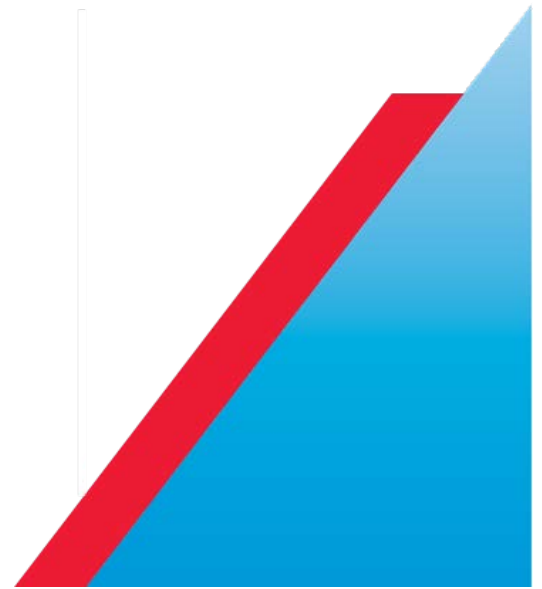


# Alles auf einen Blick

## FAQ zum AXA Online Portal



### Inhalt

Kontoeröffnung.....	3
1. Wie eröffne ich ein Konto? .....	3
2. Ich bin bereits Kunde - wie kann ich ein weiteres Konto eröffnen? .....	3
Erste Schritte Online Banking.....	3
3. Wie erhalte ich erstmalig PIN und TAN für das Online Banking? .....	3
4. Muss ich für das Login immer die Homepage der AXA nutzen?.....	3
5. Wie tätige ich eine Überweisung oder Terminüberweisung? .....	3
6. Wann werden meine Überweisungen gebucht? .....	3
Freistellungsauftrag .....	4
7. Wann muss ich spätestens eine Neuerteilung/Änderung meines Freistellungsauftrages eingeben, damit diese noch im lfd. Jahr berücksichtigt wird? .....	4
8. Welche Mitteilungspflichten habe ich gegenüber der AXA Bank AG? .....	4
9. Wie ändere ich meine Adresse? .....	4
10. Wie ändere ich meine Email Adresse? .....	4
11. Wie ändere ich mein Referenzkonto?.....	4
12. Warum wird mein Depot bzw. mein Darlehen nicht angezeigt? .....	4
13. Was bedeutet mTAN? .....	4
14. Die Transaktionsdaten in der SMS sind falsch. Was kann ich tun? .....	5
15. Was kostet mich der Service? .....	5
16. Sicherheit .....	5

17.	Was kann ich tun, wenn ich mein PIN vergessen habe oder mich nicht mehr einloggen kann? .....	5
18.	Welche Sicherheitsvorkehrungen sollte ich beim Online Banking beachten? .....	6
19.	Wie kann ich im Verdachtsfall das Online Banking sperren? .....	6
Fragen zur Kontoführung und Online Banking .....		6
20.	Was ist ein Referenzkonto?.....	6
21.	Wie und wann kann ich eine Kontoeröffnung widerrufen? .....	6
22.	Was geschieht bei Widerruf?.....	7
23.	Auf welchem Wege erhalte ich meine Kontoauszüge? .....	7
24.	Was ist die mobile TAN? .....	7
25.	Auf welches Handy werden die TANs geschickt? Kann ich eine oder mehrere Handynummer angeben?.....	7
26.	Der angeforderte Aktivierungscode ist nicht angekommen? .....	7

# Kontoeröffnung

## 1. Wie eröffne ich ein Konto?

Als Neukunde wenden Sie sich an ihren Betreuer vor Ort. Diesen finden einfach unter [www.axa.de/betreuersuche](http://www.axa.de/betreuersuche)

## 2. Ich bin bereits Kunde - wie kann ich ein weiteres Konto eröffnen?

Wenn Sie bereits einen Kundenstammvertrag unterschrieben haben und das Online Banking der AXA Bank nutzen, haben Sie im Bereich Kontenverwaltung die Möglichkeit weitere Produkte der AXA Bank abzuschließen. Ansonsten wenden Sie sich bitte an Ihren zuständigen Betreuer.

# Erste Schritte Online Banking

## 3. Wie erhalte ich erstmalig PIN und TAN für das Online Banking?

Nach der Eröffnung eines Kontos senden wir Ihnen automatisch Ihre Zugangsdaten (Benutzernamen und Passwort) per Post zu.

## 4. Muss ich für das Login immer die Homepage der AXA nutzen?

Nein. Sie können das Login der AXA Bank auch direkt erreichen unter:

<https://www.banking.axa.de/>

## 5. Wie tätige ich eine Überweisung oder Terminüberweisung?

Überweisungen sind ausschließlich von Ihrem konto360° sowie ZinsPlus Konto auf Ihr bei der AXA Bank hinterlegtem Referenzkonto möglich. Im Bereich Banking unter dem Punkt „SEPA-Überweisung auf Referenzkonto“ können Sie Überweisungen auf Ihr Referenzkonto erfassen.

