erhalten Sie unter: www.vb-mittelhessen.de/sicherheit
- Ausführliche Informationen finden Sie auf unsere Homepage unter: www.vb-mittelhessen.de/phishing

Was passiert, wenn Sie Ihre Anmeldedaten mehrmals fehlerhaft eingeben?

- Wurde die PIN dreimal fehlerhaft eingegeben, erfolgt eine vorläufige PIN-Sperre. Die Entsperrung der PIN kann durch die korrekte Eingabe der PIN und einer gültigen TAN erfolgen.
- Nach einer neunmaligen PIN-Falscheingabe oder Verwendung einer falschen TAN während der Entsperrung ist die Sperre nicht mehr aufhebbar. Daraufhin wird automatisch eine neue PIN für Sie erstellt und Ihnen zugeschickt.

Wie melden Sie Betrugsfälle, Verlust oder Diebstahl Ihrer Authentifizierungsdaten?

- in einer unserer Filialen (Kunden der Volksbank Mittelhessen eG)
- telefonisch unter 0641 7005-0 (Kunden derVolksbank Mittelhessen eG) bzw. unter 06172 9955-0 (MEINE BANK-Kunden)
- außerhalb unserer Geschäftszeiten telefonisch unter +49 116 116 (Zentraler Sperrnotruf aller Banken)

Bei Rückmeldungen zu einem von Ihnen angezeigten oder von uns festgestellten Betrugsfall oder –verdacht setzen wir uns telefonisch mit Ihnen in Verbindung, um das weitere Vorgehen abzustimmen. Dies gilt auch im Fall von manipulierten Zahlungen bzw. deren Nichtausführung.

Sie möchten Ihren Online-Banking Zugang sperren?

- im OnlineBanking: Klick auf Ihren Namen oben rechts -> „Onlinezugang & Sicherheit“ -> „Online-Zugang sperren“
- in einer unserer Filialen (Kunden der Volksbank Mittelhessen eG)
- telefonisch unter 0641 7005-0 (Kunden der Volksbank Mittelhessen eG) bzw. unter 06172 9955-0 (MEINE BANK-Kunden)
- außerhalb unserer Geschäftszeiten telefonisch unter +49 116 116 (Zentraler Sperrnotruf aller Banken)

Sie möchten Ihre PIN ändern?

Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir Ihnen, in regelmäßigen Abständen Ihre PIN zu ändern.

- im OnlineBanking: Klick auf Ihren Namen oben rechts -> „Onlinezugang & Sicherheit“ -> PIN und/oder Alias kann geändert werden
- in der Banking App unter Menü „Mein Profil“ – „PIN ändern“

Wie führen Sie eine Onlinezahlung korrekt aus?

Am Beispiel SEPA-Überweisung/-Umbuchung: Sie benötigen ein aktives TAN- bzw. Sicherheitsverfahren (SmartTAN oder SecureGo plus)

1	Erfassen Sie im Feld [Zahlungsempfänger] den Namen des Empfängers und die gewünschte IBAN (Konto) für die SEPA-Überweisung oder SEPA-Umbuchung.
2	Anzeige von gespeicherten Empfängerdaten - Autovervollständigung für Name und IBAN: - Die Überweisungsmaske im OnlineBanking und in der Banking App verfügt über eine Autovervollständigung. Dabei werden bereits von Ihnen erfasste Empfängerdaten aus bisherigen Zahlungsaufträgen gespeichert. - Bei Überweisungen an einen bereits bekannten Empfänger können gespeicherte Empfängerdaten durch Auswahl des angezeigten Empfängers übernommen werden. Speichern der Empfängerdaten: Die Empfängerdaten werden kanal- und kontoübergreifend am VR-NetKey gespeichert. - Für einen Empfänger können mehrere unterschiedliche IBANs vorhanden sein. Für eine IBAN kann es aber nur einen Empfänger geben. Der zuletzt verwendete Empfängername an der IBAN wird gespeichert. - Die Daten bleiben auch dann gespeichert, wenn der VR-NetKey gesperrt ist. Nach Aktivierung oder Entsperrung des VR-NetKey stehen die Daten wieder zur Verfügung. - Die Speicherung der Daten erfolgt nach Beauftragung einer Überweisung. So funktioniert die Autovervollständigung: - Nach Klick ins Empfängerfeld wird nach gespeicherten Datensätzen gesucht. - Die gespeicherten Empfängerdaten aus der Historie werden auch bei Fremdbankkonten angeboten - da die Autovervollständigungsdaten am VR-NetKey gespeichert sind. - Die Empfängerdaten des ausgewählten Kontos werden in das Eingabeformular übernommen. Bitte prüfen Sie deshalb bei jedem Auftrag, ob Sie die gespeicherten Daten übernehmen möchten oder ob es sich um eine weitere IBAN des bereits gespeicherten Empfängers handelt, die als Zahlungsempfänger erfasst werden muss.
3	Alternativ haben Sie folgende Eingabemöglichkeiten: - Geben Sie im Eingabeformular die notwendigen Daten ein.

