

# Anleitung mTAN-Verfahren

Bitte beachten Sie, dass Sie aus Sicherheitsgründen das mobile mTAN-Verfahren nicht auf demselben Gerät nutzen bzw. die SMS empfangen können, auf dem die Banking+Brokerage App installiert und gegebenenfalls der Auftrag erfasst wurde. Dies ist beim mTAN-Verfahren zu Ihrer Sicherheit gesetzlich untersagt. (Gilt nicht für die Einwahl über einen Browser auf dem Gerät oder die Nutzung des Geräts per WLAN-Verbindung).

## Wo finde ich die Möglichkeit, mein TAN-Verfahren zu aktivieren?

Loggen Sie sich wie gewohnt unter *https://www.degussa-bank.de/login* in Ihr Online-Banking ein.

Wählen Sie anschließend im Reiter Service (1) den Punkt TAN Verwaltung (2) aus.



## Wie aktiviere ich das mTAN-Verfahren?

Um das mTAN-Verfahren aktivieren und nutzen zu können, hinterlegen Sie zunächst Ihre Telefonnummer im Online-Banking. Wählen Sie dazu *Telefonnummer anmelden* im Abschnitt *mTAN* aus.



Im sich nun öffnenden Dialog können Sie Ihre Telefonnummer anmelden:

#### Schritt 1: Hinterlegen Sie Ihre Mobiltelefonnummer

Geben Sie eine *Bezeichnung* für Ihr Mobilgerät ein (1). Diese kann frei gewählt werden und dient der Zuordnung und Erkennung Ihres Mobilgeräts.

Geben Sie die Telefonnummer Ihres Mobilgeräts im Feld *Mobilnummer* (2) ein und klicken Sie auf *Weiter* (3).

<u>Bitte beachten Sie</u>: Sie benötigen eine *deutsche* Mobiltelefonnummer. Ausländische Rufnummern können leider nicht registriert werden.

Valung       Kontoeinstellungen       Vorlagenverwaltung       Daueraufträge       Freistellungsauftrag       Auftrag an die Bank       Formulare       paydrekt	Konte	nübersicht Umsatz	anzeige Zahlungsauftr	äge Depot	Postbox	Service Produ	ıkte	1	Sitzungsende in 27 Letzter Login 16.03.2022 / 1	1:38 Min. り 1:38 Uhr
TAN Verwaltung     Vertare     Vertare     Vertare     Tan-Liste anforde     TAN-Liste anforde     LAN-Liste anforde     Vertare     Vertare     Vertare     TAN-Liste anforde     Vertare     Vertare <td< th=""><th>&lt; waltung</th><th>TAN Verwaltung</th><th>Kontoeinstellungen</th><th>Vorlagenverwaltun</th><th>g Dauerau</th><th>fträge Freiste</th><th>ellungsauftrag</th><th>Auftrag an die Ba</th><th>nk Formulare p</th><th>oaydirekt</th></td<>	< waltung	TAN Verwaltung	Kontoeinstellungen	Vorlagenverwaltun	g Dauerau	fträge Freiste	ellungsauftrag	Auftrag an die Ba	nk Formulare p	oaydirekt
Vertare	TAN	Verwaltung								
Abbrechen Weiter 3	N	Verfahre i TAN Ihre aktive Liste hat ummer 371311. Es a TANs verfügbar TAN-Liste anforde TAN-Liste abmeld	Telefonnum  Telefonnum  Bitte tragen Sie hi ein.  BEZEICHNUNG Mein iPhone LANDESVORWAHL +49 (DE)	mer anmelo 2 er eine eindeutige v 1 Abbrechen	den · Bezeichnung · ILNUMMER 7433 • 0	3 g für Ihr Mobiltel	lefon und die M	X Iobilnummer	Verfahren in appTAN haben aktuell keir herten appTAN-Ge pp herunterladen AN-Aktivierungsoc anfordern	aktiv

## Schritt 2: Aktivieren Sie Ihre Rufnummer mit Freischaltcode

Zur Freischaltung Ihres Mobilgeräts senden wir Ihnen einen Freischaltcode per SMS an die in Schritt 1 angegebene Rufnummer. Tragen Sie diesen in das entsprechende Feld ein und klicken auf *Weiter zur TAN-Freigabe*.

