

Alles auf einen Blick

FAQ für Produkt Direktabschluss



Inhalt

A. Fragen zum ZinsPlus Konto, Festgeldern und Sparbriefen.....	4
1. Was ist ein ZinsPlus Konto?.....	4
2. Was ist ein Festgeld?	4
3. Was ist ein Sparbrief?.....	4
4. Wer kann ein Konto bei der AXA Bank AG eröffnen?	4
5. Wie funktioniert die Kontoeröffnung?.....	4
6. Was hat es mit dem Post-Ident Formular und der Legitimationsprüfung durch die Deutsche Post Filiale auf sich?	5
7. Kann ich das Konto bei der AXA Bank AG sofort online eröffnen?	5
8. Muss ich neben dem Post Ident-Coupon auch die Kontoeröffnungsunterlagen an die Bank schicken?	5
9. Benötige ich ein Referenzkonto, um bei der AXA Bank AG ein Konto zu eröffnen?.....	5
10. Wie ändere ich mein Referenzkonto?.....	5
11. Wie und bis wann kann ich die Kontoeröffnung widerrufen?	5
12. Was geschieht bei Widerruf?	5
13. Ich bin bereits Kunde bei der AXA Bank AG - wie kann ich ein weiteres Konto eröffnen?.....	6
14. Kann ich einer anderen Person eine Vollmacht für mein Konto erteilen?.....	6
15. Wie kann ich eine erteilte Vollmacht widerrufen?	6
16. Auf welchem Weg erhalte ich meine Kontoauszüge?.....	6
17. Wie lautet die BIC der AXA Bank AG?.....	6
18. Wie erhalte ich die Kontodaten meines neuen AXA Bank Kontos?	6

19. Wann muss ich spätestens eine Neuerteilung/Änderung meines Freistellungsauftrages eingehen, damit dieser noch im lfd. Jahr berücksichtigt wird?	6
20. Wie kann ich einen Freistellungsauftrag einrichten oder ändern?	6
21. Ich habe einen Freistellungsauftrag für Kapitalerträge erteilt. Gilt dieser auch für künftige Geldanlagen?.....	6
22. Benötige ich für den Freistellungsauftrag meine Steueridentifikationsnummer?.....	7
23. Muss ich den Freistellungsauftrag per Post schicken?.....	7
24. Wo kann ich sehen, ob mein eingereichter Freistellungsauftrag angelegt ist?	7
25. Wie erhalte ich eine Jahressteuerbescheinigung?	7
26. Kann ich auch eine Nichtveranlagungsbescheinigung einreichen?	7
B. Fragen zum Abrufkredit.....	8
1. Was ist der Abrufkredit?	8
2. Was sind die Voraussetzungen für einen Abrufkredit?.....	8
3. Wie funktioniert die Beantragung des Abrufkredites?	8
4. Ich bin bereits Kunde bei der AXA Bank AG - wie kann ich einen weiteren Abrufkredit beantragen?	8
5. Was hat es mit dem Post-Ident Formular und der Legitimationsprüfung durch die Deutsche Post Filiale auf sich?	9
6. Benötige ich ein Referenzkonto, um bei der AXA Bank AG einen Abrufkredit zu beantragen?	9
7. Wie ändere ich mein Referenzkonto?	9
8. Kann ich den Abrufkredit auch auf das Konto eines Dritten auszahlen lassen?	9
9. Wie schnell kann ich mit der Auszahlung des Kreditbetrages rechnen?	9
10. Welche Beträge kann ich beim Abrufkredit abrufen?.....	9
11. Wie wird der Abrufkredit zurückgezahlt?	9
12. Wie werden die monatlichen Zinsen zurückgezahlt?.....	9
13. Kann ich auch einen Vertrag einer anderen Person als Sicherheit für den Abrufkredit hinterlegen?	9
14. Ist eine Beantragung zu zweit möglich (z.B. gemeinsam mit dem Ehepartner)?.....	10
C. Fragen zum Online Banking.....	11
1. Wie funktioniert die Registrierung für den Online Kundenservice?	11
2. Was ist eine PIN?	11
3. Wie erhalte ich erstmalig meine Zugangsdaten?	11
4. Wie logge ich mich in das AXA Bank Online Banking ein?.....	11
5. Wann und wie kann ich mein Passwort ändern?	11
6. Wie kann ich ein gutes Passwort bilden, das auch sicher ist und das ich mir gut merken kann?	11

