

grenke

Online-Hilfe

1. OnlineBanking

- Einrichtung OnlineBanking
- Zugang ist wegen Falscheingabe der PIN gesperrt
- PIN vergessen
- Aufforderung zur TAN-Eingabe nach jedem Login

2. MyBanking App

- Die MyBanking App lässt sich nicht installieren
- App-Passwort vergessen
- Anmeldung in der App funktioniert nicht mehr

3. SecureGo plus

- Unterscheidung zwischen Aktivierungs-, Freigabe- und Entsperrcode
- SecureGo plus ist durch falsche TAN-Eingabe gesperrt
- Gerät ist durch falsche Eingabe des Freigabecodes gesperrt
- Freigabecode vergessen
- SecureGo plus stürzt ab oder schließt sich ständig
- Übertragung auf neues Mobilgerät (Gerätewechsel)

4. Sicherheitstipps Online-Hilfe

Einrichtung OnlineBanking

Mit dieser Schritt-für-Schritt-Anleitung können Sie ganz einfach Ihr Konto problemlos für das Online-Banking aktivieren:

01 Nach dem Einzug der Lastschrift bzw. nach der Kontoeröffnung erhalten Sie den Aktivierungscode für die TAN-App SecureGo. Sie können den Code durch Scannen des QR-Codes erhalten; alternativ lässt er sich auch per Post zusenden.

02 Sobald Sie den Aktivierungscode erhalten haben, laden Sie die TAN-App SecureGo plus aus dem Play Store oder App Store auf Ihr Smartphone herunter.

03 Öffnen Sie die SecureGo plus App und klicken Sie auf „Einrichten“.

04 Legen Sie Ihren Freigabe-Code fest, den Sie später für die Bestätigung von Online-Aufträgen benötigen. Optional können Sie auch biometrische Merkmale wie Fingerabdruck oder Face-ID hinterlegen, um Freigaben noch einfacher durchzuführen.

05 Um die Bankverbindung in SecureGo plus zu hinterlegen, klicken Sie auf „Bankverbindung für OnlineBanking freischalten“. Scannen Sie dann den Aktivierungscode, welchen Sie postalisch bekommen haben.

06 Sobald dieser Schritt erfolgreich abgeschlossen ist, gehen Sie bitte auf www.grenkebank.de und melden sich oben rechts über LOGIN ein. Alternativ können Sie die MyBanking App aus dem Playstore bzw. App-Store auf Ihr Smartphone herunterladen und öffnen.

07 Melden Sie sich mit Ihrem Alias und PIN im OnlineBanking oder der MyBanking App an.

08 Sie werden aufgefordert, eine neue PIN zu vergeben. Wir empfehlen die Eingabe einer rein numerischen PIN.

09 Um die PIN-Änderung freizugeben, öffnen Sie die SecureGo plus App und bestätigen Sie die Änderung mit „Freigeben“.

SecureGo plus
iOS:



SecureGo plus
Android:



Lösung Online-Banking

01

Zugang ist wegen Falscheingabe der PIN gesperrt

Nach drei falschen PIN-Eingaben wird Ihr Onlinezugang vorübergehend gesperrt. Sie haben nun noch fünf Versuche, den Zugang durch die Eingabe der richtigen PIN **und** einer TAN wiederherzustellen. Nach der neunten falschen Eingabe wird der Zugang dauerhaft gesperrt. In diesem Fall senden wir Ihnen automatisch eine neue PIN per Post zu.

02

PIN vergessen

Falls Sie Ihre PIN vergessen haben, geben Sie bitte Ihren Alias in der Anmeldemaske ein und tragen neunmal hintereinander eine beliebige PIN ein. Durch die wiederholte Falscheingabe wird Ihr Onlinezugang gesperrt und Sie bekommen dann automatisch eine neue PIN per Post zugesandt.