Kontenübersicht Umsat:			Sitzungsende in 23:38 Min. 5 er Login 16:03:2022 / 11:38 Uhr
Waltung TAN Verwaltung	Telefonnummer anmelden	×	Formulare paydirekt
TAN Verwaltung	0 0	3	
	Bitte tragen Sie den an Sie versandten SMS Fr	reischaltcode in das untenstehende Feld ein.	
Verfahre	Bezeichnung Mein iPhone		Verfahren inaktiv 🔵
	FREISCHALTCODE 1		🔲 appTAN 💿
Ihre aktive Liste hat Nummer 371311. Es s TANs verfügbar.	918232		haben aktuell keine rierten appTAN-Geräte
TAN-Liste anforde	Freischaltcode später eingeben	Weiter zur TAN-Freigabe 2	pp herunterladen
TAN-Liste abmelde	Zurück	Abbrechen	AN-Aktivierungscode anfordern

<u>Tipp:</u> Sollte es zu einer Verzögerung bei der Zustellung der SMS kommen oder sollten Sie aus anderen Gründen unterbrochen werden, können Sie die Aktivierung vertagen. Wähle Sie bitte hierzu "*Freischaltcode später eingeben"*. Wenn Sie dann das nächste Mal in die TAN-Verwaltung zurückkehren, können Sie über die Schaltfläche "*SMS Freischaltcode eingeben"* genau hier fortfahren!

Kontenübersicht Umsatzanzeige	Zahlungsaufträge Karten Depot	Postbox Service Produkte	Sitzungsende in 27:48 Min. 5 Letzter Login 13.07.2023 / 08:56 Uhr
Kontoeinstellungen	Vorlagenverwaltung Daueraufträge	Freistellungsauftrag Auftrag an die Bank	Fremdwährungen/Sorten bestellen
TAN Verwaltung			
Verfahren aktiv 🔵	Verfahren inakt	Verfahren inaktiv 🌑	Verfahren aktiv 🔵
	chipTAN 🛛	👥 mTAN 🛛	appTAN 🛛
Ihre aktive Liste hat die Nummer 430136. Es sind 96 TANs verfügbar.	Sie haben aktuell keine angemeldete ComboCard	Sie haben aktuell kein angemeldetes Mobiltelefon / keine angemeldete Rufnummer	Sie haben 33 registrierte appTAN-Geräte
TAN-Liste anfordern	ComboCard beantragen	SMS Freischaltcode eingeben	App herunterladen
TAN-Liste abmelden	ComboCard anmelden	Telefonnummer verwalten	appTAN-Aktivierungscode anfordern
			Registrierte appTAN-Geräte verwalten
			appTAN-Verfahren abmelden

## Schritt 3: Aktivieren Sie Ihre Rufnummer mit Freischaltcode

Um die Sicherheit des mTAN-Verfahrens zu erhöhen und Missbrauch zu vermeiden, müssen Sie die Anmeldung Ihrer Telefonnummer mit einem bereits aktiven TAN-Verfahren bestätigen.

Ihre aktiven, für die mTAN-Aktivierung nutzbaren TAN-Verfahren werden Ihnen dazu zur Auswahl angeboten.

<u>Bitte beachten Sie:</u> Das iTAN-Verfahren ist aufgrund seines Sicherheitsniveaus nicht für die Aktivierung des mTAN-Verfahrens zugelassen. Es kann nicht verwendet werden!