7. Was kann ich tun, wenn ich mich nicht mehr einloggen kann, weil mein Passwort gesperrt ist oder ich es vergessen habe?	11
8. Was muss ich tun, wenn ich mein Konto bei der AXA Bank AG sperren möchte?	11
9. Warum benötige ich eine Mobiltelefonnummer?	12
10. Wie kann ich meine Mobiltelefonnummer ändern?	12
11. Was bedeutet mTAN?	12
12. Wie funktioniert das mTAN-Verfahren?.....	12
13. Was kann ich tun, wenn meine mTAN nicht mehr gültig ist?	12
14. Kostet mich die Zustellung der mTAN etwas?.....	12
15. Mit welchen mobilen Endgeräten kann ich das mTAN-Verfahren der AXA Bank AG nutzen? ...	12
16. An welche Mobilfunknummer werden die mTAN geschickt? Kann ich eine oder mehrere Mobilfunknummern angeben?	13
17. Muss ich die Sicherheitseinstellungen meines Mobiltelefons ändern, wenn ich am mTAN-Verfahren teilnehmen möchte?	13
18. Wie sicher ist das mTAN-Verfahren?	13
19. Was unternimmt die AXA Bank AG in punkto Sicherheit meines Kontos?	13
20. Was bedeutet http und was ist der Unterschied zu https?.....	13
21. Was bedeutet SSL und was ist eine 256-Bit-Verschlüsselung?	13
22. Welche Sicherheitsvorkehrungen sollte ich grundsätzlich beim Onlinebanking beachten?	14

FAQ Katalog für das Geschäft mit Direktkunden

A. Fragen zum ZinsPlus Konto, Festgeldern und Sparbriefen

1. Was ist ein ZinsPlus Konto?

Das ZinsPlus Konto ist ein ab dem 1. EURO attraktiv verzinstes Tagesgeldkonto. Es eignet sich ideal zum Parken von Geldbeträgen. Mit dem ZinsPlus Konto sind Sie vollkommen flexibel. Ein- und Auszahlungen sind jederzeit möglich. Die Kontoführung ist kostenlos.

2. Was ist ein Festgeld?

Festgelder bieten attraktive Zinsen zur mittelfristigen Anlage von Geldbeträgen. Die Laufzeiten sind zwischen einem und sieben Jahren wählbar. Die Zinsen werden jährlich ausgezahlt. Die Kontoführung ist kostenlos.

3. Was ist ein Sparbrief?

Die AXA Bank bietet abgezinsten Sparbriefe mit Laufzeiten zwischen drei und sieben Jahren an. Der Sparbrief ist interessant wenn Sie vom Zinseszins-Effekt profitieren wollen. Die die Zinsen dem Kapital zugerechnet und am Ende der Vertragslaufzeit in einer Summe ausbezahlt (abgezinsten Form). Bitte beachten Sie, dass eine evtl. anfallende Steuer im jeweiligen Jahr der Zinszahlung fällig ist.

4. Wer kann ein Konto bei der AXA Bank AG eröffnen?

Konten können von volljährigen Privatpersonen mit Hauptwohnsitz in Deutschland als Einzel- oder Gemeinschaftskonto eröffnet werden. Sie sind nicht für geschäftliche Zwecke nutzbar und werden nur auf den Namen der Antragsteller angelegt. Nicht möglich ist eine Kontoeröffnung z. B. für:

- ➔ juristische Personen
- ➔ Rechtsanwälte und Notare (zur Führung als Anderkonto)
- ➔ Nachlässe (Neueröffnungen auf Erbengemeinschaften) und
- ➔ Kautionen

5. Wie funktioniert die Kontoeröffnung?

Wählen Sie bitte auf der AXA Bank Webseite den Button „Konto eröffnen“ aus und folgen den Anweisungen. Bitte gehen Sie im Anschluss mit dem Post Ident-Coupon und den unterzeichneten Kontoeröffnungsunterlagen in eine Filiale der Deutschen Post AG. Dort legitimieren Sie sich mit Ihrem gültigen Personalausweis oder Reisepass. Alles Weitere veranlasst Ihre Postfiliale für Sie, selbstverständlich kostenlos.

