

FAQ Digitale Karten Ihrer Volksbank Baumberge

Kategorie: Allgemein

Frage:	Antwort:
Was bedeutet mobiles Bezahlen bzw. mobile payment?	Unter mobilem Bezahlen versteht man eine Zahlung mit einem mobilen Endgerät (z.B. Smartphone).
Was sind die Vorteile beim mobilen Bezahlen?	Einfach, schnell und sicher mit dem Smartphone bezahlen ohne das Portemonnaie aus der Tasche zu holen.
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 und eine digitale Mastercard und Visa Karte sein.
Wo kann man mit der digitalen Mastercard und Visa Karte mobil bezahlen?	Mit der digitalen Mastercard und Visa Karte kann weltweit bei allen Händlern mobil bezahlt werden, die kontaktloses Bezahlen anbieten.
Wo kann man mit der digitalen girocard mobil bezahlen?	Mit der digitalen girocard kann bei allen Händlern bezahlt werden, die girocard kontaktlos akzeptieren.
Wird girocard kontaktlos (und damit auch die digitale girocard) 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.
Warum hat die digitale girocard eine separate PIN und die digitale Mastercard und Visa Karte nicht?	Die digitale girocard 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 sind das digitale Abbild der physischen Karten und verwenden daher deren PIN.

Kategorie: Registrierung / Bestellung

Frage:	Antwort:
Wo ist die VR-BankingApp erhältlich?	Die VR-BankingsApp ist im PlayStore erhältlich. Die Voraussetzung einer Nutzung ist, dass das Online-Banking für Sie freigeschaltet ist.
Warum kann eine Karte nicht bestellt werden?	Wenn Probleme bei der Bestellung der digitalen Karten auftreten, helfen wir Ihnen gerne persönlich weiter.
Welche Voraussetzungen sind für die Nutzung der digitalen Karten erforderlich?	<p>Voraussetzung zur Nutzung der digitalen Karten ist ein NFC-fähiges Smartphone ab Version Android 4.4 (KitKat). Zudem sollte Ihr Konto für das Online-Banking freigeschaltet sein. Ein geeignetes TAN-Verfahren (VR-SecureGo oder SmartTAN) sowie die Installation der VR-BankingApp auf dem Smartphone sind ebenso Voraussetzung, um mobil bezahlen zu können.</p> <p>Einzelne Android-Smartphones sind trotz Erfüllen der technischen Voraussetzungen nicht für das mobile Bezahlen geeignet.</p>
Warum gibt es Unterschiede beim Bestellen der digitalen girocard und der digitalen Kreditkarte?	<p>Die digitale girocard 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.</p> <p>Die digitale Mastercard und Visa Karte sind das digitale Abbild Ihrer physischen Karten und verwenden daher deren PIN.</p>
Können der VR-BankingApp digitale Karten anderer VR-Banken hinzugefügt werden?	Nein, es können nur digitale Karten für die Erstbankverbindung bestellt werden.

Kategorie: Bezahlen

Frage:	Antwort:
Wie funktioniert das Bezahlen mit den digitalen Karten?	Informationen und ein Erklärvideo finden Sie auf unserer Homepage www.vb-baumberge.de
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"> • Prüfen, ob die NFC-Funktion in den Smartphone-Einstellung aktiviert ist • Entfernen der Handyhülle (bspw. können metallische Teile, die in Hüllen verbaut sind, dazu führen, dass Bezahlungen nicht ausgeführt werden können) • 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. • Smartphone möglichst nah an das Bezahlterminal halten <p>Falls immer noch Probleme auftreten, helfen wir Ihnen gerne persönlich weiter.</p>
Können die digitalen Karten mit dem iPhone genutzt werden?	Das Betriebssystem iOS wird aktuell nicht unterstützt. Apple öffnet die notwendige NFC-Schnittstelle derzeit ausschließlich für ApplePay.
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€ kann es aus Sicherheitsgründen ebenfalls erforderlich sein, die PIN einzugeben.
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.
Wird zum Bezahlen eine Internetverbindung am Smartphone benötigt?	Nein. Für den Bezahlvorgang (ExpressZahlung oder Schnelleinstieg „Digitale Karten“) muss man nicht online sein.

