

FAQ DIGITALE KARTEN ZIELGRUPPE MITARBEITER

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 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.
8	Allgemein	Warum muss für die digitale girocard bei der Bestellung einen separater Vertrag abgeschlossen werden und für die digitale Mastercard und Visa Karte nicht?	Die digitale girocard ist eine eigenständige Karte, daher muss ein separater Kartenvertrag bei der Bestellung über die VR-BankingApp abgeschlossen werden. Die digitale Mastercard und Visa Karte sind das digitale Abbild der physischen Karten ohne neuen Kartenvertrag.
9	Allgemein	Wird die digitale Karte zusätzlich an die Schufa gemeldet?	Nein, die digitale Mastercard und Visa Karte werden der SCHUFA nicht zusätzlich gemeldet, da es sich nicht um eigenständige Karten handelt. girocards werden grundsätzlich nicht gemeldet, sondern nur das dazugehörige Konto.
10	Allgemein	Warum muss für die Bestellung einer digitalen girocard eine aktuelle ePostfach-Vereinbarung (ab Version 2016) mit dem Kunden abgeschlossen sein?	Der Bestellprozess der digitalen girocard läuft voll elektronisch. Um die Vertragsunterlagen mit dem Kunden rechtsverbindlich zu vereinbaren, muss der elektronische Weg zur Bereitstellung und zur dauerhaften Speicherung über das ePostfach mit dem Kunden vereinbart sein. Ist dies nicht der Fall, kann einerseits der Vertrag durch den Kunden unbefristet rückabgewickelt werden (Erstattung der Kartengebühren, nicht aber Rückabwicklung von Transaktionen), andererseits besteht die Gefahr einer Abmahnung wegen eines nicht gesetzeskonformen Vorgehens.

KATEGORIE REGISTRIERUNG / BESTELLUNG

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
1	Registrierung / Bestellung	Die VR-BankingApp wurde installiert, jedoch ist der Menüpunkt digitale Karten nicht sichtbar. Was ist zu tun?	Es ist zu prüfen, ob das Teilnehmerkennzeichen im IKESA 5213 gesetzt ist. Sofern das Teilnehmerkennzeichen nicht gesetzt ist, ist das Produkt für die Bank nicht freigeschaltet und der Menüpunkt wird nicht angezeigt.
2	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. Der Kunde benötigt einen VR-NetKey und ein geeignetes TAN-Verfahren.
3	Registrierung / Bestellung	Warum kann eine Karte nicht bestellt werden?	<p>Wenn Probleme bei der Bestellung der digitalen Karten auftreten, muss die Ursache individuell analysiert werden.</p> <p>Bei der girocard ist eine mögliche Ursache, dass das Kartenprodukt für die digitale girocard im IKESA 5506 nicht angelegt ist. Falls immer noch Probleme auftreten, wenden Sie sich an den Kundenservice der Fiducia & GAD IT AG.</p> <p>Bei der Bestellung von Kreditkarten ist es möglich, dass Kreditkarten generell nicht zur Bestellung angezeigt wird. In diesem Fall ist zu prüfen, ob im KKV die Digitalisierung auf nein gesetzt ist. Werden die Karten des Kunden nicht in der Kartenübersicht der zu digitalisierenden Karten angezeigt, handelt es sich möglicherweise um eine BasicCard oder Mastercard Debit. Diese können erst ab dem agree21 Release 19.1 digitalisiert werden. Falls immer noch Probleme auftreten, wenden Sie sich an die Bankenhotline der CardProcess.</p>
4	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>
5	Registrierung / Bestellung	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>
6	Registrierung / Bestellung	Können der VR-BankingApp digitale Karten anderer VR-Banken hinzugefügt werden?	Nein, es können nur digitale Karten für die Erstbankverbindung bestellt werden.
7	Registrierung / Bestellung	Können digitale Karten für mehreren Bankverbindungen in der VR-BankingApp bestellt werden?	Nein, es können nur digitale Karten für die Erstbankverbindung bestellt werden.
8	Registrierung / Bestellung	Warum erscheint die bestellte Karte nur ausgegraut in der VR-BankingApp bzw. dem Schnelleinstieg „Digitale Karten“?	Nach Abschluss des Bestellvorganges steht die digitale Karte in der Regel innerhalb einiger Minuten auf dem Smartphone zur Verfügung. Eine Push-Benachrichtigung der VR-BankingApp informiert darüber.