Liegen uns alle Unterlagen vollständig und ordnungsgemäß vor, wird Ihr Konto eröffnet. Sie erhalten dann per Post die Kontoeröffnungsbestätigung mit Ihren Kontodaten.

Ihre Zugangsdaten zum Onlinebanking erhalten Sie mit separater Post. Damit können Sie Ihr AXA Bank Onlinebanking freischalten und alle Funktionen des Onlinebankings nutzen.

[Zurück zum Inhaltsverzeichnis](#)

6. Was hat es mit dem Post-Ident Formular und der Legitimationsprüfung durch die Deutsche Post Filiale auf sich?

Die AXA Bank AG ist wie alle Kreditinstitute verpflichtet, sich bei der Kreditbewilligung Gewissheit über die Identität ihrer Kunden zu verschaffen. Um Ihnen die Legitimationsprüfung so einfach wie möglich zu gestalten, erhalten Sie im Rahmen der Beantragung ein Post-Ident Formular, mit welchem Sie sich ganz unkompliziert in Ihrer nächsten Filiale der Deutschen Post legitimieren lassen können.

7. Kann ich das Konto bei der AXA Bank AG sofort online eröffnen?

Nein. Aufgrund gesetzlicher Vorschriften müssen Sie sich einmalig via Post Ident legitimieren. Außerdem müssen uns die unterschriebenen Kontoeröffnungsunterlagen vollständig vorliegen. Dann können wir Ihr Konto eröffnen und Ihnen alle Informationen für den Zugang zum AXA Bank Onlinebanking übersenden.

8. Muss ich neben dem Post Ident-Coupon auch die Kontoeröffnungsunterlagen an die Bank schicken?

Ja.

9. Benötige ich ein Referenzkonto, um bei der AXA Bank AG ein Konto zu eröffnen?

Ein Referenzkonto ist erforderlich. In der Regel ist Ihr Girokonto, das bei einer Bank in Deutschland unterhalten werden muss, das Referenzkonto. Aus Sicherheitsgründen werden Transaktionen ausschließlich über das Referenzkonto abgewickelt.

10. Wie ändere ich mein Referenzkonto?

Aus Sicherheitsgründen ist die Änderung des Referenzkontos im Onlinebanking nicht möglich. Reichen Sie uns dies bitte in Textform an die AXA Bank AG, Postfach 920342, 51153 Köln z. B per Brief, E-Mail oder Fax ein.

11. Wie und bis wann kann ich die 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 Textform und ist innerhalb der gesetzlichen Widerrufsfrist an die Anschrift der AXA Bank AG, Postfach 920342, 51153 Köln z. B per Brief, E-Mail oder Fax zu senden.

12. Was geschieht bei Widerruf

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

[Zurück zum Inhaltsverzeichnis](#)

13. Ich bin bereits Kunde bei der AXA Bank AG - wie kann ich ein weiteres Konto eröffnen?

Wenn Sie bereits einen Kundenstammvertrag unterschrieben haben und das Online Banking der AXA Bank AG nutzen, haben Sie im Bereich Kontenverwaltung die Möglichkeit weitere Produkte der AXA Bank AG abzuschließen.

14. Kann ich einer anderen Person eine Vollmacht für mein Konto erteilen?

Ja. Aus Sicherheitsgründen ist dies im Onlinebanking aber nicht möglich. Die Vollmacht ist in Textform an die Anschrift der AXA Bank AG, Postfach 920342, 51153 Köln, z. B per Brief, E-Mail oder Fax zu richten.

