

FAQ zum Internetbanking

Die Seite wird nicht gefunden! / Fehler 404.....	2
Welche Daten muss ich zur Anmeldung eingeben?.....	3
Ich bekomme einen Assistenten zur Umstellung von SecureSIGN auf SecureGo angezeigt!.....	3
Ich bekomme eine Meldung, dass ich ungelesene Nachrichten im Postfach habe. Was ist damit gemeint?.....	3
Wie kann ich mir die ungelesenen Nachrichten anzeigen lassen?.....	3
Wo finde ich im Internetbanking....?	3
Nach der Anmeldung sehe ich nicht alle Konten. Wo finde ich die fehlenden Konten?.....	3
Ein neues Konto wird mir im Internetbanking nicht angezeigt. Woran liegt es?.....	4
Was kann ich unter „Service“ auswählen?.....	4
Was ist der Benachrichtigungsservice?.....	4
Bei der Umsatzübersicht fehlt der Kontosaldo nach der Buchung!.....	4
Bisher hatten alle meine Konten individuelle Namen. Wo finde ich diese Funktion / die Namen?.....	4
Bisher habe ich meine Umsätze exportiert. Wo finde ich diese Funktion?.....	4
In meinem Postfach finde ich nicht alle Auszüge! Wo sind die fehlenden Auszüge?.....	5
Bisher wurde ich mit einer E-Mail / SMS informiert, wenn neue Nachrichten im Postkorb sind. Warum bekomme ich keine Nachricht mehr?.....	5
Auszüge habe ich über die Internetseite bisher immer manuell angefordert. Wo finde ich diese Funktion im neuen Internetbanking?.....	5
Bei der Umsatzliste werden nur die letzten paar Tage angezeigt. Wie kann ich die Umsätze der letzten Wochen einsehen?.....	5
Bisher konnte ich in der Suche nach Zahlungsempfängern suchen. Wo finde ich diese Funktion?.....	6
Der Menüpunkt Umbuchung ist nicht vorhanden. Wie kann ich eine Umbuchung vom Sparkonto auf mein laufendes Konto vornehmen?.....	6
Obwohl Guthaben auf dem Konto ist, wird das Konto nicht als Auftraggeberkonto angeboten. Warum kann ich nicht von diesem Konto überweisen?.....	6
Bei der Ausführung der Überweisung bekomme ich den Hinweis, dass der verfügbare Betrag nicht ausreicht. Was kann ich tun?.....	6
Ich möchte, wie bisher, eine Sammelüberweisung erstellen. Wie viele Posten kann ich zum Sammler hinzufügen?.....	6
Mein TAN-Verfahren wurde gesperrt! Was kann ich tun?.....	6
Mein Zugang ist gesperrt, da ich angeblich zu oft eine falsche PIN eingegeben habe.....	7
Meine PIN und meine TAN ist gesperrt. Wie komme ich nun weiter?.....	7
Für die TAN-Erstellung gebe ich am TAN-Leser einen Start-Code ein. Jetzt wird mir angezeigt, dass meine TAN falsch sei. Was ist hier los?.....	7
Zukünftig möchte ich eine andere Karte für das Sm@rtTAN Verfahren nutzen. Wie kann die Karte gewechselt werden?.....	8
Ich bin für photoTAN freigeschaltet. Mir wird aber nun ein blinkendes Feld angezeigt. Wie bekomme ich die bunte Punktegrafik?.....	8

