

FAQ's zum Thema VR-SecureGo

Nutzung mehrerer TAN-Verfahren	<ul style="list-style-type: none"> • SecureGo kann parallel zu smartTAN plus genutzt werden • eine parallele Nutzung zu mobileTAN ist nicht möglich • nach Aktivierung von SecureGo wird mobileTAN automatisch deaktiviert • SecureGo kann nicht auf mehreren Geräten genutzt werden 				
Sperre Anmeldekenntwort	<ul style="list-style-type: none"> • SecureGo wird nach der fünften Falscheingabe des Kennworts auf die Grundeinstellungen zurückgesetzt • Neuinstallation inkl. Registrierung der App 				
TAN-Verfahren und PIN gesperrt oder bei Erst-PIN-Änderung: SecureGo wurde mal freigeschaltet aber funktioniert nicht mehr	<ol style="list-style-type: none"> 1. Möglichkeit: neuen VR-NetKey ausstellen (Kunde muss hier die App neu installieren) 2. Möglichkeit: smartTAN zuordnen und PIN in Filiale entsperren; nach Entsperrung SecureGo neu installieren <p><i>Hinweis: für die Zuordnung von smartTAN muss SecureGo vorher abgemeldet werden!</i></p>				
Erst-PIN-Änderung über ein Smartphone	<ul style="list-style-type: none"> • die PIN-Änderung ist erst möglich, wenn SecureGo freigeschaltet ist • grundsätzlich ist die Erstanmeldung im Onlinebanking über die App „VR-Banking“ möglich, es wird aber empfohlen dies über die Homepage an einem normalen PC zu tun • man wird direkt nach der Anmeldung in der VR-Banking App zu dem Bereich weitergeleitet, in dem die Erst-PIN geändert werden muss 				
Trotz Neuinstallation der App erscheint ein Fehler oder die App möchte weiterhin ein Anmeldekenntwort	<p><u>Lösung für Android-Geräte:</u> In den Einstellungen des Handys in „Apps“ unsere SecureGo-App auswählen, dann auf „Speicher“ gehen und „Daten löschen“. Anschließend die App neu installieren</p> <p><u>Lösung für iOS-Geräte (iPhone, iPad usw.):</u> Die App muss deinstalliert werden, dann das Handy neu starten und erst dann die App neu installieren.</p>				
Status in agreeBAP	<ul style="list-style-type: none"> • bei dem App-Status bitte immer auf das Datum hinter der App achten • es ist nur der Status relevant, bei dem der neueste Eintrag steht • bei mehreren Registrierungen am gleichen Tag bitte immer auf die App-ID achten 				
„App ist gesperrt“	• App wurde von Bank oder Kunde gesperrt				
„App ist aktiv“	Die App ist grundsätzlich noch nutzbar. Status kann überprüft werden, indem der Kunde die App öffnet: <ul style="list-style-type: none"> • zeigt die App an „es liegt aktuell keine TAN vor“ ist das Verfahren freigeschaltet • will die App eine Neuankmeldung oder zeigt einen Fehler (Fehlercode siehe unten) an, dann ist eine Neuregistrierung notwendig 				
„Warte auf Freischaltung“	• Code wurde erfolgreich bestellt und per Post verschickt				
Fristen	<ul style="list-style-type: none"> • nach „App registrieren“ muss der Freischaltcode innerhalb von 40 Tagen mit der App abgescannt oder manuell eingegeben werden • sollte die Frist nicht eingehalten werden, muss die Registrierung erneut erfolgen z.B. durch Neuinstallation der App 				
Wechsel des Smartphones/Neuinstallation SecureGo	• sollte der Kunde die App deinstalliert haben oder möchte er das Verfahren auf einem neuen Handy anmelden, dann ist eine Neuregistrierung des Verfahrens notwendig				
Sperrung/Entsperrung durch Bank	<ul style="list-style-type: none"> • für eine vorübergehende Sperrung (z.B. auf Kundenwunsch) kann man das Verfahren seitens der Bank sperren • dazu in die Funktion „Kunden-App bearbeiten“ gehen und die Sperre setzen oder das Verfahren wieder entsperren 				
Sperre TAN-Verfahren durch 3-malige Eingabe einer falschen TAN	<ul style="list-style-type: none"> • es wird automatisch ein neuer Freischaltcode per Post versendet (Eingabe erfolgt im Bereich „Service“ über die Homepage) • alternativ kann der Entsperrcode auch vom Kunden am Schalter angefordert werden; diesen kann man in den SB-Kartenvertragsdaten im Reiter SecureGo ausdrucken 				
Abmeldung SecureGo	<ul style="list-style-type: none"> • möchte der Kunde SecureGo nicht weiter nutzen, kann er über die Anmeldung im Onlinebanking auf unserer Internetseite das Verfahren sperren (siehe „Service → TAN-Verwaltung → SecureGo-Service“) • das Verfahren darf nur abgemeldet werden, wenn ein anderes TAN-Verfahren zugeschlüsselt werden soll bzw. smartTAN plau als Alternative vorliegt • alternativ können wir das Verfahren für den Kunden „abmelden“ (Funktion in SB-Kartenvertragsdaten); anschließend ändert sich der Status auf „App ist inaktiv“ 				
App-Nutzung für mehrere VR-NetKeys	<ul style="list-style-type: none"> • es ist möglich mehrere VR-NetKeys in der App zu hinterlegen (Einstellungen → Bankverbindung hinzufügen) • in der Anzeige in der App kann man zwischen den VR-NetKeys wählen • es gibt aber nur ein Kennwort für die App – daher kann man ggf. auch TAN's sehen, die ein anderer NetKey-Inhaber erzeugt hat 				
App wird nicht im Play Store/App Store angezeigt	<ul style="list-style-type: none"> • das Betriebssystem des Handys ist veraltet • Voraussetzung: Android-Version >5 oder iOS-Version >11 				
Fehlercodes	<table border="1"> <tr> <td>202</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Fehler bei der Datenübertragung • hier ist die Internetverbindung zu prüfen und das ggf. muss das Handy neu gestartet werden </td> </tr> <tr> <td>300</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Fehler bei der Datenverschlüsselung </td> </tr> </table>	202	<ul style="list-style-type: none"> • Fehler bei der Datenübertragung • hier ist die Internetverbindung zu prüfen und das ggf. muss das Handy neu gestartet werden 	300	<ul style="list-style-type: none"> • Fehler bei der Datenverschlüsselung
202	<ul style="list-style-type: none"> • Fehler bei der Datenübertragung • hier ist die Internetverbindung zu prüfen und das ggf. muss das Handy neu gestartet werden 				
300	<ul style="list-style-type: none"> • Fehler bei der Datenverschlüsselung 				

