

Morgen kann kommen.

Wir machen den Weg frei.



ANMELDEKENNWORT VERGESSEN ?

Sie haben Ihre Anmeldekennwort vergessen oder diese ist gesperrt? Das können Sie tun:

1

WANN UND WARUM IST DAS ANMELDEKENNWORT GESPERRT?

Aus Sicherheitsgründen wird die App gesperrt, wenn Sie zu oft das falsche Anmeldekennwort eingegeben haben.

Häufige Gründe für die versehentliche Falscheingabe:

- Anmeldekennwort mit PIN verwechselt
- Anmeldekennwörter der Apps vertauscht
- Tippfehler

2

ANMELDEKENNWORT FÜR BANKING-APP VERGESSEN?

Sie haben Ihr Anmeldekennwort für die Banking-App vergessen? (VR Banking Classic)

Sie können ein neues Anmeldekennwort vergeben, wenn Sie dieses zuvor 5-mal falsch eingegeben haben. Danach wie folgt vorgehen:

- 1 Anmeldung in App mit VR-NetKey und PIN
- 2 Neues Anmeldekennwort festlegen
- 3 Bestätigung mit einer TAN

Hinweis: Sollte ihre TAN-Verfahren ebenfalls gesperrt sein, melden Sie sich bitte gleich bei uns!

3

ANMELDEKENNWORT FÜR DIE TAN-APP VERGESSEN?

Sie haben Ihr Anmeldekennwort für die TAN-App vergessen? (VR-SecureGo)

Sie können entweder die App löschen oder 5-mal ein falsches Kennwort eingeben. In beiden Fällen wird die App auf die Grundeinstellungen zurückgesetzt. Aus Sicherheitsgründen müssen Sie sich immer neu registrieren (Betrüger könnten dies sonst für deren Zwecke missbrauchen)

- 1 Registrierung in App vornehmen
- 2 Freischaltcode wird per Post zugesendet
- 3 Mit Freischaltcode Registrierung abschließen – App kann wieder genutzt werden

4

IHR TAN-VERFAHREN IST GESPERRT? (VR-SECUREGO)

Bei Sperrung wegen der Eingabe von falschen TANs wird automatisch ein Entsperrcode erstellt und per Post versandt. Sobald Sie den Entsperrcode erhalten haben:

- 1 Anmeldung im OnlineBanking über Homepage der Bank
- 2 „Banking > Service > Online-Banking > TAN-Verwaltung“ auswählen
- 3 Klick auf „entsperren“
- 4 Durch Eingabe des richtigen Entsperrcodes wird die Entsperrung von SecureGo vorgenommen.

SecureGo TAN-Service

App-Name Art	App-ID	Vom	Status	Aktionen
SecureSign <004911171874393 > SecureGo-App	XXXXXXXX	07.09.2018	migriert	
Apple iPhone10,4 SecureGo-App	01000RYZ	14.03.2019	gesperrt	 Entsperrcode