

Online-Hilfen Ihrer VR PartnerBank

Inhaltsverzeichnis

1. [OnlineBanking](#)
 - 1a [Einrichtung OnlineBanking](#)
 - 1b [OnlineBanking Zugang wegen falscher PIN-Eingabe gesperrt](#)
 - 1c [OnlineBanking-PIN vergessen](#)

2. [BankingApp](#)
 - 2a [BankingApp einrichten](#)
 - 2b [Anmeldekennwort der VR BankingApp falsch eingeben](#)
 - 2c [Passwort der BankingApp vergessen](#)

3. [VR SecureGo plus](#)
 - 3a [VR SecureGo plus ist durch falsche TAN-Eingabe gesperrt](#)
 - 3b [Gerät ist durch falsche Eingabe des Freigabecodes gesperrt](#)
 - 3c [Freigabecode vergessen](#)
 - 3d [Gerätewechsel – Übertragung auf neues Mobilgerät](#)

4. [FAQ Begriffe OnlineBanking](#)
 - 4a [Anmeldekennwort, PIN und Freigabe-Code](#)



Klick zur Lösung

1. OnlineBanking

1a) Einrichtung OnlineBanking

Mit dieser Schritt-für Schritt-Anleitung erfahren Sie, wie Sie Ihr Konto ganz einfach für das OnlineBanking freischalten.

1. Beantragen Sie auf unserer [Homepage](#), bzw. telefonisch über unser KundenServiceCenter (05681-999 0) die Zugangsdaten zum OnlineBanking. Innerhalb weniger Tage erhalten Sie Ihren persönlichen **VR NetKey** sowie die **PIN** per Post. Zusätzlich senden wir Ihnen per Post einen **Aktivierungscode** für die **TAN-App SecureGo plus** zu.
2. Sind der **VR NetKey**, die **PIN** sowie der **Aktivierungscode** per Post bei Ihnen eingetroffen, laden Sie sich aus dem Google-PlayStore bzw. aus dem App-Store die TAN-App **VR SecureGo plus** auf Ihr Smartphone herunter.
3. Öffnen Sie die **VR SecureGo plus** App und klicken Sie auf „Einrichten“.
4. Legen Sie Ihren **Freigabe-Code** fest. Dieser wird später benötigt, um Online-Aufträge, wie Überweisungen, freizugeben. Zusätzlich können Sie auch biometrische Merkmale, wie FingerPrint oder Face-ID, für die Freigabe hinterlegen. **Wichtig:** Bitte merken Sie sich den Freigabe-Code auch dann, wenn Sie für den schnelleren und einfacheren Zugriff Ihre biometrischen Merkmale hinterlegen. Nach Updates oder Neuinstallationen wird dieser Code wieder benötigt.
5. Um die Bankverbindung in der TAN-App **VR SecureGo plus** zu hinterlegen, klicken Sie auf „Bankverbindung für OnlineBanking freischalten“. Tippen Sie dann den per Post erhaltenen **Aktivierungscode** ab oder scannen Sie diesen ein.
6. Öffnen Sie nun das [OnlineBanking Ihrer VR PartnerBank](#).
7. Melden Sie sich mit Ihrem **VR NetKey** und Ihrer **PIN** im OnlineBanking an.
8. Sie werden zunächst aufgefordert, sich eine neue **PIN** zu vergeben.
9. Um die PIN-Änderung freizugeben, öffnen Sie die **VR SecureGo plus** App und bestätigen mit „Freigeben“



Download
VR SecureGo plus





1b) OnlineBanking Zugang wegen PIN-Falscheingabe 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.

1c) OnlineBanking-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.

2. VR BankingApp



2a) BankingApp einrichten

Mit dieser Schritt-für-Schritt-Erklärung erfahren Sie, wie Sie Ihre VR BankingApp einrichten, wenn Sie schon einen bestehenden OnlineBanking-Zugang haben.

1. Laden Sie die VR BankingApp aus dem Google-PlayStore oder dem AppStore herunter.
2. Öffnen Sie die VR BankingApp.
3. Klicken Sie auf „Einrichten“ und vergeben Sie sich ein Anmeldekennwort für Ihre VR BankingApp und klicken auf „Weiter“. Zusätzlich können Sie auch biometrische Merkmale, wie FingerPrint oder Face-ID, hinterlegen.
4. Im nächsten Schritt werden Sie aufgefordert, die Konten Ihrer Bank hinzuzufügen. Geben Sie hier bitte die Bankleitzahl Ihrer VR PartnerBank „52062601“ ein und klicken auf „Weiter“.
5. Sie werden nun auf eine Anmeldeseite weitergeleitet. Hier geben Sie bitte Ihren VR NetKey sowie Ihre PIN ein, den Sie sonst auch für die Anmeldung im OnlineBanking nutzen.
6. Nach erfolgreicher Eingabe Ihrer Daten, werden Ihre Konten in Ihre VR BankingApp hinzugefügt.

Die Einrichtung Ihrer VR BankingApp ist erfolgreich abgeschlossen.

Bei der nächsten Anmeldung in Ihrer VR BankingApp müssten Sie nur noch Ihr selbstvergebenes Anmeldekennwort eingeben bzw. können sich mit Ihren biometrischen Daten anmelden.

Viel Spaß mit Ihrer VR BankingApp!



Download
VR BankingApp



2b) Anmeldekennwort der VR BankingApp falsch eingeben

Wenn Sie Ihr Anmeldekennwort bis zum fünften Versuch richtig eingegeben haben, müssen Sie keine weiteren Schritte ergreifen. Ihre Fehlversuche werden gelöscht.