301	<ul style="list-style-type: none"> • ein unzulässiger Parameter wurde an den Client übergeben oder das Betriebssystem des Handys wird nicht mehr unterstützt • Android-Version >5 oder iOS-Version >11 → SecureGo ist auf diesem Smartphone nicht mehr möglich (Wechsel auf smartTAN)
302	<ul style="list-style-type: none"> • der Client konnte keine nicht verwendete AppID finden
303	<ul style="list-style-type: none"> • Benutzerkennwort falsch → wenn das Kennwort nicht bekannt ist, muss die App neu installiert werden
304	<ul style="list-style-type: none"> • der Client hat beim Speichern/Abrufen von Daten den Fehler festgestellt • Android-Version >5 oder iOS-Version >11 → SecureGo ist auf diesem Smartphone nicht mehr möglich (Wechsel auf smartTAN)
305	<ul style="list-style-type: none"> • Speicherfehler
306	<ul style="list-style-type: none"> • der Client hat die Service-URL nicht initialisiert
307	<ul style="list-style-type: none"> • das für die Aktivierung/Transaktion verwendete Geräte-Token ist ungültig
308	<ul style="list-style-type: none"> • der Serverschlüssel des sicheren Speichers wurde nicht im Cache gefunden
309	<ul style="list-style-type: none"> • auf dem Client ist ein interner Fehler aufgetreten
400	<ul style="list-style-type: none"> • Verbindungsfehler • gute WLAN/Internetverbindung? Aktuelle Version der SecureGo-App installiert?
401	<ul style="list-style-type: none"> • Zertifikatsfehler • die neueste App-Version muss installiert werden
402	<ul style="list-style-type: none"> • ungültige Antwort vom Server → Internetverbindung überprüfen • wenn kein Verbindungsfehler: App muss zurückgesetzt werden (im Menü in der App auf „Einstellungen → App zurücksetzen“) → anschließend erfolgt die Neuanmeldung analog eines Gerätewechsels • Fehler bleibt bestehen – für Android-Geräte: „Einstellungen > Apps > VR-SecureGo“ öffnen und „Speicher > Cache > Daten löschen und Cache leeren“ auswählen
404	<ul style="list-style-type: none"> • der Server kann nicht innerhalb einer festgelegten Zeit erreicht werden → Verbindungsfehler (siehe Code 400)
501	<ul style="list-style-type: none"> • die Registrierung wurde noch nicht komplett abgeschlossen → bitte erneut registrieren
731	<ol style="list-style-type: none"> 1. Möglichkeit: der Freischaltcode ist nicht mehr gültig → die VR-SecureGo-App muss neu registriert werden 2. Möglichkeit: möglicherweise ist mobileTAN noch aktiv bzw. ein anderes TAN-Verfahren gesperrt? MobileTAN bitte abmelden bzw. TAN-Verfahren entsperren