FAQ zum Internetbanking

Die blinkende Grafik ist zu klein. Wie kann ich die Grafik vergrößern?.....	8
Das blinkende Feld wird nicht erkannt. Was kann ich tun?.....	9
Bisher habe ich die App SecureSIGN genutzt. Ich soll nun wechseln auf SecureGo. Was muss ich tun?.....	9
Ich hatte mich für Kwitt registriert. Wie kann ich die Funktion nach der Umstellung nutzen?.....	9
Wie aktiviere ich in der VR-BankingApp die Push-Funktion beim Einsatz der Kreditkarte?.....	9
Wie lade ich mein Prepaid-Handy auf?.....	9
Ich werde aufgefordert mir einen neuen Alias zu vergeben, ist das richtig so?.....	9
Wo finde ich meine Überweisungsvorlagen?.....	9
Nach der Überweisung erscheint der Text: „Ihren Auftrag haben wir entgegen-genommen“. Wurde die Überweisung korrekt ausgeführt?.....	10
Wo finde ich die angekündigten Lastschriften?.....	10
Ich möchte einen Dauerauftrag aussetzen, aber das funktioniert nicht!.....	10
Ich möchte einen Dauerauftrag ändern, aber das funktioniert nicht!.....	10
Das Internetbanking wird nicht korrekt auf meinem Smartphone/Tablet angezeigt?.....	10
Ich bin gerade am Kontoauszugsdrucker gewesen. Es fehlen einige Umsätze auf den Papierauszügen.	10

FAQ zum Internetbanking

Die Seite wird nicht gefunden! / Fehler 404

Wenn Sie einen Favoriten / ein Lesezeichen aufgerufen haben, so muss der Link von Ihnen geändert werden.

Gehen Sie über unsere Internetseite www.vr-banknordeifel.de und öffnen oben rechts die Anmeldeseite zum Internetbanking.

Welche Daten muss ich zur Anmeldung eingeben?

Wie bisher auch, geben Sie bitte Ihren Alias oder Ihre VR-Kennung ein. Danach tragen Sie im Feld „PIN“ Ihre PIN ein. Mit dem Klick auf „Anmelden“ gelangen Sie zum Internetbanking.

Ich bekomme einen Assistenten zur Umstellung von SecureSIGN auf SecureGo angezeigt!

SecureGo ist die zukünftige TAN-App für unser neues System. Folgen Sie den Anweisungen am Bildschirm (vgl. Anleitung zum Umstieg von SecureSIGN auf SecureGo). Die Anleitung muss genau befolgt werden, damit Sie sich den Zugang nicht versehentlich sperren!

Ich bekomme eine Meldung, dass ich ungelesene Nachrichten im Postfach habe. Was ist damit gemeint?

Ab sofort erhalten Sie einen Hinweis, dass sich eine ungelesene Nachricht im Postfach befindet. Solange die Nachricht nicht geöffnet wurde erhalten Sie bei jeder Anmeldung diesen Hinweis. Mit dem Klick auf den Text „xx ungelesene Nachrichten...“ gelangen Sie direkt zum Postfach.



Wie kann ich mir die ungelesenen Nachrichten anzeigen lassen?

Öffnen Sie dazu das Postfach und wählen als Nachrichtentyp „Alle ungelesenen“ und bei der Auswahl Nachrichten „Alle“ aus. Nach dem Klick auf „Suchen“ sehen Sie alle ungelesenen Nachrichten.

Nach der Anmeldung bekomme ich einen Hinweis, dass ich mich nicht richtig abgemeldet hätte. Was bedeutet dieser Hinweis?

Bei der letzten Anmeldung haben Sie sich nicht über den Button „Abmelden“ (oben rechts) ausgeloggt. Das ist ein Sicherheitsrisiko. Daher weisen wir mit der Meldung darauf hin.

Wo finde ich im Internetbanking....?

Nach der Anmeldung können Sie über die „Personen und Konten“ Übersicht alle wichtigen Punkte direkt aufrufen.

Alternativ kann über den Punkt „Umsatzanzeige“ oder „Zahlungsaufträge“ verzweigt werden.

Bezeichnung	Konto-Nr.	Saldo	Aktion
Girokonto	1008800049	21.488,94 EUR	Bitte wählen...
VR-Flex Konto	2008800049	7.550,00 EUR	Umsatzanzeige
Kreditkartenkonto	1108800049	-1.161,00 EUR	Überweisung
Festgeld	60000049	7.550,00 EUR	Terminüberweisung
Wachstumszertifikat	40000049	5.000,00 EUR	Sammelüberweisung
KFZ-Kredit	20000049	-8.600,00 EUR	Überweisungsvorlagen
			Dauerauftrag
			Lastschriftrückgabe
			Kontoinformation
			Bitte wählen...
Summe		31.827,94 EUR	

FAQ zum Internetbanking

Nach der Anmeldung sehe ich nicht alle Konten. Wo finde ich die fehlenden Konten?

