

# ONLINE BEZAHLUNG UND mTAN SICHERHEITVERFAHREN

## 1) WAS IST DAS mTAN VERFAHREN UND WIE NUTZE ICH ES?

Zur Erhöhung Ihres Schutzes bei Onlinezahlungen, insbesondere bei großen Transaktionen, wird eine zusätzliche Sicherheitsmaßnahme angewendet – das sogenannte mTAN Verfahren. Zur Nutzung legen Sie einmalig Ihr persönliches Passwort in Ihrem TF Bank Online Banking fest. Sollten Sie dann bei einem Online-Kauf gefragt werden, geben Sie ihr selbstbestimmtes Passwort ein und erhalten daraufhin eine SMS mit einem einmaligen Code (mTAN). Dieser Code bestätigt die Zahlung zusätzlich und macht es Betrügern schwieriger Ihre Karte zu missbrauchen.

Daher ist es wichtig, dass Sie Ihre Mobiltelefonnummer korrekt hinterlegt haben.

## 2) WAS IST EINE mTAN?

Die mobileTAN (kurz: mTAN) ist ein einmalig verwendbarer Zahlencode. Um eine Onlinezahlung erfolgreich abschließen zu können, erhalten Sie im Zuge des Bezahlvorgangs die mTAN per SMS auf Ihr Mobiltelefon. Diese mTAN gilt immer nur für kurze Zeit und ist nur für den aktuellen Zahlungsvorgang gültig. Neben der mTAN müssen Sie zum Abschließen einer Zahlung im Internet auch Ihr persönliches Passwort eingeben.

## 3) ICH HABE KEINE mTAN SMS ERHALTEN

Sie sollten die SMS mit der mTAN innerhalb weniger Sekunden erhalten. Abhängig von Ihrem Mobilfunkanbieter kann die Übermittlung jedoch auch wenige Minuten in Anspruch nehmen.

Sollten Sie die mTAN nicht erhalten überprüfen Sie bitte, ob Ihr Mobiltelefon über eine Netzverbindung verfügt. Falls Netzverbindung besteht und Sie innerhalb weniger Minuten keine SMS erhalten, klicken Sie bitte erneut auf "mTAN anfordern".

Erhalten Sie dennoch keine SMS, setzen Sie sich bitte mit dem [TF Bank Kundenservice](#) in Verbindung.

## 4) ICH HABE MEINE mTAN ODER MEIN PASSWORT FALSCH EINGEGEBEN

Bei Eingabe einer falschen mTAN oder eines falschen Passwortes erhalten Sie die Fehlermeldung „Die eingegebene Daten waren inkorrekt“. Sie werden aufgefordert, die mTAN und das Passwort erneut einzugeben. Sie haben insgesamt drei Versuche, anschließend wird die Transaktion abgelehnt.

## 5) BRAUCHE ICH FÜR JEDE INTERNETZAHLUNG EINE mTAN?

Nein, grundsätzlich wird dieses Verfahren nur für größere oder wiederkehrende Transaktionen genutzt.

## 6) WARUM WURDE MEINE ZAHLUNG ABGELEHNT?

Der häufigste Grund für eine Ablehnung sind falsche Angaben auf der Händlerwebseite. Bitte überprüfen Sie daher zunächst die Richtigkeit Ihrer Angaben auf der Händlerwebseite, insbesondere Ihre Kreditkartennummer, Ablaufdatum der Karte und CVC. Falls notwendig, stellen Sie auch sicher, dass mTAN und Passwort korrekt eingegeben wurden. Im Zweifel können Sie eine neue mTAN-SMS anfordern.

Sollte die Zahlung weiterhin abgelehnt werden, setzen Sie sich bitte mit dem [TF Bank Kundenservice](#) in Verbindung.

## 7) ICH HABE MEIN PASSWORT VERGESSEN

Sie haben Ihr persönliches Passwort von der TF Bank per E-Mail erhalten. Dieses ist außerdem unter „[Mein Konto](#)“ für Sie hinterlegt und kann dort eingesehen bzw. geändert werden.

Zum Einloggen auf der TF Bank Webseite benötigen Sie Ihre Kundennummer (Kunden-ID) die Sie auf jeder Rechnung finden, sowie Ihr Geburtsdatum.

## 8) WIE KANN ICH MEINE MOBILFUNKNUMMER ÄNDERN?

Die Anpassung Ihrer Mobilfunknummer für den Erhalt der mTAN erfolgt über den [TB Bank Kundenservice](#). Bitte teilen Sie uns Ihre neue Mobilfunknummer von Ihrer hinterlegten E-Mailadresse mit, wir passen diese dann gerne für Sie an.