

Fragen und Antworten zum Thema „Kreditkartensicherheit & Kreditkartenmissbrauch“

Sind die Kreditkarten von GE Money Bank sicher?

Die Kreditkarten von GE Money Bank sind mit der neusten Chiptechnologie ausgerüstet und bieten Ihnen einen erhöhten Schutz vor Kartenmissbrauch. Mit dieser Technologie wird Ihnen ermöglicht, sich mit dem PIN-Code zu identifizieren und die Transaktion zu genehmigen. Der PIN ersetzt an vielen Zahlungsterminals Ihre Unterschrift. Es gibt auch Zahlungsterminals, an welchen man weiterhin nur mit der Unterschrift die Zahlung bestätigt. Es hängt vom Terminal ab, ob man zusätzlich zum PIN auch noch den Beleg unterschreiben muss.

Benötige ich für den Einsatz meiner Kreditkarte einen PIN?

Ihr persönlicher PIN-Code erlaubt es Ihnen, Ihre Kreditkarte dort einzusetzen, wo Ihre Identifikation und Zahlung mittels PIN-Eingabe erfolgt (z.B. in Conforama Filialen, Migros, an Tankstellen oder bei Bargeldbezügen an Bancomaten). Die Eingabe des PINs ersetzt dabei Ihre Unterschrift. Ob eine Transaktion mittels Unterschrift oder PIN-Eingabe erfolgt, entscheidet immer das jeweilige MasterCard Vertragsgeschäft.

Den PIN-Code erhalten Sie mit separater Post. Den PIN-Code können Sie an jedem Bancomaten in der Schweiz ändern.

Was passiert, wenn ich meinen PIN-Code vergessen habe?

Falls Sie Ihren PIN-Code vergessen haben, können Sie unter der Gratis-Nummer 0800 881 000 einen neuen PIN-Code beantragen. Ab der 3. Bestellung wird Ihnen eine Gebühr von CHF 15.– in Rechnung gestellt.

Was geschieht, wenn ich den PIN-Code falsch eingebe?

- Sie haben 3 Versuche, den PIN-Code richtig einzugeben. Nach der dritten falschen Eingabe wird die Karte blockiert. Bitte wenden Sie sich in einem solchen Fall an unseren Kundendienst (Gratis-Nummer 0800 881 000), damit wir Ihnen einen neuen PIN-Code und eine neue Karte zustellen können. Für die neue Karte stellen wir Ihnen eine Gebühr von CHF 15.– in Rechnung.

Was sind meine Sorgfaltspflichten?

Um Missbräuche mit Ihrer Kreditkarte zu verhindern, bitten wir Sie Folgendes zu beachten:

- Unterschreiben Sie Ihre Kreditkarte umgehend nach Erhalt auf dem dafür vorgesehenen Unterschriftsstreifen auf der Rückseite.
- Ändern Sie zudem den mit separater Post erhaltenen PIN-Code, wobei der von Ihnen gewählte PIN-Code nicht aus einer leicht zu erratenden Kombination wie beispielsweise einer Telefonnummer, einem Geburtsdatum oder einem Autokennzeichen bestehen sollte.
- Bewahren Sie die Karte stets mit grösster Vorsicht auf und überlassen Sie weder die Karte noch die Kartenummer anderen Personen, auch nicht Familienangehörigen oder Freunden.
- Behandeln Sie Ihre Kreditkarte wie Bargeld und schreiben Sie den PIN-Code nirgends auf.
- Überprüfen Sie die Monatsrechnungen auf falsche Transaktionen oder andere Unregelmässigkeiten und rufen Sie uns bei Feststellung solcher Buchungen unverzüglich unter der Gratis-Nummer 0800 881 000 an.

Was muss ich im Fall eines Verlusts oder Diebstahls meiner Karte unternehmen?

- Bei Verlust oder Diebstahl muss die Karte umgehend unter der Gratis-Nummer 0800 881 000 gesperrt werden. Diese Dienstleistung steht Ihnen während 24 Stunden an 365 Tagen kostenlos zur Verfügung. Befinden Sie sich im Ausland, erreichen Sie uns unter der Telefonnummer: 0041 44 439 88 81. Es empfiehlt sich, die 24-Stunden-Service-Nummer, die sich im übrigen auf der Rückseite Ihrer Kreditkarte befindet, an einem separaten Ort aufzubewahren oder direkt in Ihrem Mobiltelefon zu speichern. Für die Ersatzkarte stellen wir Ihnen eine Gebühr von CHF 15.– in Rechnung.

Was ist Kartenmissbrauch?

Unter Kartenmissbrauch versteht man den ungerechtfertigten Einsatz von Kreditkarten durch unberechtigte Dritte. Varianten von Kartenmissbrauch:

- Bei Kartenverlust präsentiert die Täterschaft die Karte im Geschäft und ahmt die Unterschrift nach. Das Personal bemerkt keinen Unterschied; die Transaktion wird abgewickelt.
- Durch so genannte „Phishing Mails“, bei denen der Karteninhaber selber seine Daten bekannt gibt, gelangt die Täterschaft zu Kreditkartenangaben.
- Kartendaten, die auf dem Magnetstreifen gespeichert sind, werden anlässlich eines legitimen Einsatzes der Karte widerrechtlich kopiert und anschliessend reproduziert. Diese Methode nennt sich „Skimming“.