Onlineverfügung des Bevollmächtigten sind derzeit auch nicht möglich sondern nur per Textform an die AXA Bank AG.

15. Wie kann ich eine erteilte Vollmacht widerrufen?

Sie können erteilte Vollmachten jederzeit widerrufen. Der Widerruf ist in Textform (z. B per Brief, E-Mail oder Fax) an die Bank zu richten: AXA Bank AG, Postfach 920342, 51153 Köln, Telefax (0221) 148-3 89 01 oder an G Einlagen@axa.de zu richten

16. Auf welchem Weg erhalte ich meine Kontoauszüge?

Die Kontoauszüge finden Sie in Ihrer Postbox als PDF-Dokument, selbstverständlich kostenlos.

17. Wie lautet die BIC der AXA Bank AG?

Die BIC der AXA Bank AG lautet: **AXA BANK BDE31XXX**.

18. Wie erhalte ich die Kontodaten meines neuen AXA Bank Kontos?

Die Kontodaten mit der IBAN erhalten mit der Kontoeröffnungsbestätigung. Damit können Sie Überweisungen direkt auf Ihr neues AXA Bank Konto vornehmen.

19. Wann muss ich spätestens eine Neuerteilung/Änderung meines Freistellungsauftrages eingehen, damit dieser noch im lfd. Jahr berücksichtigt wird?

Bis zum 31.01. des Folgejahres.

20. Wie kann ich einen Freistellungsauftrag einrichten oder ändern?

Einen Freistellungsauftrag finden Sie in Ihrem AXA Bank Onlinebankingbereich als Download. Sie müssen den Freistellungsauftrag nur ausfüllen, unterschreiben und der AXA Bank AG zusenden. Aufgrund gesetzlicher Vorschriften kann nur dieses Formular benutzt werden.

21. Ich habe einen Freistellungsauftrag für Kapitalerträge erteilt. Gilt dieser auch für künftige Geldanlagen?

Ja, für alle Konten, die unter Ihrem Namen bei der AXA Bank AG geführt werden.

[Zurück zum Inhaltverzeichnis](#)

22. Benötige ich für den Freistellungsauftrag meine Steueridentifikationsnummer?

Der Freistellungsauftrag wird von den Finanzämtern nur mit der Steueridentifikationsnummer (Steuer-ID) anerkannt. Ihre Steuer-ID finden Sie auf Ihrem letzten Einkommensteuerbescheid oder Ihrer Lohnsteuerbescheinigung. Weitere Informationen finden Sie unter www.bzst.de.

23. Muss ich den Freistellungsauftrag per Post schicken?

Sie können den Freistellungsauftrag (vollständig ausgefüllt) im Original per Post, per FAX oder per E-Mail Anhang an die AXA Bank AG senden. (Postfach 920342, 51153 Köln, Telefax (0221) 148-3 89 01 oder an G Einlagen @axa.de)

24. Wo kann ich sehen, ob mein eingereichter Freistellungsauftrag angelegt ist?

In Ihrem AXA Bank Onlinebankingbereich wird unter „Service“ - „Freistellungsauftrag“ angezeigt, in welcher Höhe Ihr Freistellungsauftrag bei uns hinterlegt ist.

25. Wie erhalte ich eine Jahressteuerbescheinigung?

Eine Jahressteuerbescheinigung über angefallene Zinsen stellen wir Ihnen im 1. Quartal nach Ablauf des Kalenderjahres in Ihrer Postbox zur Verfügung.