Mit dem Klick auf das + können Sie die einzelnen Personengruppen auf- oder zuklappen.
Über „Alle öffnen“ werden alle Konten angezeigt.



Ein neues Konto wird mir im Internetbanking nicht angezeigt. Woran liegt es?

Fehlt ein Konto, muss eine Freischaltung erfolgen.
Bitte teilen Sie uns mit, welches Konto nicht angezeigt wird, wir schalten dieses gerne für Sie frei.

Was kann ich unter „Service“ auswählen?

Wie bisher gibt es hier die Möglichkeit die PIN oder TAN-Einstellungen zu ändern.

Darüber hinaus können hier das Handy aufgeladen werden oder auch ein Benachrichtigungsservice aktiviert werden.



Was ist der Benachrichtigungsservice?

Unter Benachrichtigen können Sie festlegen zu welchen Ereignissen wir Sie informieren sollen. Beispiele:

- Hinweis per SMS, dass Konto im Soll
- E-Mail, dass eine neue Postfachnachricht eingetroffen ist

Bei der Umsatzübersicht fehlt der Kontosaldo nach der Buchung!

Mit der Umstellung auf unser neues System ist diese Funktion nicht mehr vorhanden. In der Umsatzübersicht gibt es einen Start- und einen Endsaldo für den gewählten Anzeigzeitraum.

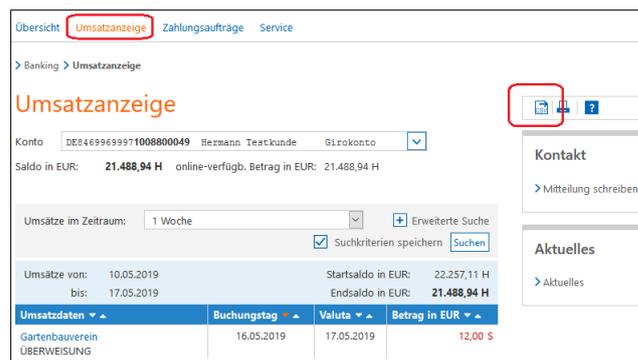
Bisher hatten alle meine Konten individuelle Namen. Wo finde ich diese Funktion / die Namen?

Mit der Umstellung auf unser neues System ist diese Funktion nicht mehr vorhanden.

FAQ zum Internetbanking

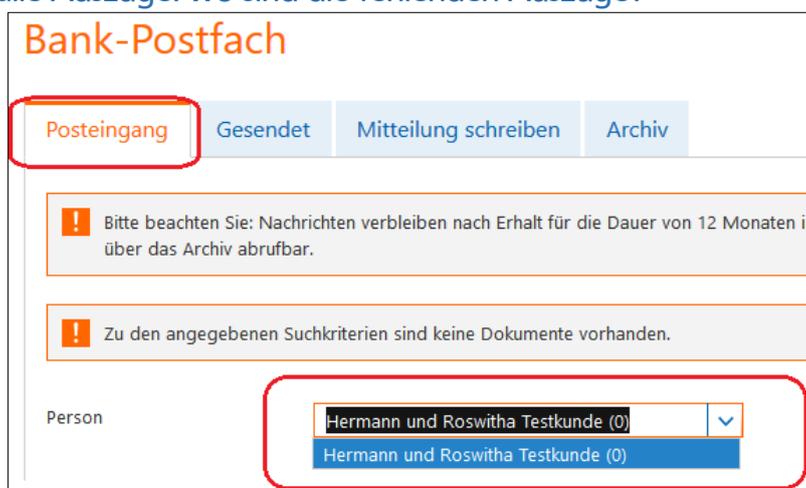
**Bisher habe ich meine Umsätze exportiert.
Wo finde ich diese Funktion?**

Aufgrund der Umstellung im Rechenzentrum sieht die Exportdatei anders aus als bisher.