			<p>In wenigen Fällen und in Abhängigkeit von der individuellen Konfiguration des verwendeten Smartphones (z. B. Energiespareinstellungen) kann es jedoch vorkommen, dass diese Benachrichtigung unterdrückt wird. Es ist daher ratsam, die VR-BankingApp nochmals zu öffnen, sollte die digitale Karte nicht innerhalb von ca. 1 Stunde zur Verfügung gestellt worden sein.</p> <p>In den allermeisten Fällen kann damit die Zustellung der Karte final ausgelöst werden. Erfolgt dies nicht innerhalb von 96 Stunden nach der Kartenbestellung, werden die Übertragungsversuche im Hintergrundsystem aus Sicherheitsgründen eingestellt, die Karten werden in der App im Folgenden ausgegraut dargestellt und können nicht genutzt werden. In diesem Fall ist die erneute Bestellung der Karte durch den Kunden erforderlich, die ausgegraute Karte kann gelöscht werden.</p>
9	Registrierung / Bestellung	Welche Laufzeit haben die digitalen Karten?	<p>Die digitale girocard hat analog zur physischen girocard eine Laufzeit von vier Jahren. Hintergrund ist, dass dann die kryptografischen Schlüssel der Karte ablaufen und die Karte nur als Ganzes erneuert werden kann.</p> <p>Die digitale Mastercard und Visa Karte ist an die Laufzeit der physischen Karte gekoppelt. Erneuerungs- und Ersatzkarten müssen nicht neu digitalisiert werden. Das gilt auch für Ersatzkarten mit neuer Kartenummer (Sperrung). Eine neue Digitalisierung ist nur notwendig, wenn das Smartphone gewechselt wird. ...</p>
10	Registrierung / Bestellung	Wird die digitale girocard nach der vierjährigen Laufzeit in der VR-BankingApp automatisch erneuert oder muss der Kunde dann die girocard in der App neu beantragen?	Es wird angestrebt, dass die digitale girocard nach Erreichen des Laufzeitendes analog zur heutigen Kartenhauptsausstattung automatisch erneuert wird und der Kunde muss hierfür nicht aktiv werden muss.

KATEGORIE BEZAHLEN

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
1	Bezahlen	Wie funktioniert das Bezahlen mit den digitalen Karten?	Informationen finden Sie im BVR-Extranet und im VR-BankenPortal der DZ BANK. Auf Ihrer Homepage wird ein Erklärvideo angeboten.
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. Dabei ist es auch möglich, dass das Bezahlen mit einer kontaktlosen Karte gleichzeitig problemlos funktioniert. 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-Einstellungen aktiviert ist • Entfernen der Handyhülle (z. B. 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 • Entfernung der Induktionsladestation vom Terminal • Überprüfung der Positionierung der NFC-Antenne am Terminal (Modell-abhängig) <p>Falls immer noch Probleme auftreten, wenden Sie sich an den Kundenservice der Fiducia & GAD IT AG.</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	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.
9	Bezahlen	Kann mit den digitalen Karten auch im Internet bezahlt werden?	Die digitalen Karten funktionieren aktuell nur im stationären Handel.