03

TAN-Eingabe nach jedem Login

Sicherheit geht vor – daher ist bei jeder Anmeldung an einem neuen Browser neben der PIN auch die Eingabe einer TAN erforderlich. In der Regel erfolgt eine TAN-Aufforderung nur, wenn das (Wiedererkennungs-)Cookie nicht mehr vorhanden ist. Wenn Sie der Option „Ja, diesem Browser vertrauen“ zustimmen und trotzdem wiederholt zur Eingabe einer TAN aufgefordert werden, kann dies verschiedene Ursachen haben:

- In den Browsereinstellungen ist festgelegt, dass Cookies nach dem Schließen des Browsers gelöscht werden.
- Sie verwenden den Inkognito-Modus des Browsers, der Cookies nicht dauerhaft speichert.
- Programme wie CC-Cleaner oder Internet-Sicherheitssoftware auf Ihrem Rechner verhindern die Speicherung von Cookies oder löschen diese.

Auf der nächsten Seite erfahren Sie, wie Sie die entsprechenden Einstellungen in Ihrem Browser anpassen können.

Online-Hilfe

So legen Sie in Ihrem Browser Ausnahmen zur automatischen Löschung von Cookies fest:

	Chrome	Firefox	Edge	Safari
1	Über die drei Punkte oben rechts das Menü aufrufen und dann „Einstellungen“ öffnen	Über die drei Striche oben rechts das Menü aufrufen und dann die „Einstellungen“ öffnen.	Über die drei Punkte oben rechts das Menü aufrufen und dann „Einstellungen“ öffnen	Im Safari-Browser ist die automatische Cookie-Löschung nicht vorgesehen. Für die manuelle Löschung müssen Sie in der Menüleiste „Safari Einstellungen“ auswählen.
2	Linke Seite „Datenschutz und Sicherheit“ wählen und dann „Cookies und andere Websitedaten“. „Cookies und Webdaten löschen, wenn alle Fenster geschlossen werden“ muss aktiviert sein.	Links „Datenschutz & Sicherheit“ wählen. Unter der Überschrift “Cookies und Website-Daten“ müssen der Haken bei „Cookies und Website-Daten beim Beenden von Firefox löschen“ gesetzt sein.	Linke Seite „Datenschutz, Suche & Dienste“ auswählen. Unter der Überschrift „Browserdaten löschen“ den Punkt „Wählen Sie aus, was beim Löschen des Browsers gelöscht werden soll“ anklicken. Die Option „Cookies und andere Websitedaten“ muss aktiv sein.	Im Reiter „Datenschutz - Websitedaten verwalten“ können Sie Cookies manuell löschen. Dabei können Sie zwischen einzelnen Cookies wählen oder Sie wählen alle aus. Schließen Sie die Internetseite der grenke Bank AG www.grenke.de von der Löschung aus.
3	Unter dem Eintrag „Website, die immer Cookies verwenden dürfen“ auf „Hinzufügen“ klicken.	Aufruf von dem Menüpunkt „Ausnahmen verwalten...“.	Unter dem Punkt „Nicht löschen“ auf „Hinzufügen“ klicken.	
4	Geben Sie in dem Feld „Website“ die Internetadresse der grenke Bank AG ein: www.grenke.de	Im Feld „Adresse der Website“ die Internetadresse der grenke Bank AG eingeben: www.grenke.de	In dem Feld „Website hinzufügen“ die Internetadresse der grenke Bank AG eingeben: www.grenke.de	
5	Mit dem Klick auf den Button „Hinzufügen“ bestätigen.	Mit dem Klick auf den Button „Erlauben“ und danach „Änderung speichern“ bestätigen.	Mit dem Klick auf den Button „Hinzufügen“ bestätigen.	

