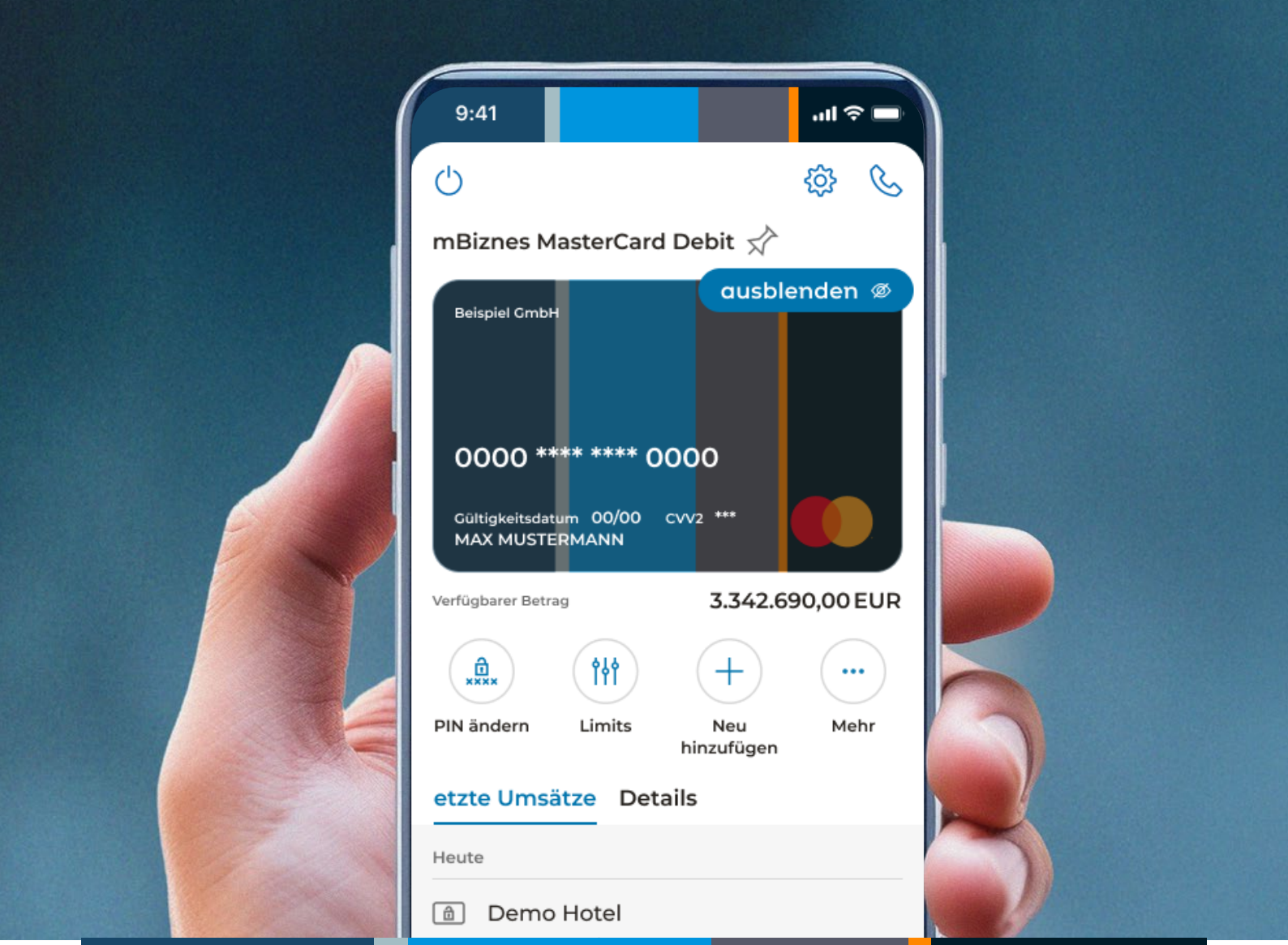


mBank CompanyMobile 3.0

Benutzerhandbuch – Nur Karten Modus

mBank

mBank.pl

Rufen Sie uns an
801 273 273

Inhaltsverzeichnis

über die App 03

Aktivierung der App 04

PIN vergessen? 08

Anmeldung in die App 09

Verwendung der App 10

Kartenverwaltung 11

mehr 13

brauchen Sie Hilfe? 14

häufig gestellte Fragen 15

über die App

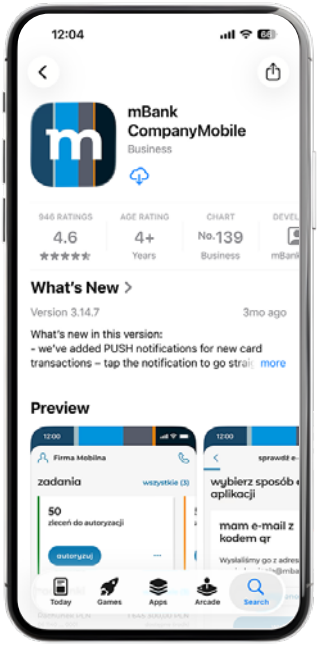
Nutzer, die ausschließlich Firmenkarten verwenden, können die mBank CompanyMobile App im Modus **„Nur Karten“** nutzen.



In der App im Modus „Nur Karten“ können Sie:

- eine neue Firmenkarte aktivieren,
- Firmenkarten verwalten,
- die PIN ändern,
- Kartendetails, die Operationsgeschichte sowie die Autorisierungslimits einsehen,
- die Karte vorübergehend sperren, entsperren oder dauerhaft sperren lassen.

Aktivierung der App



1 **Laden Sie die mBank Company Mobile-App** aus dem offiziellen App Store (iOS) oder Google Play Store (Android) herunter.



