

## FAQ digitale Karten für Kunden

Kategorie	Frage	Antwort
<b>Bezahlen</b>	Wie funktioniert das Bezahlen mit den digitalen Karten?	Informationen und ein Erklärvideo finden Sie unter <a href="http://www.vbu-volksbank.de/digitalekarten">www.vbu-volksbank.de/digitalekarten</a>
<b>Bezahlen</b>	Der Bezahlvorgang hat nicht funktioniert. Woran kann das liegen und was muss getan werden?	<p>Verschiedene Faktoren können dazu führen, dass der Bezahlprozess gestört wird. Folgende Maßnahmen sollten zunächst ergriffen und die Zahlung wiederholt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prüfen, ob die NFC-Funktion in den Smartphone-Einstellung aktiviert ist</li> <li>• Entfernen der Handyhülle ( bspw. können metallische Teile, die in Hüllen verbaut sind, dazu führen, dass Bezahlungen nicht ausgeführt werden können)</li> <li>• Veränderung der Halteposition (Display nach oben) und Smartphone hin und her bewegen (Überprüfung, wo die NFC-Antenne im Smartphone positioniert ist. Dies ist Smartphone-Modell abhängig.</li> <li>• Smartphone möglichst nah an das Bezahlterminal halten</li> </ul> <p>Falls immer noch Probleme auftreten, hilft Ihnen Ihr Bankberater weiter.</p>
<b>Bezahlen</b>	Können die digitalen Karten mit dem iPhone genutzt werden?	Das Betriebssystem iOS wird aktuell nicht unterstützt.
<b>Bezahlen</b>	Ab welchem Betrag muss die Zahlung durch eine PIN-Eingabe legitimiert werden?	Bei Beträgen über 25 Euro ist es erforderlich die PIN am Bezahlterminal einzugeben. Bei Beträgen unter 25 Euro kann es aus Sicherheitsgründen ebenfalls erforderlich sein, die PIN einzugeben.
<b>Bezahlen</b>	Muss die VR-BankingApp geöffnet werden, um zu bezahlen?	Wenn die ExpressZahlung in der VR-BankingApp aktiviert ist oder der Schnelleinstieg „digitale Karten“ genutzt wird, kann bezahlt werden, ohne dass die VR-BankingApp gestartet werden muss. Mit der ExpressZahlung reicht das Einschalten des Displays. Gegebenenfalls muss das Display auch entsperrt werden.
<b>Bezahlen</b>	Wird zum Bezahlen eine Internetverbindung am Smartphone benötigt?	Nein. Für den Bezahlvorgang (ExpressZahlung oder Schnelleinstieg „Digitale Karten“) muss man nicht online sein.
<b>Bezahlen</b>	Funktioniert Bezahlen auch bei ausgeschaltetem Smartphone?	Nein. Für das Bezahlen mit digitalen Bankkarten muss das Smartphone eingeschaltet sein.
<b>Bezahlen</b>	Die Bezahlung mit den digitalen Karten im Ausland funktioniert nicht, woran liegt das?	Für die digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) lässt sich keine gesonderte Auslandssperre hinterlegen. Im Ausland kann die NFC-Funktion deaktiviert werden. Die digitale girocard (Debitkarte) ist nur im Inland einsetzbar.
<b>Bezahlen</b>	Kann mit den digitalen Karten auch im Internet bezahlt werden?	Die digitalen Karten funktionieren aktuell nur im stationären Handel.

Kategorie	Frage	Antwort
<b>Bezahlen</b>	Wie funktioniert die ExpressZahlung?	Eine Bezahlung kann erfolgen, ohne dass die VR-BankingApp gestartet werden muss. Lediglich das Display Ihres Smartphones muss aktiviert (evtl. entsperrt) und an das Kontaktlos-Symbol des Terminals gehalten werden. Die Zahlung wird schnell und sicher durchgeführt. Im Menü der VR-BankingApp oder der Schnelleinstieg „digitale Karten“ oben rechts befindet sich der Reiter „ExpressZahlung“. Nach Anwahl dieses Menüpunktes, kann die Funktion für eine Karte aktiviert werden.