MyBankingApp

Für iOS:



Für Android:



Für Android-Smartphones ist mindestens die Android-Version 9 erforderlich, für Apple-Geräte die iOS-Version 16. Falls die Einrichtung dennoch nicht funktioniert, gehen Sie bitte wie folgt vor:

Die MyBankingApp lässt sich nicht einrichten:

01

Leeren Sie den Gerätecaché:

Android: Einstellungen > Apps > MyBanking App > Speicher > Cache löschen

iOS: Einstellungen > Allgemein > iPhone-Speicher > MyBanking App > App löschen

02

Deinstallieren Sie die MyBanking App, um einen Installationsfehler auszuschließen.

03

Starten Sie das Endgerät einmal neu.

04

Laden und installieren Sie die aktuelle Version der MyBanking App aus dem Google Playstore/App-Store neu auf Ihr Endgerät.

MyBankingApp

- **App-Passwort vergessen**

Das App-Passwort legen Sie selbst fest. Damit können Sie sich in der MyBanking App anmelden.

Sollten Sie es einmal vergessen, können Sie diese Schritte durchführen:

01

Deinstallieren Sie die MyBanking App.

02

Laden Sie die MyBanking App neu aus dem Google Playstore/App-Store herunter und installieren Sie diese auf Ihrem Endgerät.

03

Jetzt können Sie ein neues Passwort vergeben. Die Zugangsdaten zu Ihrem OnlineBanking bleiben gleich.

Anmeldung in der MyBanking App funktioniert nicht mehr

Wenn Sie die MyBanking App bisher problemlos nutzen konnten, versuchen Sie es bitte zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal. Technische Probleme im Rechenzentrum werden in der Regel schnell gelöst. Sollte die App nach mehr als einem halben Tag weiterhin nicht funktionieren, können Sie die folgenden Schritte durch gehen:

01

Öffnen Sie den Play Store (Android) bzw. App Store (iOS) und suchen Sie nach der MyBanking App (Atruvia AG). Überprüfen Sie, was neben dem Ap-Symbol angezeigt wird:

- Steht hinter dem App Symbol „Öffnen“, ist die App auf dem aktuellsten Stand.
- Steht hinter dem App Symbol „Aktualisieren“, klicken Sie darauf und die neueste Version wird installiert

02

Fahren Sie Ihr Endgerät herunter und schalten Sie es nach ein paar Sekunden Wartezeit wieder an.

03

Öffnen Sie die MyBanking App.

04

Sollte die MyBanking App immer noch nicht funktionieren, aktualisieren Sie das Betriebssystem Ihres Smartphones oder Tablets:

- Android: Einstellungen > Software-Update > Herunterladen und installieren
- iOS: Einstellungen > Allgemein > Softwareupdate

05

Wenn auf Ihrem Gerät mindestens die Android-Version 8, bzw. iOS-Version 14 installiert ist, öffnen Sie die MyBanking App erneut. Sollten Sie dann immer noch Probleme haben mit der MyBanking App, wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice.

// Beispielbild



SecureGo plus Unterscheidung zwischen Aktivierungs-, Freigabe- und Entsperrcode

- **Aktivierungscode:**

Der Aktivierungscode wird benötigt, um die SecureGo plus App für Ihre Kreditkarte oder Ihr Online-Banking zu registrieren. Er verbindet die App mit Ihrem Konto und Ihrer Kreditkarte. Geben Sie den persönlichen Aktivierungscode während des Registrierungsprozesses in der SecureGo plus App ein oder scannen Sie ihn, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

Um den Aktivierungscode zu erhalten, öffnen Sie die SecureGo plus App und gehen Sie zu 'Bankverbindungen'. Klicken Sie auf 'Aktivierungscode anfordern', suchen Sie Ihre Bank und melden Sie sich in Ihrem Online-Banking an. Sie werden automatisch zur Geräteverwaltung weitergeleitet, wo Sie Ihr mobiles Endgerät registrieren und einen neuen Aktivierungscode anfordern können. Alternativ können Sie den Aktivierungscode auch direkt im Online-Banking unter 'Datenschutz und Sicherheit' in der Geräteverwaltung anfordern.