	Kontenübersicht U	msatzanzeige	Zahlungsaufträge	Karten Depot	Postbox Service	Produkte	Sitzur Letzter Login 1	ngsende in 29:1 3.07.2023 / 08:	3 Min. り 56 Uhr	
<	TAN Verwaltung Ko	ontoeinstellungen	Vorlagenverwaltur	ng Daueraufträge	Freistellungsauftrag	Auftrag an die Bank	Fremdwährunge	en/Sorten bes	tellen	>
	TAN Verwaltun	g								
	Ve	<sub>rfahre</sub> Tele	efonnummer	anmelden			×	Verfahren ak	tiv 🌒	
	1 2 iT/	N 1		2	3	C		ppTAN	0	
	Ihre aktive Liste Nummer 430136.	Aus e hat Es s	Auswahl Ihres TAN-Verfahrens					3 registriert I-Geräte	9	
		JUAI.	ITAN 🔮	chipTAN <sup>3</sup>	mTAN 🔮	appTAN			_	
	TAN-Liste anf	orde	1=		ø	Q	.pp heru	nterladen		
	TAN-Liste abr	neld					AN-Akti anfo	vierungscoo rdern	le	
		Eing	jabe Ihrer ap	pTAN			trierte a verw	ppTAN-Gerä alten	ite	
	Bitte prüfen Sie die Angaben und bestätigen Sie den Auftrag mit der Degussa Bank appTAN (Desktop oder mobiles Endgerät).									
			Zurüc	k	Abbr	echen	1			

Wurde die Aktivierung des mTAN-Verfahrens erfolgreich mit einer TAN authentifiziert, ist das Verfahren abgeschlossen. Dies quittieren wir Ihnen entsprechend.

Kontenübersicht Umsatzanzei	ige Zahlungsaufträge	Karten Depot P	ostbox Service	Produkte	Letzter	Sitzungsende in 24:48 Min. 🕞 r Login 13.07.2023 / 08:56 Uhr	)
<b>CAN Verwaltung</b> Kontoeinstel	lungen Vorlagenverwaltung	g Daueraufträge	Freistellungsauftrag	Auftrag an die Bank	Fremdwa	ährungen/Sorten bestellen	>
TAN Verwaltung							
Verfahre	Telefonnummer a	anmelden			×	Verfahren aktiv 🔵	
	0	2	3			appTAN 🛛	
Ihre aktive Liste hat Nummer 430136. Es s TANs verfügbar.	Wir haben Ihren Auftrag am 1	3.7.2023 um 13:06:07 U	hr zur Bearbeitung entg	egengenommen.	a	aben 33 registrierte ppTAN-Geräte	
	Bezeichnung	Mein Mobiltelefor					
TAN-Liste anforde	Aktivierungscode	869279			.p	p herunterladen	
TAN-Liste abmeld	Telefonnummer	+49160			A	N-Aktivierungscode anfordern	
					tri	ierte appTAN-Geräte verwalten	
		Zurück zur	Übersicht		Ν	-Verfahren abmelden	

Sie können die mTAN zur Freigabe Ihre Online Banking Aufträge verwenden und sehen in der TAN-Verwaltung das Verfahren nun als aktiv.

Kontenübersicht Umsatz	anzeige Zahlungsaufträge	Karten Depot	Postbox Service Produkte	Sitzungsende in 28:48 Min. 5 Letzter Login 13.07.2023 / 08:56 Uhr
< TAN Verwaltung Kontoei	nstellungen Vorlagenverwa	ltung Daueraufträge	Freistellungsauftrag Auftrag an di	ie Bank Fremdwährungen/Sorten bestellen >
TAN Verwaltung				
Verfahren	aktiv 🔴	Verfahren inaktiv 🔵	Verfahren aktiv 🔴	Verfahren inaktiv 🔵
	•	chipTAN 😶	SMS mTAN G	appTAN 🔮
Ihre aktive Liste hat ( Nummer 430136. Es si TANs verfügbar.	die Sie hab nd 96 angemel	en aktuell keine dete ComboCard	Sie haben ein angemeldetes Mobiltelefon / eine angemeldete Rufnummer	Sie haben aktuell keine registrierten appTAN-Geräte
TAN-Liste anforder	n 🖸 Comb	oCard beantragen	Telefonnummer verwalten	App herunterladen
TAN-Liste abmelde	n Combo	Card anmelden		appTAN-Aktivierungscode anfordern

#### Wie wechsle ich meine Rufnummer?

Sie haben eine neue Telefonnummer und möchten diese auch für das mTAN-Verfahren nutzen? Die Registrierung Ihrer Rufnummer ist möglich, nachdem Sie Ihre alte Telefonnummer abgemeldet haben.

Bitte beachten Sie:

- Sie können nur eine Mobiltelefonnummer im Online-Banking verwenden!
- Die Registrierung der neuen Telefonnummer erfordert wie die Neueinrichtung die Eingabe einer TAN zur Authentifizierung.