<b>Bezahlen</b>	Muss nach Kartenverlust bzw. Sperre auch eine Ersatzkarte der digitalen Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten, neue Kartennummer), bestellt werden oder kann der in der App hinterlegten digitalen Karte weiterbezahlt werden?	Nein, die digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) muss nicht neu bestellt werden, sie kann aber vorerst nicht genutzt werden. Bei Ersatzkartenbestellung wegen Verlust oder Diebstahl wird eine physische Karte mit neuer Kartennummer und PIN bestellt. Die bestehende digitale Karte wird zum Folgetag (mindestens 1 Bankarbeitstag) mit der Ersatzkarte verbunden. Danach ist die digitale Karte wieder nutzbar. Bis zum Erhalt der neuen PIN, sind jedoch nur Transaktionen unter 25 Euro kontaktlos möglich.
<b>Registrierung / Bestellung</b>	Wo ist die VR-BankingApp erhältlich?	Die VR-BankingsApp ist im PlayStore erhältlich. Die Voraussetzung einer Nutzung ist die Freischaltung des Online-Bankings.
<b>Registrierung / Bestellung</b>	Warum kann eine Karte nicht bestellt werden?	Falls Probleme bei der Bestellung der digitalen Karten auftreten, hilft Ihnen Ihr Bankberater als Ansprechpartner weiter.
<b>Registrierung / Bestellung</b>	Welche Voraussetzungen sind für die Nutzung der digitalen Karten erforderlich?	Voraussetzung zur Nutzung der digitalen Karten ist ein NFC-fähiges Smartphone ab Version Android 4.4 (KitKat). Zudem benötigen Sie einen Onlinebanking Zugang, ein geeignetes TAN-Verfahren und die VR-BankingApp auf dem Smartphone.  Einzelne Android-Smartphones sind trotz Erfüllen der technischen Voraussetzungen nicht für das mobile Bezahlen geeignet.
<b>Registrierung / Bestellung</b>	Warum gibt es Unterschiede beim Bestellen der digitalen girocard (Debitkarte) und der digitalen Kreditkarte?	Die digitale girocard (Debitkarte) ist eine eigenständige Karte mit eigener PIN. Im Bestellprozess haben Sie die Möglichkeit die PIN Ihrer physischen Karte zu übernehmen. Alternativ können Sie sich eine neue PIN per Post zusenden lassen.  Die digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) sind das digitale Abbild Ihrer physischen Karten und verwenden daher deren PIN.
<b>Registrierung / Bestellung</b>	Können der VR-BankingApp digitale Karten anderer VR-Banken hinzugefügt werden?	Nein, es können nur digitale Karten für die Erstbankverbindung bestellt werden.
<b>Registrierung / Bestellung</b>	Können digitale Karten für mehreren Bankverbindungen in der VR-BankingApp bestellt werden?	Nein, es können nur digitale Karten für die Erstbankverbindung bestellt werden.

Kategorie	Frage	Antwort
<b>Allgemein</b>	Was bedeutet mobiles Bezahlen bzw. mobile payment?	Unter mobilem Bezahlen versteht man eine Zahlung mit einem mobilen Endgerät (z.B. Smartphone).
<b>Allgemein</b>	Was sind die Vorteile beim mobilen Bezahlen?	Einfach, schnell und sicher mit dem Smartphone bezahlen ohne die Geldbörse aus der Tasche zu holen.
<b>Allgemein</b>	Was sind digitale Karten?	Digitale Karten werden in der VR-BankingApp auf dem Smartphone gespeichert, um mit ihnen zu bezahlen. Dies kann eine digitale girocard (Debitkarte) und eine digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) sein.
<b>Allgemein</b>	Wo kann man mit der digitalen Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) mobil bezahlen?	Mit der digitalen Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) kann weltweit bei allen Händlern mobil bezahlt werden, die kontaktloses Bezahlen anbieten.
<b>Allgemein</b>	Wo kann man mit der digitalen girocard (Debitkarte) mobil bezahlen?	Mit der digitalen girocard (Debitkarte) kann bei allen Händlern bezahlt werden, die girocard kontaktlos akzeptieren.
<b>Allgemein</b>	Wird girocard kontaktlos (und damit auch die digitale girocard/Debitkarte) bereits überall akzeptiert?	Die Akzeptanz für girocard kontaktlos ist je nach Branche noch sehr unterschiedlich. Während z. B. im Lebensmitteleinzelhandel bereits fast alle größeren Händler girocard kontaktlos akzeptieren, ist die Umstellung bei Tankstellen beispielsweise noch im Gange. So ist derzeit noch keine flächendeckende Akzeptanz gegeben, die Anzahl der Akzeptanzstellen wächst jedoch laufend weiter an.
