

## FAQ DIGITALE KARTEN ZIELGRUPPE HÄNDLER

### KATEGORIE BEZAHLEN

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
1	Bezahlen	Wie funktioniert das Bezahlen mit den digitalen Karten?	Informationen und ein Erklärvideo finden Sie auf der Homepage Ihrer Bank.
2	Bezahlen	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-Einstellungen 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> <li>• Entfernung der Induktionsladestation vom Terminal</li> <li>• Überprüfung der Positionierung der NFC-Antenne am Terminal (Modell-abhängig)</li> </ul> <p>Falls immer noch Probleme auftreten, hilft Ihnen Ihr Bankberater weiter.</p>
3	Bezahlen	Können die digitalen Karten mit dem iPhone genutzt werden?	Das Betriebssystem iOS wird aktuell nicht unterstützt.
4	Bezahlen	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.
5	Bezahlen	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.
6	Bezahlen	Wird zum Bezahlen eine Internetverbindung am Smartphone benötigt?	Nein. Für den Bezahlvorgang (ExpressZahlung oder Schnelleinstieg „Digitale Karten“) muss man nicht online sein.
7	Bezahlen	Funktioniert Bezahlen auch bei ausgeschaltetem Smartphone?	Nein. Für das Bezahlen mit digitalen Bankkarten muss das Telefon eingeschaltet sein.
8	Bezahlen	Wie funktioniert die ExpressZahlung?	Eine Bezahlung kann erfolgen, ohne dass die VR-BankingApp gestartet werden muss. Lediglich das Display des Smartphones muss aktiviert (evtl. entsperrt) und an das Kontaktlos-Symbol des Terminals gehalten werden. Die Zahlung wird schnell und sicher durchgeführt.

**KATEGORIE REGISTRIERUNG / BESTELLUNG**

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
1	Registrierung / Bestellung	Wo ist die VR-BankingApp erhältlich?	Die VR-BankingsApp ist im PlayStore erhältlich. Die Voraussetzung einer Nutzung ist, dass das Online-Banking freigeschaltet ist.
2	Registrierung / Bestellung	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 sind ein Onlinebanking-Konto inklusive Zugangsdaten (VR-NetKey), ein geeignetes TAN-Verfahren und die Installation der VR-BankingApp auf dem Smartphone Voraussetzung, um mobil bezahlen zu können.</p> <p>Einzelne Android-Smartphones sind trotz Erfüllen der technischen Voraussetzungen nicht für das mobile Bezahlen geeignet.</p>

**KATEGORIE ALLGEMEIN**

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
1	Allgemein	Was bedeutet "mobiles Bezahlen" bzw. mobile payment?	Unter mobilem Bezahlen versteht man eine Zahlung mit einem mobilen Endgerät (z.B. Smartphone).
2	Allgemein	Was sind die Vorteile beim mobilem Bezahlen?	Einfach, schnell und sicher mit dem Smartphone bezahlen ohne das Portemonnaie aus der Tasche zu holen.
3	Allgemein	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.
4	Allgemein	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. Hierzu sind keine Änderungen am Terminal notwendig.
5	Allgemein	Wo kann man mit der digitalen girocard mobil bezahlen?	Mit der digitalen girocard kann bei allen Händlern bezahlt werden, die girocard kontaktlos akzeptieren. Hierzu sind keine Änderungen am Terminal notwendig.
6	Allgemein	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.
7	Allgemein	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 hat der Kunde die Möglichkeit die PIN seiner physischen Karte zu übernehmen. Alternativ können kann er 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 TECHNIK**

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
1	Technik	Was versteht man unter HCE?	HCE ist die Abkürzung für Host Card Emulation. Es handelt sich um eine Technologie, um digitale Karten sicher in einem mobilen Endgerät (z. B. Smartphone) zu speichern und zu verwenden.
2	Technik	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).
3	Technik	Wie kann die NFC-Funktion des Smartphones aktiviert und deaktiviert werden?	Die NFC-Funktion kann in den Geräteeinstellungen des Smartphones aktiviert und deaktiviert werden.
4	Technik	Welche technischen Voraussetzungen müssen für das mobile Bezahlen erfüllt sein?	<p>Digitale Karten können an jedem POS-Terminal akzeptiert werden, das heute die entsprechenden kontaktlosen Karten akzeptiert. Für die Akzeptanz digitaler girocards muss das Terminal girocard kontaktlos akzeptieren, für die Akzeptanz digitaler Mastercard und Visa Karten ist die Akzeptanz kontaktloser Mastercard und Visa Karten Voraussetzung. Sollte Ihr Terminal noch keine kontaktlosen Karten akzeptieren, sprechen Sie Ihren Bankberater an.</p> <p>Voraussetzung zur Nutzung der digitalen Karten ist auf Karteninhaberseite ein NFC-fähiges Smartphone ab Version Android 4.4 (KitKat). Zudem sind ein Onlinebanking-Konto inklusive Zugangsdaten (VR-NetKey), ein geeignetes TAN-Verfahren und die Installation der VR-BankingApp auf dem Smartphone Voraussetzung, um mobil bezahlen zu können.</p> <p>Einzelne Android-Smartphones sind trotz Erfüllen der technischen Voraussetzungen nicht für das mobile Bezahlen geeignet.</p>