**Nutzen Sie bislang nur die mTAN** (oder diese in Verbindung mit einer iTAN-Liste), **aktivieren Sie** bitte <u>vor</u> **Abmeldung** Ihrer alten Telefonnummer zunächst die **appTAN** oder das **chipTAN** Verfahren! Haben Sie diese Möglichkeit nicht, setzen Sie sich bitte mit unserem Kundenservice, Ihrem Kundenberater oder einem Berater im Digitalen Bank-Shop in Verbindung!

#### Schritt 1: alte Telefonnummer abmelden

Wählen Sie in der TAN-Verwaltung im Abschnitt mTAN bitte Telefonnummer verwalten.

	Kontenübersicht	Umsatzanzeige	Zahlungsaufträge	Depot Karten	Postbox	Service	Produkte	Sitzungsende in 04:38 M Letzter Login 13.07.2023 / 08:40 L	<sup>lin.</sup> ່ງ
<	TAN Verwaltung	Kontoeinstellungen	Vorlagenverwaltung	Daueraufträge	Freistellun	ngsauftrag	Auftrag an die Bank	Fremdwährungen/Sorten bestel	llen
	TAN Verwaltu	ung							
		Verfahren aktiv 🔴		Verfahren aktiv 🔴	-		Verfahren aktiv 🔴	Verfahren aktiv	•
	1 2	itan \varTheta	d ch	ipTAN \varTheta		9 <b>19</b> n	nTAN \varTheta	appTAN	0
	Ihre aktive L Nummer 43520 TANs ve	.iste hat die 05. Es sind 100 erfügbar.	Sie haben eine Combi	angemeldete oCard	Sie ha I ang	aben ein a Mobiltelef emeldete	ingemeldetes on / eine Rufnummer	Sie haben 32 registrierte appTAN-Geräte	
	TAN-Liste	anfordern	ComboCar	d beantragen	Tele	fonnumm	er verwalten	App herunterladen	
	TAN-Liste	aktivieren	ComboCard	abmelden				appTAN-Aktivierungscode anfordern	
	TAN-Liste	abmelden						Registrierte appTAN-Geräte verwalten	
								appTAN-Verfahren abmelder	'n

Im sich nun öffnenden Dialog können Sie Ihre Telefonnummer anmelden.

Wählen Sie bitte *Mobiltelefon abmelden* aus und bestätigen Sie diese Aktion anschließend, indem Sie auf *Aktion ausführen* klicken.

<	TAN Verwaltung Kontoeinste	ellungen Vorlagenverwaltu	ng Daueraufträge	Freistellungsauftrag	Auftrag an die Bank	Fremdwährungen/Sorten bestellen	>
I	TAN Verwaltung						
	Verfahre 12 ITAN	Telefonnummer In dieser Übersicht könne abmelden.	<b>verwalten</b> en Sie das bisher ang	emeldete Mobiltelefo	n einsehen und	X Verfahren aktiv	
	Ihre aktive Liste hat Nummer 430136. Es s TANs verfügbar.	Bezeichnung Mein Mobiltelefon	Mobilnummer	I	Mobiltelefon aktiv Mobiltelefon abmelden	aben 33 registrierte appTAN Geräte	
	TAN-Liste anforde	Verlass	en	Aktior		pp herunterladen AN-Aktivierungscode anfordern trierte apoTAN-Geräte	
						appTAN-Verfahren abmelden	
	Kontenübersicht Umsatzanze	eige Zahlungsaufträge	Karten Depot	Postbox Service	Produkte	Sitzungsende in 27:48 Min. 🖌 Letzter Login 13.07.2023 / 13:06 Uhr	)
<	TAN Verwaltung Kontoeinste	llungen Vorlagenverwaltu	ng Daueraufträge	Freistellungsauftrag	Auftrag an die Bank	Fremdwährungen/Sorten bestellen	>

Verfahre	Telefonnummer verwalter	ı	×	Verfahren aktiv
	In dieser Übersicht können Sie das bisl abmelden.	ner angemeldete Mobiltelefon einsehen und		appTAN G
Ihre aktive Liste hat Nummer 430136. Es s TANs verfügbar.	Bezeichnung Mobiliumm Bitte bes durch der	tätigen Sie die Abmeldung Button "Aktion ausführen"	<b>1</b>	aben 33 registrierte appTAN-Geräte
TAN-Liste anforde				op herunterladen
TAN-Liste abmeld	Verlassen	Aktion ausführen	-	AN-Aktivierungscode anfordern
				rierte appTAN-Geräte

Ihr Telefon ist nun abgemeldet.