Wenn Sie das Anmeldekennwort fünf Mal falsch eingegeben haben, richten Sie die App, wie unter Punkt 2b beschrieben, neu ein.



2c) Anmeldekennwort der BankingApp vergessen

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

1. Klicken Sie auf der Startseite Ihrer VR BankingApp auf „Ich habe mein App-Passwort vergessen“
2. Klicken Sie auf „App zurücksetzen“
3. Richten Sie die App, wie unter Punkt 2a beschrieben, erneut ein. VR-Netkey und PIN bleiben dabei unverändert gültig.

3. VR SecureGo plus



3a) 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](#) auf unserer Homepage (nicht in der VR BankingApp) an. Nach der Anmeldung erfolgt automatisch eine Weiterleitung in die Geräteverwaltung. Hier geben Sie bitte den per Post erhaltenen Entsperrcode ein und klicken auf „Eingaben prüfen“. Im nächsten Schritt wechseln Sie bitte in die VR SecureGo-App Ihres Smartphones. Prüfen Sie hier die Angaben und geben dann den Auftrag frei. Es wird eine TAN generiert, die im [OnlineBanking](#) einzugeben ist. Im Anschluss ist das TAN-Verfahren SecureGo plus wieder entsperrt.

3b) 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-App 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.

3c) 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“.

3d) Gerätewechsel – Übertragung auf neues Mobilgerät

Falls Sie ein neues Mobilgerät haben und sich das alte Gerät noch in Ihrem Besitz befindet, können Sie die bisherigen Bankverbindungen ganz einfach auf das neue Gerät übertragen.

Bitte führen Sie hierzu folgende Schritte durch:

1. Öffnen Sie die VR SecureGo plus-App auf Ihrem bisherigen Gerät
2. Wählen Sie in den Einstellungen die Funktion „Gerätewechsel“ und anschließend „Gerätewechsel vorbereiten“
3. Nach der Bestätigung werden ein QR-Code und ein Übertragungscode angezeigt
4. Installieren Sie die VR SecureGo plus-App auf Ihrem neuen Gerät
5. Öffnen Sie die VR SecureGo plus-App auf Ihrem neuen Gerät
6. Durchlaufen Sie den Einrichtungsprozess bis zum Schritt „Gerät aktivieren“
7. Wählen Sie die Option „Aktivierungscode einscannen“ aus
8. Scannen Sie den QR-Code von Ihrem bisherigen Gerät. Alternativ können Sie den Übertragungscode manuell eingeben
9. Die VR SecureGo plus-App auf Ihrem neuen Gerät hat automatisch alle Bankverbindungen übernommen



Download
VR SecureGo plus



3e) Neues Mobilgerät für SecureGo plus einrichten

Falls Sie ein neues Mobilgerät haben und sich das alte Gerät nicht mehr in Ihrem Besitz befindet, bzw. bereits zurückgesetzt wurde, müssen Sie die SecureGo plus-App neu einrichten.

Bitte führen Sie hierzu folgende Schritte durch:

1. Melden Sie sich im OnlineBanking über die Homepage an.
2. Öffnen Sie den Bereich „Datenschutz & Sicherheit → Sicherheitsverfahren → SecureGo plus → Geräteverwaltung
3. Registrieren Sie hier Ihr neues Mobilgerät und fordern einen Aktivierungscode an. Dieser wird Ihnen per Post zugesandt
4. Ist der Aktivierungscode per Post bei Ihnen eingetroffen, laden Sie sich bitte die App VR SecureGo plus aus dem Google-PlayStore bzw. aus dem AppStore herunter.
5. Legen Sie Ihren **Freigabe-Code** fest. Dieser wird später benötigt, um Online-Aufträge, wie Überweisungen, freizugeben. Zusätzlich können Sie auch biometrische Merkmale, wie FingerPrint oder Face-ID, für die Freigabe hinterlegen. **Wichtig:** Bitte merken Sie sich den Freigabe-Code auch dann, wenn Sie für den schnelleren und einfacheren Zugriff Ihre biometrischen Merkmale hinterlegen. Nach Updates oder Neuinstallationen wird dieser Code wieder benötigt.
6. Um die Bankverbindung in der TAN-App **VR SecureGo plus** zu hinterlegen, klicken Sie auf „Bankverbindung für OnlineBanking freischalten“. Tippen Sie dann den per Post erhaltenen **Aktivierungscode** ab oder scannen Sie diesen ein.

Ihre SecureGo plus-App ist nun auf Ihrem neuen Mobilgerät erfolgreich aktiviert – viel Spaß damit!



Download
VR SecureGo plus



4. FAQ Begriffe OnlineBanking

4a) PIN, Anmeldekennwort und Freigabe-Code

Die PIN ist das Passwort Ihres Online-Zugangs. Die PIN ermöglicht Ihnen den Zugriff auf Ihr Konto. Sie verwenden somit Ihren NetKey und Ihre PIN zum Beispiel für den [OnlineBanking-Login](#) auf der Homepage. Sie besitzen generell nur eine PIN für Ihr OnlineBanking.

Die VR BankingApp hat einen Zugriffsschutz, wofür ein Anmeldekennwort zu vergeben ist. Diese benötigen Sie immer dann, wenn Sie Ihre VR BankingApp starten wollen. Alternativ können Sie hier auch den Einsatz biometrischer Daten wie Fingerprint oder Face-ID erlauben.

Der Freigabe-Code ist das Anmeldekennwort für die SecureGo plus-App. Mit dem Freigabe-Code geben Sie Ihre Transaktion über die VR SecureGo plus App direkt frei. Sie legen Ihren individuellen Freigabe-Code selbst fest.

