

Häufig gestellte Fragen und Antworten zum SecureGo-Verfahren

Mögliche Fehlercodes:

| Code | Beschreibung |
|------|--|
| 400 | Verbindungsfehler. Bitte stellen Sie sicher, dass immer eine gute Mobilfunkverbindung (3G/LTE, mind. UMTS) oder ein vertrauenswürdiger WLAN-Zugang vorliegt und die aktuelle Version der VR-SecureGo-App installiert ist. |
| 401 | Zertifikatsfehler. Bitte installieren Sie die neueste App-Version |
| 402 | Ungültige Antwort vom Server. Verbindungsfehler – siehe Code 400 |
| 404 | Der Server kann nicht innerhalb einer festgelegten Zeit erreicht werden, beispielsweise weil der Server nicht erreichbar ist oder weil es ein Problem mit der Internetverbindung gibt – siehe Code 400. |
| 501 | Ihre Registrierung wurde noch nicht komplett abgeschlossen. Bitte registrieren Sie sich erneut. |
| 731 | Der Freischaltcode ist nicht mehr gültig. Die VR-SecureGo-App muss neu registriert werden. Oder das TAN-Verfahren ist gesperrt. |

Was kann der Anwender tun, wenn sich bei der Erst-PIN-Änderung das SecureGo-Verfahren wegen TAN-Falscheingabe gesperrt hat?

In diesem Fall ist durch die Bank ein neuer VR-NetKey anzulegen. Der Anwender muss dann auf seinem Gerät die App löschen, neu installieren und neu registrieren.

Was kann ich tun, wenn ich das Anmeldekennwort für die VR-SecureGo-App vergessen habe?

Nach der fünften Falscheingabe des Passwortes wird die App auf die Grundeinstellungen zurückgesetzt. Als Alternative können Sie die App löschen und neu installieren. In beiden Fällen ist anschließend ein neues Registrieren notwendig.

Ist eine Änderung der Erst-PIN auch über mein Smartphone möglich?

Ja, mit der VR-BankingApp können Sie eine Erst-PIN-Änderung durchführen. Sie werden direkt nach der Anmeldung in der VR-BankingApp zu dem Bereich weitergeleitet, in dem Sie die Erst-PIN ändern müssen. Bitte beachten Sie, dass die PIN-Änderung erst möglich ist, wenn die VR-SecureGo-App freigeschaltet ist.

Ich habe dreimal eine falsche TAN eingegeben. Wie kann ich SecureGo wieder entsperren?

Bei Sperrung wegen TAN-Falscheingabe wird automatisch ein Entsperrcode erstellt und per Post versandt. Sobald der Anwender den Entsperrcode erhalten hat, meldet er sich in eBanking an, wechselt dort in die TAN-Verwaltung, wählt bei seiner gesperrten App den Button "entsperren". Durch die folgende Eingabe des richtigen Entsperrcodes wird die Entsperrung von SecureGo vorgenommen.

Mein bestellter Freischaltcode ist noch nicht bei mir angekommen. Was kann ich tun?

Die VR-SecureGo App muss installiert sein. Danach ist vom Kunden eine Freischaltung im eBanking erforderlich. Erst danach wird der Freischaltcode erzeugt. Sofern der Kunde den Freischaltcode nicht bestellt, wird die Registrierung nach 7 Tagen gelöscht. Sobald die Freischaltcode-Bestellung über das Online-Banking („Banking → Service → TAN-Verwaltung“) angestoßen wurde, wird der Code erzeugt und in den Postversand gegeben. Auf die Postlaufzeit haben wir leider keinen Einfluss.

Weshalb ist eine Bestellung des Freischaltcodes über das eBanking notwendig?

Um ein hohes Sicherheitsniveau zu erreichen, arbeiten wir unter anderem mit einer sogenannten Gerätebindung. Hierfür ist eine vorgelagerte Registrierung erforderlich. Im Rahmen der Freischaltcode-Bestellung bestätigen Sie die Registrierung Ihres Gerätes.

Wie viele Fehlversuche sind bei der Eingabe des Anmeldekennworts möglich?

Es sind maximal fünf Fehlversuche möglich. Nach der fünften Falscheingabe wird die App zurückgesetzt und eine Neuregistrierung ist erforderlich.

Wofür wird eine Push-Nachricht erzeugt?

Eine Push-Nachricht wird erzeugt, um den Anwender darüber zu informieren, dass nun für seinen Geschäftsvorfall die TAN zum Abruf bereit steht. Durch Antippen der Push-Nachricht kann die VR-SecureGo-App auch einfach geöffnet werden.

Warum steht die TAN nicht in der Push-Nachricht?

Die Push-Nachricht wird unverschlüsselt übertragen. Zudem wird die Push-Nachricht, je nach Einstellung Ihres Gerätes, direkt in der Vorschau angezeigt. Die TAN wird aus diesen Gründen ausschließlich direkt in der speziell gesicherten VR-SecureGo-App angezeigt. Dabei erfolgt die Übertragung der TAN von unserem Rechenzentrum an Ihr Smartphone/Tablet verschlüsselt.

Wie kann ich einen VR-NetKey aus der VR-SecureGo-App löschen?

Nicht mehr benötigte VR-NetKeys werden nach Abmeldung des Verfahrens als deaktiviert angezeigt. Wir arbeiten an einer weiteren Optimierung, dass in einer der nächsten Versionen die Löschung eines nicht mehr verwendeten VR-NetKey direkt in der App möglich ist.

Was kostet mich die VR-SecureGo-App?

