

## FAQs und Fehlerquellen beim Online-Banking

- ? **Ich habe meinen VR-NetKey bzw. meinen Benutzernamen oder Alias vergessen. Was soll ich tun?**
- ✓ Wenn Sie Ihren VR-NetKey bzw. Ihren Benutzernamen oder Alias vergessen haben, wenden Sie sich bitte direkt an Ihren persönlichen Berater.
- ? **Ich habe die PIN für das Online-Banking vergessen bzw. falsch eingegeben. Was muss ich tun?**
- ✓ Wenn Sie Ihre PIN für das Online-Banking vergessen oder sich bei der Eingabe der PIN mehrfach vertippt haben, setzen Sie sich bitte mit Ihrem Kundenberater in Verbindung. Wir bestellen gerne eine neue PIN für Sie.
  - ✓ Sollten Sie die korrekte PIN noch kennen und weniger als 9 Fehlversuche haben, können Sie den gesperrten Online-Banking-Zugang auch selbst entsperren. Bitte geben Sie dazu die korrekte PIN für das Online-Banking auf der Login-Seite zum Online-Banking ein. Abschließend bestätigen Sie die Eingabe durch eine TAN, die Sie über das von Ihnen genutzte TAN-Verfahren erhalten.
  - ✓ Bei mehr als 9 Fehlversuchen wird Ihnen automatisch eine neue PIN per Post zugesandt.
- ? **Wie kann ich meine PIN ändern?**
- ✓ Wenn Sie Ihre PIN ändern möchten, melden Sie sich wie gewohnt im Online-Banking an und klicken anschließend unter "Banking" auf "Service". Im Bereich "PIN ändern" können Sie eine neue PIN einrichten. Geben Sie zunächst einmal Ihre alte PIN und dann zweimal Ihre neue PIN ein.
- ? **Wie kann ich den Online-Banking-Zugriff sperren?**
- ✓ Im Online-Banking unter "Banking > Service > Online-Banking > Online-Banking-Zugang sperren" können Sie Ihren Online-Banking-Zugang sperren. Alternativ können Sie aber auch über den einheitlichen Sperrnotruf für Karten und Online-Banking kostenlos unter 116 116 Ihren Online-Banking-Zugang sperren lassen.
- ? **Kann ich das Überweisungslimit selbst ändern?**
- ✓ Das Überweisungslimit dient dazu, Ihr Online-Banking noch sicherer zu machen. Sollten Sie dauerhaft oder übergangsweise ein höheres Überweisungslimit benötigen, können Sie dieses selbst, sofern Sie alleiniger Kontoinhaber sind, im Online-Banking unter "Banking > Service > Überweisungslimit ändern" beantragen.
  - ✓ Sind Sie Mitkontoinhaber oder Bevollmächtigter, wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenberater.

## ? **Wie funktioniert der Versand von Dokumenten an die Volksbank Düsseldorf Neuss eG im Online-Banking?**

- ✓ Öffnen Sie den Bereich "Postfach" in Ihrem Online-Banking.
- ✓ Rufen Sie die Funktion "Mitteilung schreiben" in Ihrem Online-Banking auf.
- ✓ Ziehen Sie die Dokumente, die Sie als Anhang an eine Nachricht an Ihre Bank schicken möchten, per Drag-and-Drop in den dafür vorgesehenen Bereich in Ihrem Online-Banking (maximal 10 Dokumente) bzw. klicken Sie unter "Anhänge" auf den Button "Datei hinzufügen" und wählen die entsprechenden Dokumente aus.
- ✓ Anschließend werden die angehängten Dokumente angezeigt. Sie können weitere Dokumente manuell hinzufügen oder löschen.
- ✓ Versenden Sie die Nachricht an Ihre Volksbank Düsseldorf Neuss eG wie gewohnt.

## ✓ **Wie funktioniert die Überweisung mit Scan2Bank im Online-Banking?**

- ✓ Rufen Sie die Eingabemaske für Überweisungen im Online-Banking auf.
- ✓ Ziehen Sie das Rechnungsdokument per Drag-and-Drop in den dafür vorgesehenen Bereich in Ihrem Online-Banking (maximale Dateigröße 4 MB, unterstützte Formate: PDF, TIF/TIFF, JPEG, PNG).
- ✓ Die Zahlungsdaten werden mittels Texterkennung ausgelesen und automatisch in die Überweisungsmaske eingetragen.
- ✓ Bitte prüfen Sie nun die Überweisung auf Vollständigkeit und Richtigkeit und nehmen Sie gegebenenfalls manuell Korrekturen oder Ergänzungen vor.
- ✓ Schließen Sie den Überweisungsvorgang mit einer gültigen TAN ab.

## ? **SmartTAN plus (photo oder optic) - Der Fehlbedienungsähler muss zurückgesetzt werden.**

- ✓ Ihren Fehlbedienungsähler können Sie im Online-Banking unter Service > TAN-Verwaltung zurücksetzen. Sie werden dort Schritt für Schritt angeleitet. Alternativ freut sich Ihr Berater über Ihren Anruf.

## ? **Mein TAN-Verfahren ist gesperrt. Was kann ich tun?**

- ✓ Wenn das TAN-Verfahren gesperrt ist, wird automatisch ein sogenanntes „Entsperrschreiben“ an Sie versendet. Den darin enthaltenen Code können Sie im Online-Banking unter Service > TAN-Verwaltung eingeben und so Ihr TAN-Verfahren selbst wieder freischalten. Sollten Sie den Code schneller benötigen, setzen Sie sich bitte mit Ihrem Kundenberater in Verbindung.