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 nach 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
   d. Online-Brokerage in der VR Banking App funktioniert nicht (mehr)
3. **VR SecureGo plus**
   a. Unterscheidung zwischen Aktivierungs- und Entsperrcode und dem Freigabe-Passwort
   b. VR SecureGo plus ist durch falsche TAN-Eingabe gesperrt
   c. Gerät ist durch falsche Eingabe des Freigabe-Passworts gesperrt
   d. Freigabe-Passwort vergessen
   e. VR SecureGo plus stürzt ab oder schließt sich ständig
   f. Übertragung auf neues Mobilgerät (Gerätewechsel)
4. **Sicherheitstipps**

Stand: 31.07.2025

Online-Hilfe

OnlineBanking

a. Einrichtung OnlineBanking

Mit dieser Schritt-für-Schritt-Anleitung können Sie ganz einfach Ihr Konto für das OnlineBanking freischalten. Bitte halten Sie Ihre **girocard** dafür bereit:

1. Sie können entweder die **VR Banking App** über den QR-Code rechts auf Ihrem Smarthone installieren und im Rahmen der App-Ersteinrichtung einen Online-Zugang beantragen, oder Sie starten den Freischaltprozess über diesen Link: www.gestalterbank.de/online-zugang
2. Erfassen Sie Ihre persönlichen Daten und legen Sie Ihre Online-Banking-Zugangsdaten **(Alias und PIN)** fest.
3. Nach der Zustimmung zu den Vertragsbedingungen wird der Online-Zugang automatisch angelegt. Sämtliche Mitteilungen zu Ihren Bankgeschäften, Vertragsunterlagen sowie Kontoauszüge finden Sie zukünftig im **elektronischen Postfach**. Der **Aktivierungscode** für die **TAN-App VR SecureGo plus** erhalten Sie per Post.
4. Sobald Ihnen der **Aktivierungscode** für die **TAN-App VR SecureGo plus** vorliegt, laden Sie diese aus dem Playstore bzw. App-Store auf Ihr Smartphone (siehe QR-Code rechts).
5. Öffnen Sie die **VR SecureGo plus App** und klicken auf „Einrichten“.
6. Legen Sie Ihren **Freigabe-Passwort** 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.
7. 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.
8. Wenn dieser Schritt erfolgreich abgeschlossen ist, melden Sie sich im OnlineBanking der Gestalterbank bzw. der **VR Banking App** (siehe QR Code rechts) an.

Zurück zum Inhaltsverzeichnis

Download
VR SecureGo plus

Download
VR Banking App

Online-Hilfe

OnlineBanking

Zurück zum Inhaltsverzeichnis

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, und das TAN-Verfahren VR SecureGo plus nutzen, rufen Sie im Browser die „PIN vergessen-Funktion“ auf. Ansonsten erfassen Sie bitte Ihren VR-NetKey/Alias in der Anmeldemaske 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.

Auf der nächsten Seite lesen Sie, wie Sie die Einstellungen in Ihrem Browser vornehmen können → →

Online-Hilfe

OnlineBanking

Zurück zum Inhaltsverzeichnis

→ → 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 „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 in der Menüleiste „Safari | Einstellungen“ aufrufen.
2.	Linke Seite „Datenschutz und Sicherheit“ wählen und dann „Cookies und andere Websitedaten“. Bei „Cookies und Websitedaten löschen, wenn alle Fenster geschlossen werden“ müsste aktiviert sein.	Linke Seite „Datenschutz & Sicherheit“ wählen. Unter der Überschrift „Cookies und Website-Daten“ müsste der Haken bei „Cookies und Website-Daten beim Beenden von Firefox löschen“ gesetzt sein.	Linke Seite „Datenschutz, Suche & Dienste“ wählen. 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“ müsste aktiv sein.	Im Reiter „Datenschutz | Websitedaten verwalten“ lassen sich Cookies manuell löschen - entweder alle, oder nur von ausgewählten Seiten. Schließen Sie die Internetseite der Gestalterbank https://www.gestalterbank.de von der Löschung aus.
3.	Unter dem Eintrag „Websites, die immer Cookies verwenden dürfen“ auf „Hinzufügen“ klicken.	Aufruf von „Ausnahmen verwalten…“.	Unter dem Eintrag „Nicht löschen“ auf „Hinzufügen“ klicken.	
4.	In dem Feld „Website“ die Internetadresse der Gestalterbank eingeben: https://www.gestalterbank.de	In dem Feld „Adresse der Website“ die Internetadresse der Gestalterbank eingeben: https://www.gestalterbank.de	In dem Feld „Website hinzufügen“ die Internetadresse der Gestalterbank eingeben: https://www.gestalterbank.de	
5.	Mit dem Klick auf den Button „Hinzufügen“ abschließen.	Mit dem Klick auf den Button „Erlauben“ und anschließend „Änderungen speichern“ abschließen.	Mit dem Klick auf den Button „Hinzufügen“ abschließen.	

