

Fehlermeldungen der VR-SecureGo App

Fehlercodes	Beschreibung	Lösung
Code 202	Fehler bei der Datenübertragung: Diese Meldung wird ausgegeben, wenn es Einschränkungen in der Mobilfunkverbindung gibt. Die Datenübertragung dauert zu lange.	Bitte stellen Sie sicher, dass immer eine gute Mobilfunkverbindung (3G/LTE, mind. UMTS) oder ein vertrauenswürdiger WLAN-Zugang vorliegt. Handy wenn nötig ausschalten und neu ins Netz einbuchen.
Code 300	Fehler bei der Datenverschlüsselung	Schließen Sie die App vollständig und versuchen Sie Ihren Vorgang erneut. Tritt der Fehler weiterhin auf, reinstallieren Sie bitte die App. Besitzer von Android-Geräten beachten bitte den Hinweis unter dieser Tabelle!
Code 301	Ein unzulässiger Parameter wurde an den Client übergeben. Mögliche Ursache: Das Betriebssystem des Smartphones wird nicht mehr unterstützt.	Prüfen Sie die Version des Betriebssystems auf dem Smartphone. Bei Android ist derzeit mind. Version 5.0 notwendig, bei iOS Version 11. Für ältere Systeme wird die App nicht mehr angeboten. Schließen Sie die App vollständig und versuchen Sie Ihren Vorgang zu einem späteren Zeitpunkt erneut. Tritt der Fehler weiterhin auf, reinstallieren Sie bitte die App. Besitzer von Android-Geräten beachten bitte den Hinweis unter dieser Tabelle!
Code 303	Benutzerkennwort falsch	Siehe Code 300
Code 304	Der Client hat beim Speichern/Abrufen von Daten einen Fehler festgestellt.	Siehe Code 300
Code 305	Speicherfehler	Siehe Code 300
Code 306	Der Client hat die Service-URL nicht initialisiert.	Siehe Code 300
Code 307	Das für die Aktivierung/Transaktion verwendete Geräte-Token ist ungültig.	Siehe Code 300
Code 308	Der Serverschlüssel des sicheren Speichers wurde nicht im Cache gefunden.	Siehe Code 300
Code 309	Auf dem Client ist ein interner Fehler aufgetreten.	Siehe Code 300
Code 400	Verbindungsfehler	Bitte stellen Sie sicher, dass immer eine gute Mobilfunkverbindung (3G/LTE, mind. UMTS) oder eine vertrauenswürdiger WLAN-Zugang vorliegt und die aktuelle Version der SecureGo App installiert ist.
Code 401	Zertifikatsfehler	Bitte installieren Sie die neuste App-Version bzw. führen Sie ein Update der App über den Play-/App-Store durch.

Code 402	Ungültige Antwort vom Server. Verbindungsfehler	Siehe Code 400 oder - Melden Sie sich in der SecureGo-App an und klicken Sie danach auf die drei Striche/Punkte. Anschließend muss in den "Einstellungen" die Option "App zurücksetzen" ausgewählt werden. Durch diese Aktion wird die App auf "Werkseinstellung" zurückgesetzt. - Anschließend müssen Sie sich neu registrieren. Falls der Fehler anschließend immer noch auftritt und Sie ein Android-Gerät besitzen, führen Sie bitte die Schritte aus dem Hinweis unter dieser Tabelle aus.
Code 404	Der Server kann innerhalb der festgelegten Zeit nicht erreicht werden, beispielsweise weil der Server nicht erreichbar ist oder weil es ein Problem mit der Internetverbindung gibt.	Bitte stellen Sie sicher, dass immer eine gute Mobilfunkverbindung (3G/LTE, mind.UMTS) oder eine vertrauenswürdiger WLAN-Zugang vorliegt und die aktuelle Version der SecureGo App installiert ist.
Code 501	Ihre Registrierung wurde noch nicht komplett abgeschlossen.	Bitte registrieren Sie sich erneut, ggf. ist hierzu eine Neuinstallation der App notwendig. Besitzer von Android-Geräten beachten bitte den Hinweis unter dieser Tabelle!
Code 604	Wenn unmittelbar nach der Freischaltung der App die TAN angefordert wird, kann es zu diesem Fehler kommen.	Es kann passieren, dass die Daten noch nicht aktualisiert sind. Bitte nochmals versuchen, der Fehler sollte dann nicht mehr auftreten.
Code 731	Der Freischaltcode ist nicht mehr gültig	Die VR-SecureGo App muss neu registriert werden, oder das TAN-Verfahren ist gesperrt. Bitte wenden Sie sich telefonisch an uns. (Nur für Kunden der Volksbank Kempen-Grefrath eG)

Hinweis für Besitzer von Android-Geräten

Falls Sie ein Android-Gerät (Samsung, Huawei etc.) besitzen und Sie laut Lösung eine Reinstallation durchführen müssen, beachten Sie bitte folgende Schritte:

Öffnen Sie bitte zuerst Ihre Geräteeinstellungen über „Einstellungen > Apps/Anwendungen > VR-SecureGo“ und wählen Sie „Speicher > (Cache >) Daten löschen und Cache leeren“ aus und installieren Sie erst dann die App.