2 Öffnen Sie die App und tippen Sie auf **„aktivieren Sie“**.

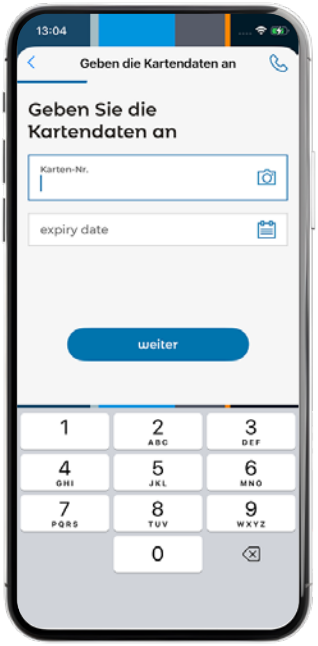


3 Wählen Sie **„Ich habe eine Karte“**.



4 Wählen Sie auf dem nächsten Bildschirm **„Ich habe nur eine Karte“**.

Aktivierung der App



5 Geben **Sie die Kartennummer** sowie das **Gültigkeitsdatum** der Karte ein.



6 Tippen Sie auf **„weiter“**.



7 Innerhalb von **3 Minuten** rufen wir Sie an.



8 Während des Gesprächs nennen wir Ihnen einen **8-stelligen Aktivierungscode**. Merken Sie sich diesen oder notieren Sie ihn.

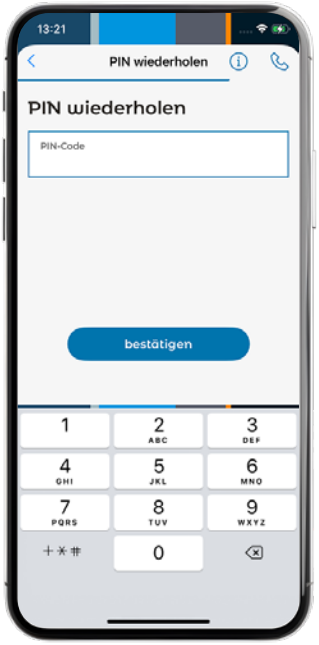
Aktivierung der App



9 **Geben Sie den Aktivierungscode in der App ein**
und tippen Sie auf „weiter“.



10 **Erstellen Sie Ihre PIN**
für die App mit 5 bis 10 Ziffern.



11 **Wiederholen** Sie die PIN.

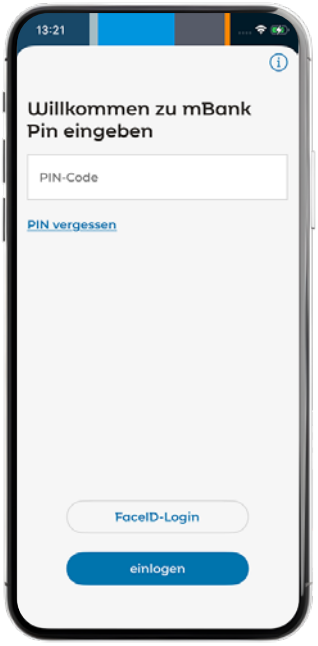


12 Sie können die **biometrische Anmeldung aktivieren** oder diesen Schritt überspringen und sie später in den App-Einstellungen konfigurieren.