<b>Allgemein</b>	Warum hat die digitale girocard (Debitkarte) eine separate PIN und die digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) nicht?	Die digitale girocard (Debitkarte) ist eine eigenständige Karte mit eigener PIN. Im Bestellprozess haben Sie die Möglichkeit die PIN Ihrer physischen Karte zu übernehmen. Alternativ können Sie sich eine neue PIN per Post zusenden lassen.  Die digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) sind das digitale Abbild der physischen Karten und verwenden daher deren PIN.
<b>Allgemein</b>	Warum muss für die digitale girocard (Debitkarte) bei der Bestellung ein separater Vertrag abgeschlossen werden und für die digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) nicht?	Die digitale girocard (Debitkarte) ist eine eigenständige Karte, daher muss ein separater Kartenvertrag bei der Bestellung über die VR-BankingApp abgeschlossen werden. Die digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) sind das digitale Abbild der physischen Karten ohne neuen Kartenvertrag.
<b>Allgemein</b>	Wird die digitale Karte zusätzlich an die Schufa gemeldet?	Nein, die digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) werden der SCHUFA nicht zusätzlich gemeldet, da es sich nicht um eigenständige Karten handelt. girocards (Debitkarten) werden grundsätzlich nicht gemeldet, sondern nur das dazugehörige Konto.

Kategorie	Frage	Antwort
<b>Sicherheit</b>	Kann die mobile Bezahlungsfunktion der VR-BankingApp temporär deaktiviert werden?	Ja, indem die NFC-Funktion in den Smartphone-Einstellungen deaktiviert wird.
<b>Sicherheit</b>	Wie kann eine Transaktion mit der digitalen Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) reklamiert oder storniert werden?	Die Reklamation einer Kartenzahlung mit einer digitalen Mastercard oder Visa Karte (Kreditkarten) erfolgt wie die Reklamation einer Zahlung mit der physischen Karte über die Bank. Die Stornierung erfolgt analog der physischen Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) über den Händler.
<b>Sicherheit</b>	Wie kann eine Transaktion mit der digitalen girocard (Debitkarte) reklamiert oder storniert werden?	Die Reklamation einer Transaktion mit einer digitalen girocard (Debitkarte) erfolgt wie die Reklamation einer Zahlung mit der physischen Karte über die Bank.
<b>Sicherheit</b>	Kann man eine Auslandssperre hinterlegen?	Für die digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) lässt sich keine gesonderte Auslandssperre hinterlegen. Auslandssperren der physischen Karten wirken auch auf die digitalen Karten. Im Ausland kann die NFC-Funktion deaktiviert werden. Für die digitale girocard (Debitkarte) sind Auslandssperren aktuell nicht vorgesehen.
<b>Sicherheit</b>	Kann man für die digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) eine Branchensperre festlegen?	Nein. Die Sperren werden auf Kartenebene hinterlegt. Da die digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) lediglich ein Abbild der physischen Karten ist, können keine gesonderten Sperren für die digitalen Karten hinterlegt werden.
<b>Sicherheit</b>	Kann der Missbrauch für Beträge unter 25 Euro (in der Regel ohne PIN) reklamiert werden?	Eine Reklamation ist grundsätzlich bei der Bank möglich. Für Mastercard und Visa (Kreditkarten) sogar notwendig, um die Anforderungen von den Kreditkartenorganisationen zu erfüllen und zukünftigen Betrug zu vermeiden.
<b>Sicherheit</b>	Kann es versehentlich zu Abbuchungen kommen, wenn sich das Smartphone in der Nähe eines Kontaktlos-Terminals befindet?	Nein, es ist technisch nicht möglich, da das Display eingeschaltet sein muss. Außerdem beträgt der maximale Abstand nur wenige Zentimeter.
<b>Sicherheit</b>	Sind Mehrfachabbuchungen möglich?	Eine Mehrfachabbuchung kann bei mobilen Transaktionen genauso wie bei Transaktionen mit physischen Karten passieren. Dies ist jedoch nicht die Regel. Eine versehentliche Mehrfachabbuchung können Sie wie gewohnt bei der Bank reklamieren.
<b>Sicherheit</b>	Kann jemand unbefugt mit den digitalen Bankkarten bezahlen oder unbefugt Geld von digitalen Karten abbuchen?	Eine Bezahlung ist nur über die VR-BankingApp nach Passworteingabe, über den Schnelleinstieg „Digitale Karten“ oder bei aktivierter ExpressZahlung mit eingeschaltetem Smartphone-Display möglich. Bei Zahlungen über 25 Euro ist darüber hinaus die Eingabe der PIN am Bezahlterminal notwendig.
