

Sicheres Bezahlen im Internet.

Fassung: Dezember 2021

1. Allgemeine Hinweise

1.1 Geben Sie Ihre Kreditkartendaten nur bei Händlern an, die Ihnen absolut vertrauenswürdig erscheinen.

1.2 Achten Sie darauf, dass die Daten ausschließlich verschlüsselt übertragen werden. Dies erkennen Sie daran, dass die Internetadresse mit »https« beginnt.

1.3 Als Sicherheit bieten Händler das sogenannte 3D-Secure-Verfahren an (auch »Visa Secure« bzw. »Mastercard Identity Check™« genannt). Ob ein Händler hieran teilnimmt, können Sie der jeweiligen Bestellseite entnehmen.

1.4 Ihre Kreditkarte ist für den Einsatz im Internet ausgestattet. Der allgemeine Verfügungsrahmen Ihrer Kreditkarte gilt auch für Einkäufe im Internet. Sie können den Verfügungsrahmen nach Ihren Wünschen absenken lassen. Auch können Sie Ihre Kreditkarte für Internetzahlungen deaktivieren lassen. Zu den vorgenannten Fällen wenden Sie sich bitte an den BW-Bank Karten-Service.

2. Durchführen einer Transaktion

2.1 Um eine Transaktion durchzuführen, werden während des Kaufprozesses im Internet die Daten Ihrer Kreditkarte abgefragt. Bitte achten Sie darauf, dass Sie diese nur in einer sicheren Umgebung eingeben (siehe Punkt 1). Andernfalls besteht ein erhöhtes Risiko bei der Übermittlung Ihrer Daten.

2.2 Unterstützt ein Händler das 3D-Secure-Verfahren, ist es erforderlich, dass Ihre Kreditkarte ebenfalls hierfür aktiviert ist. Falls noch nicht geschehen, registrieren Sie sich bitte für die BW-Secure App oder SMS-mTAN mit 3D-Secure-Verfahren über die spezielle Internetseite Ihrer BW-Bank (<https://sicheres-bezahlen.bw-bank.de>). Sofern Sie sich nicht registrieren, kann die Transaktion nicht durchgeführt werden.

2.3 Die Genehmigung der Zahlung erfolgt mit Angabe der Kartendaten bzw. Auslösung der Zahlung über das 3D-Secure-Verfahren. Mit diesem Schritt ist die Zahlung über Ihre Kreditkarte abgeschlossen.

3. Achten Sie auf Auffälligkeiten

3.1 Kommt Ihnen im Bestellprozess etwas ungewöhnlich vor oder vermuten Sie den Missbrauch Ihrer Daten, kontaktieren Sie bitte umgehend den BW-Bank Karten-Service. Die Rufnummer finden Sie u. a. auf der Rückseite Ihrer Kreditkarte.

3.2 Bei Umsatzreklamationen wenden Sie sich bitte schriftlich an den BW-Bank Karten-Service. Die Kontaktdaten finden Sie auf Ihrer Kreditkartenabrechnung. Sie werden sodann schriftlich über die weitere Bearbeitung informiert. Je nach Fall wird von Ihrer BW-Bank eine Rückbuchung mit Gutschrift vorgenommen oder weitere Unterlagen (Belege etc.) von Ihnen angefordert. Die BW-Bank wird in Abstimmung mit Ihnen weitere Maßnahmen zur Sicherung Ihrer Kreditkarte ergreifen, z. B. die Sperrung der Karte oder Neuversand einer Karte.

3.3 Vorsicht vor Phishing

Es kommt vor, dass Betrüger E-Mails mit Links versenden oder Werbeanzeigen bei Suchdiensten schalten. Diese sehen aus wie von der BW-Bank versendet oder geschaltet, enthaltene Links führen aber auf Internetseiten der Betrüger. Achten Sie immer darauf, dass die Internetseite die Adresse »www.bw-bank.de« am Ende enthält. Es muss immer ein Punkt vor »bw-bank.de« stehen, damit es eine offizielle Seite der BW-Bank ist. Gültig sind beispielsweise auch »sicheres-bezahlen.bw-bank.de« oder »kso.bw-bank.de«.

Geben Sie nur dann Daten ein, wenn Sie sicher sind auf einer Internetseite der BW-Bank zu sein. Optik und Inhalte werden von den Betrügern imitiert und nur die gültige Internetadresse in der Adresszeile Ihres Browsers bietet Sicherheit. Wenn Sie nicht sicher sind, geben Sie keine Daten ein (!) und wenden Sie sich direkt an den Kundenservice der BW-Bank.

4. Präventivmaßnahmen beim Einsatz Ihrer Karte

4.1 Die BW-Bank ist berechtigt, die Kreditkarte bei Vorliegen der in den Kartenbedingungen genannten Voraussetzungen zu sperren oder eine bestimmte Transaktion aufgrund von Sicherheitsbedenken abzulehnen. Diese Maßnahmen verhindern Betrug und dienen Ihrem Schutz.

4.2 Über eine Sperre werden Sie von der BW-Bank unverzüglich telefonisch oder schriftlich informiert.