## 6. Wann werden meine Überweisungen gebucht?

Der Buchungsschluss ist Montag bis Donnerstags jeweils um 14.30 Uhr, freitags um 13.30 Uhr.

Überweisungen, die danach eingehen, werden am darauffolgenden Arbeitstag gebucht. An Wochenenden und Feiertagen finden keine Buchungen statt.

# Freistellungsauftrag

## 7. Wann muss ich spätestens eine Neuerteilung/Änderung meines Freistellungsauftrages eingeben, damit dies noch im lfd. Jahr berücksichtigt wird?

Bis Ende der 50. Kalenderwoche eines laufenden Jahres

## 8. Welche Mitteilungspflichten habe ich gegenüber der AXA Bank AG?

Ihre persönlichen Daten wie E-Mail, Mobilfunknummer oder Passwort können Sie im Onlinebanking-Bereich selbst ändern. Eine Änderung des Referenzkontos ist nur schriftlich möglich. Darüber hinaus sind Sie verpflichtet, uns zu benachrichtigen, wenn Sie den Verdacht haben, dass Unbefugte Kenntnisse von Ihren Login-Daten erlangt haben. Weitere Mitteilungspflichten entnehmen Sie bitte den Ihnen vorliegenden Vertragsunterlagen und -bedingungen.

## 9. Wie ändere ich meine Adresse?

Im Bereich „Service“ haben Sie unter dem Punkt „Meldeadresse ändern“ die Möglichkeit online Ihre Meldeadresse zu ändern.

## 10. Wie ändere ich meine Email Adresse?

Im Bereich „Zugangsdaten“ haben Sie unter dem Punkt „Online-Zugang“ die Möglichkeit Ihre Email Adresse online zu ändern.

## 11. Wie ändere ich mein Referenzkonto?

Aus Sicherheitsgründen ist die Änderung Ihres Referenzkontos nur schriftlich möglich.

## 12. Warum wird mein Depot bzw. mein Darlehen nicht angezeigt?

Im Moment besteht leider keine Möglichkeit Depots bzw. Darlehen in Online Banking anzeigen zu lassen.

## 13. Was bedeutet mTAN?

mTAN ist die „mobile Transaktionsnummer“ und funktioniert genauso wie die normale TAN mit dem einzigen Unterschied, dass wir Ihnen die Transaktionsnummer bei jeder Transaktion per SMS zuschicken. Sie müssen die Transaktion mit Eingabe der mTAN innerhalb von fünf Minuten nach Erhalt bestätigen. Danach ist die mTAN nicht mehr gültig. Das mTAN-Verfahren können Sie mit jedem SMS-fähigen Mobiltelefon und einer deutschen SIM-Karte nutzen.

Das mTAN-Verfahren wurde entwickelt, um die größtmögliche Sicherheit Ihres Onlinebankings zu gewährleisten. Es gilt als die bisher sicherste Legitimationsmethode. Geknackt werden kann es nur, wenn der Betrüger sowohl das Handy besitzt als auch die PIN und die Bankdaten des Kontoinhabers kennt.

#### 14. Die Transaktionsdaten in der SMS sind falsch. Was kann ich tun?

Wenn Sie selbst aus Versehen falsche Transaktionsdaten eingegeben haben, müssen Sie nichts tun. Die mTAN verliert Ihre Gültigkeit nach fünf Minuten. Sie können einfach eine neue Transaktion mit den richtigen Angaben ausführen und werden eine neue mTAN erhalten. Sollten Sie den Verdacht haben, dass Unbefugte eine Transaktion in Ihrem Namen ausführen wollen, informieren Sie uns bitte sofort. Ihre PIN sollten Sie selbst nur dann ändern, wenn Sie dies von einem sicheren Computer aus machen können.

#### 15. Was kostet mich der Service?

Die Zustellung der mTAN ist für Sie kostenlos.

#### 16. Sicherheit

Wie kann ich eine gute PIN bilden, die auch sicher ist und die ich mir merken kann?

Eine gute Methode, eine PIN zu bilden besteht z. B. darin, sich einen leicht einprägsamen Satz zu überlegen und den Worten jeweils einen Buchstaben zu entnehmen, z. B. den zweiten.

Beispiel: „Mein Auto ist sehr schön“. In diesem Beispiel entstünde „eusec“. Um noch Zahlen hineinzubringen, ersetzt man z. B. das „s“ durch die „5“ und das „c“ durch die „6“. Die PIN wäre dann in diesem Fall „Eu5e6“.

Beachten Sie daher bitte folgende Regeln für den Umgang mit Ihrer PIN:

- Notieren Sie die PIN nirgendwo.
- Achten Sie darauf, dass Ihre PIN keinem Dritten bekannt wird.
- Wenn Sie den Verdacht haben, Ihre PIN könnte Dritten bekannt geworden sein, ändern Sie sie bitte sofort im Online-Banking unter „Services“ unter „PIN ändern“ oder lassen Sie Ihre PIN von unserem telefonischen Kundenservice unter (0221) 148-41111 sperren.
- Eine gute PIN nutzt kleine und große Buchstaben und Zahlen.
- Eine gute PIN ist nicht aus Ihrer Umgebung zu raten – verwenden Sie keine Geburtsdaten, Nummernschilder, Telefonnummer, Namen von Verwandten und Freunden, einfache Wörter ö. Ä.
- Ändern Sie Ihre PIN regelmäßig, mindestens einmal pro Quartal.