26. Kann ich auch eine Nichtveranlagungsbescheinigung einreichen?

Sie können uns auch eine NV Bescheinigung einreichen. Diese benötigen wir im Original oder als beglaubigte Kopie. Bitte senden Sie uns die Unterlagen per Post an: AXA Bank AG, Postfach 920342, 51153 Köln

[Zurück zum Inhaltverzeichnis](#)

B. Fragen zum Abrufkredit

1. Was ist der Abrufkredit?

Der Abrufkredit ist eine dauerhafte Geldreserve (günstige Alternative zu einem Dispokredit) für Privatkunden mit einem in variabler Höhe nutzbaren Verfügungsrahmen. Hierbei dient Ihr angespartes Kapital – z.B. eine klassische Kapitallebensversicherung, ein Bausparvertrag oder ein Festgeldkonto einfach als Sicherheit. Der Abrufkredit kann dabei so lange in Anspruch genommen werden, solange die vereinbarte Sicherheit in vollem Umfang besteht und an die AXA Bank abgetreten/verpfändet wurde.

2. Was sind die Voraussetzungen für einen Abrufkredit?

Voraussetzungen für die Gewährung eines Abrufkredites sind die Verpfändung/Abtretung einer geeigneten Sicherheit gemäß den Sicherheitenblättern sowie eine positive Schufa-Auskunft.

3. Wie funktioniert die Beantragung des Abrufkredites?

- Sie beantragen den Abrufkredit mit allen erforderlichen Unterlagen (der maximale Kreditrahmen ist dabei abhängig von der jeweiligen Anlageform und dem entsprechend angesparten Guthaben/Rückkaufswert bzw. der Todesfalleistung).
- Bitte gehen Sie im Anschluss mit dem Post Ident-Coupon und den unterzeichneten erforderlichen Unterlagen in eine Filiale der Deutschen Post AG. Dort legitimieren Sie sich mit Ihrem gültigen Personalausweis oder Reisepass. Alles Weitere veranlasst Ihre Postfiliale für Sie, selbstverständlich kostenlos.
- Sofern alle Angaben durch Sie vollständig und korrekt gemacht wurden und alle erforderlichen Unterlagen bei der AXA Bank eingegangen sind, nimmt diese die Kreditprüfung vor. Im Rahmen der Kreditprüfung wird die AXA Bank eine Schufa-Anfrage stellen. Nach positiver Kreditentscheidung erhalten Sie das Vertragsangebot und die zu unterschreibende Verpfändungs-/Abtretungserklärung.
- Nach Eingang der mit dem Darlehensvertrag angeforderten Unterlagen (z.B. Originalpolice) zeigt die AXA Bank die Verpfändung/Abtretung bei dem jeweiligen Institut an.
- Gleichzeitig senden wir Ihnen Ihre Zugangsdaten für das Onlinebanking zu. Damit können Sie Ihr persönliches AXA Online Banking freischalten.
- Sobald die Verpfändung/Abtretung durch das jeweilige Institut bestätigt wurde und alle Auszahlungsvoraussetzungen erfüllt sind, können Sie ganz bequem alle Funktionen des AXA Bank Online Portals nutzen und jederzeit Ihren Abrufkredit ganz oder in Teilbeträgen ab 500 Euro abrufen, je nachdem wie viel Sie gerade benötigen.

4. Ich bin bereits Kunde bei der AXA Bank AG - wie kann ich einen weiteren Abrufkredit beantragen?

Wenn Sie bereits einen Kundenstammvertrag unterschrieben haben und das Online Banking der AXA Bank AG nutzen, haben Sie im Bereich Kontenverwaltung die Möglichkeit weitere Produkte der AXA Bank AG abzuschließen.

[Zurück zum Inhaltsverzeichnis](#)

5. Was hat es mit dem Post-Ident Formular und der Legitimationsprüfung durch die Deutsche Post Filiale auf sich?

Die AXA Bank AG ist wie alle Kreditinstitute verpflichtet, sich bei der Kreditbewilligung Gewissheit über die Identität ihrer Kunden zu verschaffen. Um Ihnen die Legitimationsprüfung so einfach wie möglich zu gestalten, erhalten Sie im Rahmen der Beantragung ein Post-Ident Formular, mit welchem Sie sich ganz unkompliziert in Ihrer nächsten Filiale der Deutschen Post legitimieren lassen können.