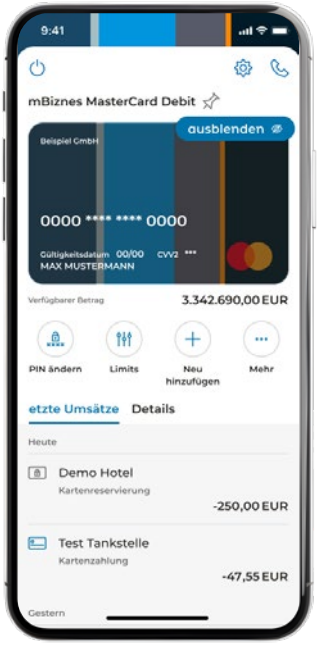
Aktivierung der App



13 Tippen Sie auf **„Anwendung starten“**.

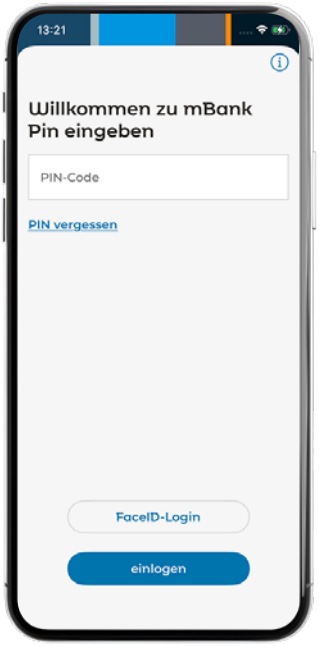


14 **Geben Sie Ihre PIN ein** und melden Sie sich in der App an.



15 **Fertig!** Sie können die App jetzt nutzen und Ihre Karten verwalten.

PIN vergessen?



1 Wählen Sie auf dem Anmeldebildschirm **„PIN vergessen“**.



2 Bestätigen Sie die Operation mit der Taste **„weiter“**.

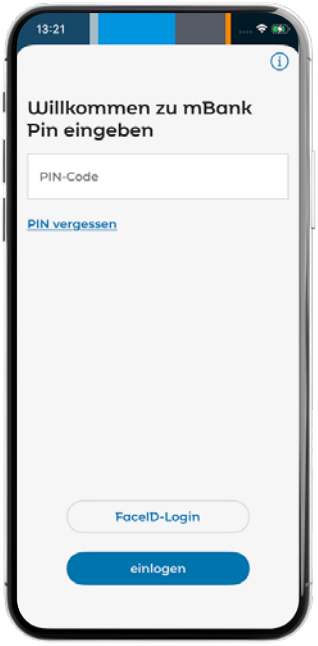


3 Um die App erneut zu nutzen, durchlaufen Sie bitte den Aktivierungsprozess, den wir im Kapitel **„Aktivierung der App“** beschrieben haben.

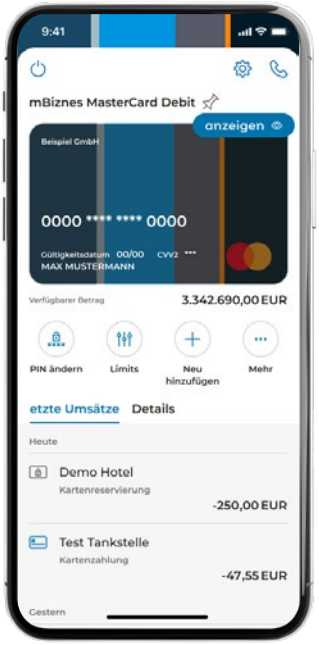
Anmeldung in die App



1 Öffnen Sie die **mBank CompanyMobile**-App.