Beachten Sie bitte, dass der Aktivierungscode nur 20 Tage nach Ausstellung gültig ist!

SecureGo plus Unterscheidung zwischen Aktivierungs-, Freigabe- und Entsperrcode

- **Freigabecode:**

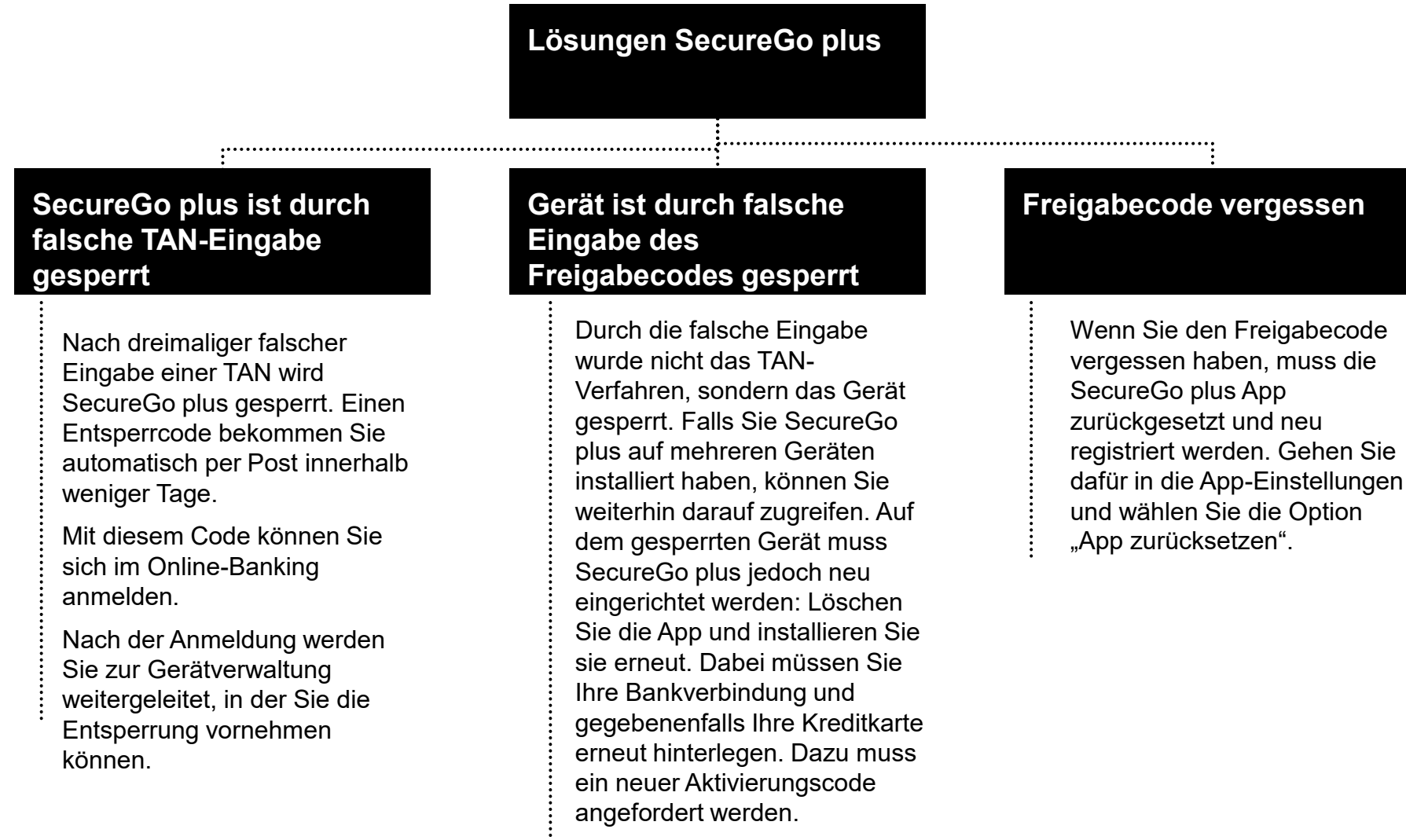
Mit dem Freigabecode bestätigen Sie Ihre Transaktionen direkt über die SecureGo plus App (Direktfreigabe). Sie legen Ihren individuellen Freigabecode selbst fest und können zusätzlich die biometrischen Merkmale Ihres mobilen Geräts nutzen. Sollten Sie Ihren Freigabecode vergessen, setzen Sie die App zurück und registrieren sich erneut. Gehen Sie dazu in die App-Einstellungen und wählen Sie 'App zurücksetzen' oder installieren Sie die App neu.

