

## 3D Secure - Häufig gestellte Fragen

### 1) 3D Secure-Technologie – Allgemeine Informationen

#### 1. Was ist 3D Secure?

3D Secure ist eine Technologie zur Absicherung von Online-Zahlungen, die darauf abzielt, die betrügerische Nutzung von Kreditkarten im Internet zu reduzieren. Sie wird auf Handelsplattformen mit den folgenden Logos eingesetzt:



#### 2. Verwenden alle E-Commerce-Internetseiten 3D Secure?

Nein. Die Entscheidung für oder gegen die Nutzung von 3D Secure wird von den Online-Händlern getroffen.

#### 3. Warum ein neues 3D Secure?

Diese Initiative der Europäischen Zentralbank zielt auf die Reduzierung betrügerischer Nutzung von Kreditkarten im Internet durch Einführung einer zusätzlichen Sicherheit für Online-Einkäufe ab.

#### 4. Was ändert sich?

Bis jetzt war ein persönliches Passwort erforderlich. Nun wird von Ihnen für jeden Einkauf im Web ein Einmalcode verlangt, der nur für die laufende Transaktion verwendbar ist. Das neue 3D Secure kann sich durch diese zusätzliche Überprüfung vergewissern, dass es wirklich Sie, als Karteninhaber, den Zahlungsvorgang anordnen, und kein Betrüger.

#### 5. Wie wird dieser Einmalcode übermittelt?

Entweder über Ihren Token LuxTrust oder per SMS, je nach Ihrer Wahl während jeder Transaktion.

#### 6. Für welchen Kreditkartentyp kann man 3D Secure verwenden?

Sie können jede Ihrer Visa- oder MasterCard-Kreditkarten für 3D Secure registrieren.

#### 7. Kann man 3D Secure für eine Business- / Firmenkreditkarte aktivieren?

Ja, es können alle Visa- und MasterCard-Kreditkarten bei 3D Secure registriert werden.

#### 8. Kann man 3D Secure mit einer Debitkarte verwenden?

Nein. 3D Secure funktioniert nicht mit Debitkarten, sondern nur mit Visa- und MasterCard-Kreditkarten, die übrigens auf den meisten Händlerplattformen weltweit benutzt werden.

### 2) Aktivierung

#### 1. Wie wird das neue 3D Secure aktiviert?

Sie haben zwei Möglichkeiten:

- a. Sie verfügen über einen Internet-Banking-Zugang? Aktivieren Sie 3D Secure, indem Sie sich in das Internet Banking der Bank einloggen, welche Ihre Kreditkarte zur Verfügung gestellt hat. In diesem Fall können Sie Ihre Kreditkarten sofort auf 3D Secure-Händlerplattformen verwenden.

- b. Sie oder Ihre Bank besitzen kein Internet-Banking? Dann gehen Sie auf [www.3dsecure.lu](http://www.3dsecure.lu) und folgen den Anweisungen. Sie erhalten in den nächsten Tagen einen Aktivierungscode von Ihrer Bank, mit dem Sie Ihr Aktivierungsverfahren auf [www.3dsecure.lu](http://www.3dsecure.lu) abschließen können.

**2. Muss man das neue 3D Secure aktivieren, wenn man 3D Secure bereits früher benutzt hat?**

Ja, es ist notwendig, die neue Version von 3D Secure für jede Kreditkarte zu aktivieren, die Sie auf einer 3D Secure-Internetseite einsetzen möchten.

**3. Sie haben kein Schreiben mit Ihrem Aktivierungscode erhalten?**

Sie haben um Aktivierung Ihrer Kreditkarte für 3D Secure über die Seite [www.3dsecure.lu](http://www.3dsecure.lu) gebeten?

Dann müssten Sie ein Schreiben mit dem Aktivierungscode erhalten. Wenn Ihnen dieser Brief nicht innerhalb der üblichen Versandzeiten zugestellt wird, kontaktieren Sie bitte Ihre Bank.

Beachten Sie bitte, dass der Aktivierungscode während 30 Tagen nach seiner Anforderung gültig ist.