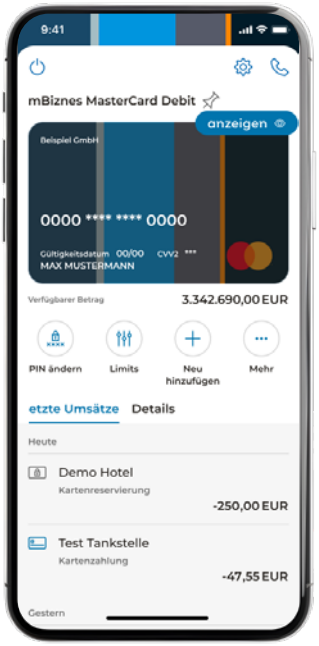


2 **Geben Sie Ihre PIN für die App ein** oder nutzen Sie die **biometrische Anmeldung.**

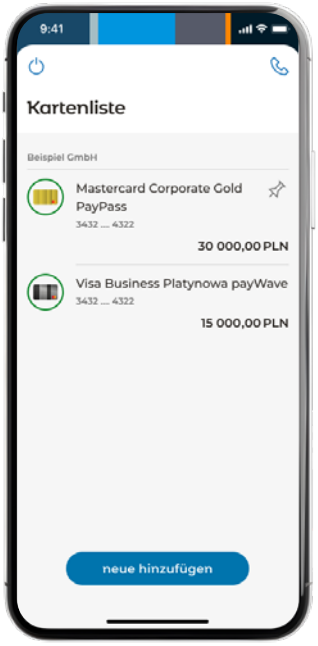


3 Nach der Anmeldung **wird Ihre Karte auf dem Bildschirm angezeigt**.

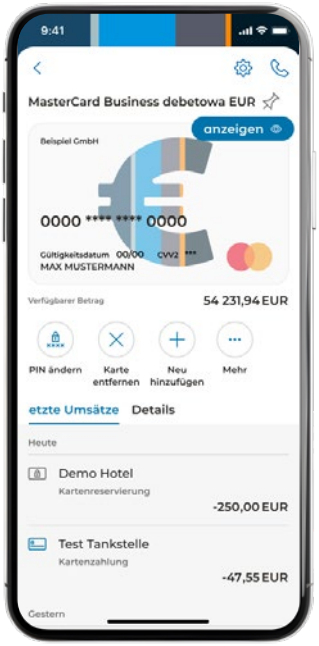
Verwendung der App



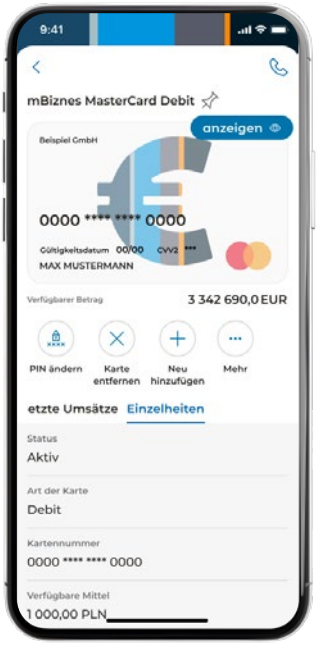
1 **Nach der Anmeldung** in der App sehen Sie die Kartenansicht mit den wichtigsten Informationen und Optionen zur Kartenverwaltung



2 Wenn Sie **mehr als eine Karte in der App** haben, öffnen Sie die Kartenliste und wählen Sie die Karte aus, die Sie anzeigen möchten.