In meinem Postfach finde ich nicht alle Auszüge! Wo sind die fehlenden Auszüge?

Bisher sind die Auszüge nach Datum sortiert gewesen. Jetzt werden die Auszüge zusätzlich nach Kontoinhabern gruppiert. Wählen Sie zunächst den entsprechenden Kontoinhaber aus. Danach finden Sie Ihre Kontoauszüge.

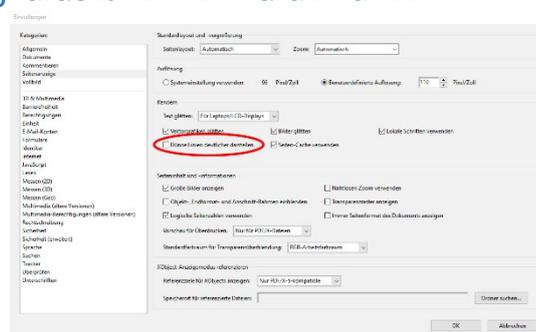


Bisher wurde ich mit einer E-Mail / SMS informiert, wenn neue Nachrichten im Postkorb sind. Warum bekomme ich keine Nachricht mehr?

Im Rahmen der Umstellung sind die Benachrichtigungen nicht übernommen worden. Diese müssen einmalig neu eingerichtet werden. Gehen Sie dazu im Internetbanking auf die Menüpunkte „Service – weitere Services – Benachrichtigungen“ dort können Sie die Eingaben vornehmen.

Warum sind auf dem PDF-Auszug einige Zeichen fett gedruckt? Bisher wurden diese Zeichen ganz normal gedruckt.

Die Schriftart mit der die Auszüge erstellt werden hat sich minimal geändert. Durch eine Standardeinstellung Ihres Acrobat Readers werden einige Zeichen fett dargestellt. Dies können Sie im Acrobat Reader ändern. Öffnen Sie eine pdf-Datei und klicken auf „Bearbeiten – Einstellungen“. Entfernen Sie den Haken bei „Dünne Linien deutlicher darstellen“. Dann werden die Zeichen wieder normal gedruckt.



Auszüge habe ich über die Internetseite bisher immer manuell angefordert. Wo finde ich diese Funktion im neuen Internetbanking?

Auszüge brauchen Sie nicht mehr aktiv anfordern. Die Auszüge werden Ihnen zu festgelegten Terminen automatisch in Ihr Postfach eingestellt. So können Sie die Auszugserstellung nicht mehr vergessen.

FAQ zum Internetbanking

Bei der Umsatzliste werden nur die letzten paar Tage angezeigt. Wie kann ich die Umsätze der letzten Wochen einsehen?

Die Standardsuche beträgt 1 Woche. Sie können diese Einstellung verändern.

Wenn Sie weitere Suchkriterien benötigen wählen Sie „Erweiterte Suche“ aus. Mit dem Haken „Suchkriterien speichern“ wird dies als neue Standardsuche für Sie hinterlegt.

Bisher konnte ich in der Suche nach Zahlungsempfängern suchen. Wo finde ich diese Funktion?

Klicken Sie im Suchfenster die Funktion „Erweiterte Suche“ an. Danach können Sie im Feld „Umsätze durchsuchen“ einen Text eingeben.

Der Menüpunkt Umbuchung ist nicht vorhanden. Wie kann ich eine Umbuchung vom Sparkonto auf mein laufendes Konto vornehmen?

Wählen Sie die Zahlungsaufträge und dann das Auftraggeberkonto aus der Liste aus. Danach können Sie mit dem Klick auf den Punkt „Umbuchungskonto“ das Empfängerkonto wählen.

Die Empfänger-IBAN muss manuell in den Zahlungsauftrag eingegeben werden.

IBAN	Empfänger	Produkt	Aktion
DE39 6996 9997 2008 8000 49	Hermann Testkun...	Zielkonto	> Übernehmen
DE34 6996 9997 2008 8000 49	Hermann Testkun...	Zielkonto	> Übernehmen

Obwohl Guthaben auf dem Konto ist, wird das Konto nicht als Auftraggeberkonto angeboten. Warum kann ich nicht von diesem Konto überweisen?