Wenn Sie innerhalb dieser Frist eine weitere Aktivierung über [www.3dsecure.lu](http://www.3dsecure.lu) beantragen, wird ein neuer Aktivierungscode postalisch verschickt. Der erste Code ist dann nicht mehr gültig.

**4. Sie haben einen Aktivierungscode erhalten, aber das System akzeptiert ihn nicht. Was tun?**

Der Aktivierungscode kann:

- falsch sein, weil Sie ihn fehlerhaft eingegeben haben. Sie haben 3 Versuche bis zur Blockierung des Codes. Überprüfen Sie die Eingabe Ihres Codes (alphanumerische Zeichen, Groß- und Kleinschreibung). Überprüfen Sie die Zugehörigkeit des Aktivierungscodes zu der auf dem Bildschirm angezeigten Karte.
- abgelaufen sein, weil das Gültigkeitsdatum des Codes (30 Tage) überschritten wurde. Der Aktivierungscode wurde aus Sicherheitsgründen deaktiviert. Sie müssen einen neuen Code beantragen.
- blockiert sein. In diesem Fall treten Sie bitte mit Ihrer Bank in Verbindung.

**5. Wozu dient die persönliche Mitteilung und welches sind ihre Besonderheiten?**

Die persönliche Mitteilung erscheint systematisch bei jedem Online-Einkauf, um Ihnen zu versichern, dass Sie sich wirklich auf einer legitimierten 3D Secure-Bezahlplattform befinden.

Zum Schreiben Ihrer persönlichen Mitteilung (max. Länge 50 Zeichen) können Sie verwenden:

- die Buchstaben von A bis Z (Groß- und Kleinbuchstaben),
- Leerzeichen,
- Bindestriche,
- Apostrophe.

**6. Kann man 2 LuxTrust-Token für dieselbe Kreditkarte registrieren?**

Nein, es kann nur ein LuxTrust-Token je Karte registriert werden.

**7. Kann man zwei Handynummern registrieren?**

Nein, es kann nur eine Handynummer je Karte registriert werden.

**8. Kann man eine Telefonnummer registrieren, die nicht aus Luxemburg stammt?**

Ja, Sie können eine internationale Telefonnummer registrieren.

**3) Einkauf**

**1. Sie haben keinen Einmalcode per SMS auf Ihr Handy erhalten? Was tun?**

Überprüfen Sie zunächst die Qualität und den Deckungsbereich Ihres Mobilfunknetzes.

Wenn Sie innerhalb weniger Minuten keine SMS erhalten, führen Sie bitte Ihre Zahlungs- / Kauftransaktion noch einmal durch.

Überprüfen Sie ebenfalls Ihre Handynummer in Ihrem persönlichen „My 3D Secure“-Bereich, zu dem Sie über [www.3dsecure.lu](http://www.3dsecure.lu) oder in Ihrem Internet-Banking gelangen.

**2. Sie haben einen Einmalcode per SMS auf Ihrem Telefon erhalten, aber das System akzeptiert ihn nicht?**

Überprüfen Sie zunächst die Übereinstimmung den Code, den Sie per SMS erhalten haben, mit den auf dem Bildschirm eingegebenen Zeichen.

Wenn das Problem bestehen bleibt, führen Sie bitte Ihre Zahlungs- / Kauftransaktion erneut durch.

**4) Änderung Ihrer persönlichen Daten**

**Sie haben Ihre Handy- / LuxTrust-Token-Nummer gewechselt?**

Sie haben zwei Möglichkeiten:

- a. Sie verfügen über einen Internet-Banking-Zugang? In diesem Falle begeben Sie sich in den „3D Secure“-Bereich, um die nötigen Änderungen vorzunehmen.
- b. Sie oder Ihre Bank besitzen kein Internet-Banking? In diesem Falle begeben Sie sich auf der Internetseite [www.3dsecure.lu](http://www.3dsecure.lu) in den „My 3D Secure“-Bereich, um Ihre Handy- / LuxTrust-Token-Nummer hinzuzufügen oder abzuändern.

**5) Sie haben noch weitere Fragen ?**

Bitte rufen Sie den Kundenservice von montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr unter der Nummer (+352) 42 42-2000 an.