6. Benötige ich ein Referenzkonto, um bei der AXA Bank AG einen Abrufkredit zu beantragen?

Ein Referenzkonto ist erforderlich. In der Regel ist Ihr Girokonto, das bei einer Bank in Deutschland unterhalten werden muss, das Referenzkonto. Aus Sicherheitsgründen werden Transaktionen ausschließlich über das Referenzkonto abgewickelt.

7. Wie ändere ich mein Referenzkonto?

Aus Sicherheitsgründen ist die Änderung des Referenzkontos im Onlinebanking nicht möglich. Reichen Sie uns dies bitte in Textform an die AXA Bank AG, Postfach 920342, 51153 Köln z. B per Brief, E-Mail oder Fax ein.

8. Kann ich den Abrufkredit auch auf das Konto eines Dritten auszahlen lassen?

Nein. Die Auszahlungen erfolgen immer nur direkt auf das Referenzkonto des Darlehensnehmers.

9. Wie schnell kann ich mit der Auszahlung des Kreditbetrages rechnen?

Sobald die Abtretung/Verpfändung bei dem entsprechenden Unternehmen angezeigt und anschließend der AXA Bank bestätigt wurde, kann die Auszahlung ganz oder in Teilbeträgen (das bestimmen Sie!) erfolgen.

10. Welche Beträge kann ich beim Abrufkredit abrufen?

Innerhalb des vereinbarten Kreditrahmens können Sie jederzeit Teilbeträge ab 500 Euro abrufen.

11. Wie wird der Abrufkredit zurückgezahlt?

Auch für die Rückzahlung gibt es keine festgelegten Raten. Sie können Teilbeträge ab 500 Euro einfach überweisen und sich die Rückzahlung der Darlehenssumme so flexibel selbst einteilen. Auch ist es möglich, den Kredit einfach mit dem abgetretenen Vertrag bei dessen Fälligkeit zu verrechnen.

12. Wie werden die monatlichen Zinsen zurückgezahlt?

Zinsen fallen nur auf den tatsächlich in Anspruch genommenen Kreditbetrag an und werden per Sepa-Lastschrift einfach von Ihrem hinterlegten Referenzkonto abgebucht.

13. Kann ich auch einen Vertrag einer anderen Person als Sicherheit für den Abrufkredit hinterlegen?

Nein. Antragsteller/Darlehensnehmer muss auch gleichzeitig der Sicherheitengeber sein.

[Zurück zum Inhaltsverzeichnis](#)

14. Ist eine Beantragung zu zweit möglich (z.B. gemeinsam mit dem Ehepartner)?

Nein. Der Abrufkredit kann nur von einer Person (= Sicherheitengeber) beantragt werden.

[Zurück zum Inhaltverzeichnis](#)

C. Fragen zum Online Banking

1. Wie funktioniert die Registrierung für den Online Kundenservice?

Um den Registrierungsprozess durchführen zu können, benötigen Sie u. a. Ihre aktuelle Mobilnummer, denn Sie müssen den Registrierungsvorgang mit einer mobilen TAN (kurz mTAN) bestätigen.

2. Was ist eine PIN?

Die PIN (persönliche Identifikationsnummer) ist das Passwort mit dem Sie sich einloggen und Zugriff auf Ihr Konto haben.

3. Wie erhalte ich erstmalig meine Zugangsdaten?

Nach der Eröffnung eines Kontos senden wir Ihnen automatisch Ihre Zugangsdaten (Benutzernamen und Passwort) per Post zu. Nach dem erstmaligen einloggen in Ihr Onlinebanking werden Sie aufgefordert das Passwort zu ändern.

4. Wie logge ich mich in das AXA Bank Online Banking ein?

Klicken Sie auf der Website <https://www.banking.axa.de> auf den Button „Login“, der sich am oberen rechten Rand befindet. Aus Sicherheitsgründen öffnet sich dann ein neues Fenster, wo Sie aufgefordert werden, Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort einzugeben.

5. Wann und wie kann ich mein Passwort ändern?

Sie können Ihr Kennwort jederzeit ändern. Bitte melden Sie sich in Ihrem AXA Bank AG Online Banking an und klicken Sie unter „Einstellungen“ auf „Passwort ändern“.