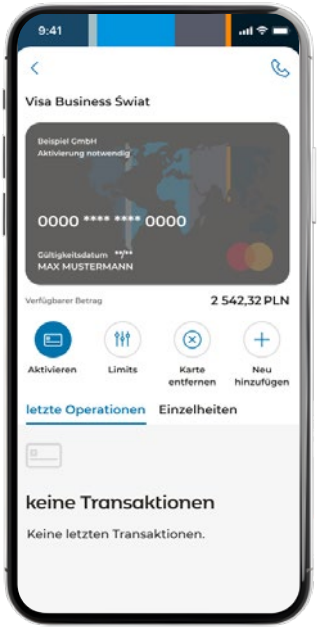


3 Die Geschichte Ihrer letzten Operationen finden Sie im Bereich **„letzte Umsätze“**.

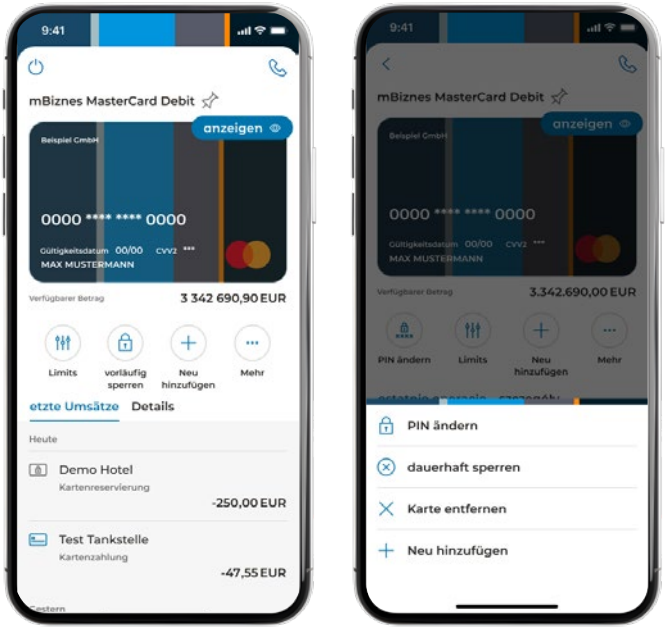


4 Informationen zur Karte sowie deren Einstellungen finden Sie im Bereich **„Einzelheiten“**.

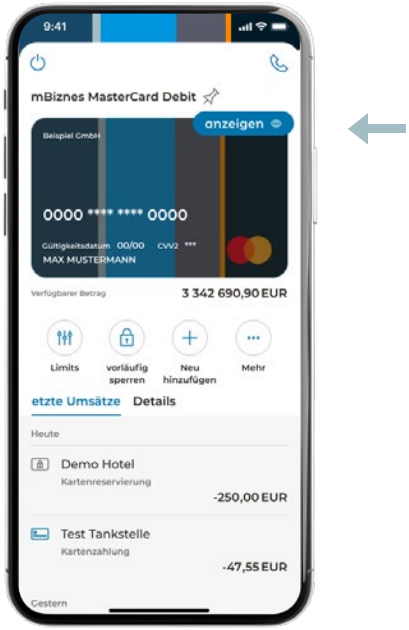
Kartenverwaltung



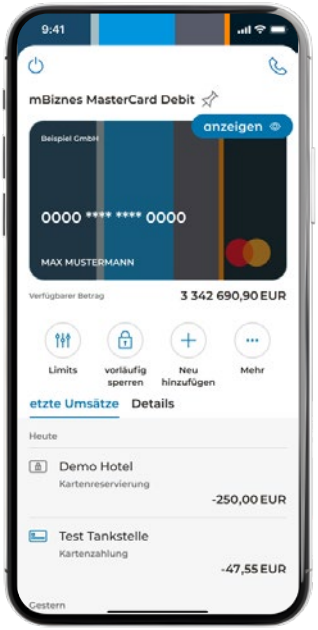
1 Wenn Sie die Karte aktivieren möchten, tippen Sie auf die Taste **„Aktivieren“**.



2 **Nach der Aktivierung der Karte können Sie** die Kartenlimits und die Karten-PIN ändern, die Karte vorübergehend sperren und entsperren sowie die Karte dauerhaft sperren lassen.