Bitte nehmen Sie in diesem Fall Kontakt zu uns auf, damit wir das Konto entsprechend freischalten.

Bei der Ausführung der Überweisung bekomme ich den Hinweis, dass der verfügbare Betrag nicht ausreicht. Was kann ich tun?

Der gewählte Betrag überschreitet eventuell das Guthaben bzw. das eingeräumte Kreditlimit. Die Überweisung kann so nicht ausgeführt werden.

FAQ zum Internetbanking

Ich möchte, wie bisher, eine Sammelüberweisung erstellen. Wie viele Posten kann ich zum Sammler hinzufügen?

Durch die Umstellung der Systeme ist die Anzahl der Posten auf 7 begrenzt.

Mein TAN-Verfahren wurde gesperrt! Was kann ich tun?

Nach 3-maliger TAN-Fehleingabe werden **alle TAN-Verfahren** gesperrt.

mobileTAN: Ihnen wird automatisch ein neuer Freischaltcode per Post zugesandt. Die Entsperrung erfolgt eigenständig im Internetbanking über Service – TAN-Verwaltung. In der Spalte "Aktion" wählen Sie "Freigeben" und geben den Freischaltcode ein. Anschließend erhalten Sie eine TAN zur Bestätigung der Entsperrung.

SecureGo: Sie erhalten automatisch einen neuen Freischaltcode per Post zugesandt. Die Entsperrung erfolgt im Internetbanking über Service – TAN-Verwaltung. Beim gesperrten TAN-Verfahren wählen Sie in der Spalte "Aktion" "Entsperren" und geben den Freischaltcode ein.

Sm@rtTAN photo:

Wir können die Entsperrung für Sie vornehmen, bitte treten Sie mit uns in Kontakt.

Besonderheit:

Kunde ist für zwei TAN-Verfahren (Sm@rt-TAN und ein mobiles TAN-Verfahren) freigeschaltet. Mit TAN-Fehleingabe werden beide TAN-Verfahren gesperrt. Die Entsperrung muss für jedes TAN-Verfahren erfolgen!

Mein Zugang ist gesperrt, da ich angeblich zu oft eine falsche PIN eingegeben habe.

Nach drei Fehlversuchen haben Sie die Möglichkeit, durch Eingabe der richtigen PIN und Eingabe einer gültigen TAN das Internetbanking selbst zu entsperren. Aus Sicherheitsgründen wird Ihnen nach dem neunten Fehlversuch per Post eine neue Start-PIN automatisch zugesandt.

Meine PIN und meine TAN ist gesperrt. Wie komme ich nun weiter?

In diesem Fall müssen wir Sie komplett neu freischalten. Bitte treten Sie mit uns in Kontakt.

Für die TAN-Erstellung gebe ich am TAN-Leser einen Start-Code ein. Jetzt wird mir angezeigt, dass meine TAN falsch sei. Was ist hier los?

Die Logik zur TAN-Erstellung hat sich geändert! Bisher haben Sie die angezeigten Ziffern eingegeben. Ab sofort geben Sie zur TAN-Erstellung die durch ein X gekennzeichneten Stellen der IBAN in den TAN-Leser ein.