6. Wie kann ich ein gutes Passwort bilden, das auch sicher ist und das ich mir gut merken kann?

Eine gute Methode, ein Passwort 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 Buchstaben. 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“. Das Passwort wäre dann in diesem Fall „Eu5e6“.

7. Was kann ich tun, wenn ich mich nicht mehr einloggen kann, weil mein Passwort gesperrt ist oder ich es vergessen habe?

In diesem Fall setzen Sie sich bitte mit der Servicehotline unter der Telefonnummer 0221-148 41111 in Verbindung.

8. Was muss ich tun, wenn ich mein Konto bei der AXA Bank AG sperren möchte?

Aus Ihrem AXA Bank Onlinebanking heraus können Sie die Kontosperrung veranlassen, indem Sie in der Menüauswahl „Einstellungen“ die Funktion „Sperrern“ wählen. Sollten Sie die Zugangsdaten für Ihr AXA Bank Onlinebanking nicht griffbereit haben, rufen Sie bitte die Servicehotline unter der Telefonnummer 0221-148 41111 an.

[Zurück zum Inhaltsverzeichnis](#)

9. Warum benötige ich eine Mobiltelefonnummer?

Für die Bestätigung von Aufträgen, zum Beispiel einer Überweisung ist eine Mobilfunknummer notwendig, da an diese eine mobile TAN (kurz mTAN) als SMS gesendet wird.

10. Wie kann ich meine Mobiltelefonnummer ändern?

Sie sind bereits Kunde und haben Ihr Tagesgeldkonto aktiviert: Bitte melden Sie sich in Ihrem persönlichen Onlinebankingbereich an und klicken Sie unter „Einstellungen“ auf „mTAN-Verwaltung“, um Ihre Mobiltelefonnummer zu ändern. Sie haben das Post Ident-Verfahren noch nicht durchgeführt oder Ihr Tagesgeldkonto noch nicht aktiviert: Bitte setzen Sie sich telefonisch mit unserem AXA Bank AG Servicecenter unter 0221-14841111 (Montags bis Freitag von 8 bis 18 Uhr) in Verbindung.

11. Was bedeutet mTAN?

mTAN ist die „mobile Transaktionsnummer“ und funktioniert genau wie die normale TAN mit dem 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.

12. Wie funktioniert das mTAN-Verfahren?

Um das mTAN-Verfahren zu nutzen, müssen Sie sich freischalten lassen. Bitte melden Sie sich hierfür in Ihrem persönlichen Onlinebankingbereich an und wählen Sie den Menüpunkt „Einstellungen“ aus. Dort haben Sie die Möglichkeit, unter dem Punkt „Mobil“ Ihre Mobiltelefonnummer einzutragen. Das mTAN-Verfahren können Sie dann folgendermaßen einsetzen: Zunächst erfassen Sie die Transaktion wie gewohnt. Nachdem Sie die Transaktion abgeschlossen haben, erscheint die Maske für die TAN-Abgabe. Sie haben nun die Wahl, eine TAN aus Ihrer TAN-Liste zu nutzen oder über den Button „TAN per SMS“ eine mTAN anzufordern. Nach Erhalt der mTAN per SMS überprüfen Sie bitte alle Daten auf Korrektheit und geben die Transaktion durch Eingabe der mTAN frei.

13. Was kann ich tun, wenn meine mTAN nicht mehr gültig ist?

Wenn Ihre mTAN nicht mehr gültig ist, wiederholen Sie bitte die Transaktion und fordern über die Auswahl „mTAN“ eine neue mTAN an. Sie erhalten dann umgehend eine neue mTAN.

14. Kostet mich die Zustellung der mTAN etwas?

Nein, die Zustellung der mTAN ist für Sie kostenlos.

15. Mit welchen mobilen Endgeräten kann ich das mTAN-Verfahren der AXA Bank AG nutzen?

Sie können das mTAN-Verfahren mit jedem Mobiltelefon und einer deutschen SIM-Karte nutzen.