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
10	Bezahlen	Wie funktioniert die ExpressZahlung?	<p>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.</p> <p>Im Menü der VR-BankingApp oder Schnelleinstieg „digitale Karten“ oben rechts befindet sich der Reiter „ExpressZahlung“. Nach Anwahl dieses Menüpunktes, kann die Funktion für eine Karte aktiviert werden.</p>
11	Bezahlen	Muss nach Kartenverlust bzw. Sperre auch eine Ersatzkarte der digitalen Mastercard und Visa Karte (neue Kartennummer), 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 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€ kontaktlos möglich.</p> <p>Im Fall der Sperre einer digitalen girocard muss diese entweder neu bestellt werden (nach Verlust des Smartphones) oder kann durch die Bank entsperrt (bei Verlust der physischen Karten und Sperre aller Karten über die zentrale Sperrhotline 116 116).</p>

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	Sind die digitalen Karten im Onlinebanking sichtbar und können dort konfiguriert werden?	Die digitale girocard wird analog der physischen Karte angezeigt. Über das Onlinebanking kann die digitale girocard auch gesperrt werden. Die digitale Mastercard und Visa Karte sind im Onlinebanking nicht sichtbar. Es werden lediglich die physischen Karten angezeigt. Umsätze der digitalen Mastercard und Visa Karte werden als solche ausgewiesen.
5	Technik	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.
6	Technik	Kann ein Zusatzkarteninhaber eine eigene digitale Mastercard und Visa Karte 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.
7	Technik	Muss die digitale Mastercard und Visa Karte extra für 3D Secure registriert werden?	Die digitale Mastercard und Visa Karte funktionieren aktuell nur im stationären Handel und müssen nicht für 3D Secure registriert werden.
8	Technik	Können die digitalen Karten mit Wallets von Drittanbietern wie AndroidPay und SamsungPay benutzt werden?	Die Nutzung der digitalen Karten in den Apps von Drittanbietern ist aktuell nicht möglich.
9	Technik	Erkennt man die digitale Mastercard und Visa Karte in KKV?	In KKV selber erkennt man die digitale Mastercard und Visa Karte nicht. Es ist lediglich erkennbar, ob die physische Karte digitalisierbar ist und wie häufig sie bereits bestellt wurde.
10	Technik	Sieht man die angelegten Mastercards und Visa Karten je Kunde?	Man kann nur sehen, wie viele Karten bestellt wurden. Dies gibt Aufschluss über die Anzahl der Digitalisierungsvorgänge nicht jedoch über die Anzahl tatsächlich aktiver digitaler Karten.
11	Technik	Sieht man die angelegten digitalen girocards in agree21 je Kunde?	Ja, man sieht die Anzahl der Bestellung digitaler girocards sowie deren Status.

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
12	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 der Händler noch keine kontaktlosen Karten akzeptieren, bietet sich mit den digitalen Karten ein erneuter Vertriebsansatz.</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>
13	Technik	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. Diese müssen ggf. neu gesetzt werden.

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	Kann die Bestellfunktion gesperrt werden, um zu verhindern, dass jemand unberechtigterweise eine Karte bestellt?	Nein, die Bestellfunktion kann nicht gesperrt werden. Für die Bestellung werden jedoch die Zugangsdaten für die VR-BankingApp benötigt.
3	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.
4	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.
5	Sicherheit	Kann man eine Auslandssperre hinterlegen?	Für die digitale Mastercard und Visa Karte 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 sind Auslandssperren aktuell nicht vorgesehen.
6	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.
7	Sicherheit	Kann der Missbrauch für Beträge unter 25€ (in der Regel ohne PIN) reklamiert werden?	Eine Reklamation ist grundsätzlich bei der Bank möglich. Für Mastercard und Visa sogar notwendig, um die Anforderungen von den Kreditkartenorganisationen zu erfüllen und zukünftigen Betrug zu vermeiden.
8	Sicherheit	Warum wird auf dem Smartphone ein Virenschoner benötigt?	s. Nutzungshinweise
9	Sicherheit	Warum soll die BankingApp nur aus den offiziellen App-Stores heruntergeladen werden?	s. Nutzungshinweise
10	Sicherheit	Warum soll das Betriebssystem nicht „manipuliert“ werden (z. B. Rooten)?	s. Nutzungshinweise
11	Sicherheit	Kann das Smartphone bedenkenlos an Dritte weitergegeben werden, wenn die digitale Bezahlungsfunktion aktiviert ist?	s. Nutzungshinweise
12	Sicherheit	Warum sollte der Sperrbildschirm gesichert werden?	s. Nutzungshinweise
13	Sicherheit	Was ist beim Entsperren des Displays und beim Öffnen der BankingApp zu beachten?	s. Nutzungshinweise
14	Sicherheit	Wieso ist es wichtig, dass die Software-Updates des Betriebssystems regelmäßig durchgeführt werden?	s. Nutzungshinweise