Die erste Registrierung der VR-SecureGo-App ist kostenfrei. Bei Folgefreischaltungen berechnen wir Kosten in Höhe von 3,00 Euro. Jede empfangene SecureGo-TAN auf ihr mobiles Endgerät kostet 0,06 Euro. Die Kosten werden Ihnen bei der selbständigen Freischaltung über das Online-Banking nochmals dargestellt.

Gibt es geographische Einschränkungen für die Nutzung der VR-SecureGo-App?

VR-SecureGo kann weltweit genutzt werden. Es ist lediglich eine Internetverbindung Ihres Smartphones/Tablets erforderlich.

Kann ich die VR-SecureGo-App nur über das Mobilfunknetz nutzen?

Für die Nutzung der VR-SecureGo-App ist lediglich eine Internetverbindung erforderlich. Ob diese über das Mobilfunknetz oder über WLAN zustande kommt, ist dabei unerheblich.

Kann ich die VR-SecureGo-App auch mit einem Mobilfunkvertrag eines ausländischen Providers nutzen?

Ja, das ist möglich. Zum Abruf der TAN ist nur eine bestehende Internetverbindung notwendig. Diese kann über das Mobilfunknetz oder über WLAN zustande kommen.

Kann ich mobileTAN und SecureGo parallel nutzen?

Bei Freischaltung der VR-SecureGo-App wird mobileTAN automatisch abgemeldet.

Was ist zu tun, wenn ich die Meldung erhalte, dass auf meinem Smartphone ein Rooting oder Jailbreak vorhanden ist?

Da die Sicherheitsmaßnahmen Ihres Smartphones außer Kraft gesetzt sind, kann die TAN-App VR-SecureGo aus Sicherheitsgründen nicht mehr genutzt werden. VR-SecureGo wird in diesem Fall auf Ihrem Smartphone nicht mehr unterstützt. Die Nutzung der VR-SecureGo-App ist erst wieder möglich, sobald Sie den Jailbreak bzw. das Rooting rückgängig gemacht haben.

Warum kann ich auf einem "Jailbreakten" Smartphone kein VR-SecureGo installieren?

Die VR-SecureGo-App prüft beim Start, ob ein Rooting bzw. Jailbreak vorliegt. Die App wird direkt beendet, da in einem solchen Fall ein erhöhtes Risiko gegeben ist, nachdem bestimmte Sicherheitsmechanismen Ihres Gerätes außer Kraft gesetzt oder beeinträchtigt wurden.

Mein Smartphone ist defekt, was muss ich tun, um die VR-SecureGo-App wieder nutzen zu können?

Sofern Sie im Besitz eines weiteren oder neuen Gerätes sind, können Sie einen sogenannten Gerätewechsel durchführen. Hierzu installieren Sie auf dem neuen Gerät bitte zuerst die VR-SecureGo-App und führen den gewohnten Registrierungsprozess durch. Im Anschluss loggen Sie sich bitte in Ihr eBanking ein und bestellen einen Freischaltcode. Vom System wird automatisch erkannt, dass es sich um einen Gerätewechsel handelt. Gegebenenfalls ist noch eine Freigabe der Freischaltcode-Bestellung durch Ihre Bank erforderlich.

Kann ich VR-SecureGo auch auf dem iPad/Tablet nutzen?

Das ist möglich. Bitte ändern Sie dafür die Einstellungen im iTunes-Store von "nur iPad" auf "nur iPhone". Wir arbeiten für die zukünftigen Versionen an einer für das Tablet optimierten Darstellung.

Für welche Betriebssysteme kann ich die TAN-App VR-SecureGo nutzen?

Sie können die VR-SecureGo-App mit den Betriebssystemen iOS ab Version 7 oder Android ab Version 4.0 nutzen.

Ich habe den Jailbreak von meinem Smartphone entfernt, VR-SecureGo kann aber immer noch nicht genutzt werden.

Wenn "nur" versucht wurde, durch Installation/Update eines neueren sauberen iOS den Jailbreak weg zu bekommen, genügt dies nicht. Der ursprüngliche Jailbreak funktioniert zwar dann nicht mehr, ist aber immer noch auf dem Gerät.

Diese Reste bekommt man nur weg, wenn mittels iTunes das iOS vollständig zurückgesetzt und wirklich NEU installiert wird.

Wieso gibt es die VR-SecureGo-App nicht auch für Windows Phone?

Eine Umsetzung ist derzeit nicht geplant.

Ich habe bei meinem iPhone das Backup eingespielt. Warum ist die VR-SecureGo-App nicht vorhanden?

Bei der Datensicherung wird die VR-SecureGo-App nicht mitgesichert. Bitte laden Sie sich die App erneut auf das Smartphone und starten Sie den Registrierungsprozess in der App. Zum Abschluss loggen Sie sich in das eBanking Ihrer Bank ein. Im Menüpunkt "Banking Service > TAN-Verwaltung" können Sie über die Funktion "Gerätewechsel" die App freischalten.

Ist bei einem SIM-Kartenwechsel ein Gerätewechsel notwendig?

Die SIM-Karte ist für SecureGo unwichtig. Nur bei einem Handywechsel muss wegen der Gerätebindung ein Gerätewechsel vorgenommen werden. SecureGo arbeitet über eine Internetverbindung oder WLAN.

Ich habe mehrere VR-NetKeys. Kann ich die VR-SecureGo-App mehrfach installieren?

Eine mehrfache Installation der VR-SecureGo-App ist nicht erforderlich, da Sie innerhalb dieser App auch weitere VR-NetKeys registrieren können.