## Schritt 2: neue Telefonnummer anmelden

Für die Anmeldung Ihrer neuen Telefonnummer verfahren Sie bitte analog dem vorstehenden Abschnitt "Wie aktiviere ich das mTAN-Verfahren?".

## Fehlerbehandlung

#### Der Freischaltcode kommt per SMS nicht an.

- Vergewissern Sie sich, dass Ihr Mobilgerät empfangsbereit ist
- Prüfen Sie, dass in den Geräteeinstellungen → "Mitteilungen/Nachrichten" Mitteilungen erlaubt sind und dass in den Geräteeinstellungen unter Nachrichten der SMS-Kontakt nicht blockiert ist
- Vergewissern Sie sich beim Mobilfunkbetreiber, dass aktuell keine Netzstörung vorliegt, die den SMS-Empfang behindert
- Starten Sie ggf. Ihr Mobiltelefon neu. Hierdurch wird ggf. bestehende Verbindungsprobleme mit dem Mobilfunknetz behoben.

## Freischaltcode oder Freigabe SMS kommt auf dem falschen Gerät an

In der Vergangenheit war es möglich, mehrere Geräte für den mTAN-Empfang zu hinterlegen, was häufig zu Zustellfehlern geführt hat. Seit 22.10.2020 kann daher nur noch eine Rufnummer je Online-Banking Zugang hinterlegt und für den mTAN-Versand genutzt werden.

Erhalten Sie die SMS-Zustellung auf die falsche Rufnummer, besteht die Möglichkeit, dass für Ihren Online Banking Zugang noch mehrere Geräte gespeichert sind.

Zur Problembehebung rufen Sie bitte die Verwaltung der Telefonnummern auf:

	Kontenübersicht	umsatzahzeige	caniungsaurträge Depi	n Karten	Postbox	Produkte	Letzter Login 13.07.2023 / 08:40 Uhr	<i>y</i>
<	TAN Verwaltung	Kontoeinstellungen	Vorlagenverwaltung	Daueraufträge	Freistellungsauftrag	Auftrag an die Bank	Fremdwährungen/Sorten bestellen	
	TAN Verwalt	ung						
		Verfahren aktiv 🔴	Ve	fahren aktiv 🛑		Verfahren aktiv 😑	Verfahren aktiv 🛑	1
	$\frac{1}{2}\Xi$	itan O	chipT	AN O	<b>5</b> 45	mTAN 0	appTAN 🔮	
Ihre aktive Liste hat die Nummer 435205. Es sind 100 TANs verfügbar.		iste hat die 05. Es sind 100 rfügbar.	Sie haben eine an ComboCa	gemeldete rd	Sie haben ein Mobiltele angemeldete	angemeldetes fon / eine e Rufnummer	Sie haben 32 registrierte appTAN-Geräte	
	TAN-Liste	anfordern	ComboCard b	eantragen	Telefonnumr	ner verwalten	App herunterladen	
	TAN-Liste	aktivieren	ComboCard ab	melden			appTAN-Aktivierungscode anfordern	
	TAN-Liste	abmelden					Registrierte appTAN-Geräte verwalten	
							appTAN-Verfahren abmelden	

Dort können Sie entweder das nicht benötigte / falsche Gerät löschen oder bei mehreren aktiven Geräten zwischen diesen wechseln. a. zwischen Ihren Geräten wechseln