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
15	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.
16	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 kann wie gewohnt reklamiert werden.
17	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.
18	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. Der Kunde sollte ggf. darauf hingewiesen werden, dass die Sperre seines Mobilfunkanschlusses (der SIM) separat ggü. dem Mobilfunkbetreiber erfolgen muss.

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.
5	Datenschutz	Wieso ist der Datenschutzbeauftragte der Bank Ansprechpartner für den Kunden und nicht die FiduciaGAD als Herausgeber der BankingApp?	Datenschutzverantwortlicher für die digitalen Karten ist die Bank, da diese die Karten an den Kunden gibt und Vertragspartner des Kunden ist. Dies ist unabhängig davon, dass die Karten in der BankingApp gespeichert werden, für die die FiduciaGAD datenschutzrechtlich verantwortlich zeichnet. Für die digitale Mastercard und Visa Karte ist zusätzlich der Datenschutzbeauftragte der DZ BANK verantwortlich.
6	Datenschutz	Wurde die DSGVO bei den Datenschutzhinweisen berücksichtigt?	Bei den Datenschutzhinweisen wurde die DSGVO berücksichtigt.
7	Datenschutz	Ist eine Datenschutzfolgeabschätzung nach Art. 35 und 36 DSGVO erforderlich?	Eine Datenschutzfolgeabschätzung durch die Bank ist nicht erforderlich.

KATEGORIE FUNKTIONEN / EIGENSCHAFTEN

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
1	Funktionen / Eigenschaften	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.
2	Funktionen / Eigenschaften	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).
3	Funktionen / Eigenschaften	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).
4	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. Bei Austausch, bzw. Erneuerung der physischen Karte wird das Laufzeitende der digitalen Kreditkarte in den Hintergrundsystemen aktualisiert.
5	Funktionen / Eigenschaften	Können die digitalen Karten am Geldautomaten eingesetzt werden?	Nein, im Moment ist das noch nicht möglich.
6	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.
7	Funktionen / Eigenschaften	Wie können die digitalen Karten deaktiviert werden?	Für eine temporäre Deaktivierung kann in den Smartphone Einstellungen die NFC-Schnittstelle ausgeschaltet werden.
8	Funktionen / Eigenschaften	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.
9	Funktionen / Eigenschaften	Entstehen Kosten für die digitalen Karten beim Wechsel meines Smartphones?*	Die Bepreisung gegenüber dem Endkunden ist abhängig vom individuellen Preismodell der Bank. Für die Bank entstehen Kosten für die Digitalisierung der Karten auf dem neuen Device.
10	Funktionen / Eigenschaften	Gibt es eine Begrenzung bei der Anzahl an Transaktionen über die digitale girocard / digitale Mastercard und Visa Karte?	Nein.

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
11	Funktionen / Eigenschaften	Kann die PIN der digitalen girocard geändert werden?	Die PIN Änderung für die digitalen Karten wird derzeit noch nicht unterstützt.
12	Funktionen / Eigenschaften	Kann die PIN der digitalen Mastercard und Visa Karte geändert werden?	Bei der 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.
13	Funktionen / Eigenschaften	Kann die PIN für die digitale girocard frei gewählt werden?	Bei der Bestellung der digitalen girocard 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 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.
2	Leistungen / Service	Ist es möglich die digitale Karte mit eigenem Bankeindruck in der App anzuzeigen?	Der eigene Bankeindruck wird in der VR-BankingApp für die digitale Karten angezeigt.
3	Leistungen / Service	Gibt es zusätzliche Versicherungsleistungen für die digitale Mastercard und Visa Karte?	Nein, es gelten die Versicherungsleistungen der physischen Mastercard und Visa Karte.
4	Leistungen / Service	Ist ein individuelles Bild / ein Sonderdesign auch für die digitalen Karten verfügbar?	Das individuelle Design der physischen Karten kann voraussichtlich aktuell noch nicht für die digitale Mastercard und Visa Karten in der VR-BankingApp angezeigt werden.