[Zurück zum Inhaltsverzeichnis](#)

16. An welche Mobilfunknummer werden die mTAN geschickt? Kann ich eine oder mehrere Mobilfunknummern angeben?

Für die Zustellung der mTAN wird die Mobilfunknummer verwendet, die Sie bei der Anmeldung zum Onlinebanking angegeben haben. Sie können die Nummer jederzeit ändern und überprüfen. Es kann nur eine Mobilfunknummer je Kontoinhaber hinterlegt werden.

17. Muss ich die Sicherheitseinstellungen meines Mobiltelefons ändern, wenn ich am mTAN-Verfahren teilnehmen möchte?

Um das moderne mTAN-Verfahren zu nutzen, bedarf es keinerlei Änderung an den Sicherheitseinstellungen Ihres Mobiltelefons. Bitte stellen Sie aber sicher, dass kein Unberechtigter Zugriff auf Ihr Mobiltelefon hat.

18. Wie sicher ist das mTAN-Verfahren?

Die mTAN, also die mobile Transaktionsnummer, ist derzeit eine der sichersten Legitimationsmethoden. Der SMS-Versand der TAN macht mTAN sicherer als andere TAN Verfahren. Dadurch, dass die Gültigkeitsdauer der mTAN begrenzt ist und die mTAN nur für diese Transaktion gültig ist, wird eine Umleitung auf ein anderes Konto verhindert. Auch das Phishing ist bei mTAN nutzlos. mTAN ist das einzige TAN-Verfahren, für das noch keine im größeren Stil ausnutzbare Angriffsmöglichkeit bekannt ist. Ein Missbrauch ist nur möglich, wenn der Angreifer sowohl das verlorene Handy besitzt als auch die Bankverbindung und die PIN des Kontoinhabers kennt.

19. Was unternimmt die AXA Bank AG in punkto Sicherheit meines Kontos?

Bei der AXA Bank AG profitieren Sie von einem hohen Sicherheitsstandard. Die Datenübertragung wird durch eine SSL- und 256-Bit-Verschlüsselung geschützt. Zum Schutz Ihres persönlichen Onlinebankingbereiches verwenden wir eine sichere Internetseite (https) sowie Login-Daten, die strengen Sicherheitsbestimmungen genügen. Ihre persönlichen und sicherheitsrelevanten Daten sind durch das sichere mTAN-Verfahren geschützt, mit dem wir mTAN immer direkt nur auf Ihr bei uns registriertes Mobiltelefon senden. Alternativ steht Ihnen auch das TAN-Verfahren zur Verfügung.

20. Was bedeutet http und was ist der Unterschied zu https?

Der Unterschied liegt im Detail. Während die meisten Websites über das Protokoll „http“ und somit unverschlüsselt übertragen werden, stellen die Webadressen, die mit „https“ beginnen, eine gesicherte und verschlüsselte (secure) Verbindung dar, die vor allem für die Übertragung sicherheitsrelevanter Daten wichtig ist. Die gesicherte Verbindung ist eine Voraussetzung für die Nutzung des Onlinebankings und damit ein Bestandteil des hohen Sicherheitsstandards der AXA Bank AG.

21. Was bedeutet SSL und was ist eine 256-Bit-Verschlüsselung?

SSL (Secure Socket Layer) wurde entwickelt, um vertrauliche Daten sicher im Internet versenden zu können. Das System gewährleistet dabei, dass die Daten während der Übertragung nicht von anderen Personen gelesen oder manipuliert werden können. Die 256-Bit-Verschlüsselung gibt die Stärke der jeweiligen Verschlüsselung an und ist die sicherste Verschlüsselungsstufe und damit ein Bestandteil des hohen Sicherheitsstandards der AXA Bank AG.

[Zurück zum Inhaltsverzeichnis](#)

22. Welche Sicherheitsvorkehrungen sollte ich grundsätzlich beim Onlinebanking 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

[Zurück zum Inhaltsverzeichnis](#)