<b>Sicherheit</b>	Was muss beachtet werden, wenn das Smartphone verloren oder gestohlen wurde? Wie können die digitalen Karten gesperrt werden?	Die Sperrung der digitalen Karten funktioniert analog der Sperrung der physischen Karten. Die Sperre des Mobilfunkanschlusses (der SIM) muss separat über den Mobilfunkbetreiber erfolgen.

Kategorie	Frage	Antwort
<b>Technik</b>	Was versteht man unter NFC?	NFC ist die Abkürzung für "Near Field Communication". NFC ist ein internationaler Übertragungsstandard zum kontaktlosen Austausch von Daten über kurze Strecken (wenige Zentimeter).
<b>Technik</b>	Wie kann die NFC-Funktion des Smartphones aktiviert und deaktiviert werden?	Die NFC-Funktion kann in den Geräteeinstellungen des Smartphones aktiviert und deaktiviert werden.
<b>Technik</b>	Sind die digitalen Karten im Onlinebanking sichtbar und können dort konfiguriert werden?	Die digitale girocard (Debitkarte) wird analog der physischen Karte angezeigt. Über das Onlinebanking kann die digitale girocard (Debitkarte) auch gesperrt werden.  Die digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) sind im Onlinebanking nicht sichtbar. Es werden lediglich die physischen Karten angezeigt. Umsätze der digitalen Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) werden als solche ausgewiesen.
<b>Technik</b>	Können die digitalen Karten auf das Smartphone eines Dritten (z.B. Familienmitglieds) installiert werden?	Dies ist grundsätzlich möglich, allerdings hat der Dritte über die VR-BankingApp auch Zugriff auf das dazugehörige Konto.
<b>Technik</b>	Kann ein Zusatzkarteninhaber eine eigene digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) bestellen?	Ein Zusatzkarteninhaber kann eigene digitale Karten bestellen, benötigt hierfür aber auf seinem Smartphone die VR-BankingApp und einen eigenen VR-Netkey sowie ein geeignetes TAN-Verfahren. Diese müssen gegebenenfalls separat bei der Bank beantragt werden.
<b>Technik</b>	Muss ich die digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) extra für 3D Secure registrieren?	Die digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) funktionieren aktuell nur im stationären Handel und müssen nicht für 3D Secure registriert werden.
<b>Technik</b>	Kann ich meine digitalen Karten mit Wallets von Drittanbietern wie AndroidPay und SamsungPay benutzen?	Die Nutzung der digitalen Karten in den Apps von Drittanbietern ist aktuell nicht möglich.
<b>Technik</b>	Besteht die Gefahr, dass Standard-App-Einstellung für Tippen&Bezahlen ggf. durch Android-Updates zurückgesetzt werden?	Durch Updates können individuelle Einstellungen geändert und zurückgesetzt werden. Ggf. müssen Sie diese neu setzen.

Kategorie	Frage	Antwort
<b>Funktionen / Eigenschaften</b>	Sind Transaktionen, die mit der digitalen Kreditkarte getätigt wurden auf der Kreditkartenabrechnung entsprechend gekennzeichnet?	Ja, die digitalen Transaktionen werden durch eine textliche Kennzeichnung in der Kreditkartenabrechnung ausgewiesen.
<b>Funktionen / Eigenschaften</b>	Kann man in der VR-BankingApp die Transaktionen bzw. die Umsätze sehen, die mit der digitalen girocard (Debitkarte) getätigt wurden?	Die letzten 10 Bezahlvorgänge mit der digitalen girocard (Debitkarte) können direkt in der Kartenübersicht angezeigt werden. Zusätzlich steht in der VR-BankingApp die Umsatzanzeige zum Konto zur Verfügung (nach der Buchung).
<b>Funktionen / Eigenschaften</b>	Kann man in der VR-BankingApp die Transaktionen bzw. die Umsätze sehen, die ich mit der digitalen Kreditkarte getätigt wurden?	Die Bezahlvorgänge mit der digitalen Kreditkarte können in der VR-BankingApp über die Funktion „Benachrichtigungen“ angezeigt werden. Zusätzlich steht in der VR-BankingApp die vollständige Umsatzanzeige zum Kreditkartenkonto zur Verfügung (nach der Buchung).
<b>Funktionen / Eigenschaften</b>	Haben die digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) ein eigenes Limit und eine eigene Laufzeit?	Die digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) verwenden die Limite der physischen Karten, da sie nur deren digitale Abbilder sind. Dementsprechend haben sie auch keine eigene Laufzeit.