☉ TAN-Eingabe durch manuelle Erfassung

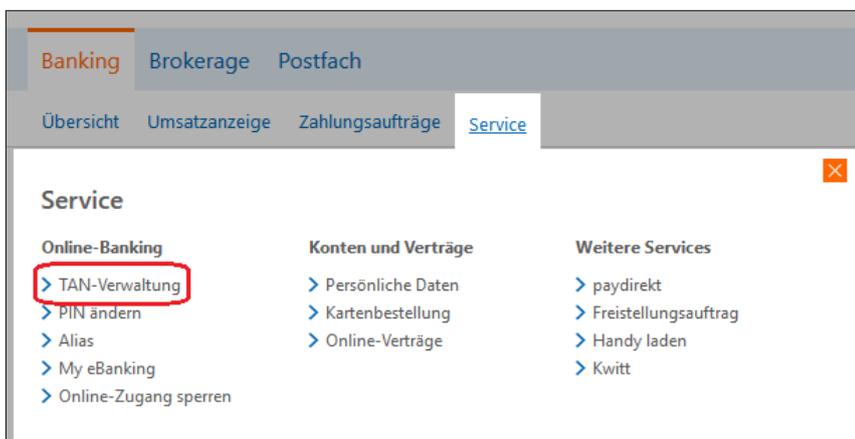
- 1 Stecken Sie Ihre Chipkarte in den TAN-Generator. Je nach Lesertyp drücken Sie entweder die TAN-Taste oder drücken Sie "Menü" und wählen den Menüpunkt "1 - TAN manuell".
- 2 Geben Sie den Start-Code (209301604395) ein und drücken "OK".
- 3 Prüfen Sie die Anzeige auf dem Leserdisplay und drücken "OK".
- 4 Geben Sie die mit 'x' markierten Stellen der Empfänger-IBAN DExx69969997004000xxxx ein und drücken "OK".
- 5 Geben Sie den Betrag ein und drücken "OK".

FAQ zum Internetbanking

Zukünftig möchte ich nicht mehr mit dem Sm@rtTAN-Verfahren arbeiten. Bitte stellen Sie mich auf ein anderes Verfahren um...

Änderungen oder Erweiterungen des TAN-Verfahrens können Sie selber im Internetbanking vornehmen. Dort können Sie auch eine andere girocard für Sm@rt-TAN wählen.

Für VR-SecureGo laden Sie sich die App herunter und registrieren diese bitte. Eine Anleitung finden Sie auf unserer Internetseite. Den Freischaltcode erhalten Sie danach per Post.



Zukünftig möchte ich eine andere Karte für das Sm@rtTAN Verfahren nutzen. Wie kann die Karte gewechselt werden?

Den Kartenwechsel können Sie selber im Internetbanking vornehmen. Dazu klicken Sie unter „Service“ auf „TAN-Verfahren“. Ihnen wird nun die aktuelle Karte angezeigt. Klicken Sie bitte auf „Ändern“ neben der heute genutzten Karte.

Art	Vom	Status	Aktionen
Sm@rt-TAN plus Kartennummer: XXXXXXXX094 Verfalljahr: 2022	13.12.2011	verfügbar	<input checked="" type="checkbox"/> Ändern <input type="checkbox"/> Synchronisieren <input type="checkbox"/> Sp... SmartTAN Ändern

Banking > Service > Online-Banking > TAN-Verwaltung

Sm@rt-TAN plus ändern

Ändern Chipkarte:

Bitte wählen Sie eine gültige Karte aus:

girocard, Karten-Nr. XXXXXXXX052, Gültig bis 2021

TAN-Generator:

Bitte teilen Sie uns den von Ihnen verwendeten Lesertyp Ihres TAN-Generators mit:

1. Stecken Sie Ihre Chipkarte in den TAN-Generator. Je nach Lesertyp drücken Sie entweder die TAN-Taste und geben den Start-Code "09" ein (ggf. "OK" drücken) oder drücken Sie "Menü" und wählen den Menüpunkt "3 - Leser Info".
2. Der 12-stellige Code Ihres Lesertyps wird nun auf dem Display angezeigt.

Geben Sie hier bitte Ihren Lesertyp ein (12-stelliger Wert):

1A4408822175

Im Folgefenster wählen Sie **die neue Karte aus**. Darüber hinaus generieren Sie mit Hilfe Ihrer (alten) Karte und Ihrem TAN-Leser den Lesertyp gem. Hinweis. Mit dem Klick auf „Eingaben prüfen“ gelangen Sie zur TAN-Erstellung. Nutzen Sie auch hier unbedingt die alte Karte. Nach Eingabe der korrekten TAN ist die neue Karte für die TAN-Erstellung freigeschaltet. Mit der alten Karte erstellen Sie danach nur noch ungültige TANs, mit denen Sie die TAN-Nutzung sperren würden.