Betrugsfälle bewegen sich im Promillebereich aller Kreditkartentransaktionen. Wenn sich der Karteninhaber vertragskonform verhält und die Sorgfaltspflichten einhält, namentlich die Monatsabrechnung prüft oder den Pin-Code jederzeit geheim hält (Liste nicht abschliessend), trägt die Herausgeberin den infolge missbräuchlicher Verwendung durch Dritte entstandenen Schaden. Unstimmigkeiten werden direkt zwischen Händler und der Kartenherausgeberin geregelt.

Wie schütze ich mich vor Missbrauch?

- Unterschreiben Sie Ihre Kreditkarte sofort nach Erhalt auf der Kartenrückseite.
- Entwerten Sie Ihre alte Kreditkarte indem Sie den Magnetstreifen und Chip zerschneiden.
- Geben Sie Ihre Kreditkarten-Daten (Kartenummer, Verfalldatum, CVC, PIN-Code) nie zu Informationszwecken bekannt. Auch wenn Ihnen versichert wird, dass die Karte nicht belastet wird.
- Notieren Sie Ihre Kreditkartennummer und die Notfallnummer und bewahren Sie diese getrennt von der Karte auf.
- Speichern Sie zusätzlich die Notfallnummer auf Ihrem Mobiletelefon: GE Money Bank 24h Sperrzentrale 0041 44 439 88 81.
- Behandeln Sie Ihre Kreditkarte wie Bargeld und schreiben Sie den PIN-Code nirgends auf.
- Antworten Sie nie auf E-Mails, in denen Sie nach persönlichen Daten oder Daten Ihrer Kreditkarte gefragt werden.

Was mache ich, wenn ich das Gefühl habe, dass meine Kreditkarte missbraucht wurde?

- Melden Sie sich sofort beim 24-Stunden-Service und schildern Sie den Verdacht. Sie können die Karte umgehend sperren lassen und erhalten kostenlos eine neue Kreditkarte.

Was mache ich, wenn ich auf meiner Monatsabrechnung Transaktionen sehe, die ich nicht gemacht habe?

- Melden Sie den Missbrauch unverzüglich telefonisch. Innerhalb von 30 Tagen ab Datum der jeweiligen Monatsrechnung hat zudem eine schriftliche Meldung zu erfolgen. Das Beanstandungsformular finden Sie auf der GE Money Bank Website unter

GE Money Bank MasterCard:

http://www.gemoneybank.ch/de/docs/Karten/Beanstandungsformular_GEMB_MasterCard_de.pdf

M...MasterCard, M-Budget MasterCard:

<http://www.mmastercard.ch/de/pdf/beanstandung.pdf>

Cosy MasterCard Conforama:

<http://www.cosycard.ch/de/pdf/beanstandung.pdf>

Sicherheitstipps speziell für den Kreditkartengebrauch im Internet

- Geben Sie Ihre Kreditkarten-Daten (Kartenummer, Verfalldatum, CVC, PIN-Code) **NIE** zu Informationszwecken bekannt. Auch wenn Ihnen versichert wird, dass die Karte nicht belastet wird.
- Verwenden Sie für Internet-Transaktionen nur sichere Verbindungen (z.B. SSL). Kontrollieren Sie deshalb immer das Schloss in der Statusleiste und vergewissern Sie sich, dass am Anfang der URL „https“ steht.
- Prüfen Sie bei Einkäufen immer die Geschäftsbedingungen des Händlers, bevor Sie Ihre Kreditkartendaten eingeben und Ihre Bestellung abschliessen.
- Zahlen Sie mit Ihrer Kreditkarte nur bei seriösen Anbietern. Einige Anhaltspunkte dafür sind ersichtliche Informationen über die Datenverschlüsselung, Anschrift, E-Mail-Adresse und Telefonnummer der Firma sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Drucken Sie die Bestellung aus oder merken Sie sich die URL. Behalten Sie alle Unterlagen.
- Machen Sie keine Bestellungen mit Ihrer Kreditkarte auf öffentlichen Computern (z. B. Internetcafé). Die Daten können in den Zwischenspeicher gelangen und vom nächsten Besucher gelesen werden.

Was unternimmt GE Money Bank gegen Kartenmissbrauch?

- Kreditkarten werden bei Verdacht oder Betrugsfällen sofort und kostenlos ersetzt, sofern der Karteninhaber seinen Sorgfaltspflichten nachgekommen ist.
- Bei verdächtigen Transaktionen wird der Karteninhaber informiert. Ein spezialisiertes Fraud-Team (Betrugsbekämpfungs-Team) geht aktiv, professionell und präventiv gegen Missbrauch vor. Mit neusten Systemen kann so die Missbrauchsrate seit Jahren auf einem sehr tiefen Niveau gehalten werden.

Schützt der PIN der GE Money Bank Kreditkarten vor Datenklau im Internet?

- Der PIN garantiert die höchstmögliche Sicherheit bei der Autorisierung von Kartentransaktionen über ein Kartenlesegerät (z.B. in Verkaufslökalen), schützt jedoch nicht gegen missbräuchliche Verwendung im Internet.
- Im Internet wird verlangt, dass der Karteninhaber den sog. CVC bzw. CVV Code eingibt. Dieser Code ist der 3-stellige Code auf der Rückseite der Karte (befindet sich im Unterschriftenfeld). Durch diese zusätzliche Sicherheit wird sichergestellt, dass der Online-Käufer die Karte zumindest einmal gesehen haben muss.

Stimmt es, dass in der Regel der Kreditkarteninhaber im Betrugsfall haftet?

Nein. Normalerweise, das heisst wenn sämtliche Sorgfaltspflichten durch den Karteninhaber erfüllt worden sind, haftet die Bank für die missbräuchliche Verwendung durch Dritte.