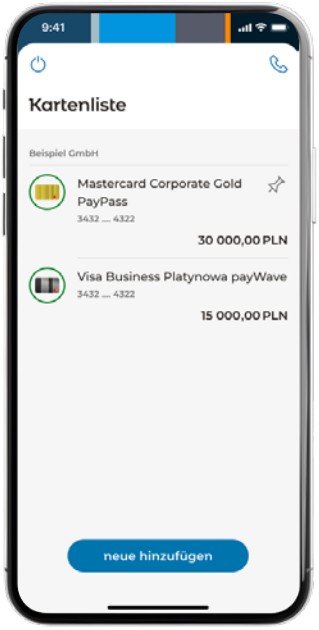


3 Wenn Sie die Kartendaten anzeigen möchten, tippen Sie auf **„anzeigen“**.



4 Um weitere Karten zur App hinzuzufügen, tippen Sie auf die Taste **„Neu hinzufügen“**.

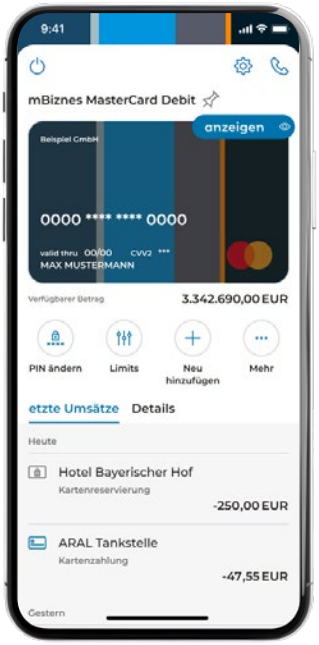
Kartenverwaltung



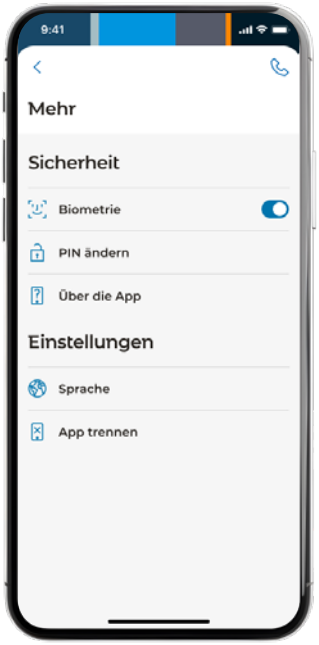
5 **Wenn Sie der App mehr als eine Karte hinzufügen,** wird Ihnen beim Aufrufen des Kartenbereichs zunächst die Kartenliste angezeigt.

mehr

Einstellungen der App, Informationen zur App sowie sicherheitsrelevante Optionen finden Sie im Tab **„Mehr“**.

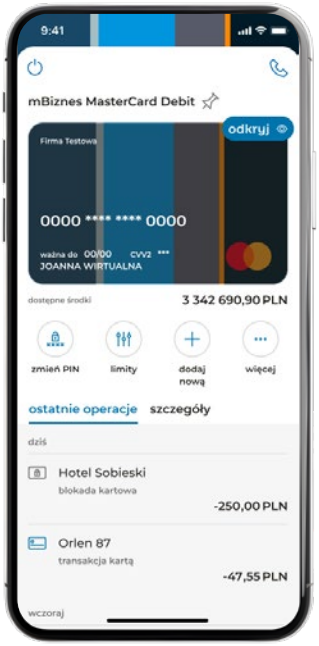


1 Tippen Sie auf der Kartenansicht auf **„Einstellungen“**, d. h. das Zahnrad-Symbol oben rechts.

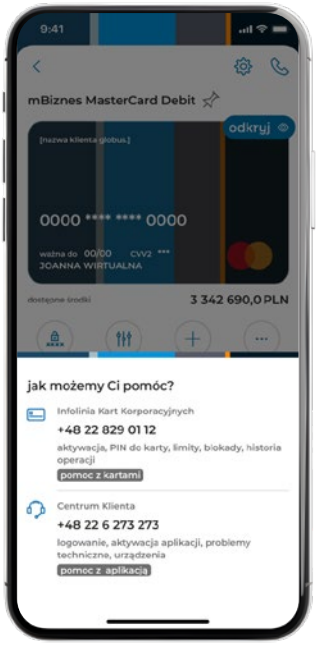


2 Sie können die **biometrische Anmeldung** aktivieren oder deaktivieren, Ihre PIN ändern, Informationen zur App anzeigen, die Sprache ändern sowie die Verbindung der App mit dem Gerät trennen.

brauchen Sie Hilfe?



1 Tippen Sie auf das **Hörer-Symbol** oben rechts auf dem Bildschirm. Sie werden mit der Hotline für Firmenkarten verbunden.



2 Wählen Sie aus, **mit welchem Anliegen Sie uns kontaktieren möchten:**

- **24-Stunden-Hotline für Firmenkarten** – Anliegen zu Karten und zur Abwicklung von Kartentransaktionen

- **Firmenkunden-Center –** Unterstützung bei der mobilen App, z. B. Anmeldung, Aktivierung, Bedienung und technische Probleme.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kundenzentrums sind montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr für Sie erreichbar.

häufig gestellte Fragen

Warum erhalte ich während der Aktivierung der App keinen Anruf?

Während der Aktivierung rufen wir Sie unter der Telefonnummer an, die Ihrer Karte zugeordnet ist.

