

## FAQ DIGITALE KARTEN ZIELGRUPPE ENDKUNDEN

### 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-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>
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 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>
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 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€ kontaktlos möglich.</p>

**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?	Wenn Probleme bei der Installation der digitalen Karten auftreten, hilft Ihnen Ihr Bankberater als Ansprechpartner weiter.
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.
3	Registrierung / Bestellung	Warum kann eine Karte nicht bestellt werden?	Wenn Probleme bei der Bestellung der digitalen Karten auftreten, hilft Ihnen Ihr Bankberater als Ansprechpartner weiter.
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.

**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 mobilen 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.
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.
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.

**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 ich die digitale Mastercard und Visa Karte extra für 3D Secure registrieren?	Die digitale Mastercard und Visa Karte funktionieren aktuell nur im stationären Handel und müssen nicht für 3D Secure registriert werden.
8	Technik	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.
9	Technik	Welche technischen Voraussetzungen müssen für das mobile Bezahlen erfüllt sein?	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.  Einzelne Android-Smartphones sind trotz Erfüllen der technischen Voraussetzungen nicht für das mobile Bezahlen geeignet.
10	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. Ggf. müssen Sie diese neu setzen.

**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

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
14	Sicherheit	Wieso ist es wichtig, dass die Software-Updates des Betriebssystems regelmäßig durchgeführt werden?	s. Nutzungshinweise
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 können Sie wie gewohnt bei der Bank reklamieren.
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. 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 Ihrer 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 Ihrer 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 Ihrer Bank oder den Datenschutzhinweisen in der VR-BankingApp entnommen werden.

**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.
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 Kartennummer der Mastercard und Visa Karte auf dem Beleg / der Umsatzaufstellung von der Kartennummer der physischen Karte ab?	Für das Bezahlen mit der digitalen Mastercard und Visa Karte 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.
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	Gibt es eine Begrenzung bei der Anzahl an Transaktionen über die digitale girocard / digitale Mastercard und Visa Karte?	Nein.
10	Funktionen / Eigenschaften	Kann die PIN der digitalen girocard geändert werden?	Die PIN Änderung für die digitalen Karten wird derzeit noch nicht unterstützt.
11	Funktionen / Eigenschaften	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.

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
<b>12</b>	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.

## 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	Gibt es zusätzliche Versicherungsleistungen für die digitale Mastercard und Visa Karte?	Nein, es gelten die Versicherungsleistungen der physischen Mastercard und Visa Karte.
3	Leistungen / Service	Ist ein individuelles Bild / ein Sonderdesign auch für die digitalen Karten verfügbar?	Das individuelle Design der physischen Karten kann aktuell noch nicht für die digitale Mastercard und Visa Karten in der VR-BankingApp angezeigt werden.

## KATEGORIE PRODUKTINFORMATIONEN

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
1	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.

Stand: 31.05.2018

## KATEGORIE KOSTEN

Nr.	Kategorie	Frage	Antwort
1	Kosten	Welche Kosten entstehen 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.

**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?	Nach der Neuinstallation der VR-BankingApp und des Schnelleinstiegs „digitale Karten“ müssen die digitalen Karten über das Menü "Digitale Karten" erneut bestellt werden.
2	Löschen / Deaktivieren	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.
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.