4.3 Für Informationen hierzu steht Ihnen der BW-Bank Karten-Service zur Verfügung. Dort können Sie zudem die Aufhebung der Sperre beantragen bzw. klären, warum es zur Ablehnung einer Transaktion kam. Sollten wir Sie durch unsere Maßnahme in Ihrem Einkauf behindert haben, können Ihnen unsere Mitarbeiter hierzu weiterhelfen.

5. Verlust der personalisierten Sicherheits-Berechtigungs-nachweise

Wenn Ihr Passwort oder Ihre Zahlungsdaten (Kreditkartennummer, Prüfziffer, Gültigkeitsdatum) ausgespäht worden oder in falsche Hände geraten sind, wenden Sie sich unverzüglich an den BW-Bank Karten-Service. Dies gilt auch für Vorfälle während eines Zahlungsvorgangs oder in sozialen Medien (z. B. Anfrage nach Ihren Zahlungsdaten).

6. Betrugsfall

6.1 Informieren Sie bitte umgehend telefonisch den BW-Bank Karten-Service, wenn Sie vermuten, dass unbefugte Personen im Besitz Ihrer persönlichen Kreditkartendaten sind.

6.2 Wir stimmen mit Ihnen ab, ob die Sperrung Ihrer Kreditkarte erforderlich ist.

6.3 Sofern betrügerische Transaktionen mit Ihrer BW-Bank Kreditkarte erkannt werden, werden Sie durch die BW-Bank umgehend hierüber informiert.

7. Schutz Ihrer Daten

7.1 Passwörter, persönliche Angaben und sonstige vertrauliche Daten gehören nur Ihnen und müssen vor dem Zugriff Fremder geschützt werden. Auch Ihr Kundenberater kennt diese vertraulichen Informationen nicht und wird diese nicht von Ihnen erfragen.

7.2 Bei der Registrierung oder Neuregistrierung für das sichere Zahlverfahren 3D-Secure (»Visa Secure« oder »Mastercard Identity Check™«) werden Sie von Ihrer BW-Bank über den genauen Ablauf und die Voraussetzungen einer Zahlung nach diesem Verfahren informiert. Achten Sie bei der Registrierung oder Neuregistrierung darauf, dass diese im sicheren technischen Umfeld Ihrer BW-Bank erfolgt (<https://sicheres-bezahlen.bw-bank.de>).

7.3 Die BW-Bank setzt nur sichere und zertifizierte Hard- und Software ein. Achten Sie darauf, dass Sie ggf. Apps, die Sie von der BW-Bank zur Verfügung gestellt bekommen, über einen sicheren Download beziehen (Apple Store, Google Play Store etc.). Nur diese Programme sind geprüft und sicher. Genaue Hinweise erhalten Sie bei der Registrierung zum jeweiligen Verfahren.

7.4 Um die Kreditkarte für Zahlungen im Internet sicher verwenden zu können, achten Sie bitte auf eine sichere IT-Umgebung auf Ihrem Computer. Dazu gehören

- ein aktuelles Antivirenprogramm,
- eine konfigurierte Firewall,
- ein aktuelles Betriebssystem mit allen Sicherheitsupdates,
- eine sichere (verschlüsselte) Verbindung zur aufgerufenen Website (diese erkennen Sie am Schlosssymbol in Ihrem Browser sowie daran, dass die Internetadresse mit »https« beginnt) und
- eine sichere Verbindung zum Internet (unverschlüsselte WLAN-Verbindungen an öffentlichen Plätzen können von Angreifern kompromittiert werden).

Hinweis: Auch die korrekte Schreibweise der URL in der Adresszeile im Browser ist wichtig. Betrüger können sich Tippfehler zunutze machen, um Sie auf eine ähnliche Seite umzuleiten, wenn Sie Ihre Zahlungsdaten (Kreditkartennummer, Prüfziffer, Gültigkeitsdatum) eingeben.

7.5 Laden Sie Dateien und Programme aus dem Internet nur von vertrauenswürdigen Seiten und nur, wenn Sie mit hinreichender Sicherheit feststellen können, dass die Software echt ist und nicht manipuliert wurde.

7.6 Geben Sie Ihre Zahlungsdaten (Kreditkartennummer, Prüfziffer, Gültigkeitsdatum) nicht auf unbekanntem oder nicht vertrauenswürdigen Seiten ein.

8. Regelmäßige Informationen

Die BW-Bank wird Sie über Änderungen im Internetzahlungsverkehr oder weitere Sicherheitshinweise nur über einen gesicherten Kommunikationsweg informieren. Dazu zählen Ihr elektronisches Postfach im BW Online-Banking oder im BW Kartenservice Online, eine gesicherte Website wie »www.bw-bank.de«, Nachrichten am Kontoauszugsdrucker oder der Postweg. Andere Nachrichten sind in der Regel nicht vertrauenswürdig. Wenn Ihnen eine Nachricht verdächtig vorkommt, setzen Sie sich bitte umgehend mit dem BW-Bank Karten-Service in Verbindung.