Sm@rt-TAN plus ändern

Ihre Daten für das Sm@rt-TAN plus-Verfahren:

Kartenart: Chipkarte
Karten-Nr.: XXXXXXXX052
Gültig bis: 12.2021
TAN-Generator: 1A4408822175

Hinweis:

Zur TAN-Generierung benötigen Sie Ihre bestehende Chipkarte. Nach der Änderung verwenden Sie bitte nur noch Ihre neue Chipkarte.

- TAN-Eingabe durch Farbcode-Erkennung (Sm@rt-TAN photo)
- TAN-Eingabe durch optische Erkennung (animierte Grafik)

1. Stecken Sie Ihre Chipkarte in den TAN-Generator und drücken Sie "F".
2. Halten Sie den TAN-Generator vor die animierte Grafik. Dabei müssen die Markierungen (Dreiecke) der Grafik mit denen auf Ihrem TAN-Generator übereinstimmen.
3. Prüfen Sie die Anzeige auf dem Lesersdisplay und drücken "OK".
4. Prüfen Sie den Hinweis (Kartennummer Ihrer Chipkarte) auf dem Lesersdisplay und bestätigen diesen dann mit "OK" auf Ihrem TAN-Generator.
5. Bitte beachten: Überprüfen Sie die Anzeige des TAN-Generators immer anhand der Original-Transaktions-Daten - z.B. einer Rechnung.

Einstellung: Größe Geschwindigkeit Speichern



FAQ zum Internetbanking

Ich bin für photoTAN freigeschaltet. Mir wird aber nun ein blinkendes Feld angezeigt. Wie bekomme ich die bunte Punktegrafik?

Unter „Service“ und „My-Internetbanking“ und „Individuelle TAN-Eingabe für Sm@rt-TAN plus festlegen“ können Sie das bevorzugte Verfahren einrichten.

Die blinkende Grafik ist zu klein. Wie kann ich die Grafik vergrößern?

Unter „Service“ und „My-Internetbanking“ und „Individuelle TAN-Eingabe für Sm@rt-TAN plus festlegen“ können Sie die Anpassungen vornehmen. Mit dem Haken „Grafikgröße für optische Erkennung“ Speichern Sie die Einstellungen.

Das blinkende Feld wird nicht erkannt. Was kann ich tun?

Unter „Service“ und „My-Internetbanking“ und „Individuelle TAN-Eingabe für Sm@rt-TAN plus festlegen“ können Sie die Anpassungen vornehmen. Wählen Sie dazu die nach links oder rechts zeigende Geschwindigkeitsanzeigen.



Bisher habe ich die App SecureSIGN genutzt. Ich soll nun wechseln auf SecureGo. Was muss ich tun?

Gehen Sie bitte genau nach folgender Anweisung vor:

1. Melden Sie sich im Internetbanking an. Den angezeigten VR-NetKey notieren Sie sich bitte.
2. Zum Download der SecureGo-App wird ein QR-Code angezeigt. Damit gelangen Sie direkt in den jeweiligen App-Store und können sich die App laden. Alternativ öffnen Sie den App-Store und suchen nach „VR-SecureGo“. Laden und installieren Sie sich diese App.
3. Starten Sie die App und geben die Bankleitzahl 37069720 und den vorher notierten VR-NetKey ein (es kann auch der Alias genutzt werden).
4. Geben Sie nun die Online-Banking PIN ein (die Sie bisher auch auf unserer Internetseite eingegeben haben!).
5. Vergeben Sie sich nun ein Passwort für die App (8-stellig, mind. ein Klein- und Großbuchstabe und eine Ziffer). Später kann über die Einstellungen der Fingerprint-Login aktiviert werden.
6. Klicken Sie nun auf "App registrieren" und melden sich danach von der App ab.
7. Melden Sie sich nun wieder im Internetbanking an. Es wird Ihnen ein Freischaltcode und ein QR-Code zur Freischaltung der App angezeigt.
8. Starten Sie die App VR-SecureG und scannen den QR-Code (alternativ kann der Freischaltcode manuell eingegeben werden). Jetzt ist die VR-SecureGo App freigeschaltet.