Wenn Sie keinen Anruf erhalten, wenden Sie sich zunächst an die Person, die in Ihrer Firma für die Kartenverwaltung verantwortlich ist, und stellen Sie sicher, dass:

- Ihrer Karte die richtige Telefonnummer zugeordnet ist,
- die Telefonnummer die korrekte internationale Vorwahl enthält.

Prüfen Sie außerdem, ob Ihr Telefon:

- Netzempfang hat,
- Sprachanrufe empfangen und tätigen kann,
- keinen Roaming-Einschränkungen unterliegt.

Wenn Sie weiterhin keinen Anruf erhalten, wenden Sie sich bitte an das Firmenkunden-Center.

Warum wird während der Aktivierung eine Fehlermeldung angezeigt?

Meistens liegt dies an einer Internetverbindungsstörung oder an vorübergehenden technischen Problemen.

Prüfen Sie, ob:

- Sie Zugang zum Internet haben,
- die mobile Datenverbindung oder das WLAN ordnungsgemäß funktioniert,
- Sie keine VPN-Verbindung verwenden.

Sollten Sie die App weiterhin nicht aktivieren können, wenden Sie sich bitte an das Firmenkunden-Center.

häufig gestellte Fragen

Warum kann die App keine Verbindung zum Server herstellen?

Wenn die App Meldungen zu Verbindungsproblemen anzeigt:

- prüfen Sie Ihre Internetverbindung,
- wechseln Sie zwischen WLAN und mobiler Datenverbindung,
- deaktivieren Sie eine aktive VPN-Verbindung,
- starten Sie die App neu.

Sollten Sie die App weiterhin nicht nutzen können, wenden Sie sich bitte an das Firmenkunden-Center.

Warum funktioniert die App über mobile Daten, aber nicht über WLAN?

Das WLAN-Netzwerk kann Einschränkungen oder zusätzliche Sicherheitseinstellungen haben.

Versuchen Sie Folgendes:

- verbinden Sie sich mit einem anderen WLAN-Netzwerk,
- deaktivieren Sie VPN oder andere Tools zur Absicherung des Netzwerkverkehrs,
- nutzen Sie die mobile Datenverbindung.

Wenn die App über mobile Daten einwandfrei funktioniert, liegt die Ursache wahrscheinlich in der Konfiguration des WLAN-Netzwerks.

Ich habe meine PIN für die App vergessen. Was kann ich tun?

Wählen Sie auf dem Anmeldebildschirm „PIN vergessen“. Aktivieren Sie die App erneut und legen Sie eine neue PIN fest.

häufig gestellte Fragen

Ich habe ein neues Telefon und möchte die App auf dem neuen Gerät nutzen. Wie gehe ich vor?

Aktivieren Sie die App auf Ihrem neuen Gerät. Halten Sie dazu die Kartendaten sowie die der Karte zugeordnete Telefonnummer bereit.

Wenn Sie nicht sicher sind, welche Telefonnummer Ihrer Karte zugeordnet ist, wenden Sie sich bitte an die Person in Ihrer Firma, die für die Verwaltung der Karten zuständig ist.

In welchen Situationen muss ich mich an die für die Kartenverwaltung zuständige Person in meiner Firma wenden?

Wenden Sie sich an die für die Kartenverwaltung zuständige Person, wenn:

- Sie nicht sicher sind, welche Telefonnummer Ihrer Karte zugeordnet ist,
- Sie Ihre Telefonnummer ändern,
- Sie vermuten, dass Ihrer Karte eine veraltete oder falsche Telefonnummer zugeordnet ist,
- Sie während der Aktivierung keinen Telefonanruf erhalten.

In welchen Fällen sollte ich das Kundenzentrum für Firmenkunden kontaktieren?

Das Kundenzentrum für Firmenkunden hilft Ihnen, wenn:

- es technische Probleme bei der Aktivierung der App gibt,
- während der Anmeldung oder Aktivierung Fehler auftreten,
- Probleme bei der Nutzung der App auftreten,
- Sie die App trotz korrekter Gerätekonfiguration nicht mit dem Internet verbinden können.

Brauchen Sie Hilfe?

Kundenzentrum für Firmenkunden:

Sprechen Sie mit einem Online-Assistenten
im Chat von mBank CompanyNet.

Dazu tippen Sie auf das Hörer-Symbol
in der Mobilen App

Rufen Sie uns unter 22 6 273 273 oder 801 273 273 an.