Der Unterschied zwischen der Direktfreigabe und der TAN liegt in der Verwendung: In der MyBanking App und im Online-Banking bestätigen Sie Ihre Transaktionen bequem mit der Direktfreigabe. Wenn Sie eine FinTS-Software nutzen, wird Ihnen von der SecureGo plus App eine TAN generiert, die Sie manuell eingeben müssen.

- **Entsperrcode:**

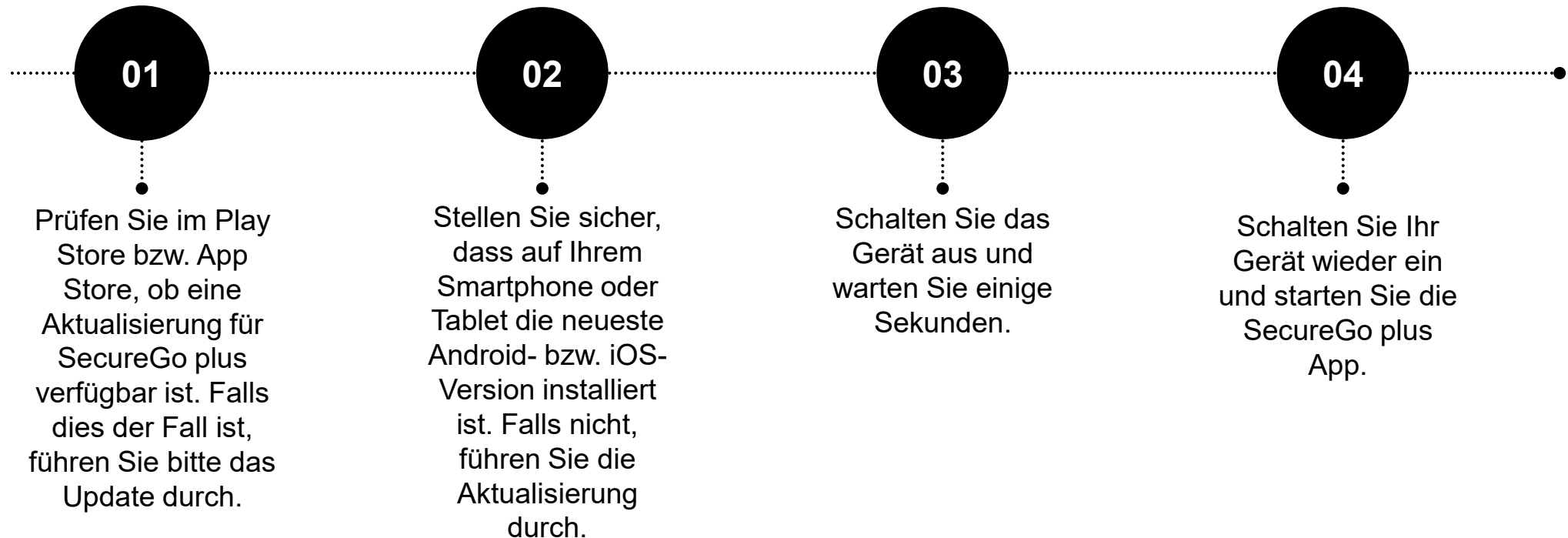
Nach drei falschen TAN-Eingaben werden alle Ihre Sicherheitsverfahren gesperrt. Ein Entsperrcode wird automatisch generiert und Ihnen per Post zugeschickt. Der Entsperrcode hat kein Ablaufdatum.