Kontenübersicht Umsatzanze		Karten Depot P	Postbox Service	Produkte		Sitzungsende in 29:57 Min. 5 Letzter Login 13.07.2023 / 14:05 Uhr
TAN Verwaltung Kontoeinste	llungen Vorlagenverwaltu	ng Daueraufträge	Freistellungsauftra	g Auftrag an die B	ank F	remdwährungen/Sorten bestellen
TAN Verwaltung						
Verfahre 12 ITAN	Telefonnummer In dieser Übersicht könn abmelden.	verwalten en Sie das bisher anger	meldete Mobiltele	fon einsehen und	>	<     Verfahren aktiv      AppTAN
lhre aktive Liste hat Nummer 430136. Es s TANs verfügbar.	Bezeichnung neues Mobiltelefon	Mobilnummer 0049160	•	Mobiltelefon aktiv Mobiltelefon abmelden	•	naben 33 registrierte appTAN-Geräte
TAN-Liste anforde	Bezeichnung altes Mobiltelefon	Mobilnummer 0049160	•	Mobiltelefon verfügbar Mobiltelefon abmelden	○	AN-Aktivierungscode anfordern
	Verlas	sen	Akti	ion ausführen		N-Verfahren abmelden

#### b. Gerät abmelden

Kontenübersicht Umsatzanzeig	e Zahlungsaufträge	Karten Depot P	ostbox Service Produkte		Sitzungsende in 29:57 Min. Letzter Login 13.07.2023 / 14:05 Uhr
TAN Verwaltung Kontoeinstellu	ingen Vorlagenverwaltu	ng Daueraufträge	Freistellungsauftrag Auftrag an die	Bank F	remdwährungen/Sorten bestellen
TAN Verwaltung					
Verfahre	Telefonnummer	verwalten		>	C Verfahren aktiv 🔵
1₂ ITAN	In dieser Übersicht könne abmelden.	en Sie das bisher anger	neldete Mobiltelefon einsehen und		аррТАМ 🔮
Ihre aktive Liste hat Nummer 430136. Es s TANs verfügbar.	Bezeichnung neues Mobiltelefon	Mobilnummer 0049160	Mobiltelefon aktiv Mobiltelefor abmelder	•	naben 33 registrierte appTAN-Geräte
TAN-Liste anforde	Bezeichnung altes Mobiltelefon	Mobilnummer 0049160	Mobiltelefon verfügba Mobiltelefor abmelder		pp herunterladen AN-Aktivierungscode anfordern
	Verlass	sen			trierte appTAN-Geräte verwalten N-Verfahren abmelden

Alternativ können Sie selbstverständlich auch unseren Kundenservice kontaktieren. Wir unterstützen Sie gerne.

## Telefon ist (durch 3-malige Fehlversuche) gesperrt

Ist Ihr mTAN-Verfahren z. B. nach 3-maliger Fehleingabe einer TAN oder auch auf Veranlassung durch die Bank gesperrt, können Sie durch Abmeldung und Neuanmeldung des Telefons die Nutzbarkeit der mTAN wiederherstellen.

Bitte führen Sie hierzu die vorstehend beschriebenen Schritte durch.

Haben Sie keine Möglichkeit hierzu, z. B. wenn Sie über kein geeignetes TAN-Verfahren für die Neuaktivierung verfügen, wenden Sie sich zur Entsperrung bitte an unseren Kundenservice oder Ihren Berater vor Ort bzw. im Digitalen Bank-Shop.

#### Ich bekomme unaufgefordert eine SMS

Die häufigste Ursache für den unaufgeforderten Erhalt einer SMS ist die Verwendung von Multibanken-Apps oder Software (z. B. Finanzverwaltungsprogramme).

Haben Sie Ihre App/Ihre Software so eingestellt, dass diese den Kontosaldo regelmäßig aktualisiert, führt die gesetzlich vorgeschriebene Authentifizierung des Logins mit TAN möglicherweise zum Erhalt einer SMS, ohne dass Sie dies explizit veranlasst haben.

<u>Hinweis</u>: Alle 90 Tage schreibt der Gesetzgeber eine "Starke Kundenauthentifizierung" beim Login vor. Das ist eine zusätzliche TAN-Freigabe neben der Eingabe von Kundennummer, PIN und einem Bestandteil Ihres Geburtsdatums.

Da auch für eine (automatisierte) Kontostandsabfrage per Software ein Login in unser System erforderlich ist, kann diese den SMS-Versand zur Bestätigung des Logins auslösen.