**KATEGORIE SICHERHEIT**

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
1	Sicherheit	Kann die mobile Bezahlungsfunktion der VR-BankingApp temporär deaktiviert werden?	Ja, indem die NFC-Funktion in den Smartphone-Einstellungen deaktiviert wird.
2	Sicherheit	Wie kann eine Transaktion mit der digitalen Mastercard und Visa Karte reklamiert oder storniert werden?	Die Reklamation einer Kartenzahlung mit einer digitalen Mastercard oder Visa Karte erfolgt wie die Reklamation einer Zahlung mit der physischen Karte über die Bank (über PAN). Die Stornierung erfolgt analog der physischen Mastercard und Visa Karte über den Händler.
3	Sicherheit	Wie kann eine Transaktion mit der digitalen girocard reklamiert oder storniert werden?	Die Reklamation einer Transaktion mit einer digitalen girocard erfolgt wie die Reklamation einer Zahlung mit der physischen Karte über die Bank.
4	Sicherheit	Kann man für die digitale Mastercard und Visa Karte eine Branchensperre festlegen?	Nein. Die Sperren werden auf Kartenebene hinterlegt. Da die digitale Mastercard und Visa Karte lediglich ein Abbild der physischen Karten ist, können keine gesonderten Sperren für die digitalen Karten hinterlegt werden.
5	Sicherheit	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.
6	Sicherheit	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 wird wie gewohnt behandelt.
7	Sicherheit	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.
8	Sicherheit	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 ggü. dem Mobilfunkbetreiber erfolgen.

**KATEGORIE DATENSCHUTZ**

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
1	Datenschutz	Kann ein Bewegungsprofil durch das Tragen eines Smartphones mit digitalen Bankkarten erstellt werden?	Mit Hilfe der digitalen Karten können keine Bewegungsprofile erstellt werden.
2	Datenschutz	Welche Daten sind bei den digitalen Bankkarten frei auslesbar?	Details zur Datensicherheit können dem Datenschutzmerkblatt auf der Homepage der Bank oder den Datenschutzhinweisen in der VR-BankingApp entnommen werden.
3	Datenschutz	Sind die digitalen Karten sicher?	Details zur Datensicherheit können dem Datenschutzmerkblatt auf der Homepage der Bank oder den Datenschutzhinweisen in der VR-BankingApp entnommen werden.
4	Datenschutz	Wo sind die Daten gespeichert?	Details zur Datensicherheit können dem Datenschutzmerkblatt auf der Homepage der Bank oder den Datenschutzhinweisen in der VR-BankingApp entnommen werden.

**KATEGORIE FUNKTIONEN / EIGENSCHAFTEN**

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
1	Funktionen / Eigenschaften	Haben die digitale Mastercard und Visa Karte ein eigenes Limit und eine eigene Laufzeit?	Die digitale Mastercard und Visa Karte verwenden die Limite der physischen Karten, da sie nur deren digitale Abbilder sind. Dementsprechend haben sie auch keine eigene Laufzeit.
2	Funktionen / Eigenschaften	Warum weicht die Kartenummer der Mastercard und Visa Karte auf dem Beleg / der Umsatzaufstellung von der Kartenummer der physischen Karte ab?	Für das Bezahlen mit der digitalen Mastercard und Visa Karte wird aus Sicherheitsgründen eine 16-stellige Pseudo-Kartenummer pro digitaler Karte erzeugt. Die letzten vier Ziffern dieser Pseudo-Kartenummer werden auf dem Beleg / der Umsatzaufstellung angezeigt.
3	Funktionen / Eigenschaften	Wie können die digitalen Karten deaktiviert werden?	Für eine temporäre Deaktivierung kann in den Smartphone Einstellungen die NFC-Schnittstelle ausgeschaltet werden.
4	Funktionen / Eigenschaften	Gibt es eine Begrenzung bei der Anzahl an Transaktionen über die digitale girocard / digitale Mastercard und Visa Karte?	Nein.

## KATEGORIE LEISTUNGEN / SERVICES

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
1	Leistungen / Service	Können die physischen Bankkarten weiterhin genutzt werden?	Ja, alle physischen Karten können weiterhin wie gewohnt benutzt werden.

## KATEGORIE KOSTEN

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
1	Kosten	Welche Kosten entstehen durch digitale Karten?	<p>Für die Akzeptanz der digitalen Karten entstehen keine zusätzlichen Kosten, da digitale Karten technisch genauso wie kontaktlose Karten abgewickelt werden. Es fallen die gleichen Kosten an wie bei der bereits bestehenden Kartenakzeptanz. Werden bereits kontaktlose Karten akzeptiert, müssen aktuell keine technischen Änderungen vorgenommen werden.</p> <p>Kosten können jedoch durch die interne Schulung des Personals und ggf. Bewerbung des mobilen Bezahlers entstehen.</p>