Online-Hilfe

VR Banking App

Zurück zum Inhaltsverzeichnis

a. Die VR Banking App lässt sich nicht installieren

Auf Android-Smartphones muss als Betriebssystem mindestens die Android Version 9, auf Apple-Geräten iOS-Version 16.7 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.

Download
VR Banking App

Online-Hilfe

VR Banking App

Zurück zum Inhaltsverzeichnis

c. 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 9, bzw. iOS-Version 16.7 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.

Download
VR Banking App

Online-Hilfe

VR Banking App

Zurück zum Inhaltsverzeichnis

d. Online-Brokerage in der VR Banking App funktioniert nicht (mehr)

Für die Nutzung der Online-Brokerage-Anwendung muss als Betriebssystem mindestens die Android Version 9, auf Apple-Geräten iOS-Version 16.7 installiert sein. Ansonsten lässt sich die Funktion „Handel und Depot“ nicht aufrufen.

Auf Apple-Geräten, die auf den Safari-Browser zugreifen, muss ebenfalls mindestens iOS 16.7 installiert sein.

So aktualisieren Sie das Betriebssystem Ihres Smartphones oder Tablets:

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

Download
VR Banking App

Online-Hilfe

VR SecureGo plus

Zurück zum Inhaltsverzeichnis

a. Unterscheidung zwischen Aktivierungs- und Entsperrcode und dem Freigabe-Passwort (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.

Freigabe-Passwort: Mit dem Freigabe-Passwort geben Sie Ihre Transaktion über die VR SecureGo plus App direkt frei. Man bezeichnet diesen Vorgang auch als "Direktfreigabe". Sie legen Ihr individuelles Freigabe-Passwort selbst fest. Zusätzlich können Sie auch die Biometrie Ihres mobilen Endgerätes nutzen. Falls Sie das Freigabe-Passwort 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 das Freigabe-Passwort 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.

→ →

Download
VR SecureGo plus

Online-Hilfe

VR SecureGo plus

Zurück zum Inhaltsverzeichnis

a. Unterscheidung zwischen Aktivierungs- und Entsperrcode und dem Freigabe-Passwort (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 Freigabe-Passworts 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. Freigabe-Passwort vergessen

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

Download
VR SecureGo plus

Online-Hilfe

VR SecureGo plus

Zurück zum Inhaltsverzeichnis

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

Download
VR SecureGo plus

Online-Hilfe

VR SecureGo plus

Zurück zum Inhaltsverzeichnis

g. Übertragung auf neues Mobilgerät (Gerätewechsel)

Sie haben ein neues Mobilgerät? Wenn sich das alte Gerät noch mit funktionsfähiger VR SecureGo plus-App in Ihrem Besitz befindet, können Sie die bisherigen Bankverbindungen und Kreditkartenkennungen auf das neue Gerät übertragen.

Führen Sie dazu bitte nachfolgende Schritte durch:

1. Öffnen Sie die VR SecureGo plus-App auf Ihrem bisherigen Gerät
2. In den Einstellungen wählen Sie „Gerätewechsel“ und anschließend „Gerätewechsel vorbereiten“
3. Nach der Bestätigung werden QR-Code und 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 zur Ansicht „Gerät aktivieren“
7. Wählen Sie den Punkt „Aktivierungscode einscannen“ aus
8. Erlauben Sie der App auf Ihrem neuen Gerät die Kameranutzung
9. Scannen Sie den QR-Code von Ihrem bisherigen Gerät - Alternativ können Sie den Übertragungscode manuell eingeben
10. Die App hat automatisch die Bankverbindung(en) und Kartenkennung(en) übernommen – prüfen Sie in den Einstellungen, ob alle Verbindungen korrekt eingerichtet wurden

Sollten Sie keinen Zugriff mehr auf das alte Gerät haben, oder wurde VR SecureGo plus bereits deinstalliert, ist eine komplette Neueinrichtung der App notwendig. Wie Sie den dafür benötigten **Aktivierungscode** erhalten, lesen Sie hier.

Download
VR SecureGo plus

Online-Hilfe

Sicherheitstipps

- Halten Sie Betriebssysteme und Software immer aktuell
- Aktualisieren Sie die VR Banking App und VR SecureGo plus immer auf die neueste Version
- Nutzen Sie ein Antivirenprogramm auf dem PC und halten es aktuell
- Geben Sie keine PIN und keine TAN außerhalb des OnlineBankings/VR Banking App ein
- Nennen Sie keine Bankdaten, PIN und TAN am Telefon
- Reagieren Sie nicht auf E-Mails oder SMS, die Sie zur Eingabe oder Aktualisierung von Bankdaten auffordern
- Öffnen Sie E-Mail-Anhänge von Unbekannten nicht. Hinterfragen Sie, warum Sie diese E-Mail erhalten haben. Fragen Sie im Zweifel beim Absender telefonisch nach.
- Öffnet sich nach der Anmeldung im OnlineBanking der Gestalterbank ein Hinweisfenster, ist das OK.
- Sie sind unsicher? Rufen Sie bei der Gestalterbank an. Telefon-Nr.: 07721 802-0 oder 0781-800-0

Zurück zum Inhaltsverzeichnis