KATEGORIE PRODUKTINFORMATIONEN

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
1	Produktinformation	Gibt es eine eigene Produktnummer in KKV für die digitale Mastercard und Visa Karte?	Nein, da die digitale Mastercard und Visa Karte nur ein Abbild der physischen Karten sind, werden sie nicht unter einer eigenen Produktnummer in KKV geführt.
2	Produktinformation	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.
3	Produktinformation	Muss die Bank die digitale Mastercard / Visa Karte / digitale girocard anbieten oder kann die Teilnahme an der Ausgabe des Produktes abgelehnt werden?	Ob Sie als Bank die digitalen Karten anbieten, kann über IKESA AWC 5213 gesteuert werden. Alle oder einzelne Produkte auf BIN-10 Ebene können ab Mitte Juli mit einem Formular auf der Homepage der CardProcess angemeldet werden.
4	Produktinformation	Muss die Bank alle Kreditkartenprodukte als digitale Karte anbieten oder kann die Digitalisierungsteilnahme auf Produktebene festgelegt werden?	Stand heute sieht die Strategie der DZ BANK die Möglichkeit der Ausgabe von digitalen Kreditkarten für alle Privatkarten und alle Banken vor. Dies wird auf BIN 10 Ebene in KKV mit dem Kennzeichen Digitalisierung 'j' gesteuert. Vorerst müssen auch die Debitvarianten noch ausgeschlossen werden (BasicCard und DirectCard).
5	Produktinformation	Wie wird das Produkt digitale Karten für die Bank konfiguriert?	Die Anleitung zur Konfiguration ist den Anlagen zum OMB Upgrade 4.18 und dem Bankarbeitsplatz Upgrade 5.18 zu entnehmen.
6	Produktinformation	Wann wird die digitale Mastercard und Visa Karte auch für Firmenkarten angeboten?	Vorerst wird die digitale Mastercard und Visa Karte nur für Privatkarten angeboten.

KATEGORIE KOSTEN

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
1	Kosten	Welche Kosten entstehen Karteninhabern durch digitale Karten?	Die Kosten können dem Preis- und Leistungsverzeichnis entnommen werden. Kosten für die digitale girocard werden in der VR-BankingApp in den Kartendetails angezeigt.
2	Kosten	Welche Kosten entstehen Händlern durch die Akzeptanz digitaler Karten?	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. Kosten können jedoch durch die interne Schulung des Personals und ggf. Bewerbung des mobilen Bezahlers entstehen.

KATEGORIE LÖSCHEN / DEAKTIVIEREN

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
1	Löschen / Deaktivieren	Die VR-BankingApp wurde versehentlich gelöscht. Was muss getan werden, um die digitalen Karten wieder zu erhalten?	<p>Nach der Neuinstallation der VR-BankingApp und der Schnelleinstieg „digitale Karten“ müssen die digitalen Karten über das Menü "Digitale Karten" erneut bestellt werden.</p> <p>Die Bepreisung gegenüber dem Endkunden ist abhängig vom individuellen Preismodell der Bank. Kosten für die Digitalisierung der Karten auf dem neuen Device entstehen.</p>
	Löschen / Deaktivieren	Wie kann die digitale Karte gelöscht bzw. gekündigt werden?	Die digitalen Karten können derzeit in der VR-BankingApp noch 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.
3	Löschen / Deaktivieren	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.