Ich hatte mich für Kwitt registriert. Wie kann ich die Funktion nach der Umstellung nutzen?

In der VR-Banking App können Sie den Menüpunkt wie gewohnt öffnen. Sie müssen sich lediglich einmal für Kwitt neu registrieren und dies mit einer TAN bestätigen. Danach können Sie wie gewohnt die Funktion nutzen.

Wie aktiviere ich in der VR-BankingApp die Push-Funktion beim Einsatz der Kreditkarte?

Haben Sie die Push-Funktion für Kreditkartentransaktionen genutzt, müssen Sie diese Funktion unter "Benachrichtigungen" in Ihrer VR-BankingApp erneut aktivieren.

FAQ zum Internetbanking

Wie lade ich mein Prepaid-Handy auf?

Sie können das Guthaben Ihres Prepaid-Handys wie gewohnt entweder im Internetbanking unter "Banking – Service – Weitere Services – Handy aufladen" oder am Geldautomaten mit Ihrer girocard aufladen.

Ich werde aufgefordert mir einen neuen Alias zu vergeben, ist das richtig so?

Ja, das ist richtig. Vereinzelt kann es vorkommen, dass Sie sich einen neuen Alias vergeben müssen. Richten Sie einen neuen Alias unter „Service – Alias – Ändern“ ein.

Wo finde ich meine Überweisungsvorlagen?

Die Vorlagen können Sie direkt aus der Funktion Überweisung heraus aufrufen. Bitte klicken Sie in der Überweisung auf „Vorlage“. Es werden jetzt alle Vorlagen zu diesem Konto angezeigt. Mit einem Klick auf „Übernehmen“ wird die Vorlage in die Überweisung übernommen. Hier können Sie dann noch Änderungen für die aktuelle Überweisung vornehmen.

Alternativ können Sie auch auf „Zahlungsaufträge – Überweisungsvorlagen“ klicken. Hier bekommen Sie die Vorlagen in einer anderen Form dargestellt und können über die Spalte „Aktionen“ verschiedene Funktionen ausführen.

Nach der Überweisung erscheint der Text: „Ihren Auftrag haben wir entgegen- genommen“. Wurde die Überweisung korrekt ausgeführt?

Vorher lautete die Meldung: „Überweisung wurde ausgeführt“. Jetzt lautet die Meldung „Ihren Auftrag haben wir entgegengenommen“.

Wo finde ich die angekündigten Lastschriften?

Rufen Sie bitte den Menüpunkt „Zahlungsaufträge“ auf und wählen Sie dort „Lastschriftrückgabe“. Hier werden Ihnen nicht nur alle Lastschriften angezeigt die Sie zurückgeben können, sondern auch die noch nicht gebuchten aber bereits angekündigten Lastschriften.

Ich möchte einen Dauerauftrag aussetzen, aber das funktioniert nicht!

Diese Funktion steht nicht mehr zur Verfügung. Löschen Sie den Dauerauftrag und legen diesen mit den neuen Daten wieder an.

Ich möchte einen Dauerauftrag ändern, aber das funktioniert nicht!

Nach der technischen Umstellung muss der Dauerauftrag einmalig ausgeführt worden sein bevor Sie Änderungen daran vornehmen können.

Das Internetbanking wird nicht korrekt auf meinem Smartphone/Tablet angezeigt?

Bitte nutzen Sie für das Internetbanking über Smartphone und Tablet unsere VR-BankingApp. Die App ist speziell für mobile Geräte mit den Betriebssystemen Android und iOS konzipiert und bietet Ihnen zusätzliche Funktionen wie z.B. Kwitt (Geld an Freunde senden oder empfangen) oder Scan2Bank (das Einscannen von Rechnungen).

Ich bin gerade am Kontoauszugsdrucker gewesen. Es fehlen einige Umsätze auf den Papierauszügen.

Das Vorgehen beim Druck der Kontoauszüge über den Kontoauszugdrucker ist nach der Umstellung leicht verändert.

Nach dem Ausdruck von jeweils 10 Seiten werden Sie aufgefordert, die Karte erneut einzustecken.