

## Häufig gestellte Fragen und Antworten zum mobileTAN-Verfahren

### Was bedeutet mobileTAN?

Beim mobileTAN-Verfahren erhalten Sie die TAN, die für eine Transaktion (z.B. Überweisung) notwendig ist, per SMS auf Ihr Mobiltelefon. Wenn Sie das mobileTAN-Verfahren nutzen, übersenden wir Ihnen für jede Transaktion eine neue mobileTAN. Nur mit dieser TAN kann die Transaktion bestätigt werden. Die SMS enthält neben der TAN die wesentlichsten Auftragsdaten zur Kontrolle.

### Was benötige ich um mobileTAN nutzen zu können?

Sie benötigen einen gültigen VR-NetKey (Online-Banking Zugang), sowie ein Mobiltelefon bei einem deutschen Mobilfunkanbieter (Rufnummer beginnt mit 01xx).

### Welche Kosten fallen bei der Nutzung des mobileTAN-Verfahren an?

Für jede generierte mobileTAN, welche Sie per SMS auf Ihr Mobilfunkgerät erhalten, berechnen wir Ihnen 0,09 Euro.

### Wie kann ich auf das mobileTAN-Verfahren umstellen?

Im Online-Banking können Sie im Bereich „Banking → Service → TAN-Verwaltung“ die Anmeldung für das mobileTAN-Verfahren in zwei Schritten selbst vornehmen:

#### Schritt 1: Telefon anmelden

Erfassen Sie die Telefonnummer des Mobiltelefons, welches Sie für das mobileTAN-Verfahren nutzen möchten. Vergeben Sie anschließend eine Telefonbezeichnung und bestätigen die Anmeldung mit einer TAN. Innerhalb weniger Tage wird Ihnen der Freischaltcode per Post zugestellt.

#### Schritt 2: Telefon freigeben

Nach Erhalt des Freischaltcodes müssen Sie das angemeldete Telefon im Online-Banking freigeben. Bitte prüfen Sie vorab, ob Ihr Telefon empfangsbereit und in Reichweite ist, da die Freigabe Ihrer Mobilfunknummer bereits mit einer mobileTAN erfolgt. Bitte geben Sie im Bereich „Banking → Service → TAN-Verwaltung“ den Freischaltcode ein und stimmen Sie den Sonderbedingungen zu. Die für die Freischaltung notwendige TAN wird Ihnen per SMS an die angegebene Mobilfunknummer geschickt.

### Kann ich das Sm@rt-TAN-Verfahren parallel zum mobileTAN-Verfahren nutzen?

Beide Sicherheitsverfahren können parallel genutzt werden. Bei jeder neuen Transaktion im Online-Banking können Sie sich für ein Sicherheitsverfahren entscheiden.

*Bitte achten Sie darauf, dass unser neues SecureGo-Verfahren nicht parallel zum mobileTAN-Verfahren genutzt werden kann! Das Sm@rt-TAN-Verfahren kann sowohl parallel zum mobileTAN- als auch SecureGo-Verfahren genutzt werden.*

### **Kann ich mehrere Mobiltelefonnummern für das mobileTAN-Verfahren verwenden?**

Nein, für die Nutzung des mobileTAN-Verfahrens ist nur eine Mobiltelefonnummer zulässig.

### **Wie lange dauert es, bis die SMS ankommt?**

Bei funktionierendem und eingeschaltetem Endgerät erfolgt die Zustellung in der Regel innerhalb weniger Sekunden. Es ist darauf zu achten, dass es im Grenzgebiet zu Roaming (Wechsel des Mobilfunkanbieters) kommen kann. Das SecureGo-Verfahren ist unabhängig vom Mobilfunkanbieter und kann in diesem Fall eine gute Ersatzlösung für das mobileTAN-Verfahren sein.

### **Wie lange ist eine mobileTAN gültig?**

Eine versendete mobileTAN ist aus Sicherheitsgründen nur über einen geringen Zeitraum (ca. 5 Minuten) gültig.

### **Was mache ich, wenn ich die SMS nicht erhalten habe?**

Falls Sie nach ca. 30 Sek. keine SMS bekommen haben, überprüfen Sie bitte die angegebene Mobilfunknummer und fordern gegebenenfalls eine neue TAN an. Sie können im Online-Banking unter „Banking → Service → TAN-Verwaltung“ per Klick auf das mobileTAN-Verfahren prüfen, ob eine TAN generiert wurde. Besteht das Problem weiterhin wenden Sie sich an unsere Online-Banking Hotline unter (03586) 757 222.

### **Was mache ich, wenn sich meine Mobilfunknummer ändert?**

Sie können eine neue Mobilfunknummer unter „Banking → Service → TAN-Verwaltung“ selbstständig neu beantragen. Bitte beachten Sie jedoch, dass Ihr mobileTAN-Verfahren erst wieder nutzbar ist, wenn Sie die Unterlagen zur Freischaltung von uns erhalten haben. Es bietet sich das Sm@rt-TAN Verfahren als Ersatzverfahren an.

### **Was ist, wenn mein Handy gestohlen wird ?**

Wenn Ihr Handy gestohlen wird, sollten Sie die SIM-Karte bei Ihrem Mobilfunk Provider sperren lassen. Bei Erhalt einer neuen SIM-Karte mit gleichbleibender Rufnummer sind keine weiteren Schritte erforderlich. Sollten Sie eine neue Rufnummer bekommen und möchten nun die mobileTAN auf diese neue Nummer erhalten, veranlassen Sie bitte eine Rufnummernänderung.

### **Kann ich die mobileTAN auch im Ausland benutzen?**

Ja, eventuell fallen allerdings Roaming-Gebühren der Handynetzbetreiber an.

### **Ist es möglich, mit demselben Endgerät OnlineBanking zu nutzen und die mobileTAN zu empfangen?**

Aus Sicherheitsgründen sind alle mobilen Endgeräte für den Zahlungsverkehr im Online-Banking gesperrt und somit ein fester Rechner oder Laptop notwendig. Wenn Sie dennoch mobile Endgeräte nutzen möchten, bietet sich unser SecureGo-Verfahren an.