

Online-Hilfe

Inhaltsverzeichnis



Mit einem Klick
zur Lösung

1. OnlineBanking

- a. Einrichtung OnlineBanking
- b. Zugang ist wegen Falscheingabe der PIN gesperrt
- c. PIN vergessen
- d. Aufforderung zur TAN-Eingabe bei jedem Login

2. VR Banking App

- a. Die VR Banking App lässt sich nicht installieren
- b. App-Passwort vergessen
- c. Anmeldung in der App funktioniert nicht mehr

3. VR SecureGo plus

- a. Unterscheidung zwischen Aktivierungs-, Freigabe- und Entsperrcode
- b. VR SecureGo plus ist durch falsche TAN-Eingabe gesperrt
- c. Gerät ist durch falsche Eingabe des Freigabecodes gesperrt
- d. Freigabecode vergessen
- e. VR SecureGo plus stürzt ab oder schließt sich ständig

Online-Hilfe

OnlineBanking

a. Einrichtung OnlineBanking

Mit dieser Schritt-für-Schritt-Anleitung können Sie ganz einfach Ihr Konto für das OnlineBanking freischalten:

1. Beantragen Sie auf unserer [Homepage](#) die Zugangsdaten. In wenigen Tagen erhalten Sie den **VR NetKey** und die **PIN** per Post. Zusätzlich schicken wir Ihnen einen **Aktivierungscode** für die **TAN-App VR SecureGo plus** zu.
2. Sobald Ihnen der **VR NetKey**, die **PIN** und der **Aktivierungscode** vorliegen, laden Sie sich aus dem Playstore bzw. App-Store die **TAN-App VR SecureGo plus** auf Ihr Smartphone (siehe QR-Code rechts).
3. Öffnen Sie die **VR SecureGo plus App** und klicken auf „Einrichten“.
4. Legen Sie Ihren Freigabe-Code fest. Diesen benötigen Sie später, um Online-Aufträge freizugeben. Sie können zusätzlich auch biometrische Merkmale hinterlegen, um FingerPrint oder Face-ID für Freigaben zu nutzen.
5. Um die Bankverbindung in **VR SecureGo plus** zu hinterlegen, klicken Sie auf „Bankverbindung für OnlineBanking freischalten“. Scannen Sie dann den per Post erhaltenen Aktivierungscode ein, oder tippen ihn ab.
6. Wenn dieser Schritt erfolgreich abgeschlossen ist, rufen Sie das [OnlineBanking der Gestalterbank](#) auf. Alternativ laden Sie die **VR Banking App** aus dem Playstore bzw. App-Store auf Ihr Smartphone und öffnen diese (siehe QR Code rechts).
7. Melden Sie sich mit Ihrem **VR NetKey** und **PIN** im **OnlineBanking** oder der **VR Banking App** an.
8. Sie werden aufgefordert, eine neue PIN zu vergeben. Wir empfehlen die Eingabe einer rein numerischen PIN. Mit dieser können Sie sich auch in unserem KundenCenter telefonisch legitimieren.
9. Um die PIN-Änderung freizugeben, öffnen Sie die **VR SecureGo plus App** und bestätigen mit „Freigeben“.



*Zurück zum
Inhaltsverzeichnis*

Download
VR SecureGo plus



Download
VR Banking App






*Zurück zum
Inhaltsverzeichnis*

Online-Hilfe

OnlineBanking

b. Zugang ist wegen Falscheingabe der PIN gesperrt

Nach dreimaliger Falscheingabe der PIN ist Ihr Onlinezugang gesperrt. Sie haben maximal fünf weitere Versuche, um den Zugang durch Eingabe der richtigen PIN in Verbindung mit einer TAN zu entsperren. Ab der neunten Falscheingabe ist der Zugang jedoch endgültig gesperrt. Sie erhalten dann automatisch eine neue PIN von uns postalisch zugestellt.

c. PIN vergessen

Sollten Sie Ihre PIN nicht mehr wissen, geben Sie bitte Ihren VR-NetKey oder Alias in der Anmeldemaske ein und geben neun Mal hintereinander eine beliebige PIN ein. Durch die Falscheingabe der PIN wird Ihr Onlinezugang gesperrt und Sie erhalten automatisch eine neue PIN per Post.