<b>Funktionen / Eigenschaften</b>	Warum weicht die Kartennummer der Kreditkarte auf dem Beleg/der Umsatzaufstellung von der Kartennummer der physischen Karte ab?	Für das Bezahlen mit der digitalen Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) wird aus Sicherheitsgründen eine 16-stellige Pseudo-Kartennummer pro digitaler Karte erzeugt. Die letzten vier Ziffern dieser Pseudo-Kartennummer werden auf dem Beleg / der Umsatzaufstellung angezeigt.
<b>Funktionen / Eigenschaften</b>	Wie können die digitalen Karten deaktiviert werden?	Für eine temporäre Deaktivierung kann in den Smartphone Einstellungen die NFC-Schnittstelle ausgeschaltet werden.
<b>Funktionen / Eigenschaften</b>	Was ist zu beachten, wenn das Smartphone gewechselt wird?	Die VR-BankingApp bzw. die digitalen Karten sollte im alten Gerät gelöscht werden. Nach Installation der VR-BankingApp im neuen Smartphone können diese über das Menü "Digitale Karten" erneut bestellt werden.
<b>Funktionen / Eigenschaften</b>	Gibt es eine Begrenzung bei der Anzahl an Transaktionen über die digitale girocard (Debitkarte)/digitale Kreditkarte?	Nein.
<b>Funktionen / Eigenschaften</b>	Kann die PIN der digitalen girocard (Debitkarte) geändert werden?	Die PIN Änderung für die digitalen Karten wird derzeit noch nicht unterstützt.
<b>Funktionen / Eigenschaften</b>	Kann die PIN der digitalen Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) geändert werden?	Bei der digitalen Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) wird die PIN der physischen Karte verwendet. Die PIN der physischen Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten) kann am Geldautomaten geändert werden. Damit ändert sich ebenfalls die PIN der digitalen Karten.
<b>Funktionen / Eigenschaften</b>	Kann die PIN für die digitale girocard (Debitkarte) frei gewählt werden?	Bei der Bestellung der digitalen girocard (Debitkarte) kann die PIN einer physischen Karte übernommen werden. Dem Kunden werden alle physischen Karten zu seinem VR-Netkey zur PIN Übernahme angeboten. Eine freie PIN-Wahl ist aktuell nicht möglich.
<b>Funktionen / Eigenschaften</b>	Kann die PIN für die digitale girocard (Debitkarte) frei gewählt werden?	Bei der Bestellung der digitalen girocard (Debitkarte) kann die PIN einer physischen Karte übernommen werden. Dem Kunden werden alle physischen Karten zu seinem VR-Netkey zur PIN Übernahme angeboten. Eine freie PIN-Wahl ist aktuell nicht möglich.

Kategorie	Frage	Antwort
<b>Leistungen / Service</b>	Können die physischen Bankkarten weiterhin genutzt werden?	Ja, alle physischen Karten können weiterhin wie gewohnt benutzt werden.
<b>Leistungen / Service</b>	Gibt es zusätzliche Versicherungsleistungen für die digitale Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten)?	Nein, es gelten die Versicherungsleistungen der physischen Mastercard und Visa Karte (Kreditkarten).
<b>Produktinformation</b>	Ist die Funktion „digitale Karten“ automatisch in der VR-BankingApp integriert?	Die Funktion „digitale Karten“ muss über den PlayStore heruntergeladen werden. Klickt man in der VR-BankingApp auf den Menüpunkt „Digitale Karten“ wird man direkt in den Storeauftritt der Funktion „digitale Karten“ geleitet, sofern die Bank das Produkt anbietet.
<b>Kosten</b>	Welche Kosten entstehen durch digitale Karten?	Die digitale girocard (Debitkarte) und digitale Kreditkarte sind kostenlos.
<b>Löschen / Deaktivieren</b>	Die VR-BankingApp wurde versehentlich gelöscht. Was muss getan werden, um die digitalen Karten wieder zu erhalten?	Nach der Neuinstallation der VR-BankingApp und des Schnelleinstiegs „digitale Karten“ müssen die digitalen Karten über das Menü "Digitale Karten" erneut bestellt werden.
<b>Löschen / Deaktivieren</b>	Wie kann die digitale Karte gelöscht bzw. gekündigt werden?	Die digitalen Karten können derzeit in der VR-BankingApp nicht gelöscht werden. Die digitalen Karten können nur über den Bankberater gekündigt werden. Ein Löschen der VR-BankingApp führt jedoch auch zur Löschung der digitalen Karten auf dem Smartphone.