SecureGo plus Lösungen



SecureGo plus stürzt ab oder schließt sich ständig

Führen Sie bitte nachfolgende Schritte durch:

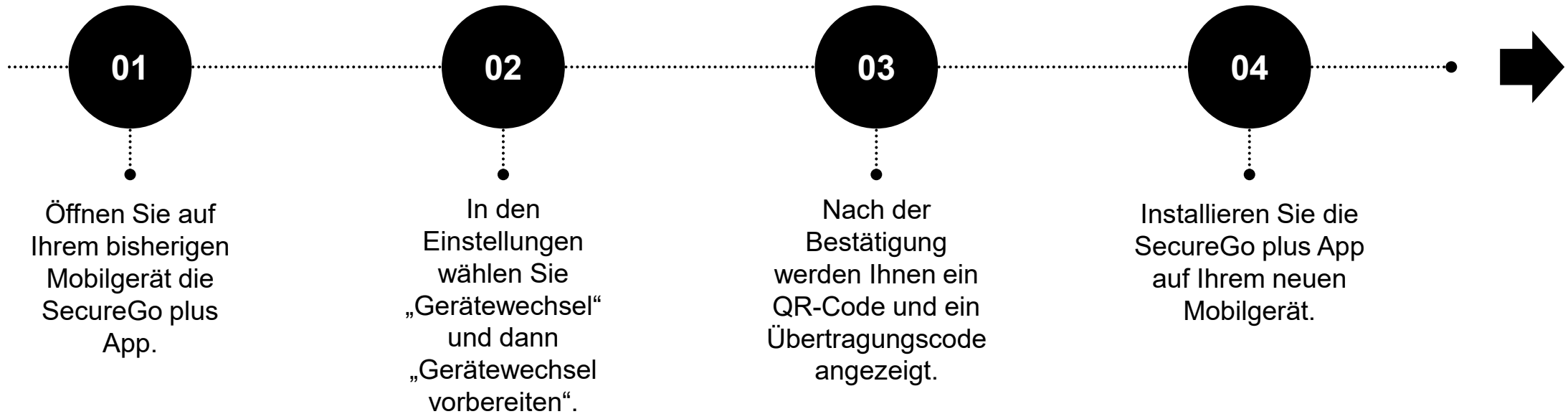


Online-Hilfe SecureGo plus

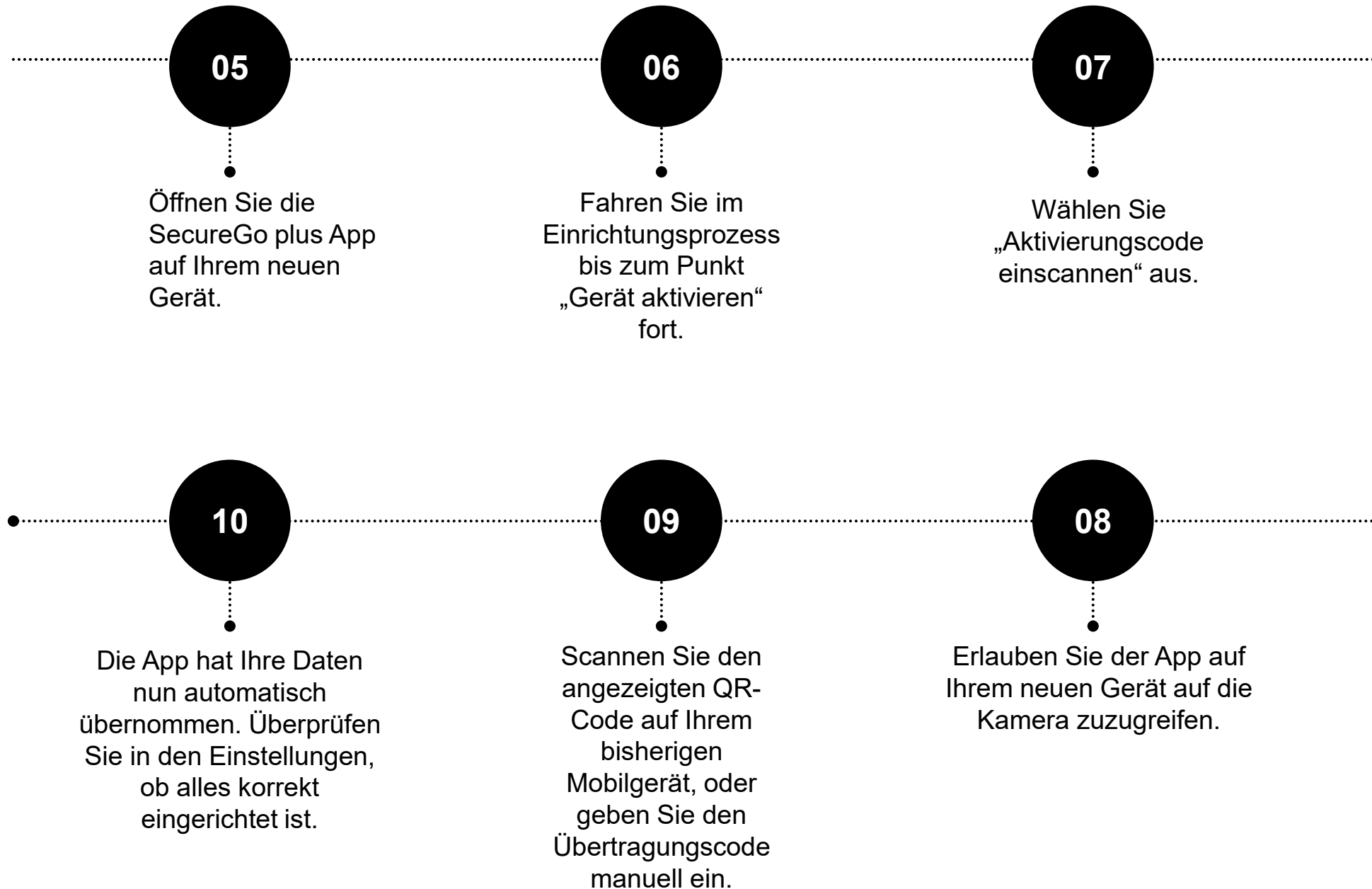
Gerätewechsel

Sie haben ein neues Mobilgerät? Befindet sich das alte Gerät mit funktionsfähiger SecureGo plus-App in Ihrem Besitz, können Sie Ihre bestehende Bankverbindungen einfach auf das neue Mobilgerät übernehmen.

Step-by-Step Anleitung:



Wenn Sie keinen Zugriff mehr auf das alte Gerät haben, oder die SecureGo plus App bereits deinstalliert ist, ist eine Neueinrichtung der SecureGo plus App notwendig.



Alle wichtigen Kontaktdaten auf einen Blick

Allgemeine Rufnummern:

Beratung durch die grenke Bank: +49 7221 39631 0 (Mo - Fr 8 - 18 Uhr)

Rufnummern für Kreditkarteninhaber:

Karteninhaber-Betreuung: +49 (0) 721 1209 66001

Einsatzschwierigkeiten/Sperren wegen Kartenverlust: +49 (0) 721 1209 66001

Notfallnummern für Karteninhaber:

Bei Verlust/Diebstahl der Karte: 116 116*

* Telefonischer Vermittlungsdienst an die zuständige Sperrinstanz; bundesweit gebührenfrei.

grenke Bank AG – Neuer Markt 2 – 76532 Baden-Baden