d. Aufforderung zur TAN-Eingabe nach jedem Login

Aus Sicherheitsgründen ist bei jeder Anmeldung an einem neuen Browser zusätzlich zur PIN die Eingabe einer TAN notwendig. Generell gilt, dass es nur zu einer zusätzlichen TAN-Aufforderung kommt, wenn das (Wiedererkennungs-) Cookie nicht oder nicht mehr vorhanden ist. Stimmen Sie „Ja, diesem Browser vertrauen“ zu, und werden dennoch immer wieder zur Eingabe einer TAN aufgefordert, kann das unterschiedliche Gründe haben:

- In den Browsereinstellungen ist die Löschung von Cookies nach dem Schließen des Browsers hinterlegt.
- Sie nutzen den Inkognito-Modus des Browsers. Dieser speichert Cookies nicht sauber ab.
- Auf dem Rechner installierte Programme wie CC-Cleaner oder Internet Security verhindern eine Cookie-Speicherung oder löschen hinterlegte Cookies.

Online-Hilfe

VR Banking App

a. Die VR Banking App lässt sich nicht installieren

Auf Android-Smartphones muss als Betriebssystem mindestens die Android Version 8, auf Apple-Geräten iOS-Version 14 installiert sein. Sollte eine Einrichtung trotzdem nicht funktionieren, gehen Sie bitte folgendermaßen vorgehen:

1. Leeren Sie den Gerätecache:
Android: Einstellungen > Apps > VR Banking App > Speicher > Cache löschen
iOS: Einstellungen > Allgemein > iPhone-Speicher > VR Banking App > App löschen
2. Deinstallieren Sie die VR Banking App, um einen Installationsfehler auszuschließen.
3. Starten Sie das Endgerät einmal neu.
4. Laden und installieren Sie die aktuelle Version der VR Banking App aus dem Google Playstore/App-Store.

b. App-Passwort vergessen

Das App-Passwort legen Sie selbst fest, um sich in der VR Banking App anzumelden. Sollten Sie es vergessen haben, führen Sie bitte nachfolgende Schritte durch:

1. Deinstallieren Sie die VR Banking App.
2. Laden Sie die VR Banking App nochmals aus dem Playstore/App-Store und installieren Sie auf Ihrem mobilen Endgerät.
3. Vergeben Sie ein neues Passwort. Die Zugangsdaten zu Ihrem OnlineBanking bleiben davon unberührt.



*Zurück zum
Inhaltsverzeichnis*

Download
VR Banking App



Online-Hilfe

VR Banking App

a. Anmeldung in der VR Banking App funktioniert nicht mehr

Sofern Sie bisher die VR Banking App einwandfrei nutzen konnten, versuchen Sie es bitte zu einem späteren Zeitpunkt nochmals. Technische Probleme unseres Rechenzentrums sind in der Regel schnell behoben. Falls die VR Banking App nach einem halben Tag immer noch nicht funktionieren sollte, gehen Sie bitte diese Schritte durch:

1. Öffnen Sie den Play Store (Android) bzw. App Store (iOS) und suchen nach der VR Banking App (VR Banking – einfach sicher). Prüfen Sie, was hinter der App steht.
 - Sollte hinter der App „Öffnen“ stehen, ist die App auf dem neuesten Stand.
 - Sollte hinter der App „Aktualisieren“ erscheinen, klicken Sie darauf, um die neueste App-Version zu installieren
2. Schalten Sie das Smartphone oder Tablet aus und schalten Sie es nach ein paar Sekunden Wartezeit wieder ein
3. Öffnen Sie die VR Banking App
4. Sollte die VR Banking App immer noch nicht funktionieren, aktualisieren Sie das Betriebssystem Ihres Smartphones oder Tablets:
 - Android: Einstellungen > Software-Update > Herunterladen und installieren
 - iOS: Einstellungen > Allgemein > Softwareupdate
5. Wenn auf Ihrem Gerät jetzt die mindestens die Android-Version 8, bzw. iOS-Version 14 installiert ist, öffnen Sie die VR Banking App erneut. Sollte es dann wider Erwarten immer noch zu Problemen kommen, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung.



*Zurück zum
Inhaltsverzeichnis*

Download
VR Banking App



Online-Hilfe

VR SecureGo plus

a. Unterscheidung zwischen Aktivierungs-, Freigabe- und Entsperrcode (Seite 1 von 2)