Frage:	Antwort:
Funktioniert Bezahlen auch bei ausgeschaltetem Smartphone?	Nein. Für das Bezahlen mit digitalen Bankkarten muss das Telefon eingeschaltet sein.
Die Bezahlung mit den digitalen Karten im Ausland funktioniert nicht, woran liegt das?	Für die digitale Mastercard und Visa Karte lässt sich keine gesonderte Auslandssperre hinterlegen. Im Ausland kann die NFC-Funktion deaktiviert werden. Die digitale girocard ist nur im Inland einsetzbar.
Kann mit den digitalen Karten auch im Internet bezahlt werden?	Die digitalen Karten funktionieren ausschließlich im stationären Handel.
Wie funktioniert die ExpressZahlung?	<p>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.</p> <p>Im Menü der VR-BankingApp oder der Schnelleinstieg „digitale Karten“ oben rechts befindet sich der Reiter „ExpressZahlung“. Nach Auswahl dieses Menüpunktes, kann die Funktion für eine Karte aktiviert werden.</p>
Muss nach Kartenverlust bzw. Sperre auch eine Ersatzkarte der digitalen Mastercard und Visa Karte (neue Kartenummer), bestellt werden oder kann der in der App hinterlegten digitalen Karte weiterbezahlt werden?	<p>Nein, die digitale Mastercard und Visa Karte muss nicht neu bestellt werden, sie kann aber vorerst nicht genutzt werden.</p> <p>Bei Ersatzkartenbestellung wegen Verlust oder Diebstahl wird eine physische Karte mit neuer Kartenummer 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€ kontaktlos möglich.</p>

Kategorie: Funktionen / Eigenschaften

Frage:	Antwort:
Sind Transaktionen, die mit der digitalen Mastercard und Visa Karte getätigt wurden auf der Kreditkartenabrechnung entsprechend gekennzeichnet?	Ja, die digitalen Transaktionen werden durch eine textliche Kennzeichnung in der Kreditkartenabrechnung ausgewiesen.
Kann man in der VR-BankingApp die Transaktionen bzw. die Umsätze sehen, die mit der digitalen girocard getätigt wurden?	Die letzten 10 Bezahlvorgänge mit der digitalen girocard können direkt in der Kartenübersicht angezeigt werden. Zusätzlich steht in der VR-BankingApp die Umsatzanzeige zum Konto zur Verfügung (nach der Buchung).
Kann man in der VR-BankingApp die Transaktionen bzw. die Umsätze sehen, die ich mit der digitalen Mastercard und Visa Karte getätigt wurden?	Die Bezahlvorgänge mit der digitalen Mastercard und Visa Karte 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).
Wie können die digitalen Karten deaktiviert werden?	Für eine temporäre Deaktivierung kann in den Smartphone Einstellungen die NFC-Schnittstelle ausgeschaltet werden.
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.
Gibt es eine Begrenzung bei der Anzahl an Transaktionen über die digitale girocard / digitale Mastercard und Visa Karte?	Nein.
Kann die PIN der digitalen girocard geändert werden?	Die PIN Änderung für die digitalen Karte ist nicht möglich.
Kann die PIN der digitalen Mastercard und Visa Karte geändert werden?	Bei der digitalen Mastercard und Visa Karte wird die PIN der physischen Karte verwendet. Die PIN der physischen Mastercard und Visa Karte kann am Geldautomaten geändert werden. Damit ändert sich ebenfalls die PIN der digitalen Karten.

Kategorie Löschen / Deaktivieren

Frage:	Antwort:
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.
Wie kann die digitale Karte gelöscht bzw. gekündigt werden?	Die digitalen Karten können in der VR-BankingApp nicht gelöscht werden. Die digitalen Karten können nur über Ihre Volksbank Baumberge gekündigt werden. Ein Löschen der VR-BankingApp führt jedoch auch zur Löschung der digitalen Karten auf dem Smartphone.
Die VR-BankingApp und damit die digitalen Karten wurden versehentlich gelöscht, was muss getan werden, um sie wieder zu erlangen?	Nach der erneuten Installation der VR-BankingApp müssen die digitalen Karten neu bestellt werden.

Kategorie: Sicherheit

Frage:	Antwort:
Kann die mobile Bezahlungsfunktion der VR-BankingApp temporär deaktiviert werden?	Ja, indem die NFC-Funktion in den Smartphone-Einstellungen deaktiviert wird.
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.
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.
Was muss beachtet werden, wenn das Smartphone verloren oder gestohlen wurde? Wie können die digitalen Karten gesperrt werden?	Für die Sperre Ihrer Karten kontaktieren Sie bitte umgehend die einheitliche Sperrhotline 116 116 oder nehmen Sie persönlich Kontakt zu uns auf. Die Sperre des Mobilfunkanschlusses (der SIM) muss separat ggü. dem Mobilfunkbetreiber erfolgen.

Wichtig!! Weitere Hinweise zum Thema Sicherheit, z.B. Absicherung des Sperrbildschirms, Software-Updates finden Sie unter dem Punkt „Nutzungshinweise“