#### 17. Was kann ich tun, wenn ich mein PIN vergessen habe oder mich nicht mehr einloggen kann?

In diesem Fall setzen Sie sich bitte mit dem Service Team unter der Telefonnummer 0221 /148 - 41111 in Verbindung. Aus Sicherheitsgründen ist dieser Vorgang leider nicht online möglich.

## 18. Welche Sicherheitsvorkehrungen sollte ich beim Online Banking beachten?

Sie sollten sich auf keinen Fall von einem Ihnen unbekanntem Computer in das AXA Bank Online-Banking einloggen. Das gilt vor allem für Internetcafés, da die dort vorhandenen Computer für die Allgemeinheit zugänglich sind. Sie sollten ein Sicherheitsprogramm auf ihrem Computer installieren, das nach möglicherweise vorhandenen Viren oder Trojanern sucht, welche Zugangsdaten ausspionieren. Diese Sicherheitsprogramme sollten immer auf dem neuesten Stand sein. Software aus Ihnen nicht bekannten Quellen sollten Sie auf keinen Fall auf Ihrem PC installieren. Für den Fall, dass Sie Ihren Computer nicht alleine benutzen, sollten Sie nach dem Verlassen des Online-Bankings grundsätzlich den Zwischenspeicher (Cache) löschen.

- Microsoft Internet Explorer:  
Extras > Internetoptionen > Allgemein > Temporäre Internetdateien > Dateien löschen.
- Firefox:  
Extras > Einstellungen > Datenschutz > Private Daten > jetzt löschen.

## 19. Wie kann ich im Verdachtsfall das Online Banking sperren?

Aus Ihrem AXA Bank Onlinebanking heraus können Sie die Kontosperrung veranlassen, indem Sie in der Menüauswahl „Online Zugang“ die Funktion „Online Zugang Sperren“ wählen. Darüber hinaus ist Ihr Onlinebanking automatisch bei dreimaliger Falscheingabe der PIN gesperrt.

# Fragen zur Kontoführung und Online Banking

## 20. Was ist ein Referenzkonto?

In der Regel ist das Referenzkonto Ihr privates Girokonto, welches Sie bei Ihrer Hausbank führen. Aus Sicherheitsgründen werden bestimmte Transaktionen ausschließlich über das Referenzkonto abgewickelt.

## 21. Wie und wann kann ich eine Kontoeröffnung widerrufen?

Ihre elektronische Kontoeröffnung unterliegt als Fernabsatzvertrag den gesetzlichen Vorschriften aus §§ 312b ff. BGB. Danach haben Sie als Verbraucher ein Widerrufsrecht und können innerhalb einer Frist von zwei Wochen Ihre auf die Kontoeröffnung gerichtete Willenserklärung ohne Angabe von Gründen jederzeit widerrufen. Nach dem Widerruf sind Sie nicht mehr an den Kontovertrag gebunden. Der Widerruf bedarf der Schriftform und ist innerhalb der gesetzlichen Widerrufsfrist an die Anschrift der AXA Bank per Brief, Mail oder per Fax zu senden.

## **22. Was geschieht bei Widerruf?**

Der von Ihnen überwiesene Anlagebetrag und die bis dahin angefallenen Zinsen werden von der AXA Bank auf das Referenzkonto zurück gebucht.

## **23. Auf welchem Wege erhalte ich meine Kontoauszüge?**

Die Kontoauszüge werden Ihnen in Ihrer Postbox elektronisch als PDF-Dokument zur Verfügung gestellt.

## **24. Was ist die mobile TAN?**

Die mobileTAN ist ein alternatives, zusätzliches Legitimationsverfahren im Online-Banking.

Mit dem mobileTAN-Verfahren können Sie jederzeit bequem und sicher Ihre Transaktionen legitimieren. Sie benötigen bei TAN-pflichtigen Transaktionen wie z. B. Überweisungen keinen TAN-Block, sondern fordern einfach eine SMS auf Ihr Handy an. Die SMS enthält nicht nur Ihre TAN, sondern auch alle wesentlichen Auftragsdaten zur Kontrolle

## **25. Auf welches Handy werden die TANs geschickt? Kann ich eine oder mehrere Handynummer angeben?**

Für die Zustellung der mobileTAN wird die Mobilfunknummer verwendet, welche Sie bei der Anmeldung zum mobileTAN-Verfahren angegeben haben. Sie können die Nummer jederzeit ändern und überprüfen. Es kann nur eine Handynummer hinterlegt werden.

## **26. Der angeforderte Aktivierungscode ist nicht angekommen?**

Falls Sie nach ca. 30 Sek. keine SMS bekommen haben, überprüfen Sie bitte die angegebene Mobilfunknummer und fordern Sie den Aktivierungscode erneut an. Besteht das Problem weiterhin, wenden Sie sich an unser Service Team unter der Telefonnummer 0221 / 148 – 41111.