Aktivierungscode: Sie brauchen den Aktivierungscode, um die VR SecureGo plus App für Ihre Kreditkarte oder Ihr OnlineBanking registrieren zu können. Er verknüpft die App mit Ihrem Konto und Ihrer Kreditkarte. Geben Sie Ihren persönlichen Aktivierungscode während des Registrierungsprozesses in Ihrer VR SecureGo plus App ein oder scannen Sie diesen, wenn Sie dazu aufgefordert werden. Den Aktivierungscode können Sie in der VR SecureGo plus App unter "Bankverbindungen" anfordern. Bitte klicken Sie auf "Aktivierungscode anfordern", wählen Sie in der Suche Ihre Bank aus und melden Sie sich dann in Ihrem OnlineBanking an. Sie werden automatisch zur Geräteverwaltung weitergeleitet. Hier können Sie Ihr mobiles Endgerät registrieren und einen neuen Aktivierungscode bestellen. Alternativ kann der Aktivierungscode auch direkt im OnlineBanking in der Geräteverwaltung unter "Datenschutz und Sicherheit" angefordert werden. Der Aktivierungscode hat eine Gültigkeit von 20 Tagen nach Ausstellung.

Freigabecode: Mit dem Freigabecode geben Sie Ihre Transaktion über die VR SecureGo plus App direkt frei. Man bezeichnet diesen Vorgang auch als "Direktfreigabe". Sie legen Ihren individuellen Freigabecode selbst fest. Zusätzlich können Sie auch die Biometrie Ihres mobilen Endgerätes nutzen. Falls Sie den Freigabecode vergessen sollten, setzen Sie Ihre App zurück und registrieren Sie sich neu. Gehen Sie dafür in die App-Einstellungen und wählen Sie hier "App zurücksetzen" aus. Oder installieren Sie die App neu. Der Unterschied zwischen Direktfreigabe über den Freigabecode und der TAN liegt in der Anwendung. In der VR BankingApp und im OnlineBanking authentifizieren Sie sich ganz komfortabel mit der Direktfreigabe und geben so Ihre Transaktionen frei. Nutzen Sie eine FinTS-Software, generiert die VR SecureGo plus App eine TAN, die Sie manuell eingeben.

→ →



*Zurück zum
Inhaltsverzeichnis*

Download
VR SecureGo plus



Online-Hilfe

VR SecureGo plus

a. Unterscheidung zwischen Aktivierungs-, Freigabe- und Entsperrcode (Seite 2 von 2)

Entsperrcode: Wenn Sie eine TAN dreimal falsch eingegeben haben, werden all Ihre Sicherheitsverfahren gesperrt. Ein Code zur Entsperrung wird automatisch erzeugt und Ihnen per Post zugeschickt. Der Entsperrcode hat kein Ablaufdatum.

b. VR SecureGo plus ist durch falsche TAN-Eingabe gesperrt

Nach dreimaliger Falscheingabe einer TAN wird VR SecureGo plus gesperrt. Ein Entsperrcode geht Ihnen in den nächsten Tagen automatisch per Post zu. Mit dem Entsperrcode melden Sie sich im OnlineBanking an. Nach der Anmeldung erfolgt eine Weiterleitung in die Geräteverwaltung, über die Sie die Entsperrung vornehmen können.

c. Gerät ist durch falsche Eingabe des Freigabecodes gesperrt

Durch die Falscheingabe wurde nicht das TAN-Verfahren, sondern das Gerät gesperrt. Haben Sie VR SecureGo plus auf mehreren Geräten installiert (z.B. Smartphone und Tablet), sind Sie weiter handlungsfähig. Auf dem gesperrten Gerät muss VR SecureGo plus neu eingerichtet werden: App löschen und neu installieren, dabei die Bankverbindung und ggf. Kreditkarte hinterlegen. Dafür muss ein neuer Aktivierungscode angefordert werden.

d. Freigabecode vergessen

Haben Sie den Freigabecode vergessen, muss die VR SecureGo plus App zurückgesetzt und neu registriert werden. Dazu gehen Sie in die App-Einstellungen und wählen „App zurücksetzen“.



*Zurück zum
Inhaltsverzeichnis*

Download
VR SecureGo plus



Online-Hilfe

VR SecureGo plus

g. VR SecureGo plus stürzt ab oder schließt sich ständig

Führen Sie bitte nachfolgende Schritte durch:

1. Überprüfen Sie im Playstore/App-Store, ob eine Aktualisierung für VR SecureGo plus vorliegt. Falls ja, führen Sie ein Update durch.
2. Überprüfen Sie, ob auf Ihrem Smartphone oder Tablet die neuste Android, bzw. iOS-Version installiert ist. Falls nicht, nehmen Sie die Aktualisierung vor.
3. Schalten Sie das Gerät aus und warten einige Sekunden
4. Schalten Sie Ihr Gerät ein und starten VR SecureGo plus



*Zurück zum
Inhaltsverzeichnis*

Download
VR SecureGo plus