	- Wählen Sie [Vorlage verwenden] und übernehmen Sie die gewünschten Daten aus den von Ihnen gespeicherten Vorlagen. - Wählen Sie [Rechnung hochladen], um die Empfängerdaten aus einer auf Ihrem PC gespeicherten Rechnungsdokument hochzuladen / zu übertragen. - Die Erfassung eines Ausführungsdatums für eine Überweisung zu einem späteren Termin (Terminüberweisung) ist optional nutzbar. - Die Erfassung einer "Echtzeitüberweisung" ist optional wählbar.
4	Wählen Sie **[Eingabe prüfen],** um sicherzustellen, dass Sie die Daten korrekt eingegeben haben.
5	Werden falsche oder fehlende Eingaben festgestellt, erhalten Sie einen entsprechenden Hinweis. Sie können Ihre Eingaben sofort ändern.
6	Wenn die Eingaben korrekt sind, wird eine Bestätigungsseite ausgegeben, welche die von Ihnen eingegebenen Daten enthält. Bei Bedarf können Sie diese Daten erneut korrigieren. Wählen Sie hierzu **[Korrigieren].**
7	Für die Freigabe eines jeden Auftrags benötigen Sie ein Sicherheits- bzw. TAN-Verfahren. - Mit dem SmartTAN-Verfahren geben Sie eine gültige TAN ein und wählen Sie [OK]. - Mit dem SecureGo plus App-Verfahren bestätigen Sie Ihren Auftrag per Direktfreigabe (Fingerprint oder Face-ID) oder per Freigabecode.
8	Danach werden weitere Prüfungen durchgeführt, die eine korrekte SEPA-Überweisung oder SEPA-Umbuchung sicherstellen.
9	Sollten noch Korrekturen notwendig sein, erhalten Sie einen Hinweis.
10	Überweisungen können im Rahmen des festgelegten [Auftragslimits] (Online-Überweisungslimits) erfolgen. Das Überweisungslimit kann vom VR-NetKey-Inhaber jederzeit geändert werden. Für die Änderung ist ein aktives Sicherheits- bzw. TAN-Verfahren nötig.
11	Abschließend wird eine Bestätigungsseite angezeigt, welche die Daten der SEPA-Überweisung oder SEPA-Umbuchung enthält. Diese Seite können Sie über das [Drucken]-Symbol ausdrucken.
12	Über den Button [Neue Überweisung] können Sie eine weitere SEPA-Überweisung oder SEPA-Umbuchung veranlassen.

Nachverfolgung von ausgeführten bzw. stornierten Buchungen in der Umsatzliste im OnlineBanking & in der Banking App

- Ausgeführte Buchungen sind direkt in der Umsatzliste zum jeweiligen Konto einsehbar.
- Eine ausgeführte Überweisung kann nicht im OnlineBanking/in der Banking App durch Sie storniert werden. Bitte nehmen Sie schnellstmöglich Kontakt über die oben genannten Kontaktwege zu uns auf, um einen Überweisungsrückruf zu beantragen.
- Terminierte Überweisungen können vor dem Ausführungstermin geändert, gelöscht oder sofort ausgeführt werden.
- Lastschrift zurückgeben: Zur Rückgabe einer Lastschrift (Abbuchung) rufen Sie bitte den betroffenen Umsatz in der Umsatzliste zum Konto auf. Nutzen Sie dort den Button „Lastschriftrückgabe“.

Fragen rund um das OnlineBanking und Sicherheit beantworten wir Ihnen gerne. Bitte sprechen Sie uns über die genannten Kontaktwege an.

Ihre Volksbank Mittelhessen eG